

(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 10 月 20 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	5名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3871400275
事業所名 (ユニット名)	グループホーム竹の園 1F
記入者(管理者) 氏名	小玉弘美
自己評価作成日	令和 4 年 9 月 5 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>①私達は一人一人の思いを大切に笑顔と優しさで寄り添い、出来ない事にそっと手を差し伸べます。②私達はあなたらしさを大切に楽しみをもって生活できるように手助けします。③私達は自由を選択する生活を大切にそして手助けを頼まれた時は優しく接していきます。④私達は家族の方が楽しく来訪し安心して帰って頂ける場所を目指します。⑤私達は一日を穏やかに過ごされる生活を大切にします。⑥私達は隣近所の付き合いを大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○月1回の利用請求書を郵送の際に、写真入りのお便りを出しています。又、面会時や電話で生活の様子をお伝えしています。 ○運営推進会議の理解をしていただける方が増えるように、参加メンバーを増やしました。現在はコロナで会議は行ってはませんが、2か月に1回は文章を作成してメンバーに配布しています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は、旧野村町の中心部の近くの閑静な場所に立地している。平成30年7月豪雨災害の発生時には、事業所の2階部分まで浸水して被災経験もあり、風化させないようにその時間に止まったままの時計がかけられているほか、法人等と連携しながら災害対策に力を入れている。また、担当職員が月1回モニタリングシートを活用して、利用者の状況を把握するとともに、ケア会の中で一人ひとりの状況を報告し、職員間で意見交換をするほか、ユニットの利用者全員分の「介護記録」と、「具体的個別ケア・考察、家族への報告・連絡・相談」シートを一つのカードックスにまとめて、相対して記載することができ、重要事項等を記録を残し、職員間で共有することができる。コロナ禍において、事業所には外出や面会制限が設けられているものの、環境を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、季節に応じて、コスモスなどの花見に出かけて持参したお弁当を食べたり、利用者の希望を聞いて、自宅の周辺などの行きたい場所にドライブするほか、ガラス越しの面会にも対応するなど、職員は気分転換や楽しみのある生活が送れるような支援に努めており、利用者や家族から大変喜ばれている。さらに、週2回程度、音楽や歌に合わせて身体を動かす音楽療法を取り入れるなど、利用者に心身機能の維持にも努めている。加えて、ほとんどの利用者家族から、外部評価の利用者家族等アンケートにも協力してもらっており、意見を取り入れながら、サービスの向上に繋げることができている。事業所の責任者であるケアマネージャーを中心に、医師である代表者や施設長とともに、利用者や職員がともに話しやすい雰囲気づくりや働きやすい環境づくりに努め、良好な関係も築かれ、開設時から長年勤務している職員も多い。</p>
--	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	コミュニケーションを図ることで本人の希望、意向を把握するように努めています。	○	/	○	
		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。	○	表情や生活の様子から検討しています。	/	/	/	入居前に、利用者や家族に事業所に来所してもらい、ケアマネージャー等は思いや希望を聞き、私の姿シート等に記載している。また、日々の生活の中で、職員は思いや希望を引き出せるよう意識して利用者へ声をかけ、具体的個別ケアシート等に記載し、職員間で共有するとともに、可能な範囲で対応をしている。さらに、把握が困難な利用者には、指示カードを使用して読んでもらったり、家族から思いなどを聞いたりしている。
		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。	○	本人、家族の思いを話し合っています。	/	/	/	
		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。	○	本人の思いは大事にして記録に残しています。	/	/	/	
		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。	○	本人と職員の思いを言い合って良い方法をとっています。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人や家族から話を聞いています。	/	/	○	入居前に、ケアマネージャー等は利用者や家族と面談を行い、私の姿シートやアセスメントシートを活用して、生活歴や暮らしの現状、心身の状況等の聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、職員は様々な方面から声をかけて、利用者から新たな情報を聞くことも多い。さらに、以前利用していた施設や介護サービス事業所等の関係者から情報を聞くとともに、病院からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。加えて、把握した情報は、具体的個別ケアシート等に記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	一人一人のできる事、出来ない事を把握しています。	/	/	/	
		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)	○	個別の介護記録を使用し情報把握に努めています。	/	/	/	
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。	○	何を必要とされているのかを話合っています。	/	/	○	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師や看護師等から指示やアドバイスをもらい、把握したアセスメントや個別ケアの情報をもとに、月1回実施するケア会の中で、利用者一人ひとりの現状確認や課題などを職員間で話し合い、利用者の視点に立って検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	無理のないように慣れ親しんだ暮らしや過ごし方ができるようにしています。	/	/	/	
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。	○	本人の思いは大事にして記録に残しています。思いを聞いて作成しています。	/	/	/	
		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。	○	無理のないように慣れ親しんだ暮らしや過ごし方ができるようにしています。	○	/	○	利用者毎の担当職員は、介護記録や具体的個別ケアシート等を確認して、毎月モニタリングシートを活用して評価を行うとともに、ケア会の中で、利用者の現状等を報告し、職員間で意見交換をしている。また、利用者や家族、医師などの関係者の意見を踏まえて、アセスメントや個別ケア、モニタリングの情報をもとに、職員間で話し合い、ケアマネージャーを中心に介護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。	○	家族の協力が必要な時はお願いしています。	/	/	/	
		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。	○	家族や地域の人達の協力をお願いしています。	/	/	/	

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。	○	個別ケア内容は伝え共有しています。	/	/	/	毎月実施するケア会を活用して、介護計画の内容を共有するとともに、個別に綴じたファイルをフロア内の分かりやすい場所に置き、職員はいつでも確認することができる。また、ユニット全員の「介護記録」と「具体的個別ケア・考察」シートを一つのカードにまとめて挟み、相対して記載することができ、重要事項等を記録に残すことができている。さらに、ケアマネージャーは、具体的に発した言葉や様子を記録に残すよう指導し、職員は介護記録や個別ケアシート等に詳細な記録を残すことができている。以前は、計画のサービス内容に沿った実施の有無を○×等の記録をしていたものの、単調な記録であったため、その様式は事業所として廃止した経緯があり、今後は計画に沿ったケア内容が記載できるように、介護記録等のケアの実施内容に番号を付けて、実施状況を分かりやすい記録を残すなど、モニタリングと連動させて、根拠ある記録ができるよう、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	個別ケアを生かし職員間で情報を共有しています。	/	/	/	
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。	○	情報に応じて通常は3か月に1回見直しをしています。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。また、担当職員が月1回モニタリングシートを活用して、サービスの実施状況などの評価やコメントを残すほか、利用者や家族の満足度などを確認するとともに、ケアマネージャーが評価を行うこともできている。また、月1回実施するケア会の中で、担当職員がモニタリング結果や利用者の詳細な状況の報告を行い、職員間で話し合うことができている。さらに、モニタリングでの今後の対応の結果が、サービス内容に「変更」や「中止」となった場合や、大きな状態の変化が見られた場合には、現状に即した介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行い、現状確認を行っています。	/	/	/	
		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。	○	情報変化に応じてモニタリングを行っています。	/	/	/	
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。	○	個別ケアにて毎日のように問題を共有しているので、その都度変更をしています。	/	/	/	月1回、第2火曜の19時からケア会を固定して実施しており、パート職員以外は参加をすることができている。また、ケア会は、ユニット毎に分かれて実施しているものの、必要時には、合同で実施した上で、ユニット毎に分かれて、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。さらに、緊急案件のある場合には、その都度話し合うとともに、日々の申し送り等を活用して、個別ケアの課題などを話し合うこともできている。加えて、ケア会では、事前に担当職員が取りまとめたモニタリングでの利用者の状態をしっかりと説明していることもあり、職員からは活発な意見も見出されている。ケア会の終了時は、会議録を作成している。
		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。	○	毎日のケア報告や月1回のケア会で職員から色々な意見を聞いて共有しています。	/	/	/	
		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。	○	毎回の会議録を全職員に回覧しています。	/	/	/	
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)	○	日々個別ケアに情報を記入し、利用者の支援に向けて話し合いができています。	/	/	/	日々の職員の交代時等には、毎日3回、個別の介護記録と申し送りノートを準備して、確認しながら口頭で申し送りを実施している。また、申し送りノート等の作成も行い、職員は出勤時に確認し、押印等をしている。さらに、必要時には、各ユニットのグループLINEを活用し、主任等から早期に伝達して、職員間で情報共有することもある。
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	入居者一人一人に要望を聞き、出来る事は取り入れています。	/	/	/	「○○が食べたい、洋服を買いたい、家に帰りたい、電気治療に行きたい」など、利用者から日々の思いや希望が出され、職員は日程調整の上でお店に買い物に行くなど、可能な範囲で対応をしている。また、洗濯物たたみや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者に感謝の言葉を伝えている。さらに、勤務経験の長い職員が、利用者に合わせて声かけや話題などを話すことにより、利用者の笑顔が見られるとともに、職員が器用に作成したパズルやレクリエーションの用具を使用しながら、日々の楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつつていく。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	声掛けにより何をしたいか利用者さん一人一人に選んでもらい支援しています。	/	/	/	
		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)	○	入居者さんの意見を確認しながら、体調に気を付けて支援しています。	/	/	/	
		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。	○	入居者さん一人一人に人生ありの思いで、個性にあった支援をしています。	/	/	/	
		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。	○	表情や体の動きなどを観察して把握しています。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	相手の立場になった行動を意識して支援しています。	/	/	/	ユニット毎に、人権や尊厳、接遇などをテーマとして勉強会を実施し、職員は学んで理解をしている。時には、利用者等に腹を立て、強い口調で話す職員が見られることもあり、職員同士で注意し合うとともに、主任やケアマネージャーに伝えて、指導や注意喚起をしている。また、入浴や排泄の介助時等には、職員は利用者のプライバシーに意識した対応をしている。さらに、居室の入室時には、職員が声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に「お部屋に入らせてください」などと利用者確認の上で、入室することができている。
		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。	○	入居者さん一人一人の気持ちで、その立場に立って行っています。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入る時は声掛けをして、個人のプライバシーに気を付けています。	/	/	/	
		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。	○	入居者さんの気持ちを尊重し理解して遵守しています。	/	/	/	

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。	○	人生の先輩として、色々な経験を尊重して接しています。	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握し、気の合う利用者が近くに座れるような配席などの対応をしている。中には、カットとなって大きな声を出す利用者もおり、職員が確認して注意喚起するとともに、家族と相談して、週3回電話をしてもらったり、話を聞いてフォローをしたりするなどの対応をしている。また、利用者同士が励ましの声をかけ合ったり、洋服の乱れや襟を他の利用者が直したりするなど、お互いに思いやりながら、助け合う場面も見られる。
		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。	○	入居者さん同士が助け合えるように支援しています。	/	/	/	
		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)。	○	職員が間に入りながら、互いに入りやすい良い関係を作れるように支援しています。	/	/	/	
		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。	○	職員が間に入りながら、上手に関わりが図れるようにしています。	/	/	/	
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。	○	把握した上でこれまでの関係がとぎれないように支援しています。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	自宅方面へドライブしたり、馴染みのある場所を目にする事を支援しています。	/	/	/	
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、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	可能な限り、職員が付き添い屋外散歩やドライブを行っています。	○	○	◎	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられているものの、環境を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、季節に応じて、コスモスなどの花見に出かけて持参したお弁当を食べたり、利用者の希望を聞いて、自宅の周辺などの行きたい場所にドライブするなど、職員は利用者気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者も、同様に車いすを使用して散歩に出かけているほか、訪問調査日にも、玄関前の駐車スペース等に出て、車いすやいすに座り、気持ちよさそうに、会話をしながら、外気浴をする様子を見ることができた。さらに、人混みを避けて、日程調整の上で、外出支援することもできている。
		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。	△	コロナ感染症の状況では難しいが、必要時は家族にお願いをしています。	/	/	/	
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。	○	日々の状態把握に努め、適宜対応しています。	/	/	/	職員は勉強会で学び、認知症状等の理解促進に努めている。中には、「なんで、こんなことを発するんやろ」と、利用者の言動を疑問視している職員も見られるため、ケアマネージャーは、「これが認知症なの」と個別に話し合うなど、理解を促している。また、歩行訓練や体操、パズルなどの機能訓練を取り入れて、職員は利用者の心身機能の維持にも努めている。さらに、事業所には音楽療法を学んだ職員もおり、週2回程度、音楽や歌に合わせて身体を動かし、利用者は意欲的に楽しみながら参加することができている。加えて、利用者自身でできることやできそうなことは、時間がかかっても自分でしてもらい、職員はできない部分のサポートや見守り、待つ介護を心がけた支援をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	その日の体調に合わせて残存機能を活用した動きを支援しています。	/	/	/	
		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)	○	残存機能を生かした支援を行うように心掛けています。	/	◎	○	
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。	○	本人の楽しみや役割は何かを考えながら支援しています。	/	/	/	洗濯物たたみや調理の下ごしらえ、野菜の収穫など、日常生活の中で、職員は利用者役割を担ってもらえるよう支援している。利用者の高齢化や重度化に伴い、できる役割は減ってきているものの、できるエプロンをたたんでもらったり、台拭きを渡して、座っている前のテーブルを拭いてもらうなど、少しでもできる役割をもらっている。また、おやつ後の1時間程度を余暇活動の時間としており、利用者は季節の作品を作ったり、パズルやゲーム、読書、裁縫などの好きなことをして、楽しく過ごしてもらおうこともできている。
		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。	○	楽しみや役割になる事を準備しています。	◎	○	○	

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。	○	一緒に衣類を準備したり確認しながら整容をしています。	/	/	/	前日の夜に着る服を選ぶなどの準備を行い、起床時に自分で着替えるとともに、乳液などを付けて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、職員が上手に声をかけて、週2回入浴時に髭剃りをしている利用者もいる。さらに、衣服の乱れや汚れなどが見られた場合には、職員がさりげなくフォローをしたり、居室やトイレ等へ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。加えて、重度の利用者にも、以前の生活の様子や家族の意見を参考にしながら、好みの服に着替えてもらったり、同じ服を連続して着ないように工夫したりするなどの支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	希望を聞いて対応しています。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	選択ができるようにしています。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族に協力してもらい季節に合った服装が来ています。	/	/	/	
		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)	○	その都度さりげない対応をしています。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染みの店を利用しています。	/	/	/	
		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。	○	十分な気配りをしています。	/	/	○	
		h	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。	◎	状態に合わせて工夫をしています。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	○	献立を立ててもらったり、皮むきなどの簡単な作業を行ってもらっています。	/	/	○	以前に栄養士が作成した献立を、調理を専属的に行うパート職員が、旬の食材や利用者の好きなメニューを取り入れて、アレンジをしながら献立を作成して、利用者に野菜の皮むきや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、調理をしている。食材は、業者に配達してもらうほか、足りない食材等は職員が買い足しをしている。栗ご飯やおすしなどの提供は、利用者に喜ばれている。また、食事が楽しみになるように、ドライブに出かけてお弁当を食べたり、正月などの行事の際にはさしみを提供したり、天気の良い日には玄関前にテーブルを出して、食事を摂るなどの工夫をしている。アレルギーや苦手な食材のある利用者には、代替品を用意している。季節に応じて、梅干しや干し柿づくりなどを職員と一緒に作り、食べることを楽しみにしている利用者もいる。事業所の畑で収穫したなすやピーマン、ネギなどの野菜を、食材として使用する場合もある。箸や湯飲みは、入居時に使い慣れた物を持参してもらったと、食器類等は事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者が使用しやすいように、状態に応じて、スプーンやフォークなどの自助具は購入してもらい、使用している。また、食事の際に、職員は見守りやサポートをしながら、利用者と一緒に同じ食事を摂ることができている。利用者の状態に応じて、刻みやとろみ、ミキサー食などの対応をしている。さらに、重度な利用者にも、食事の雰囲気を楽しんでもらえるように、キッチンの近くで匂いや音を感じてもらったと、職員はメニューなどの説明や声かけを行うよう支援している。加えて、調理方法や食の形態を職員間で話し合うとともに、必要に応じて、医師や看護師からアドバイスをもらうこともできている。
		b	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。	○	テーブル上の片付けなど、出来る事をしてもらっています。	/	/	/	
		c	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。	○	好き嫌いに対応しています。	/	/	/	
		d	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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	季節の旬な物や懐かしい物を食べれるようにしています。	/	/	◎	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	ミキサー食、刻み食、トロミ使用など、その人に合った調理方法を工夫しています。	/	/	/	
		f	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。	○	個々にあった物を使用しています。	/	/	○	
		g	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。	◎	一緒に頂きながらサポートしています。	/	/	◎	
		h	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。	○	献立の説明などの会話をしています。	◎	/	◎	
		i	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。	○	献立は決まっており、水分は十分に摂取できるように時間をとっています。	/	/	/	
		j	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。	○	食事の形態をかえたり、好みの物を食べてもらっています。	/	/	/	
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立にそって調理をしています。	/	/	○	
		l	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。	○	毎日衛生管理実施記録をチェックして管理しています。	/	/	/	
		m							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	理解しています。	/	/	/	「食べることは元気の源」と考えて、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、フロアにある洗面台を使用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、必要に応じて、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の様子を、職員は週1回程度の確認するなど、全ての利用者の口腔内の状況を把握することができている。加えて、異常や不具合が生じた場合には、歯科受診に繋がっている。義歯を使用している利用者には、食後に義歯の洗浄を行うほか、週1回洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めることができている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後口腔ケアの声掛け支援を行い把握しています。	/	/	◎	
		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。	○	歯科医からその人に必要な口腔ケアの指導を受けて実施しています。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後義歯洗浄を行い、週1回はポリドントを使用しています。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	個々の必要な声掛け、介助を行っています。	/	/	○	
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。	○	定期的にトイレ誘導を行い、自立した排泄ができるように支援しています。	/	/	/	事業所では、利用者が日中にトイレで排泄することを基本として支援に努めている。高齢化や重度化に伴い、多くの利用者は紙パンツやおむつを使用している。中には、職員が利用者に合わせた声かけやトイレ誘導のほか、パッドを使用するなどの工夫を行い、布パンツを使用して過ごすことのできている利用者もいる。夜間のみ、ポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談の上で使用している。さらに、水分補給や食物繊維の摂取、軟便剤の服用、運動などを取り入れて、職員は利用者が自然排便ができるよう支援している。
		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。	○	水分摂取や下剤の調整や運動で便秘にならないようにはしています。	/	/	/	
		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)	○	個々の記録で把握しています。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った支援をしています。	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事形態や水分量をチェックしたり、運動を促すなどの支援を行っています。	/	/	/	
		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。	○	個々の排泄パターンを把握して声掛け誘導を行っています。	/	/	/	
		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。	○	排泄状態を職員で話し合い、本人、家族にも相談して必要な物を使用しています。	/	/	/	
		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。	○	個々の状態を把握して使用しています。	/	/	/	
		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)	○	便秘改善になる物を摂取してもらったり、適度な運動をしてもらっています。	/	/	/	
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)	○	基本的な曜日と時間は決まっているが、希望があれば変更し、柔軟に対応をしています。	◎	/	○	週2回午後後の時間帯を活用して、職員はユニットで1日3名の利用者の入浴支援をしている。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟な対応をしており、一緒に歌を歌うほか、話しが止まらない利用者があるなど、ゆったりとリラックスをしながら楽しんで入浴することもできている。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをしないものの、時間や日にちを替えて、声かけをするなどの工夫をしている。さらに、季節に応じて、ゆず湯などを楽しむこともある。加えて、一人で入浴してもらい、職員が外で見守りをする利用者もあり、一人ひとりに合わせた入浴支援をしている。
		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。	○	ゆっくり入浴ができるように配慮しています。	/	/	/	
		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。	○	更衣や洗身など、出来る事はやってもらっています。	/	/	/	
		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。	○	時間をおいて声掛けするが、無理強いはしません。	/	/	/	
		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。	○	バイタルチェック、水分補給をしています。	/	/	/	

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。	○	日々記録で把握しています。	/	/	/	<p>入居前から、継続して軽めの眠剤を服薬している利用者もいる。個別の介護記録に記載して、職員は利用者一人ひとりの入眠状況を把握するとともに、歩行や体操などの日中の活動量を増やすなど、ほとんどの利用者は夜間に良眠することができている。中には、日中に1時間程度、昼寝をしている利用者もいる。時には、「起きとる」などと、夜間に叫ぶ利用者もあり、職員と一緒にフロアで1時間程度過ごし、通院時に医師に状況を伝えて相談をしたりするなどの対応をしている。</p>
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を工夫し、夜間良眠につなげています。	/	/	/	
		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。	○	状態によっては医師に相談をしています。	/	/	/	
		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。	○	自由に自室で休む事は出来ます。	/	/	/	
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。	○	要望ある時は対応しています。	/	/	/	
		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。	○	要望ある時は対応しています。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望ある時は対応しています。	/	/	/	
		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。	○	必ずお礼の電話をしています。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には了解をとり、気兼ねなく電話をされています。	/	/	/	
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。	○	所持金の大金は金庫に預かり、手持ちのお金は金額を明確にしています。	/	/	/	
		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。	○	本人の希望通りにしています。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談の上、金額を決めて所持されています。	/	/	/	
		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。	○	相談して決めています。	/	/	/	
		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)。	○	管理方法は同意を得ています。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その都度のニーズに対応しています。	◎	/	◎	<p>コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で、柔軟な支援に努めている。また、家族から利用者の通院依頼が出され、職員は本人に確認の上で、同行支援をすることもある。さらに、感染状況を見計らいながら、職員数が比較的確保されている場合には、行きたい場所や自宅周辺に帰るなどの支援を行うこともできている。</p>
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関に作品を飾り、生花も置き、馴染みややすい環境にしています。	◎	◎	◎	<p>建物の玄関前にある駐車場等は整理整頓され、訪問調査日には、利用者が車いす等に座り、日光浴や外気浴をしている様子を見ることができた。天気の良い日には、玄関も解放され、来訪しやすい雰囲気となっている。コロナ禍において、来訪する地域住民等は少ないものの、業者等にはインターホンを使用して対応をしている。</p>

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。)	○	清潔が維持できるようにしています。	◎	◎	◎	玄関を入ると、平成30年7月豪雨災害の発生時に浸水して止まったままの時計がかけられて、訪問調査日にはケアマネジャーから説明を受けることができ、経験等を風化させないようにしている。また、玄関フロアには、市内のギャラリーしろかわで、毎年行われている「全国かまぼこの板の絵展」に出店した大作のほか、柿やイチヨウなどの季節の飾り付け、生け花などが飾られ、来訪者の目を楽しませてくれている。また、フロア内には、利用者と一緒に作成したちぎり絵や花の写真などが至る所に飾られている。キッチンから、職員は調理をしながら、フロア内にいる利用者を見渡せるようになっている。さらに、事業所には畑があり、なすやピーマン、ねぎなどが栽培されており、以前は利用者も水やりなどの世話をしていたものの、高齢化や重度化に伴い、収穫を楽しむ程度となっている。加えて、1日2回拭き掃除をして清潔保持に努めるとともに、換気も行われ、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	午前、午後とハイター消毒を行い、衛生には気を付けています。			◎	
		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。	○	テーブルには花を飾り、窓からの風を感じられるようにしています。			◎	
		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。	○	気の合う人同士で席を作り、会話を楽しめるようにしています。				
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。	○	本人や家族に話を聞き、慣れた物で好みを生かして過ごせるようにしています。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。また、利用者は使い慣れた物を持ち込むことができるほか、テレビや家族の写真、自分で書いたぬり絵、カレンダー、生花などを飾り、思い思いの空間づくりをしている。中には、1室だけ、トイレや洗面台が備え付けられた居室もある。さらに、コロコロローラーを使用して、居室等を清掃をしている利用者もいる。
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。	○	安全な歩行ができるように所々に手すりがあります。				○ 事業所では、自分の部屋が認識しやすいように、飾り付けや大きく名前を表示したり、トイレの位置が分かりやすいように、「便所」の漢字記載のほか、トイレの表示を三角形の立体的にして、両方の位置から見えるよう工夫をしている。また、バリアフリー構造で、至る所に手すりが付けられているほか、車いすや歩行器を使用して移動する利用者の動線も確保されている。さらに、作品づくりの道具やパズルなどを置き、自由に利用者は取れるようになっている。
		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)	○	不安や混乱を起こす物だけは見えない場所に置いています。				
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)	○	理解できています。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関やユニットの入り口には施錠をしておらず、天気の良い日には玄関を開放することもある。以前に、帰宅願望から扉をガタガタとする不穏な利用者がいたため、一時的にユニットの入り口を施錠する時期もあったものの、現在は解消されている。また、屋外に出たい利用者には、職員が付き添い、外気浴や散歩などの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6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。	○	要望のある家族がいたら対応しています。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	基本情報や個別ケア記録などで把握しています。				
		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。	○	小さな変化にも気を配り、記録に残しています。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事はすぐに協力病院に連絡して指示をもらい対応しています。				
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を受診できるよう支援している。	○	入居前からのかかりつけの病院に継続して受診しています。	◎			
		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。	○	職員が通院介助をしているが、町外の病院介助は家族が行っています。				
		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。	○	必要に応じて家族への連絡、相談をしています。				



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。	○	入院生活がスムーズにいくようにできるだけの情報提供はしています。				
		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。	○	日頃から連携は図れており、早期退院ができるように努めています。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	医療連携NSとの連携体制はあります。週1回のNSの訪問もあります。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間対応の体制となっています。				
		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。	○	毎朝のバイタルチェックから始まり、状態変化に対応できる体制があります。				
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。	○	個々の内服薬は把握しています。変化が見られた時には家族、医療機関には連絡しています。				
		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。	○	薬箱を工夫しています。声を出して服薬介助を行い、誤薬がないように取り組んでいます。				
		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。	○	気が付くことがあれば医療機関に相談しています。				
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。	○	状態に応じて医師又は看護職から説明をして頂き、対応方針をその都度確認しています。				事業所には、「認知症対応型共同生活介護事業所に於ける看取りに関する指針」があり、ケアマネージャー等は、入居時に対応できることを利用者や家族等に説明をしている。また、状態の変化に応じて、医師や看護職から、利用者や家族に説明してもらうとともに、関係者を踏まえて話し合い、対応方針を共有している。さらに、医師である代表者が、月2回偶数週の木曜日に往診時に来訪するとともに、毎週火曜日に看護職の来訪があるなど、母体クリニック等と連携も取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。ケアマネージャーも養護教諭の資格を持っており、簡単なケガなどの手当の対応をすることもある。加えて、看取り介護を希望する利用者や家族も多く、住み慣れた場所で、主治医や看護職、家族と連携や協力をしてもらいながら支援をしている。看取りの勉強会等を実施するとともに、看護職から指導やアドバイスももらい、職員の負担軽減にも努めている。
		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。	○	職員には変化に応じて対応の説明を行い、意見交換を行っています。	○		○	
		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。	○	職員の力量を把握し見極めを行っています。				
		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。	○	状態の段階によって適宜説明を行っています。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療連携と家族にも協力をしてもらいながらの体制を整えています。				
		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)	○	こちらから不安に思われている事がないか、聞きながら受け入れるようにしています。				
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。	○	順次勉強会に参加し、予防対策に努めています。				
		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。	○	マニュアルもあり、職員間で確認し合いながら対応しています。				
		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。	○	常に新しい情報は収集しています。市内の最新情報も毎日ネットで確認できています。				
		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。	○	常日頃から声を掛け合っては気を付けています。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	情報提供だけでなく、日常会話もできる関係作りができています。				コロナ禍以前は、家族に行事への参加を呼びかけたり、年1回法人内のデイサービスのホールを借りて、食事会等を兼ねた家族会を開催し、意見交換をすることもできていたものの、コロナ禍において、家族の参加できる行事や会議の開催は自粛をしている。また、ガラス越しでの面会にも、早期の段階で対応しており、利用者や家族に喜ばれている。看取り介護時には、家族に居室等に入ってもらうなどの対応をすることもできている。さらに、家族の来訪する機会は減っているものの、自宅で取れた野菜や手作りのおやつを持参してもらうことがあるほか、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞いている。前回の目標達成計画に取り上げて、事業所の運営上の事柄や出来事などの家族への周知に取り組んでおり、月1回簡単な事業所便りを家族に送付するようになり、利用者家族等アンケートにもほとんどの家族の協力があり、結果からも改善され、周知されていることを窺うことができた。
		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)	×	コロナ感染症予防の為実施できていません。自宅で取れた野菜や手作りおやつを届けてもらう事はあります。	○		○	
		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」)	○	家族の来訪時にはゆっくりと話を傾聴できるようにしています。		◎		
		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)	○	認知症進行に伴う行動障害やその対応について丁寧な説明をしています。				
		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)	○	面会時や文章を出して報告しています。		◎	◎	
		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。	○	契約時に行っているが、状態変化に伴うリスクの説明をしています。				
		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)	○	来訪時には積極的に声をかけるようにしています。			○	
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)	○	契約時には説明を行っています。変更ある時にはその都度文章を作成してサインをもらっています。				
		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。	○	退居の理由をしっかりと説明し納得して頂いています。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議や近所の方との交流の中で、理解を図っています。		◎		
		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)	○	機会は少なくないですが、感染予防できる安全な範囲で参加しています。		△	○	
		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。	○	顔なじみの方は増えてはいます。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	近所の方や散歩中の方が立ち寄られる事はあります。				
		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。	○	限られた方にはなるが、お付き合いはあります。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	近所の方が、畑の野菜作りのアドバイスや手伝いをしてもらいます。				
		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)。	○	交番が近い事もあり、声掛け巡回に来てもらいます。				

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。	×	現在、感染症予防の為、会議は行わず、作成した資料を配付し、その際に施設の様子を話しています。	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族代表、近隣住民、消防署、警察署、小学校、民生委員、他の事業所、近隣の店舗、福祉用具等の業者、市担当者等の多くの参加を得て、偶数月の第2木曜の13時から開催している。コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、参加メンバーに資料を送付して意見等をもらうとともに、口頭等で事業所内の様子を伝えることができている。前回の目標達成計画の目標に掲げて、参加者が固定化していたため、参加メンバーを増やす対応をしているものの、利用者家族等・地域アンケートの結果から、集合形式の会議が開催されていないことがあり、会議を活かした取組みに対して、十分な理解を得ることができていないため、全ての家族に会議の議事録を送付したり、コロナ禍の収束後には、会議への参加を呼びかけたり、家族会等を活用して、会議の意義や内容を周知するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	×	そのような取り組みをしていますが、現在は会議の開催をしていません。	/	×	○	
		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。	×	開催している時には、事前に次回会議内容を説明はしていました。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示し、意識しながら動けるように努めています。	/	/	/	/
		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。	○	理念を共有スペースに掲示しています。	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的に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。	○	理念を意識しながら動けるように努めています。	/	/	/	医師である代表者は、月2回往診等で訪問があり、利用者や職員に声をかけて、話しを聞くことができている。施設長も頻繁に事業所に顔を出し、ケアマネージャーや主任、職員の話しを聞き、良好な関係が築かれている。また、コロナ禍以前は法人全体で研修等に取り組むことができていたものの、コロナ禍において、ユニット毎に年間の研修計画を立てて、テーマに沿って担当職員が講師役となり、ケア内容等の説明や報告をするとともに、職員間で意見交換を行うなどのスキルアップに努めている。さらに、各職員は年度の目標を立てて、目標達成に取り組むとともに、施設長やケアマネージャー、主任のそれぞれが評価をしている。加えて、ケアマネージャーは職員との話しやすい雰囲気づくりを行い、気軽に声をかけて相談に応じるなど、職員の働きやすい職場づくりに努めており、開設当初から長年事業所で勤務する職員も多い。
		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。	○	各自目標を立て、その目標達成の具体的な計画を考え評価をしています。	/	/	/	
		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。	○	代表者は一人一人の意見を聞く体制が整っています。日頃から現場に来て声掛けをされています。	/	/	/	
		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)	○	雨予地区のGHの研修会に参加しています。	/	/	/	
		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。	○	職員一人一人に声を掛け、相談を受け入れる体制作りができています。	◎	◎	◎	
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。	○	普段から職員同士で注意を払っています。申し送りや勉強会でも話しをしています。	/	/	○	各ユニットで、身体拘束や虐待の防止などを勉強会のテーマに取り上げて、職員は学んで理解することができる。中には、大きな声や強い口調等で話す職員もあり、緊急会議やケア会等で話し合いを重ねながら、改善や理解を図ることができるようになってきている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、主任やケアマネージャーに伝えて、該当職員に確認を行い、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。	○	時間のある時には介護を行い、毎日の申し送りを聞き、助言をしています。	/	/	/	
		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。	○	積極的にコミュニケーションを図っています。	/	/	/	
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。	○	普段から身体拘束について話しを、理解しています。	/	/	/	/
		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。	○	勉強会やケア会で話し合う機会を設けています。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その都度対応して理解を得ています。	/	/	/	

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。	○	情報提供や相談にのる事はあります。				
		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。	○	必要時は十分な連絡体制がとれます。				
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。	○	医療連携NSの訪問回数が増え対応方法を聞いては実践できています。				
		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。	○	その都度話し合いの場を設け、再発防止に努めています。				
		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。	○	入居者の状態を把握し、その都度リスクについて話しています。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった際には、職員間で共有し対応方法について話合っています。				
		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。	○	必要時はマニュアルに沿って対応しています。				
		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。	○	苦情があった時に速やかに話し合い対応しています。				
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)	○	訪問時には積極的に声をかけたり、電話で要望を聞いています。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、外出などのすぐに対応できない場合は、対応できる日にちを約束するなど、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は上手に声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。また、事業所の責任者であるケアマネージャーは、職員と通常業務を行うことも多く、日頃から声をかけたり、気軽に相談に応じたりするなど、職員と話しやすい良好な関係を築き、多くの意見を聞くことができています。
		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。	○	電話や訪問時に対応しています。				
		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。	○	現場に足を運ばれてはコミュニケーションをとられています。				
		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。	○	現場に入られる事も多く、意見を聞く機会が多いです。			○	
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。	○	行っています。				外部評価の自己評価は、全ての職員に意見を出してもらい、ユニット毎にケアマネージャーが取りまとめて作成をしている。また、ケア会を活用して、サービス評価の結果を職員に報告するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、コロナ禍以前の集合形式の運営推進会議では評価結果や目標達成計画等を報告することができていたものの、コロナ禍において、書面会議となっており、参加メンバーや家族等には報告をすることができていない。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ会議資料を送付するほか、外部評価の評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族会を活用して、サービス評価の取組みの意義や評価結果等を報告したり、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけるなど、周知方法を職員間で検討す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。	○	課題についての話し合いを行い、意識統一して取り組めるように努めています。				
		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。	×	推進会議を利用して行っていますが、現在は会議を行っていないので話が前に進んでいません。	×	△	△	
		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。	×	随時経過報告をする場はありますが、現在は会議を行っていません。				

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ます。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルの作成をして職員に周知するとともに、年2回夜間や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。うち、1回は消防署の協力を得て、指示やアドバイスをもらうことができている。また、伊方原子力発電所から、西予市内が30キロ圏内にあることから、原子力防災訓練にも協力するとともに、避難等に要した時間の報告もしている。さらに、今後は法人内の他のグループホーム等と協力した合同の避難訓練を予定している。平成30年7月豪雨災害の発生時には、2階部分まで水害に見舞われて、早期に利用者と一緒に避難して無事だったものの、建物には浸水で多大な被害があったことから、法人・事業所として、防災対策には力を入れており、さらなる近隣住民などとの連携・協力体制が図ら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。	○	年2回訓練を行っています。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っています。	/	/	/	
		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。	×	近隣野方は日中は就労されており、在宅におられるのは高齢者なので連携をとるのは難しいです。	△	△	○	
		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)	○	同法人施設、病院との共同訓練の計画はあります。	/	/	/	
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)	○	広報活動を行っています。	/	/	/	事業所では、母体医院や郵便局、銀行、図書館等に、広報紙を配布して掲示してもらうなど、広報啓発をしている。また、近隣住民や警察官などから認知症などの相談があり、快く対応をしている。さらに、中学生の職場体験などの受け入れにも協力をしている。加えて、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、野村病院、南予地区のグループホーム等との会議や研修に参加して、連携や協力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。	○	随時対応しています。	/	○	○	
		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)	×	活用していません。	/	/	/	
		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。	○	職場体験、施設見学の受け入れはしています。	/	/	/	
		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)	○	地域イベントには参加するようにしています。	/	/	○	

(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 10 月 20 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	5名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3871400275
事業所名 (ユニット名)	グループホーム竹の園 2F
記入者(管理者) 氏名	小玉弘美
自己評価作成日	令和 4 年 9 月 5 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>①私達は一人一人の思いを大切に笑顔と優しさで寄り添い、出来ない事にそっと手を差し伸べます。②私達はあなたらしさを大切に楽しみをもって生活できるように手助けします。③私達は自由を選択する生活を大切にそして手助けを頼まれた時は優しく接していきます。④私達は家族の方が楽しく来訪し安心して帰って頂ける場所を目指します。⑤私達は一日を穏やかに過ごされる生活を大切にします。⑥私達は隣近所の付き合いを大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○月1回の利用料請求書を郵送の際に、写真入りのお便りを出しています。又、面会時や電話で生活の様子をお伝えしています。 ○運営推進会議の理解をしていただける方が増えるように、参加メンバーを増やしました。現在はコロナで会議は行ってはませんが、2カ月に1回は文章を作成してメンバーに配布しています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は、旧野村町の中心部の近くの閑静な場所に立地している。平成30年7月豪雨災害の発生時には、事業所の2階部分まで浸水して被災経験もあり、風化させないようにその時間に止まったままの時計がかけられているほか、法人等と連携しながら災害対策に力を入れている。また、担当職員が月1回モニタリングシートを活用して、利用者の状況を把握するとともに、ケア会の中で一人ひとりの状況を報告し、職員間で意見交換をするほか、ユニットの利用者全員分の「介護記録」と、「具体的個別ケア・考察、家族への報告・連絡・相談」シートを一つのカードックスにまとめて、相対して記載することができ、重要事項等を記録を残し、職員間で共有することができる。コロナ禍において、事業所には外出や面会制限が設けられているものの、環境を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、季節に応じて、コスモスなどの花見に出かけて持参したお弁当を食べたり、利用者の希望を聞いて、自宅の周辺などの行きたい場所にドライブするほか、ガラス越しの面会にも対応するなど、職員は気分転換や楽しみのある生活が送れるような支援に努めており、利用者や家族から大変喜ばれている。さらに、週2回程度、音楽や歌に合わせて身体を動かす音楽療法を取り入れるなど、利用者にも心身機能の維持にも努めている。加えて、ほとんどの利用者家族から、外部評価の利用者家族等アンケートにも協力してもらっており、意見を取り入れながら、サービスの向上に繋げることができている。事業所の責任者であるケアマネージャーを中心に、医師である代表者や施設長とともに、利用者や職員がともに話しやすい雰囲気づくりや働きやすい環境づくりに努め、良好な関係も築かれ、開設時から長年勤務している職員も多い。</p>
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	会話をしながら、思いや希望を引き出し、意向の把握に努めています。	○	/	○	入居前に、利用者や家族に事業所に来所してもらい、ケアマネージャー等は思いや希望を聞き、私の姿シート等に記載している。また、日々の生活の中で、職員は思いや希望を引き出せるよう意識して利用者へ声をかけ、具体的個別ケアシート等に記載し、職員間で共有するとともに、可能な範囲で対応をしている。さらに、把握が困難な利用者には、指示カードを使用して読んでもらったり、家族から思いなどを聞いたりしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日々の生活から把握しています。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に話しをしています。	/	/	/	
		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。	○	個別ケアに記録して共有しています。	/	/	/	
		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。	○	本人との会話をよく聞き、見落としのないように留意しています。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人や家族から話を聞いています。	/	/	○	入居前に、ケアマネージャー等は利用者や家族と面談を行い、私の姿シートやアセスメントシートを活用して、生活歴や暮らしの現状、心身の状況等の聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、職員は様々な方面から声をかけて、利用者から新たな情報を聞くことも多い。さらに、以前利用していた施設や介護サービス事業所等の関係者から情報を聞くとともに、病院からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。加えて、把握した情報は、具体的個別ケアシート等に記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	一人一人の出来る事、出来ない事を把握しています。	/	/	/	
		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)	○	個別の介護記録を使用し、情報把握に努めています。	/	/	/	
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。	○	何を必要としているのかを日々話合っています。	/	/	○	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師や看護師等から指示やアドバイスをもらい、把握したアセスメントや個別ケアの情報をもとに、月1回実施するケア会の中で、利用者一人ひとりの現状確認や課題などを職員間で話し合い、利用者の視点に立って検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人の意向を聞き支援につなげています。	/	/	/	
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。	○	本人の思いや意向をケアに取り入れています。	/	/	/	利用者毎の担当職員は、介護記録や具体的個別ケアシート等を確認して、毎月モニタリングシートを活用して評価を行うとともに、ケア会の中で、利用者の現状等を報告し、職員間で意見交換をしている。また、利用者や家族、医師などの関係者の意見を踏まえて、アセスメントや個別ケア、モニタリングの情報をもとに、職員間で話し合い、ケアマネージャーを中心に介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	月1回モニタリングをしてケアに反映しています。	○	/	/	
		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。	○	家族から話しを聞き、ケアに取り入れています。	/	/	/	
		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。	○	必要時は家族にお願いしています。	/	/	/	

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。	○	毎月のケア会で共有しています。	/	/	/	毎月実施するケア会を活用して、介護計画の内容を共有するとともに、個別に綴じたファイルをフロア内の分かりやすい場所に置き、職員はいつでも確認することができる。また、ユニット全員の「介護記録」と「具体的個別ケア・考察」シートを一つのカードデッキにまとめて挟み、相対して記載することができ、重要事項等を記録に残すことができている。さらに、ケアマネージャーは、具体的に発した言葉や様子を記録に残すよう指導し、職員は介護記録や個別ケアシート等に詳細な記録を残すことができている。以前は、計画のサービス内容に沿った実施の有無を○×等の記録をしていたものの、単調な記録であったため、その様式は事業所として廃止した経緯があり、今後は計画に沿ったケア内容が記載できるように、介護記録等のケアの実施内容に番号を付けて、実施状況を分かりやすい記録を残すなど、モニタリングと連動させて、根拠ある記録ができるよう、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	個別ケアに記録された事をケア会で検討し支援につなげています。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3か月に一度見直しをしています。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。また、担当職員が月1回モニタリングシートを活用して、サービスの実施状況などの評価やコメントを残すほか、利用者や家族の満足度などを確認するとともに、ケアマネージャーが評価を行うこともできている。また、月1回実施するケア会の中で、担当職員がモニタリング結果や利用者の詳細な状況の報告を行い、職員間で話し合うことができている。さらに、モニタリングでの今後の対応の結果が、サービス内容に「変更」や「中止」となった場合や、大きな状態の変化が見られた場合には、現状に即した介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行い、確認しています。	/	/	/	
		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。	○	状態の変化した時に見直しをしています。	/	/	/	
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。	○	毎月行っているが、緊急時にはその都度話合っています。	/	/	/	月1回、第2火曜の19時からケア会を固定して実施しており、パート職員以外は参加をすることができている。また、ケア会は、ユニット毎に分かれて実施しているものの、必要時には、合同で実施した上で、ユニット毎に分かれて、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。さらに、緊急案件のある場合には、その都度話し合うとともに、日々の申し送り等を活用して、個別ケアの課題などを話し合うこともできている。加えて、ケア会では、事前に担当職員が取りまとめたモニタリングでの利用者の状態をしっかりと説明していることもあり、職員からは活発な意見も見出されている。ケア会の終了時は、会議録を作成している。
		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。	○	一人一人から意見を聞き、意見交換をしています。	/	/	/	
		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。	○	参加できなかった職員を含め全員に会議記録を見てもらっています。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノート、個別ケア記録を共有しています。	/	/	/	日々の職員の交代時等には、毎日3回、個別の介護記録と申し送りノートを準備して、確認しながら口頭で申し送りを実施している。また、申し送りノート等の作成も行い、職員は出勤時に確認し、押印等をしている。さらに、必要時には、各ユニットのグループLINEを活用し、主任等から早期に伝達して、職員間で情報共有することもある。
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	一人一人の要望に答えられるようにしています。	/	/	/	「○○が食べたい、洋服を買いたい、家に帰りたい、電気治療に行きたい」など、利用者から日々の思いや希望が出され、職員は日程調整の上でお店に買い物に行くなど、可能な範囲で対応をしている。また、洗濯物たたみや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者へ感謝の言葉を伝えている。さらに、勤務経験の長い職員が、利用者に合わせて声かけや話題などを話すことにより、利用者の笑顔が見られるとともに、職員が器用に作成したバズルやレクリエーションの用具を使用しながら、日々の楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくる。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何かを行う時には、利用者さんに選んでもらえるようにしています。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者さんのペースに合わせた支援を行っています。	/	/	/	
		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。	○	一人一人にあった声掛けをしています。	/	/	/	
		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ができるよう支援している。	○	利用者さんの表情や体の動きを見ながら支援しています。	/	/	/	
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)	○	常に利用者さんの立場に立って声掛けや行動を意識して支援しています。	/	/	/	ユニット毎に、人権や尊厳、接遇などをテーマとして勉強会を実施し、職員は学んで理解をしている。時には、利用者等に腹を立て、強い口調で話す職員が見られることもあり、職員同士で注意し合うとともに、主任やケアマネージャーに伝えて、指導や注意喚起をしている。また、入浴や排泄の介助時等には、職員は利用者のプライバシーに意識した対応をしている。さらに、居室の入室時には、職員が声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に「お部屋に入らせてください」などと利用者へ確認の上で、入室することができている。
		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。	○	利用者さんの立場になった気持ちで介助しています。	/	/	/	
		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。	○	必ず声掛けをしてから出入りをしています。	/	/	/	
		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。	○	理解をして遵守しています。	/	/	/	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	尊重し、感謝の気持ちで接しています。	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握し、気の合う利用者が近くに座れるような配席などの対応をしている。中には、カットとなって大きな声を出す利用者もおり、職員が確認して注意喚起するとともに、家族と相談して、週3回電話をしてもらったり、話しを聞いてフォローをしたりするなどの対応をしている。また、利用者同士が励ましの声をかけ合ったり、洋服の乱れや襟を他の利用者が直したりするなど、お互いに思いやりながら、助け合う場面も見られる。
		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。	○	利用者さん同士が助け合えるように声掛けをしています。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者さん同士が良い関係が作れるように支援しています。	/	/	/	
		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。	○	必要時は職員が間に入って、良い関係が図れるようにしています。	/	/	/	
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。	○	これまでの人間関係など把握しています。	/	/	/	
		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。	○	昔話を引き出して、出来る事は支援しています。	/	/	/	
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、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	出来るだけ希望にそって屋外にも出かけています。	○	○	◎	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられているものの、環境を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、季節に応じて、コスモスなどの花見に出かけて持参したお弁当を食べたり、利用者の希望を聞いて、自宅の周辺などの行きたい場所にドライブするなど、職員は利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者も、同様に車いすを使用して散歩に出かけているほか、訪問調査日にも、玄関前の駐車スペース等に出て、車いすやいすに座り、気持ちよさそうに、会話をしながら、外気浴をする様子を見ることができた。さらに、人混みを避けて、日程調整の上で、外出支援することもできている。
		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。	○	自由に面会外出ができる時は行ってました。	/	/	/	
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。	○	日々の状態を把握して対応を行っていました。	/	/	/	職員は勉強会で学び、認知症状等の理解促進に努めている。中には、「なんで、こんなことを発するんやろ」と、利用者の言動を疑問視している職員も見られるため、ケアマネージャーは、「これが認知症なの」と個別に話し合うなど、理解を促している。また、歩行訓練や体操、パズルなどの機能訓練を取り入れて、職員は利用者の心身機能の維持にも努めている。さらに、事業所には音楽療法を学んだ職員もおり、週2回程度、音楽や歌に合わせて身体を動かして、利用者は意欲的に楽しみながら参加することができている。加えて、利用者自身でできることやできそうなことは、時間がかかっても自分でしてもらい、職員はできない部分のサポートや見守り、待つ介護を心がけた支援をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	職員で話し合いながら維持できるようにしています。	/	/	/	
		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)	○	見守りしながら、出来る事はしてもらっています。	/	◎	○	
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。	○	楽しみにつながる時間が増えるように支援しています。	/	/	/	洗濯物たたみや調理の下ごしらえ、野菜の収穫など、日常生活の中で、職員は利用者役割を担ってもらえるよう支援している。利用者の高齢化や重度化に伴い、できる役割は減ってきているものの、できるエプロンをたたんでもらったり、台拭きを渡して、座っている前のテーブルを拭いてもらうなど、少しでもできる役割をもらっている。また、おやつ後の1時間程度を余暇活動の時間としており、利用者は季節の作品を作ったり、パズルやゲーム、読書、裁縫などの好きなことをして、楽しく過ごしてもらうこともできている。
		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。	○	一人一人にあった声掛けをしながら、楽しく過ごしてもらえるように支援しています。	◎	○	○	

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。	○	利用者さんと一緒に衣服の準備をしています。	/	/	/	前日の夜に着る服を選ぶなどの準備を行い、起床時に自分で着替えるとともに、乳液などを付けて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、職員が上手に声をかけて、週2回入浴時に髭剃りをしている利用者もいる。さらに、衣服の乱れや汚れなどが見られた場合には、職員がさりげなくフォローをしたり、居室やトイレ等へ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。加えて、重度の利用者にも、以前の生活の様子や家族の意見を参考にしながら、好みの服に着替えてもらったり、同じ服を連続して着ないように工夫したりするなどの支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	希望を聞いては対応をしています。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	声掛けに工夫して、必要ならアドバイスをしています。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節やその場に合った服装ができるように支援しています。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげない対応をしています。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望があれば行きつけの場所に行ってもらいます。	/	/	/	
		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。	○	十分な気配りをして支援しています。	/	/	○	
		h	職員の髪型や服装も清潔に保てるよう工夫している。	○	清潔に保てるよう工夫しています。	/	/	/	
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。	◎	それぞれのペースで食べてもらえるように支援しています。	/	/	/	以前に栄養士が作成した献立を、調理を専属的に行うパート職員が、旬の食材や利用者の好きなメニューを取り入れて、アレンジをしながら献立を作成して、利用者に野菜の皮むきや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、調理をしている。食材は、業者に配達してもらったほか、足りない食材等は職員が買い足しをしている。栗ご飯やおすしなどの提供は、利用者に喜ばれている。また、食事が楽しみになるように、ドライブに出かけてお弁当を食べたり、正月などの行事の際にはさしみを提供したり、天気のいい日には玄関前にテーブルを出して、食事を摂るなどの工夫をしている。アレルギーや苦手な食材のある利用者には、代替品を用意している。季節に応じて、梅干しや干し柿づくりなどを職員と一緒に作り、食べることを楽しみにしている利用者もいる。事業所の畑で収穫したなすやピーマン、ネギなどの野菜を、食材として使用する場合もある。箸や湯飲みは、入居時に使い慣れた物を持参してもらったととも、食器類等は事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者が使用しやすいように、状態に応じて、スプーンやフォークなどの自助具は購入してもらい、使用している。また、食事の際に、職員は見守りやサポートをしながら、利用者と一緒に同じ食事を摂ることができている。利用者の状態に応じて、刻みやとろみ、ミキサー食などの対応をしている。さらに、重度な利用者にも、食事の雰囲気を楽しんでもらえるように、キッチンの近くで匂いや音を感じてもらったととも、職員はメニューなどの説明や声かけを行うよう支援している。加えて、調理方法や食の形態を職員間で話し合うとともに、必要に応じて、医師や看護師からアドバイスをもらうこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食事の下ごしらえを一緒にしています。	/	/	○	
		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。	○	出来る作業があれば声掛けをして手伝ってもらいます。	/	/	/	
		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。	○	好き嫌いに配慮した対応をしています。	/	/	/	
		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、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	季節の物、懐かしい物などを取り入れています。	/	/	◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしいよ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)	○	ミキサー食、刻み食、トロミ使用など、その人に合った調理をしています。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った物を使用しています。	/	/	○	
		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。	◎	一緒に頂きながらサポートを行っています。	/	/	◎	
		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。	○	献立の説明や、声掛けをしながら食べてもらっています。	◎	/	◎	
		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。	○	栄養士によるバランスのとれた献立があり、時間を作っては水分補給が出来るようにしています。	/	/	/	
		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。	○	食事の形態を変えたり、好物を食べてもらっています。	/	/	/	
		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。	○	栄養士の立てた献立にそって調理をしています。	/	/	○	
		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。	○	衛生管理実施記録表にチェックしています。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	理解しています。	/	/	/	「食べることは元気の源」と考えて、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、フロアにある洗面台を使用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、必要に応じて、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の様子を、職員は週1回程度の確認するなど、全ての利用者の口腔内の状況を把握することができている。加えて、異常や不具合が生じた場合には、歯科受診に繋げている。義歯を使用している利用者には、食後に義歯の洗浄を行うほか、週1回洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めることができている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後、口腔ケアの声掛けをし、義歯、舌の汚れ等の状況把握に努めています。	/	/	◎	
		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。	○	歯科医からその人に必要な口腔ケアについて指導を受け実施しています。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、義歯の洗浄口腔ケアを行い、週に一度はポリドント消毒をしています。	/	/	/	
		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)	○	個々に必要な声掛けを行い、介助をしています。	/	/	○	
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。	○	定期的の声掛け誘導を行い、トイレで自立した排泄ができるように支援しています。	/	/	/	事業所では、利用者が日中にトイレで排泄することを基本として支援に努めている。高齢化や重度化に伴い、多くの利用者は紙パンツやおむつを使用している。中には、職員が利用者に合わせた声かけやトイレ誘導のほか、パッドを使用するなどの工夫を行い、布パンツを使用して過ごすことのできている利用者もいる。夜間のみ、ポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談の上で使用している。さらに、水分補給や食物繊維の摂取、軟便剤の服用、運動などを取り入れて、職員は利用者が自然排便ができるよう支援している。
		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。	○	水分摂取の必要性を理解し、便秘にならないように食材、運動、下剤も利用して調整しています。	/	/	/	
		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)	○	定期的に誘導する事により、個々の排尿、排便状況を記録し理解しています。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った支援ができるように努めています。	/	◎	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取量、食事形態、運動量を確認しながら支援しています。	/	/	/	
		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。	○	個々の排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行っています。	/	/	/	
		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。	○	排泄の状況職員間で情報共有し、本人家族にも相談し、必要な物を使用しています。	/	/	/	
		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。	○	個々の状態を把握し使用しています。	/	/	/	
		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)	○	便秘の改善につながる食物を摂取してもらい、適度な運動を支援しています。	/	/	/	
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)	○	基本的に入浴する曜日、時間帯は決まっていますが、希望や状況により変更をしています。	◎	/	○	週2回午後時間帯を活用して、職員はユニットで1日3名の利用者の入浴支援をしている。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟な対応をしており、一緒に歌を歌うほか、話しが止まらない利用者があるなど、ゆったりとリラックスをしながら楽しんで入浴することもできている。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをしないものの、時間や日にちを替えて、声かけをするなどの工夫をしている。さらに、季節に応じて、ゆず湯などを楽しむこともある。加えて、一人で入浴してもらい、職員が外で見守りをする利用者もあり、一人ひとりに合わせた入浴支援をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	ゆっくりと入浴できるように配慮した対応をしています。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る事はやってもらっています。	/	/	/	
		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。	○	時間をおいて声掛けを行うが、無理強いはしないように対応しています。	/	/	/	
		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。	○	顔色やバイタルチェックを行い、入浴後には水分補給をしてもらっています。	/	/	/	

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。	○	日々の記録にて把握しています。	/	/	/	<p>入居前から、継続して軽めの眠剤を服薬している利用者もいる。個別の介護記録に記載して、職員は利用者一人ひとりの入眠状況を把握するとともに、歩行や体操などの日中の活動量を増やすなど、ほとんどの利用者は夜間に良眠することができている。中には、日中に1時間程度、昼寝をしている利用者もいる。時には、「起きとる」などと、夜間に叫ぶ利用者もあり、職員と一緒にフロアで1時間程度過ごしたり、通院時に医師に状況を伝えて相談をしたりするなどの対応をしている。</p>
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を工夫し、夜間眠れるように対応しています。	/	/	/	
		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。	○	日中活動の記録をし、その日の状況等、気になる事は情報共有し、通院時に医師に相談して支援しています。	/	/	/	
		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。	○	自由に居室で休む事ができるようにしています。	/	/	/	
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。	○	要望のある時には対応しています。	/	/	/	
		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。	○	要望がある時は対応しています。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望がある時は対応しています。	/	/	/	
		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。	○	お礼の電話をかけるようにしています。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に了解をとり、いつでも連絡ができるようにしています。	/	/	/	
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。	○	本人、家族の了解のもと、現金は金庫に預かり、職員が管理しています。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	好みの物を店頭に置いてもらえるようお願いしています。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人、家族と相談して対応しています。	/	/	/	
		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、家族と相談して対応しています。	/	/	/	
		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)。	○	毎月出納帳のコピーを家族に郵送し、来所の際に確認サインをもらっています。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時々に応じて対応しています。	◎	/	◎	<p>コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で、柔軟な支援に努めている。また、家族から利用者の通院依頼が出され、職員は本人に確認の上で、同行支援をすることもある。さらに、感染状況を見計らいながら、職員数が比較的確保されている場合には、行きたい場所や自宅周辺に帰るなどの支援を行うこともできている。</p>
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	花を生けたり、壁面を飾るなどして入りやすい雰囲気作りをしています。	◎	◎	◎	<p>建物の玄関前にある駐車場等は整理整頓され、訪問調査日には、利用者が車いす等に座り、日光浴や外気浴をしている様子を見ることができた。天気の良い日には、玄関も解放され、来訪しやすい雰囲気となっている。コロナ禍において、来訪する地域住民等は少ないものの、業者等にはインターホンを使用して対応をしている。</p>

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。)	○	花を生けたり、季節に応じた壁面を飾っています。	◎	◎	◎	玄関を入ると、平成30年7月豪雨災害の発生時に浸水して止まったままの時計がかけられて、訪問調査日にはケアマネジャーから説明を受けることができ、経験等を風化させないようになっている。また、玄関フロアには、市内のギャラリーしろかわで、毎年行われている「全国かまぼこの板の絵展」に出店した大作のほか、柿やイチヨウなどの季節の飾り付け、生け花などが飾られ、来訪者の目を楽しませてくれている。また、フロア内には、利用者と一緒に作成したちぎり絵や花の写真などが至る所に飾られている。キッチンから、職員は調理をしながら、フロア内にいる利用者を見渡せるようになっている。さらに、事業所には畑があり、なすやピーマン、ねぎなどが栽培されており、以前は利用者も水やりなどの世話をしていたものの、高齢化や重度化に伴い、収穫を楽しむ程度となっている。加えて、1日2回拭き掃除をして清潔保持に努めるとともに、換気も行われ、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除をしています。1日2回のハイターでの拭き掃除もしています。			◎	
		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、窓からの風や、料理の臭いなどを感じとれます。			◎	
		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。	○	気が合う者で席を作り、楽しめる居場所作りをしています。				
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。	○	馴染みの物を持ち込まれています。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。また、利用者は使い慣れた物などを持ち込むことができるほか、テレビや家族の写真、自分で書いたぬり絵、カレンダー、生花などを飾り、思い思いの空間づくりをしている。中には、1室だけ、トイレや洗面台が備え付けられた居室もある。さらに、コロコロローラーを使用して、居室等を清掃をしている利用者もいる。
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。	○	必要な箇所に簡単な文字書きをして工夫しています。				○ 事業所では、自分の部屋が認識しやすいように、飾り付けや大きく名前を表示したり、トイレの位置が分かりやすいように、「便所」の漢字記載のほか、トイレの表示を三角形の立体的にして、両方の位置から見えるよう工夫をしている。また、バリアフリー構造で、至る所に手すりや付けられているほか、車いすや歩行器を使用して移動する利用者の動線も確保されている。さらに、作品づくりの道具やパズルなどを置き、自由に利用者は取れるようになっている。
		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)	○	すぐに手に取れる物も沢山あります。				
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、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)	○	施錠は行っていません。気候の良い時期は玄関は開放しています。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関やユニットの入り口には施錠をしておらず、天気の良い日には玄関を開放することもある。以前に、帰宅願望から扉をガタガタとする不穏な利用者がいたため、一時的にユニットの入り口を施錠する時期もあったものの、現在は解消されている。また、屋外に出たい利用者には、職員が付き添い、外気浴や散歩などの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6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。	○	施錠を望む家族がいたら話しをして対応しています。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	基本情報や個別ケア記録などで把握しています。				
		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。	○	小さな変化にも気を配り、記録に残しています。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事はすぐに協力病院に連絡して指示をもらい対応しています。				
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を受診できるよう支援している。	○	入居前からのかかりつけの病院に継続して受診しています。	◎			
		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。	○	職員が通院介助をしているが、町外の病院介助は家族が行っています。				
		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。	○	必要に応じて家族への連絡、相談をしています。				

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。	○	入院生活がスムーズにいくようにできるだけの情報提供はしています。				
		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。	○	日頃から連携は図れており、早期退院ができるように努めています。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	医療連携NSとの連携体制はあります。週1回のNSの訪問もあります。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間対応の体制となっています。				
		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。	○	毎朝のバイタルチェックから始まり、状態変化に対応できる体制があります。				
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。	○	個々の内服薬は把握しています。変化が見られた時には家族、医療機関には連絡しています。				
		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。	○	薬箱を工夫しています。声を出して服薬介助を行い、誤薬がないように取り組んでいます。				
		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。	○	気が付くことがあれば医療機関に相談しています。				
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。	○	状態に応じて医師又は看護職から説明をして頂き、対応方針をその都度確認しています。				事業所には、「認知症対応型共同生活介護事業所に於ける看取りに関する指針」があり、ケアマネージャー等は、入居時に対応できることを利用者や家族等に説明をしている。また、状態の変化に応じて、医師や看護職から、利用者や家族に説明してもらうとともに、関係者を踏まえて話し合い、対応方針を共有している。さらに、医師である代表者が、月2回偶数週の木曜日に往診時に来訪するとともに、毎週火曜日に看護職の来訪があるなど、母体クリニック等と連携も取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。ケアマネージャーも養護教諭の資格を持っており、簡単なケガなどの手当の対応をすることもある。加えて、看取り介護を希望する利用者や家族も多く、住み慣れた場所で、主治医や看護職、家族と連携や協力をしてもらいながら支援をしている。看取りの勉強会等を実施するとともに、看護職から指導やアドバイスももらい、職員の負担軽減にも努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	職員には変化に応じて対応の説明を行い、意見交換を行っています。	○		○	
		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。	○	職員の力量を把握し見極めを行っています。				
		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。	○	状態の段階によって適宜説明を行っています。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療連携と家族にも協力をしてもらいながらの体制を整えています。				
		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)	○	こちらから不安に思われている事がないか、聞きながら受け入れるようにしています。				
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。	○	順次勉強会に参加し、予防対策に努めています。				
		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。	○	マニュアルもあり、職員間で確認し合いながら対応しています。				
		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。	○	常に新しい情報は収集しています。市内の最新情報も毎日ネットで確認できています。				
		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。	○	常日頃から声を掛け合っては気を付けています。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	情報提供だけでなく、日常会話もできる関係作りができています。				コロナ禍以前は、家族に行事への参加を呼びかけたり、年1回法人内のデイサービスのホールを借りて、食事会等を兼ねた家族会を開催し、意見交換をすることもできていたものの、コロナ禍において、家族の参加できる行事や会議の開催は自粛をしている。また、ガラス越しでの面会にも、早期の段階で対応しており、利用者や家族に喜ばれている。看取り介護時には、家族に居室等に入ってもらうなどの対応をすることもできている。さらに、家族の来訪する機会は減っているものの、自宅で取れた野菜や手作りのおやつを持参してもらうことがあるほか、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞いている。前回の目標達成計画に取り上げて、事業所の運営上の事柄や出来事などの家族への周知に取り組んでおり、月1回簡単な事業所便りを家族に送付するようになり、利用者家族等アンケートにもほとんどの家族の協力があり、結果からも改善され、周知されていることを窺うことができた。
		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)	×	コロナ感染症予防の為実施できていません。自宅で取れた野菜や手作りおやつを届けてもらう事はあります。	○		○	
		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」)	○	家族の来訪時にはゆっくりと話を傾聴できるようにしています。		◎		
		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)	○	認知症進行に伴う行動障害やその対応について丁寧な説明をしています。				
		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)	○	面会時や文章を出して報告しています。		◎	◎	
		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。	○	契約時に行っているが、状態変化に伴うリスクの説明をしています。				
		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)	○	来訪時には積極的に声をかけるようにしています。			○	
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)	○	契約時には説明を行っています。変更ある時にはその都度文章を作成してサインをもらっています。				
		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。	○	退居の理由をしっかりと説明し納得して頂いています。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議や近所の方との交流の中で、理解を図っています。		◎		
		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)	○	機会は少なくないですが、感染予防できる安全な範囲で参加しています。		△	○	
		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。	○	顔なじみの方は増えてはいます。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	近所の方や散歩中の方が立ち寄られる事はあります。				
		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。	○	限られた方にはなるが、お付き合いはあります。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	近所の方が、畑の野菜作りのアドバイスや手伝いをしてもらいます。				
		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)。	○	交番が近い事もあり、声掛け巡回に来てもらいます。				

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。	×	現在、感染症予防の為、会議は行わず、作成した資料を配付し、その際に施設の様子を話しています。	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族代表、近隣住民、消防署、警察署、小学校、民生委員、他の事業所、近隣の店舗、福祉用具等の業者、市担当者等の多くの参加を得て、偶数月の第2木曜の13時から開催している。コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、参加メンバーに資料を送付して意見等をもらうとともに、口頭等で事業所内の様子を伝えることができている。前回の目標達成計画の目標に掲げて、参加者が固定化していたため、参加メンバーを増やす対応をしているものの、利用者家族等・地域アンケートの結果から、集合形式の会議が開催されていないことがあり、会議を活かした取組みに対して、十分な理解を得ることができていないため、全ての家族に会議の議事録を送付したり、コロナ禍の収束後には、会議への参加を呼びかけたり、家族会等を活用して、会議の意義や内容を周知するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	×	そのような取り組みをしていますが、現在は会議の開催をしていません。	/	×	○	
		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。	×	開催している時には、事前に次回会議内容を説明はしていました。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示し、意識しながら動けるように努めています。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えていく。	○	理念を共有スペースに掲示しています。	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的に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。	○	理念を意識しながら動けるように努めています。	/	/	/	医師である代表者は、月2回往診等で訪問があり、利用者や職員に声をかけて、話しを聞くことができている。施設長も頻繁に事業所に顔を出し、ケアマネージャーや主任、職員の話しを聞き、良好な関係が築かれている。また、コロナ禍以前は法人全体で研修等に取り組むことができていたものの、コロナ禍において、ユニット毎に年間の研修計画を立てて、テーマに沿って担当職員が講師役となり、ケア内容等の説明や報告をするとともに、職員間で意見交換を行うなどのスキルアップに努めている。さらに、各職員は年度の目標を立てて、目標達成に取り組むとともに、施設長やケアマネージャー、主任のそれぞれが評価をしている。加えて、ケアマネージャーは職員との話しやすい雰囲気づくりを行い、気軽に声をかけて相談に応じるなど、職員の働きやすい職場づくりに努めており、開設当初から長年事業所で勤務する職員も多い。
		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。	○	各自目標を立て、その目標達成の具体的な計画を考え評価をしています。	/	/	/	
		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。	○	代表者は一人一人の意見を聞く体制が整っています。日頃から現場に来て声掛けをされています。	/	/	/	
		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)	○	雨予地区のGHの研修会に参加しています。	/	/	/	
		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。	○	職員一人一人に声を掛け、相談を受け入れる体制作りができています。	◎	◎	◎	
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。	○	普段から職員同士で注意を払っています。申し送りや勉強会でも話しをしています。	/	/	○	各ユニットで、身体拘束や虐待の防止などを勉強会のテーマに取り上げて、職員は学んで理解することができている。中には、大きな声や強い口調等で話す職員もおり、緊急会議やケア会等で話し合いを重ねながら、改善や理解を図ることができるようになってきている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、主任やケアマネージャーに伝えて、該当職員に確認を行い、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。	○	時間のある時には介護を行い、毎日の申し送りを聞き、助言をしています。	/	/	/	
		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。	○	積極的にコミュニケーションを図っています。	/	/	/	
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。	○	普段から身体拘束について話しを、理解しています。	/	/	/	/
		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。	○	勉強会やケア会で話し合う機会を設けています。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その都度対応して理解を得ています。	/	/	/	



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。	○	情報提供や相談にのる事はあります。				
		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。	○	必要時は十分な連絡体制がとれます。				
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。	○	医療連携NSの訪問回数が増え対応方法を聞いては実践できています。				
		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。	○	その都度話し合いの場を設け、再発防止に努めています。				
		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。	○	入居者の状態を把握し、その都度リスクについて話しています。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった際には、職員間で共有し対応方法について話合っています。				
		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。	○	必要時はマニュアルに沿って対応しています。				
		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。	○	苦情があった時に速やかに話し合い対応しています。				
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)	○	訪問時には積極的に声をかけたり、電話で要望を聞いています。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、外出などのすぐに対応できない場合は、対応できる日にちを約束するなど、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は上手に声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。また、事業所の責任者であるケアマネージャーは、職員と通常業務を行うことも多く、日頃から声をかけたり、気軽に相談に応じたりするなど、職員と話しやすい良好な関係を築き、多くの意見を聞くことができています。
		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。	○	電話や訪問時に対応しています。				
		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。	○	現場に足を運ばれてはコミュニケーションをとられています。				
		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。	○	現場に入られる事も多く、意見を聞く機会が多いです。			○	
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。	○	行っています。				外部評価の自己評価は、全ての職員に意見を出してもらい、ユニット毎にケアマネージャーが取りまとめて作成をしている。また、ケア会を活用して、サービスの評価結果を職員に報告するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、コロナ禍以前の集合形式の運営推進会議では評価結果や目標達成計画等を報告することができていたものの、コロナ禍において、書面会議となっており、参加メンバーや家族等には報告をすることができていない。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ会議資料を送付するほか、外部評価の評価結果の良い点や次のステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族会を活用して、サービス評価の取組みの意義や評価結果等を報告したり、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけるなど、周知方法を職員間で検討す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。	○	課題についての話し合いを行い、意識統一して取り組めるように努めています。				
		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。	×	推進会議を利用して行っていますが、現在は会議を行っていないので話が前に進んでいません。	×	△	△	
		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。	×	随時経過報告をする場はありますが、現在は会議を行っていません。				

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ます。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルの作成をして職員に周知するとともに、年2回夜間や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。うち、1回は消防署の協力を得て、指示やアドバイスをもらうことができている。また、伊方原子力発電所から、西予市内が30キロ圏内にあることから、原子力防災訓練にも協力するとともに、避難等に要した時間の報告もしている。さらに、今後は法人内の他のグループホーム等と協力した合同の避難訓練を予定している。平成30年7月豪雨災害の発生時には、2階部分まで水害に見舞われて、早期に利用者と一緒に避難して無事だったものの、建物には浸水で多大な被害があったことから、法人・事業所として、防災対策には力を入れており、さらなる近隣住民などとの連携・協力体制が図ら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。	○	年2回訓練を行っています。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っています。	/	/	/	
		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。	×	近隣野方は日中は就労されており、在宅におられるのは高齢者なので連携をとるのは難しいです。	△	△	○	
		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)	○	同法人施設、病院との共同訓練の計画はあります。	/	/	/	
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)	○	広報活動を行っています。	/	/	/	事業所では、母体医院や郵便局、銀行、図書館等に、広報紙を配布して掲示してもらうなど、広報啓発をしている。また、近隣住民や警察官などから認知症などの相談があり、快く対応をしている。さらに、中学生の職場体験などの受け入れにも協力をしている。加えて、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、野村病院、南予地区のグループホーム等との会議や研修に参加して、連携や協力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。	○	随時対応しています。	/	○	○	
		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)	×	活用していません。	/	/	/	
		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。	○	職場体験、施設見学の受け入れはしています。	/	/	/	
		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)	○	地域イベントには参加するようにしています。	/	/	○	