

(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 3 年 11 月 2 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870201179
事業所名	グループホームヒロセ
(ユニット名)	もくれん
記入者(管理者)	
氏名	南 賢次
自己評価作成日	令和 3年 8月 1日

<p>【事業所理念】</p> <p>相手を思いやる「和」の心と利用者様に「誠意」をもって接する</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>運営推進会議の開催日に防災訓練を行い、参加者に様子を見ていただいた。運営推進会議の内容や議事録を掲示し、面会時に家族様に案内も行った。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は幹線道路から少し入った田園地帯に立地し、同法人の老人保健施設等が隣接している。事業所では利用者の思いや意向を尊重し、職員がワントempoを置いてから、「どうしますか」などの声かけをしている。母体法人は医療機関で、24時間体制で医療連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。また、法人・事業所として、隣接している老人保健施設の食堂を活用して、法人内研修を月2回実施し、職員のスキルアップに努めるとともに、職員にアプローチをして、介護福祉士の資格取得などの支援もしている。さらに、事業所には、月2回程度訪問診療時に代表者が来訪し、職員と話す機会があるほか、年2回職員からアンケートを取って意見を聞いたり、他の事業所の管理者等に相談できる体制づくりをしたり、管理者は職員との話しやすい環境づくりに努めるなど、近年離職する職員はほとんどいない。</p>
---	--	--

## 評価結果表

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○ その人らしい暮らしが出来るよう思いに添うようしている。</p> <p>○ その人らしく生きるということを確認しながら検討している。</p> <p>○ 家族様面会時本人の状況を伝え、カンファレンスを行っている。</p> <p>○ 気持ちシートを記入し、職員同士共有している。</p> <p>○ 職員間で意見を交換し、本人の思いを見落とさないようにしている。</p>	○	○	○	○	○	<p>日々の生活の中で、利用者から思いや希望等の聞き取りをしている。家族からリモート機能を活用した面会時に意向を聞くほか、手紙を活用して連絡を取り合い、情報を聞くこともある。また、聞き取った情報は、個別ケース記録などに記載し、情報を把握している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>b 利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。</p> <p>c 本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。</p> <p>d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)</p> <p>e 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している。</p>	<p>○ 入居時に気持ちシートを作成し、馴染みの暮らし方を聞き記録している。</p> <p>○ 声掛けや関わりの中で出来る事の確認をしている。</p> <p>○ 申し送りなどで全職員が理解している。</p> <p>○ 不穏時の原因は職員間で話し合い、把握に努めている。</p> <p>○ 1日の流れを記録し、情報を共有している。</p>	○	○	○	○	○	<p>入居時に、職員は入居録を活用して、利用者や家族から、世帯状況や現病歴、本人の生活歴、趣味、ADL、精神状況、コミュニケーションなどを聞き取り、情報を把握している。入居後にも、担当職員が利用者等から、アセスメントシートや私の姿と気持ちシートなどを活用して、情報を聞くことがある。また、病院から退院時サマリーの提供を受けたり、関係機関から情報を聞いたりすることもある。さらに、介護計画の更新前には、利用者毎の担当職員が新たに聞き取った情報を追記するなど、アセスメントシートの情報を更新している。</p>
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)	<p>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。</p> <p>b 本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。</p> <p>c 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を明らかにしている。</p>	<p>○ 積極的に関わりを持ち、要求を検討できた。</p> <p>○ 本人の言葉や動作を確認し、よりよい生活ができるよう話し合っている。</p> <p>○ 本人様が出来る事を支援している。</p>	○	○	○	○	○	<p>○ 介護計画の更新時には、利用者や家族、計画作成担当者、担当職員、病院の看護師等が参加して、ケアカンファレンスを実施している。家族等が参加できない場合には、事前に電話連絡で意見を聞くほか、医師や看護師などから指示やアドバイスをもらうこともある。また、課題のある場合には、両ユニットが参加した職員会議を活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立って考え、より良いサービス提供につなげている。</p>

愛媛県グループホームヒロセ

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
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。	○	本人の意向、要求を暮らしの中に投入できた。				担当職員が作成したアセスメントシートの情報をもとに、利用者や家族の意見、医師等の指示を踏まえてケアカンファレンスを開催し、計画作成担当者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。	○	申し送り時に意見交換し、必要時には家族様などに確認をしている。	○		○	
		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。	○	日々の変化を話し合いながら穏やかに過ごせる様に務めることができた。				
		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。	○	運営推進委員会にて地域の人に意見を聞き、向上に努めている。				
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。	○	記録にて職員間共有できるよう努めている。				介護計画は各ユニットで説明するとともに、ケース記録に記載して確認しやすくするなど、職員間で内容を共有している。ケア実施記録には24時間分のサービス実施状況を細かく記載しているほか、個別のケース記録にも計画のサービス実施内容が分かりやすいよう、番号をつけて記録に残している。また、職員の気づきなどは、経過・気づきシートに記録を残している。記録の中には、個別のケア実施記録やケース記録、経過・気づきシートなど、詳細な記録の重複部分が見られるため、重複部分の記載の必要性を職員間で検討したり、様式自体を簡素化したりするなど、職員の負担軽減につながるような取組みを期待したい。
		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。	○	申し送り時状況確認を行うよう努めている。				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	日々の変化を記録することができた。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別に「気づき」を記入して、計画に生かすようにしている。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3ヶ月毎に見直しをしている。				介護計画は、3か月に1回見直しをしている。毎月担当職員を中心に、利用者の現状確認などのモニタリングを実施するとともに、3か月に1回計画作成担当者等が評価し、コメントを残している。また、介護計画の更新前には、担当職員がアセスメントシートの情報を更新している。また、入退院時や大きな変化が見られた場合には、病院から意見をもらいながら、現状に即した介護計画に見直しをしている。
		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。	○	月1回現状確認を行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	家族様と話し合い、本人によりよい暮らしが出来るよう見直ししている。				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	医療関係も含め、個々の状況把握に努めている。				事業所全体で、月1回両ユニット合同での職員会議を実施するほか、別の日にユニット毎に分かれて職員会議を実施し、課題などの話し合いをしている。コロナ禍において、少人数で会議を実施する場合もあり、参加できなかった職員には、後日会議記録を確認してもらい、確認後には押印をしている。また、緊急案件のある場合には、病院からの情報を含めて個別に利用者の状況を把握したうえで、管理者等を交えて話し合いをしている。
		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。	○	気がいた事や思った事は、随時話し合いをしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	多くの職員が参加できるよう努めている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	話し合いで決まった事は、伝達ノートに記入している。				
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	毎日申し送りをし、伝達している。				朝・夕の申し送りを実施しているほか、内容や決定事項は申し送り・伝達ノートに記載している。また、出勤時には日誌や申し送りノート等を確認し、確認後には押印をして確実な情報伝達につなげている。
		b	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)	○	申し送りノートに記入し、把握できていれば印を押している。	○			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者様の意見を聞きできるだけよう努力をしている。	/	/	/	事業所では、利用者の思いや意向を尊重し、自己決定時などには職員がフンテンボを置いてから、身振りや手振りを交えながら、「どうしますか」などの声かけをしている。着る服を2～3着用意して選んでもらったり、飲み物の提供時にも、「何が飲みたいか」を聞くなど、可能な範囲で自己決定してもらえるよう支援している。また、職員が寄り添うことで、利用者が落ち着くこともある。さらに、「〇〇を食べたいね、昔は、〇〇をしていたよね」と話しながら盛り上がるなど、職員は話題提供などの雰囲気づくりをしながら、利用者の生き生きとした言動や表情が見ら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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自己決定できる利用者様にはして頂き、難しい利用者様にも声掛けしている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表現できるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	個別の思いを支援できるよう声掛けを行っている。	/	/	/	
		d	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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人一人のペースに応じたケアを行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	明るい雰囲気作りには心掛けている。	/	/	/	
		f	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。	○	一つ一つの言葉で笑顔を引き出せるよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者様のプライバシーを尊重し、声掛けや態度には常に気を付けている。	/	○	○	月2回実施する法人内研修等の中で、接遇などをテーマに取り上げ、職員は利用者の人権や尊厳などを学んでいる。参加した職員が事業所内で、資料や記録などを活用しながら、伝達をすることも。また、居室の入室時には、常に意識しながらノックや「失礼します」などの声をかけ、利用者の了承を得てから入室できるよう努めている。さらに、気になる場合には、席をはずしてもらい職員同士で注意し合うとともに、場合によっては、主任や管理者等に報告し、事実確認をしたうえで、注意喚起や指導をすることも。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者様一人一人に対し、その人にあったさりげない言葉づかいで対応している。	/	/	/	
		c	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。	○	排泄時や入浴時プライバシーに配慮し、男性職員を拒否される方に対しては、女性職員で対応している。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入りなど、声掛けするよう心掛けている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	利用者様のプライバシーに対して、理解し遵守している。	/	/	/	
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、利用者に助けを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。	○	人生の先輩であり、助けをもらったり教えてもらったりして感謝し合っている。	/	/	/	利用者から、家事の効率性などを教えてもらうことがあり、職員は感謝の言葉を伝えている。また、洗濯物たたみや季節の掲示物の作成と一緒にするなど、職員は利用者へ達成感を味わってもらえるような支援をしている。さらに、利用者同士が意見の衝突でトラブルになりそうな場合には、職員が間に入り、双方の意見を聞く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。	○	職員、利用者様同士、支え合っている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者様同士の関わりを大切に、仲の良い利用者様同士交わる機会を作っている。又、入居者様の交流にも配慮し、声掛けをしてお互いが和やかな空間づくりもしている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者様同士のトラブルはあまりないが、その時には職員が間に入って解消している。	/	/	/	

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
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について把握している。	△	利用者様本人の周りの関係も把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	利用者様の馴染みの場所など、把握している。				
		c	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くなど本人が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。	○	馴染みの関係や場所が途切れないよう、家族様とも相談し外出外泊などの機会を持つようになっている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	馴染みの人達がいつでも気軽に面会できるように配慮している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	○	コロナウイルス感染予防のため、外部者との接触に気をつけてドライブレクを行い、戸外に出て過ごす時間を持っている。	○	○	◎	現在のコロナ禍において、外出する機会は減っているものの、日常的に敷地内や事業所周辺を散歩したり、ドライブレクリエーション時に、しまなみ海道や今治城、季節の花を見に出かけたりするなど、利用者が気分転換ができるよう努めている。また、重度な利用者も一緒に、リフト車を活用しながら、ドライブなどに出かけることができています。前回の外部評価の訪問調査から、利用者の外出支援が改善されている。
		b	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。	△	施設の職員のみで外出支援を行っている。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	重度の利用者様もリフト車を利用して、戸外に出るよう支援している。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	出来る限り希望を聞き、行きたい場所へ行けるよう支援している。コロナ禍の為、一部減っている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	認知症の勉強会などに参加し、利用者様を理解ケアを行っている。				職員はリモート研修や初任者研修などに参加し、認知症の症状や心理状態などを理解している。ラジオ体操やタオル体操のほか、個別に法人の理学療法士にアドバイスをもらい、立ち上がりや歩行訓練、足踏みなどを介護計画に取り入れて実践するなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、事業所では、利用者のできることを尊重し、職員はワントーン置き、利用者自身でできることは自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下しないよう、体操や生活リハビリを取り入れ取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	家族様と相談し、出来る事へのプログラムを立し、見守って行えるよう支援している。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	何をすれば本人様が一番楽しいかを考えて支援している。				清掃やテーブル拭き、洗濯物たたみなど、利用者に役割を持ってもらい、楽しみやできることを把握しながら支援をしている。洗濯物たたみの場面では、利用者の状態に応じて、タオルや衣類に分担するなど、できることをしてもらえる支援にも取り組んでいる。また、地域の行事のほとんどが中止となり、利用者は参加する機会は減っているものの、法人内で合同で文化祭を開催したり、事業所内で可能な範囲で、盆踊りや出店などの催しをしたりするなど、利用者が楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	出来る事への役割分担を考えて取り組んでいる。		○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域で行う祭りや文化祭などに出席するよう支援している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	利用者様の好みの服を選び、おしやれをしている。	/	/	/	介護計画の中に、化粧やおしやれなどを取り入れて、楽しみながらしている利用者もいる。自分で髭剃りをしたり、着る服を選んだりしている利用者もいる。また、食べこぼしや整容の乱れが見られた場合には、利用者の様子を見て対応し、別の用事をお願いしてその場を移動して着替えてもらったり、さりげないフォローをしたりしている。さらに、入居前に理美容の対応を確認し、行きつけの美容室に出かけて髪染めなどをしたり、月2回の訪問理容を利用したりして、髪型を整えている。加えて、重度な利用者にも毎日の着替えを支援するほか、身だしなみなどにも配慮している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人様の希望に応じて服装や持ち物など家族様に相談している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人様の気持ちを伺いアドバイスしている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事の時には、その人に合った服装で行っている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	整容の乱れには配慮している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人様の希望に添うよう支援している。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度な状態でも、身だしなみには気を付けている。	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	毎食何を作るのか献立を掲示し、利用者様へわかりやすく、満足した食事が出来るようにしている。	/	/	/	コロナ禍以前は事業所内で調理をしていたが、現在は法人内で調理したおかずが届けられ、各ユニットで炊飯や汁物を用意するとともに、配膳をしている。献立は法人の管理栄養士が作成し、季節の食材やバランスの取れたものが提供されている。アレルギーや嫌いな物などがある場合は、代替えの食材を用意したり、利用者毎の食事形態に応じて、刻み食などの対応をしたりしている。月1回は食事会を取り入れ、食べたいメニューなどを利用者と一緒に考え、提供することができている。お茶碗や箸などは、入居時に使いやすい物や馴染みの物を持ってきてもらうように伝え、使用している。現在のコロナ禍において、利用者との間隔などは開けているものの、職員は声かけや見守りをしながら、同じテーブルを囲み、同じ物を食べることができている。また、対面キッチンとなっており、重度な利用者も炊飯や汁物の音や匂いを感じることができている。さらに、食事前には嚥下体操を行っている。
		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。	○	法人栄養士の作成した献立を調理している。月一回の食事会の献立を利用者様と一緒に考え、片付けなど出来る事をしてもらっている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	テーブル拭きや簡単な調理の手伝い等、出来る事をさせている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	利用者様の好みを聞いており、職員各自が把握している。	/	/	/	
		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がらの味を取り入れている。	◎	法人栄養士が献立を作成している。季節や行事にあった献立になっており、楽しみながら食事をされている。	/	/	○	
		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て調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者様の身体状態に合わせて、食事形態を変え提供している。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	◎	お碗、茶碗、コップ、箸は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やっている。	◎	職員も一緒にテーブルを囲み、箸を止めている利用者様にさりげなく声掛けし、様子を見守りながらサポートを行っている。	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	目が見えにくい利用者様にも、食事前のテーブル拭きや手指消毒などの声掛けをすることで、心の準備が出来ている。	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	一人ひとりの体型や年齢に応じて、食事量や水分量を把握し記録している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	一人ひとりの状態にあった調理をし、バランスの良い食事を提供している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	法人の管理栄養士が1日の摂取量を計算している。	/	/	○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	手洗いや手指消毒に努め、食材はその都度使い切り調理している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	食事前の嚥下体操や食後の口腔ケアを行い、誤嚥防止に努めている。				法人内研修等で学び、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、利用者は洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、職員は見守りや声かけを行い、必要に応じて介助をしている。利用者自身で歯磨きができる利用者は少なく、定期的に利用者の口腔内の状況を確認することができている。また、痛みなどの不具合が生じた場合には、歯科受診や訪問歯科診療につなげている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔清掃時や食事の様子など、声掛けを行い把握している。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	本人様、家族様の意向に添って、定期的に歯科衛生士による口腔清掃の指導がある。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後の口腔ケア時には、見守り介助をしている。就寝時に義歯の洗浄を行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後の口腔ケアをしており、見守り声掛けにて介助を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	何かあれば本人様、家族様と連携のもと、指定の歯科医の受診も動めている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	早めのトイレの声掛け等を行いながら、トイレで排泄できるよう十分な心遣いを行っている。				事業所には、紙パンツで生活している利用者は多いものの、おむつで過ごしている利用者はいない。トイレでの排泄状況はケア実施記録に詳細に記載し、職員は排泄リズムを把握している。声かけやトイレ誘導により、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。また、パッドなどの排泄用品は、適切な大きさなどを職員間で話し合い、家族にも相談しながら使用している。さらに、職員は食事や水分補給、適度な運動で便秘などの防止に努めるとともに、体調不良時には法人本部に連絡して、看護師等の指示を仰ぎながら、下剤などの服薬につなげることもある。
		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。	○	食事や水分補給、適度な運動をし日常生活を行っている。利用者毎のコントロールをスタッフがなるべく把握している。				
		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)	○	一人ひとり排泄リズムを把握しトイレへ行かれたらケア実施記録に記入している。				
		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。	○	個々のレベルに合わせながらトイレで排泄が出来るよう心掛けをしている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分補給、散歩など適宜な運動、個々に合った下剤など主治医と相談し、排泄コントロールを行っている。				
		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。	○	個々のパターンを把握し、声掛けや誘導を行い排泄の失敗がないよう心掛けている。				
		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。	○	尿量など職員が把握している。本人様で紙パンツ、パッドを交換される場合は、使用後の回収をさりげなく行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人ひとりの状態に合わせて日中、夜間でパッドの大きさを変えている。				
		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)	○	食べやすく柔らかく調理したり、水分補給の声掛け、腹圧マッサージを行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	2日に1度の入浴が基本で、体調面にも注意し良いタイミングで入浴できるよう努めている。	◎		○	午後入浴時間を基本として、利用者は2日に1回入浴することができる。職員の勤務体制にもよるが、可能な範囲で同性介助などの対応をしたり、利用者の状態に応じて、2人体制で介助をしたりするなど、安心安全に入浴できるよう支援している。利用者が入浴できない場合には、清拭や足浴を行い、清潔保持に努めている。また、入浴時間などの希望に沿うとともに、用意した好みのシャンプーやボディークリームを使用している利用者もいる。さらに、入浴後の髪などの匂いで、利用者同士で「いい匂いがする、クリームは気持ちいいよ」などの会話が弾み、盛り上がることもある。
		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。	○	リラックスした気分で入浴できるよう心掛けている。				
		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。	○	本人様が洗身出来る所は見守り、その他は介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	個々のペースに合った入浴を行い、職員とコミュニケーションを取りながら楽しく入浴している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	毎朝バイタルチェックを行い、その日の体調を把握している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	1日の流れの中、利用者様の体調や気分を把握し、入眠状況や時間を記録している。	/	/	/	事業所では、体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やし、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。夜間には職員が巡回して、個別のケア実施記録に夜間の入眠状態や時間を記録しており、ほとんどの利用者は良眠することができている。眠剤などの服薬をしている利用者もいるものの、法人の看護師等と相談しながら、薬の過剰摂取とならないように努めている。また、眠れていない利用者には、飲み物を飲んでもらうなどの対応もしている。
		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。	○	午前中に立位リハビリ体操やレクリエーションなど、活動できるような1日の流れを行っている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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、家事、洗濯、掃除等を行い活動時間を増やしている。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の体調に合わせて休息されている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	本人様の希望に出来るだけ添えるように支援している。	/	/	/	事業所では、体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やし、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。夜間には職員が巡回して、個別のケア実施記録に夜間の入眠状態や時間を記録しており、ほとんどの利用者は良眠することができている。眠剤などの服薬をしている利用者もいるものの、法人の看護師等と相談しながら、薬の過剰摂取とならないように努めている。また、眠れていない利用者には、飲み物を飲んでもらうなどの対応もしている。
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	本人様の能力に応じて必要な支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ステーション内の電話で申し出があれば、電話できる様にしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	電話をしたり手紙のやり取りができるよう支援している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	△	訴えがあれば電話することを伝え理解、協力を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	利用者様にに応じて対応しているお金の管理は、一時的に事務所で行っている。	/	/	/	事業所では、体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やし、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。夜間には職員が巡回して、個別のケア実施記録に夜間の入眠状態や時間を記録しており、ほとんどの利用者は良眠することができている。眠剤などの服薬をしている利用者もいるものの、法人の看護師等と相談しながら、薬の過剰摂取とならないように努めている。また、眠れていない利用者には、飲み物を飲んでもらうなどの対応もしている。
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	希望や能力に応じて、2週間に1回パンを購入する機会を作り対応している。	/	/	/	
		c	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。	○	2週間に1回パン屋さんが来られ、好きなパンを選び購入されている。	/	/	/	
		d	「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。	△	小遣いは買物行事の時など、当日事務所で一時的に預かっている。必要な時は事務所で対応している。	/	/	/	
		e	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。	○	家族様面会時に小遣いの使い方について報告している。	/	/	/	
		f	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)。	○	日常の小遣いは管理していないが、希望により買い物に行く時、家族様より預かり収支報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	本人様、家族様の希望状況に対し臨機応変に取り組んでいる。	○	○	現在コロナ禍において、外出や外食の要望には応えられない部分があるものの、法人と相談しながら外出希望など可能な範囲で、利用者や家族の要望に柔軟に対応している。また、病院受診は家族にお願いしているが、ケースによっては訪問診療や職員が同行受診の対応をすることもある。	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関へのアプローチ段差をなくし、屋根を設置し、出入りされる方が濡れないようにしている。	◎	○	○	事業所では、玄関付近や玄関内にベンチを置き、利用者等が座って休めるようにしている。玄関前は、すっきりと整理させている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	台所からリビングルームが見渡せ、外を眺めれば田園風景が見られ、心地よい空間となっている。	◎	○	○	共用空間にある大きな窓から採光が入り明るく、田園風景や山々などを眺めることができ、利用者は季節を感じる事ができる。利用者はちょうどいい高さに座れる場所に畳スペースも設置されている。壁には、ぬり絵や利用者と一緒に作成した飾りなどを飾っている。ソファやテーブルが置かれ、訪問調査日にはテレビを見たり、カルタなどのレクリエーションをしながら、盛り上がる利用者の様子を見ることをできた。また、敷地内には中庭があり、散歩などをする事もある。さらに、利用者に手伝ってもらいながら清掃を行い、清潔が保持されている。
		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。	○	コロナ禍の中、日頃より気をつけ、消毒を徹底して行っている。				
		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。	○	季節感を感じる壁紙作りで生活空間を楽しませている。				
		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。	○	仲の良い気の合う同士、話し合える場所作りをしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	共有空間からトイレ、浴室は見えない。使用時も扉を閉めている。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	家族の写真飾りを飾られたりする事で、心地よく過ごして頂けるよう工夫している。	◎		○	居室には、収納ボックスやチェスト、エアコン、ベッドなどが設置されている。利用者はテレビやラジカセなどの馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができるものの、すっきりと片付けられた印象を受ける居室も多い。
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、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。	○	利用者様一人ひとりの「出来る事」「わかる事」を職員が把握し、安全に生活できるよう配慮し支援している。			○	利用者にトイレなどが分かりやすいように矢印などを大きく表示しているほか、居室は遠くから見ても分かりやすいように、三角の立体で名前を表示している居室もある。また、居室のチェストには、くつ下などどこに収納しているか分かりやすく表示している。さらに、利用者が移動しやすいよう廊下などには物を置かず、動線も確保されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	本人様が不安と思う事は、混乱し失敗を招くのでやめている。				
		c	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)	○	利用者様の馴染みの物品に対して、生活空間の中でさりげなく置いている。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(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)	○	居室の鍵はかける事なく暮らしている。ユニットの鍵は家族様の同意を得て不穩時や離設の恐れのある場合のみかけている。	◎	◎	◎	事業所では、日中玄関やユニットの入り口を施錠しないことが通常となっている。利用者が外出しようとする場合には職員が声をかけて、一度は屋外に出て散歩をするなどの対応をしている。また、夜間は防犯のため、20時頃から5時頃まで玄関を施錠をしている。
		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ている。	○	安全管理の重要性の理解を求めると共に鍵は最低限だけにしている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	入居者様の行動を把握し心理的に圧迫しないよう自由な暮らしが出来るよう努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	職員は利用者様一人ひとりの病歴、現病等について把握するようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	利用者様一人ひとりの体調変化に注意し、変化があった場合は必ず記録している。職員全員が把握できるようにしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	体調変化、気になる事があれば係り付け医・看護師に連絡し重度化の防止に努めている。				
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を受診できるよう支援している。	○	契約時に今までの受療状況をお聞きし、出来るだけ家族様、本人様の希望に添えるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人様、家族様の希望をお聞きすると共に、安心して適切な医療を受けられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院の仕方、受診結果の報告等、その都度必要に応じて職員、家族様と話し合いを行っている。				
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。	◎	普段の本人様の生活の様子等主治医と連携し、安心して治療を受けられるよう支援している。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中も主治医との連携を図り、安心して治療を受けられるように支援している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	利用者様の体調変化があれば、必ず主治医に報告し円滑な関係作りを努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	利用者様の状態変化があれば看護師へ報告を行い、対応についても相談している。医療機関との連携も図れている。				
		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。	◎	訪問看護、広瀬クリニック、在宅支援診療所との連携を図り、24時間医療連携可能な支援を行っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎朝バイタルチェックを実施しており、状態変化があれば、広瀬クリニック・病院等へ報告し、受診や往診を早期に受けられる体制を整えている。				
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ている。	○	処方箋を残し、薬の内容を確認した上で服薬支援を行っている。				
		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。	○	誤薬、飲み忘れを防止する為、複数の職員が目で常に確認し服薬の前には名前、日付を声に出して確認を行う。				
		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。	○	定期受診など医療機関へかかる際には、日頃の様子や変化を伝え、薬の見直しをしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	利用者様一人ひとりの状態の変化、経過を常にカルテに記録し、家族様や医師に状態報告している。				

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
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。	○	契約時には必ず家族様へは説明を行っており、重度化・終末期を迎えた際には、本人様家族様の意向を伺い、今後の方針について共有を図っている。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、現時点での意向などを確認している。看取りなどの同意書は、家族等に年1回取り直し、確認をしている。重度化した場合には、利用者や家族に意向を確認するとともに、医療機関や訪問看護と連携しながら方針を共有して支援をしている。母体法人が医療機関で、24時間体制での連携が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。また、事業所として、看取り介護を経験しているものの、病院や老人保健施設に転院する利用者も多い。さらに、看取り等の職員研修を実施するとともに、その都度個別で職員との話し合いをするなど、職員の不安や負担の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。	○	広瀬クリニック、在宅支援診療所、訪問看護と連携し方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	終末期ケアを開始するにあたり、職員間でマニュアルを再確認し、不安点がないか話し合いを行い、必要に応じて勉強会を実施し、十分なケアが提供できるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	契約時に家族様に説明を行い理解を得る。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	24時間医療連携可能な状態を整えており、本人様の状態によって報告を行い、ケアの方針を見直しつつ、安心して生活を過ごせるようチームケアに努めている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	面会時に家族様としっかりと話し合い、家族様への対応をしっかりと行っている。	/	/	/	
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、白癩、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。	○	月に2回程隣接の老健に行き、勉強会に参加したり外部研修に参加している。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそっ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。	○	感染症に対するマニュアルを作成しており、マニュアルに沿った対応を行えるよう職員全員が把握している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	広瀬クリニック等からの感染症流行の情報や、外部からの情報をチェックする等している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	感染症流行時には、マニュアルに沿った対応が出来ている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	○	毎日、食事やおやつ等食べる前には手指消毒を実施し、来訪者にはなるべく手指消毒とマスクの着用をお願いしている。職員もケア後には手洗い・消毒をこまめに実施している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様が面会等に来られた時は、コミュニケーションを取り、家族様と職員の信頼関係を築いている。	/	/	/	事業所では、月1回第3金曜日に家族会を実施し、食事を一緒に食べるなどの交流に努めている。現在は、集合形式での家族会は実施していないものの、電話等で意見を聞き、「家族への伝達・お願い、家族様からの要望」などの家族会記録を残している。現在のコロナ禍において、外出や面会の制限を設けており、家族の参加できる行事は実施できていないものの、リモート機能を活用した面会のほか、市内在住者には中庭で距離をとって対面での面会に対応するなど、徐々に緩和している。コロナ禍以前は、法人の文化祭などに参加を呼びかけ、参加協力をしてもらうことができていた。毎月事業所内の行事案内などを送付したり、年3回「ヒロセだより」を発行し、事業所の行事や出来事などを伝えている。また、面会時には職員から利用者の様子を伝えるなどの信頼関係づくりにも努めているほか、電話連絡でコミュニケーションを図ることもある。さらに、利用者には自筆の手紙を書いてもらい、家族と連絡を取り合う支援もしており、利用者や家族から喜ばれている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	△	家族様が面会に来やすい環境作りを行っている。(コロナ禍で制限する場合あり)	/	/	/	
		c	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)	○	毎月の行事の案内を行ったりと、家族様が一緒に行事へ参加出来るよう声掛けを行っている。	○	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時には、近日の様子を報告し、ヒロセだよりの発行を3ヶ月に1回行い、行事での様子や写真を紹介している。	/	◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	面会時等に知りたい事、理解いていたい事、不安事を確認し、把握した上でやっている。	/	/	/	
		f	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)	○	本人様や家族様の意見を大切にしつつ、家族様へも認知症の進行状況等もこまめに報告し、どのような支援を提供していくか話し合い、理解を深めてもらえるよう働きかけている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回運営推進会議にて状況報告し、理解を得よう努めている。面会時の際も報告している。	○	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	月に1度家族会を実施し、行事等を通じて交流する機会を提供している。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり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。	○	入居の相談や契約時にきちんと家族様へ説明し、理解を得たうえで支援内容等話し合っている。	/	/	/	
		j	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っている。	○	家族様より意見や希望等の相談時には、その場だけでなく管理者へも報告するなど、事業所として対応している。また来訪時にはゆっくりと傾聴できる様声掛けを行い、良い関係づくりを心がけている。	/	/	○	
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。	○	契約時に説明・理解を得ている。変更あればその都度伝える。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居時は家族の意向も踏まえ、カンファレンスを行い、退居されている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金表を提示、説明し同意を得ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	グループホームの役割を推進会議などで説明したり、理解を深めてもらっている。	/	◎	/	現在のコロナ禍において、地域住民と交流する機会は減っているものの、散歩時にはあいさつや声かけをしている。コロナ禍以前は、近隣にある保育所の子とも交流をしたり、踊りや歌のボランティアを受け入れをしたり、地方祭や文化祭、盆踊りなどの地域行事に参加するなどの交流をすることができていた。また、隣接する老人保健施設等と合同で、今治FCとのイベントを開催し、多くの地域住民の参加協力を得て開催することもできている。コロナ禍の収束後には、今まで以上に利用者と一緒に地域住民との交流ができ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)	◎	盆踊りやお祭り、文化祭等地域の活動や行事へ積極的に参加し、地域とつながりながら暮らし続けられるよう支援している。	/	○	○	
		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。	○	外出時などは介助をお手伝いしてもらったりすることがある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	イベントや行事のときは遊びに来て頂いている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	通学や帰宅途中の見守りとして、日頃より声を掛け合っている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	慰問や訪問などに来て下さっており、利用者様に喜ばれている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	地域の祭りや名産物に触れ、親しむ事で地域で暮らしている生きがいを感じる事が出来ている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	外出時や買い物・公民館・保育所に掛付けたり、イベントにも招待をしてくださったりしており、理解を深めてもらっている。	/	/	/	
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。	○	地区総代・民生委員・婦人会・市職員・利用者様・ご家族様の参加がある。	/	○	○	運営推進会議は、利用者や家族、地区総代、婦人会、民生委員、系列施設の施設長、市担当者等の参加を得て、奇数月の第3水曜日に開催している。現在、会議は文書開催になっているものの、事前に参加メンバーに電話連絡を入れ、意見を聞くことができています。会議では事業所の状況や行事などを報告をして、参加者と意見交換をするほか、外部評価のサービスの評価結果や取組み状況なども報告することができています。また、会議報告は全ての家族に送付し、周知することができています。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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)について報告している。	○	詳しく現状や取り組み・サービス向上についての報告を行っている。	/	/	/	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案等、日々の取り組みやサービス向上に活かせるよう努力している。	/	◎	○	
		d	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。	○	日程や時間帯については毎回決まっているが、状況に応じて変更できるよう配慮している。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表できている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>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。	◎	毎朝、朝礼や昼礼時に理念を唱和し「その人らしい生きがいのある心地よい今」を実践できるようケアを行っている。	/	/	/	
		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。	○	ホームページやパンフレットを入居の際に伝えている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内研修が毎日あり、継続的に参加している。法人外の研修も受けられるよう支援している。	/	/	/	月2回、法人・事業所として、隣接する老人保健施設等と合同で法人内研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。必要に応じて、外部研修にも職員は参加することができるほか、法人・事業所として、職員にアプローチをして、介護福祉士の資格取得などの支援にも努めている。コロナ禍以前は、ボウリング大会やフットサル、忘年会なども福利厚生として開催されていたが、現在は自粛している。また、事業所には月2回程度訪問診療時に代表者が来訪し、職員と話す機会もある。さらに、事業所では年2回職員からアンケートを取って意見を聞いたり、管理者は職員との話しやすい環境づくりに努めたり、他の事業所の管理者等に相談することができる体制が整備されているなど、近年離職する職員はほとんどいない。
		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。	○	月1回の法人内の勉強会は、積極的に努力してもらい実践しながら説明を行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	各自が向上心を持って働けるような職場環境が整っている。	/	/	/	
		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)	○	今治市グループホーム交流会に参加し、研修の報告を通じて、他の職員の意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	何でも言える雰囲気作りを行っている。また、定期的にストレスチェックも行っている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	職員全員が指基準を正しく理解できており、拘束しないケアに努めている。	/	/	/	月2回法人内研修があり、職員は虐待防止等を学ぶ機会があるほか、管理者は個別に助言やアドバイスをしている。不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意喚起をしようほか、主任や管理者等の上司に報告している。また、問題がある場合には、「ひやりはっと！事故報告の現状」や事故報告書を作成し、再発防止に努めている。さらに、朝夕の申し送り時にも話し合うほか、法人の部署会の中でも事例を取り上げて検討するなどの対応もしている。
		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。	○	申し送り時や部署会などで事例を挙げ、話し合ったり意見を出し合ったりしている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切なケアがないように努めている。少しでも適切でない場合は、その都度説明しながら防止に努めている。	/	/	/	
		d	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。	○	無理のないケアを行い、全員で個々に負担の無いように注意・配慮している。	/	/	/	
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。	○	定期的に会議を行うことで、禁止行為については理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	定期的に勉強会や話し合いをし、利用者様の思いを尊重している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	生命の危機や危険行為ではない場合は、拘束の必要性の説明を行い、拘束しないケアの理解に努めている。	/	/	/	

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ている。	○	必要に応じて説明ができるよう知識を深めている。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	制度の説明を行った上で、利用者様・家族様が良いサービスを選べるよう話しを伺っている。				
		c	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。	○	自己に合った制度を提案し、連携機関で支援が受けられるようにしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	事故発生時等、対応マニュアルを作成しており周知もしている。				
		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。	○	勉強会を開催し、知識習得、実践力を身に付けるよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書、ヒヤリハットについて職員間で検討し再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	常に利用者様一人ひとりの状態を把握し、必要に応じリスクについて話し合い、事故防止につなげている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情のある時は、適宜対応して対応方法を検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情を寄せられた場合、速やかに対応し市長にも報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情への対策を検討し、改善した経過など伝え、前向きに話し合っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議や第3金曜日の家族会で個々に意見・要望を受けている。			○	日々の生活の中で、利用者から事業所での生活などの意見を聞き、可能な範囲で介護計画に反映しながら対応している。事業所には、意見箱を設置しており、毎月開けて確認している。家族からは、家族会の開催時や面会時、電話連絡時を活用して、利用者の様子を伝えたくて、意見や要望を聞いている。また、代表者も訪問診療などで来訪して職員と話す機会があるほか、管理者は職員が話しやすく、何でも言ってもらえるよう努めており、必要に応じて個別面談を実施したり、相談にも応じてたりしている。
		b	家族等が意見や要望、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)	○	意見箱やアンケートを実施し、運営に反映している。		◎		
		c	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。	○	利用者様、家族様の苦情がある時、相談窓口を設けている。				
		d	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。	○	全体会議等に出席し、意見交換を行っている。				
		e	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。	○	全体会議後などに意見や提案等を聴く機会を持ち、検討している。				

愛媛県グループホームヒロセ

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
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解し、自己評価に年1回以上取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながらユニット毎に作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の取組み状況は、運営推進会議の中で報告をするとともに、職員や家族にも報告をしている。コロナ禍以前は、家族会の時に家族に取り組み状況の確認などのモニターをしてもらったり、会議の参加メンバーから意見をもらったりすることができていた。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	事業所には現状を明らかにしている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	評価を達成計画し、それに向け取り組んでいる。				
		d	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・家族会等に報告し、そのモニターをしてもらっている。	○	○	○	
		e	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。	○	運営推進会議等でサービス評価の取り組みの成果を確認して、日常ケアに反映するようにしている。				
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)	◎	大規模災害時対応マニュアルを作成し、周知している。				法人・事業所として、大規模災害時等のマニュアルを作成している。事業所では、隣接する老人保健施設等と合同で、年2回日中や夜間を想定した避難訓練等を実施するなど、協力体制ができています。コロナ禍以前は、地域の防災訓練にも職員が参加協力することができていた。また、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施し、参加メンバーや家族にも見学してもらうこともある。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2回日中、夜間を想定し計画を立て訓練を実践に沿って行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消火設備、避難経路、備蓄している食品、水等定期的に点検を行っている。				
		e	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。	○	運営推進会議開催時に避難訓練を実施し、参加者様と一緒に協力体制を確保できている。	△	△	○	
		f	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)	○	災害時を想定した共同訓練を利用者家族、地域の方と行い災害対策に取り組んでいる。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	◎	日々の認知症ケアを活かし、勉強会や研修会等参加し、全体会等で報告している。				法人本部と連携しながら、相談支援を実施している。隣接する老人保健施設等と連携して、地域住民にお茶会や生け花などに施設を開放することもあり、地域貢献や啓発活動などにも取り組んでいる。また、地域包括支援センターの担当範囲での今治市グループホーム連絡会にも参加協力し、市行政や他の事業所との連携も取れている。さらに、法人として、外国人の技能実習生を受け入れ、見学や実習等の協力をすることもある。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談・支援を行っている関連施設・老健相談員と地域連携している。			○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	隣接する老人保健施設と合同で行事を開催し、地域の人々に施設を開放している。				
		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。	○	地域の研修生や実習生を受け入れ協力している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	地方祭や文化祭に参加したり、保育所とも交流があり地域活動を協働し行っている。			○	

(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 3 年 11 月 2 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870201179
事業所名 (ユニット名)	グループホームヒロセ つつじ
記入者(管理者) 氏名	南 賢次
自己評価作成日	令和 3年 8月 1日

<p>【事業所理念】 相手を思いやる「和」の心と利用者様に「誠意」をもって接する</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議の開催日に防災訓練を行い、参加者に様子を見ていただいた。運営推進会議の内容や議事録を掲示し、面会時に家族様に案内も行った。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は幹線道路から少し入った田園地帯に立地し、同法人の老人保健施設等が隣接している。事業所では利用者の思いや意向を尊重し、職員がワントempoを置いてから、「どうしますか」などの声かけをしている。母体法人は医療機関で、24時間体制で医療連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。また、法人・事業所として、隣接している老人保健施設の食堂を活用して、法人内研修を月2回実施し、職員のスキルアップに努めるとともに、職員にアプローチして、介護福祉士の資格取得などの支援もしている。さらに、事業所には、月2回程度訪問診療時に代表者が来訪し、職員と話す機会があるほか、年2回職員からアンケートを取って意見を聞いたり、他の事業所の管理者等に相談できる体制づくりをしたり、管理者は職員との話しやすい環境づくりに努めるなど、近年離職する職員はほとんどいない。</p>
--	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>その人らしい暮らしが出来るように、アセスメントを行い、希望に沿った生活が送れるよう支援している。</p> <p>日々、表情、しぐさ、行動を観察して、本人がどのように思っているか検討し対応している。</p> <p>面会時などに本人について話し合い、カンファレンスを行っている。面会以外にも定期的に話している。手紙・ハガキ・電話にて対応している。</p> <p>「気持ちシート」を作成し、職員同士で情報を共有している。</p> <p>普段から利用者様の表情や行動など細かな変化を見落とさないようにしている。職員で共有するノートを活用している。</p>	○	○	○	<p>日々の生活の中で、利用者から思いや希望等の聞き取りをしている。家族からリモート機能を活用した面会時に意向を聞くほか、手紙を活用して連絡を取り合い、情報を聞くこともある。また、聞き取った情報は、個別ケース記録などに記載し、情報を把握している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>b 利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。</p> <p>c 本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。</p> <p>d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)</p> <p>e 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している。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>入居時に気持ちシートを作成し、今までの生活歴等を聞いている。その後も折に触れて聞き取りを行っている。電話やハガキを活用し、情報収集できている。</p> <p>状況観察を行い、関わりの中で出来る事などの把握に努めている。アセスメントシートを活用し、状態を共有している。</p> <p>細かく情報交換、申し送りをし皆が共有できるようにしている。申し送りは朝・夕と報告している。</p> <p>変わったことなどがあれば申し送りをして変化を見落とさず、情報共有し把握に努めている。</p> <p>ケア実施記録に1日の流れを記入し、情報交換を共有している。申し送り等、連絡・相談報告している。</p>	○	○	○	<p>入居時に、職員は入居録を活用して、利用者や家族から、世帯状況や現病歴、本人の生活歴、趣味、ADL、精神状況、コミュニケーションなどを聞き取り、情報を把握している。入居後にも、担当職員が利用者等から、アセスメントシートや私の姿と気持ちシートなどを活用して、情報を聞くことがある。また、病院から退院時サマリーの提供を受けたり、関係機関から情報を聞いたりすることもある。さらに、介護計画の更新前には、利用者毎の担当職員が新たに聞き取った情報を追記するなど、アセスメントシートを更新している。</p>
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)	<p>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。</p> <p>b 本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。</p> <p>c 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を明らかにしている。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>本人の視点でケアカンファレンスを行っている。</p> <p>本人の状況や状態に合わせて出来る事、やりたい事を話し合っている。家族の方に電話やハガキにて相談している。</p> <p>本人の希望に添え、より良い生活が送れるよう話し合っている。又、家族の要望を確認するため、定期的に電話連絡している。</p>	○	○	○	<p>介護計画の更新時には、利用者や家族、計画作成担当者、担当職員、病院の看護師等が参加して、ケアカンファレンスを実施している。家族等が参加できない場合には、事前に電話連絡で意見を聞くほか、医師や看護師などから指示やアドバイスをもらうこともある。また、課題のある場合には、両ユニットが参加した職員会議を活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立って考え、より良いサービス提供につなげている。</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
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の思いをアセスメントし、反映できるようにしている。	/	/	/	担当職員が作成したアセスメントシートの情報をもとに、利用者や家族の意見、医師等の指示を踏まえてケアカンファレンスを開催し、計画作成担当者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。	○	カンファレンスを実施し、変わった事や日々のケアについて話し合っている。	○	/	○	
		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。	○	本人、家族の意向を反映し、できるだけ今まで通りの生活が送れるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	面会時等に家族に本人の状態について伝え、話し合ったりしている。手紙・電話を活用し、連絡を取り合えるよう実施している。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケース記録に個別の介護計画を記入し、把握できるようにしている。気づきシートにも記入している。	/	/	/	介護計画は各ユニットで説明するとともに、ケース記録に記載して確認しやすくするなど、職員間で内容を共有している。ケア実施記録には24時間分のサービス実施状況を細かく記載しているほか、個別のケース記録にも計画のサービス実施内容が分かりやすいよう、番号をつけて記録に残している。また、職員の気づきなどは、経過・気づきシートに記録を残している。記録の中には、個別のケア実施記録やケース記録、経過・気づきシートなど、詳細な記録の重複部分が見られるため、重複部分の記載の必要性を職員間で検討したり、様式自体を簡素化したりするなど、職員の負担軽減につながるような取組みを期待したい。
		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記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケア実施記録に実施状況を記入している。実施できていない時は、実施できるよう声掛け支援している。できていないことは、次回のカンファレンスの課題として対応している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別ケース記録に状況や対応などを記録している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	ケアプランの経過と共に、気づいた事も個別に記入している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3ヶ月に1回見直しをしている。状態に変化があれば、その都度見直ししている。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。毎月担当職員を中心に、利用者の現状確認などのモニタリングを実施するとともに、3か月に1回計画作成担当者等が評価し、コメントを残している。また、介護計画の更新前には、担当職員がアセスメントシートの情報を更新している。また、入退院時や大きな変化が見られた場合には、病院から意見をもらいながら、現状に即した介護計画に見直しをしている。
		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実施し、現状の確認を行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	本人、家族と共に話し合い、状況に応じて見直し、よりよい暮らしが出来るように計画作成をしている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	変化等あれば、その都度話し合いを行っている。	/	/	/	事業所全体で、月1回両ユニット合同での職員会議を実施するほか、別の日にユニット毎に分かれて職員会議を実施し、課題などの話し合いをしている。コロナ禍において、少人数で会議を実施する場合もあり、参加できなかった職員には、後日会議記録を確認してもらい、確認後には押印をしている。また、緊急案件のある場合には、病院からの情報を含めて個別に利用者の状況を把握したうえで、管理者等を交えて話し合いをしている。
		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。	○	気が付いた事、思った事は率直に話し合うようにしている。ノートや議事録を活用し、意見交換している。	/	/	/	
		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、工夫している。	○	可能な限り調整し、多くの職員が参加できるようにしている。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	話し合われた内容、決定事項等は申し送り伝達ノートに記入している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	毎日申し送りを実施し、情報伝達が速やかに行えるようにしている。	/	/	/	朝・夕の申し送りを実施しているほか、内容や決定事項は申し送り・伝達ノートに記載している。また、出勤時には日誌や申し送りノート等を確認し、確認後には押印をして確実な情報伝達につなげている。
		b	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)	○	特に変わった事、正確に伝達すべき情報は伝達ノートに記入し、出勤時に各自確認し押印している。	○	/	/	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	したい事を尋ねたり、こちらから提案したりして希望に添えるようにしている。	/	/	/	事業所では、利用者の思いや意向を尊重し、自己決定時などには職員がフンテンボを置いてから、身振りや手振りを交えながら、「どうしますか」などの声かけをしている。着る服を2～3着用意して選んでもらったり、飲み物の提供時にも、「何が飲みたいか」を聞くなど、可能な範囲で自己決定してもらえるよう支援している。また、職員が寄り添うことで、利用者が落ち着くこともある。さらに、「〇〇を食べたいね、昔は、〇〇をしていたよね」と話しながら盛り上がるなど、職員は話題提供などの雰囲気づくりをしながら、利用者の生き生きとした言動や表情が見ら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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自己決定できる方にはしてもらい、難しい方にも声掛けし一緒に選べられるようにしている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	◎	自ら希望を言われなかったり、遠慮されている方にも丁寧に声掛けし、声掛けしただけ希望そうようにしている。家族の方にも相談し、一緒に働きかけを行っている。	/	/	/	
		d	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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	本人のペースに合わせて生活できるように支援している。個別シートとスケジュールを記入し、確認している。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	自らの居場所であると安心して頂ける雰囲気作りを行っている。	/	/	/	
		f	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。	○	日頃から状態や表情を観察して、本人の思いをくみ取るよう努めており、意向に添えるよう支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	信頼関係を築けた関係であっても言動の一つ一つに気を付け通していない場合は、スタッフ間で注意し合っている。	○	○	○	月2回実施する法人内研修等の中で、接遇などをテーマに取り上げ、職員は利用者の人権や尊厳などを学んでいる。参加した職員が事業所内で、資料や記録などを活用しながら、伝達をすることもある。また、居室の入室時には、常に意識しながらノックや「失礼します」などの声をかけ、利用者の了承を得てから入室できるよう努めている。さらに、気になる場合には、席をはずしてもらい職員同士で注意し合うとともに、場合によっては、主任や管理者等に報告し、事実確認をしたうえで、注意喚起や指導をすることもある。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者様の思いを理解し、表情やしぐさなどを見て思いが伝えられるように努めている。情報を共有し、その日の対応を検討している。	/	/	/	
		c	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。	○	希望者には同性介助を行っている。必要に応じ2人介助にて介助を行っている。	/	/	/	
		d	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。	○	訪室する際にはノック、声かけを行い了承を得てから入室するように努めている。	/	/	/	
		e	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。	◎	知り得た個人情報は、外部に漏れないように徹底している。常に確認している。	/	/	/	
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、利用者に助けを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。	○	一人ひとりの得意分野を活かして頂き、達成感、充実感、感謝の言葉を伝え合っている。	/	/	/	利用者から、家事の効率性などを教えてもらうことがあり、職員は感謝の言葉を伝えている。また、洗濯物たたみや季節の掲示物の作成と一緒にするなど、職員は利用者に達成感を味わってもらえるような支援をしている。さらに、利用者同士が意見の衝突でトラブルになりそうな場合には、職員が間に入り、双方の意見を聞く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。	○	生活の中での役割分担を確認し、実施している。	/	/	/	
		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える機会を作る、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)。	○	アセスメントを行い、情報を職員間で共有し対応できるように実施している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	原因の把握を行い、スタッフが間に入り問題解決に努めている。情報を共有し、再発防止に取り組んでいる。	/	/	/	

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
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について把握している。	○	利用者の個別記録を作成し、聞き取りを行い変化があればその都度見直し、対応している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	生活面、これまでの暮らしを把握したり、本人からの情報を確認し、把握していけるよう実施している。				
		c	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くなど本人が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。	○	電話や手紙等、家族とのつながりを大切にし、家族に協力して頂き、円滑に行えるよう実施している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	来所しやすい雰囲気や友人、知人が来られた時にも明るく迎え入れ、気持ちよく帰って頂けるよう努めている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	○	本人の希望を家族と相談し、ドライブ等計画を立て協力しながら出かけられるよう支援している。現在は体調面等を確認し、安全に実施出来るように取り組んでいる。	○	○	◎	現在のコロナ禍において、外出する機会は減っているものの、日常的に敷地内や事業所周辺を散歩したり、ドライブレクリエーション時に、しまなみ海道や今治城、季節の花を見に出かけたりするなど、利用者が気分転換ができるよう努めている。また、重度な利用者も一緒に、リフト車を活用しながら、ドライブなどに出かけることができています。前回の外部評価の訪問調査から、利用者の外出支援が改善されている。
		b	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。	○	日常的に交流を回り地域とつながり暮らせるように支援している。今後も実施できるような環境を整備している。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	体調を考慮し出かけられるよう支援している。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	本人、家族様、スタッフが協力し計画を立て実施できるように支援している。				
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。	○	認知症について理解し、個別的に症状を確認し、今後の変化について計画を立てケアを行っているよう実施している。研修に参加したり、職員のスキルアップも目指している。				職員はリモート研修や初任者研修などに参加し、認知症の症状や心理状態などを理解している。ラジオ体操やタオル体操のほか、個別に法人の理学療法士にアドバイスをもらい、立ち上がりや歩行訓練、足踏みなどを介護計画に取り入れて実践するなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、事業所では、利用者のできることを尊重し、職員はワゴン置き、利用者自身でできることは自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めている。
		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。	○	月々の体操、個別の運動等の実施と、毎食前の嚥下体操を行い、維持向上が図れるように取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	個別に合った介護計画を実施できるように、アセスメントを重要し対応している。多職種と連携を図り、意見交換をし対応している。	○		○	
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。	○	日常の会話を大切にし、常に情報を集め「楽しみ」や「出来る事」の把握をしている。家族からも確認している。				清掃やテーブル拭き、洗濯物たたみなど、利用者に役割を持ってもらい、楽しみやできることを把握しながら支援をしている。洗濯物たたみの場面では、利用者の状態に応じて、タオルや衣類に分担するなど、できることをしてもらえる支援にも取り組んでいる。また、地域の行事のほとんどが中止となり、利用者は参加する機会は減っているものの、法人内で合同で文化祭を開催したり、事業所内で可能な範囲で、盆踊りや出店などの催しをしたりするなど、利用者が楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	認知症等のレベルが進んでもその時のレベルに応じて出来る事を身に付けている。 例：洗濯物をたたむ人の中にタオルの人、衣類の人など役割の分担をお願いしている。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の交流があれば、なるべく参加している。広報誌や新聞を見たり聞いたり工夫して、地域との交流を実施している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	衣類の着替えについては、確認し好みに合わせている。家族と協力し対応している。				介護計画の中に、化粧やおしやれなどを取り入れて、楽しみながらしている利用者もいる。自分で髭剃りをしたり、着る服を選んだりしている利用者もいる。また、食べこぼしや整容の乱れが見られた場合には、利用者の様子を見て対応し、別の用事をお願いしてその場を移動して着替えてもらったり、さりげないフォローをしたりしている。さらに、入居前に理美容の対応を確認し、行きつけの美容室に出かけて髪染めなどをしたり、月2回の訪問理容を利用したりして、髪型を整えている。加えて、重度な利用者にも毎日の着替えを支援するほか、身だしなみなどにも配慮している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	衣類選びは本人・家族と共に相談し好みに合わせ整えられるように支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	意欲が出るよう次の動作、声かけに注意声かけを行い支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	本人、家族の意見を確認し、その人らしい服装について十分話し合い、楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人の生活歴・習慣を理解しさりげなくカバーできるように努めている。家族と一緒に相談し対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の行きつけの理容室には、家族様連れで行かれたり、希望者には訪問の理容室に対応している。				
		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。	○	家族様と相談し、その人らしい身だしなみが出来るよう支援している。その都度、話し合う機会を設けている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事形態も個別対応で満足できるように対応している。				コロナ禍以前は事業所内で調理をしていたが、現在は法人内で調理したおかずが届けられ、各ユニットで炊飯や汁物を用意するとともに、配膳をしている。献立は法人の管理栄養士が作成し、季節の食材やバランスの取れたものが提供されている。アレルギーや嫌いな物などがある場合は、代替えの食材を用意したり、利用者毎の食事形態に応じて、刻み食などの対応をしたりしている。月1回は食事会を取り入れ、食べたいメニューなどを利用者と一緒に考え、提供することができている。お茶碗や箸などは、入居時に使いやすい物や馴染みの物を持ってきてもらうように伝え、使用している。現在のコロナ禍において、利用者との間隔などは開けているものの、職員は声かけや見守りをしながら、同じテーブルを囲み、同じ物を食べることができている。また、対面キッチンとなっており、重度な利用者も炊飯や汁物の音や匂いを感じる事ができている。さらに、食事前には嚥下体操を行っている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	○	栄養士と相談している。片付け出来る事は、してもらうよう支援している。			○	
		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。	◎	個別による役割分担を行い、利用者の達成感につなげている。(台拭き、食器拭きを実施する。)				
		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。	◎	アセスメントから情報を確認し、職員各自が把握している。苦手な物等、ご自身が選択できるよう実施している。				
		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がらの味を取り入れている。	◎	関連施設の管理栄養士からの意見を取り入れ対応している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食事形態については個別に対応し、利用者に合わせて提供している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	◎	以前使用した物を持ってきて頂けるよう、入所する時に伝えている。			○	
		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。	○	各テーブルにスタッフが座り、一緒に食事を摂るようになっている。むせこみや食べこぼしに対してサポートを行っている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	フロアに対面キッチンがあり、調理の音や匂いを感じられるようにしている。会話を通じて笑顔で食べられるように声掛けしている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	法人の管理栄養士が1日の摂取量を計算している。月に1回体重測定し対応する。				
		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。	○	個別の状態に合った調理を行い、バランスの良い食事を提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	法人の管理栄養士が献立を立て1日の摂取量を計画している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材として3回分の都度もらい手指消毒をしっかりと行っている。衛生管理を実施している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	毎食後、口腔ケアを行っている。うまくできない方は介助している。				法人内研修等で学び、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、利用者は洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、職員は見守りや声かけを行い、必要に応じて介助をしている。利用者自身で歯磨きができる利用者は少なく、定期的に利用者の口腔内の状況を確認することができている。また、痛みなどの不具合が生じた場合には、歯科受診や訪問歯科診療につなげている。
		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。	○	アセスメントを行い確認している。(3ヶ月に1回)気がいたら情報を共有している。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯茎の状態など歯科衛生士より助言を頂き活用している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後個別に声かけ、見守り介助し実施している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	歯科衛生士による個別口腔ケアを定期的に行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	本人・家族様と相談し、指定の歯科医と連携し対応している。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	個別にトイレの声掛けを行い、トイレでの排泄が出来るように支援している。(現在、おむつ使用者はいません)				事業所には、紙パンツで生活している利用者は多いものの、おむつで過ごしている利用者はいない。トイレでの排泄状況はケア実施記録に詳細に記載し、職員は排泄リズムを把握している。声かけやトイレ誘導により、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。また、パッドなどの排泄用品は、適切な大きさなどを職員間で話し合い、家族にも相談しながら使用している。さらに、職員は食事や水分補給、適度な運動で便秘などの防止に努めるとともに、体調不良時には法人本部に連絡して、看護師等の指示を仰ぎながら、下剤などの服薬につなげることもある。
		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。	○	食事・水分量・適度な運動を行って頂くよう支援している。看護師等からアドバイスをもらい、その都度対応している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	個別にケア記録に記入し排泄リズムの把握に努めている。看護師と連携し、その都度対応している。				
		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。	◎	個別に合わせながら、トイレで排泄できるよう実施している。	◎		◎	
		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。	○	夜間も個別に合わせて声掛け、トイレ誘導、介助を行っている。自立に向けた取り組みをしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個別のリズム・パターンを把握し、自然に排泄できるように努めている。				
		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。	◎	尿量などスタッフが把握し、個別対応をしている。パット使用量についても、本人・家族様と相談し対応している。				
		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。	○	日中・夜間でパットの大きさ(量)を変えて対応している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	日中の活動や水分量について個別対応している。				
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)	○	温度は毎回測っており、希望時間に添える様に努めている。	◎		○	午後の入浴時間を基本として、利用者は2日に1回入浴することができる。職員の勤務体制にもよるが、可能な範囲で同性介助などの対応をしたり、利用者の状態に応じて、2人体制で介助をしたりするなど、安心安全に入浴できるよう支援している。利用者が入浴できない場合には、清拭や足浴を行い、清潔保持に努めている。また、入浴時間などの希望に沿うとともに、用意した好みのシャンプーやボディークリームを使用している利用者もいる。さらに、入浴後の髪などの匂いで、利用者同士で「いい匂いがする、クリームは気持ちいいよ」などの会話が弾み、盛り上がることもある。
		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。	○	気分が落ち着くように心掛けている。(個別対応している)				
		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。	○	更衣、洗髪、洗身等できる事は、自分で対応してもらっています。				
		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。	○	個々のペースに合った入浴を行い、スタッフとコミュニケーションを取りながら楽しく入浴している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックを行い、確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	個別に入眠状態や時間を記録している。利用者の体調等も把握し、対応している。	/	/	/	事業所では、体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やし、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。夜間には職員が巡回して、個別のケア実施記録に夜間に入眠状態や時間を記録しており、ほとんどの利用者は良眠することができている。眠剤などの服薬をしている利用者もいるものの、法人の看護師等と相談しながら、薬の過剰摂取とならないように努めている。また、眠れていない利用者には、飲み物を飲んでもらうなどの対応もしている。
		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。	○	日中の活動について確認し、レクや散歩による気分転換を図り対応している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	○	個別に日中の活動を把握している。睡眠導入剤については、本人・家族様・医師と相談し服用について話し合っている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の体調に合わせて対応している。	/	/	/	
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をしている。	○	プライバシーを守り、個別に対応している。	/	/	/	/
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	本人・家族様と相談し、ハガキを準備してもらい、電話や手紙のやり取りを実施している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人より希望があれば、家族に確認できる様になっている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	本人・家族様と一緒に、手紙やハガキのやり取りができる環境にしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	◎	面会時等に状況を説明し、協力をしてもらえるよう相談している。家族様にハガキを準備してもらい対応している。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	お金の管理は、買物等の時に一時的に事務所で行っている。	/	/	/	/
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	必要物品は家族様に連絡し購入して頂いている。外食時等、家族に協力してもらって対応している。	/	/	/	
		c	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。	○	週1回パン屋さんが来られ、好きなパンを選び購入されている。	/	/	/	
		d	「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。	○	小遣いは事務所で一時的に預かっている。必要なときは事務所で対応している。家族と相談している。	/	/	/	
		e	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。	○	家族様面会時に小遣いの使い方について報告している。	/	/	/	
		f	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き、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)。	◎	日常の小遣い管理はしていないが、希望により買物に行く時は家族様より預かって収支は家族様へ渡して報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	隣接の介護老人保健施設との交流により、柔軟な援助を行っている。サービスに対して確認を取るようにしている。	○	/	○	現在コロナ禍において、外出や外食の要望には応えられない部分があるものの、法人と相談しながら外出希望など可能な範囲で、利用者や家族の要望に柔軟に対応している。また、病院受診は家族にお願いしているが、ケースによっては訪問診療や職員が同行受診の対応をすることもある。

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
(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	季節に合わせてものを飾って雰囲気を出している。一緒に作成したり対応している。	◎	○	○	事業所では、玄関付近や玄関内にベンチを置き、利用者等が座って休めるようにしている。玄関前は、すっきりと整理させている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	窓から田園風景や山が眺めることが出来、心地よい空間となっている。	◎	○	○	共用空間にある大きな窓から採光が入り明るく、田園風景や山々などを眺めることができ、利用者は季節を感じる事ができる。利用者はちょうどいい高さに座れる場所に畳スペースも設置されている。壁には、ぬり絵や利用者と一緒に作成した飾りなどを飾っている。ソファやテーブルが置かれ、訪問調査日にはテレビを見たり、カルタなどのレクリエーションをしながら、盛り上がる利用者の様子を見ることをできた。また、敷地内には中庭があり、散歩などをする事もある。さらに、利用者に手伝ってもらいながら清掃を行い、清潔が保持されている。
		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。	○	掃除を行い居心地の良い場所になっている。				
		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。	○	季節感のある壁画を作り生活空間を楽しむことが出来る。利用者様と一緒に作り、工夫している。				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	利用者様同士、気の合う同士で話し合える場所作りをしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	共有空間からトイレや浴室は離れており、直接見える事はない。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	家族様の写真や使い慣れた布団・家具・仏具などを持ってこれ、心身ともに落ち着かされている。	◎		○	居室には、収納ボックスやチェスト、エアコン、ベッドなどが設置されている。利用者はテレビやラジカセなどの馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができるものの、すっきりと片付けられた印象を受ける居室も多い。
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、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室・トイレ等入口に目印を貼っている。歩行練習の休憩の為、廊下に椅子を設置している。			○	利用者にトイレなどが分かりやすいように矢印などを大きく表示しているほか、居室は遠くから見ても分かりやすいように、三角の立体で名前を表示している居室もある。また、居室のチェストには、くつ下などどこに収納しているか分かりやすく表示している。さらに、利用者が移動しやすいよう廊下などには物を置かず、動線も確保されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	個別に検討し、カンファレンス時に話し合い対応している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、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)	○	馴染みの物品に対しては生活空間の中でさりげなく置いて対応している。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(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)	○	居室の鍵はかける事なく暮らしている。ユニットの鍵は家族様の同意を得て不穩時や離設の恐れのある場合のみかけている。	◎	◎	◎	事業所では、日中玄関やユニットの入り口を施錠しないことが通常となっている。利用者が外出しようとする場合には職員が声をかけて、一度は屋外に出て散歩をするなどの対応をしている。また、夜間は防犯のため、20時頃から5時頃まで玄関を施錠をしている。
		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。	○	安全管理の重要性の理解を求めると共に鍵は最低限だけにしている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	入居者様の行動を把握し心理的に圧迫しないよう自由な暮らしが出来るよう努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	個別記録、カルテを確認し情報を共有し把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	バイタル・排泄・食事量など日々の記録を個別にしている。日々の生活の中で変化や異常がないか、情報の共有に努めている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	広瀬クリニック・広瀬病院と連携を図り、日常の健康管理をしている。24時間医療の連携についても可能な支援を行っている。	/	/	/	
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。	○	希望のかかりつけ医と連携を図り、その都度医療が受けられるように対応・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。	◎	個別に訪問診療が受けられるよう対応している。緊急時にも対応できる環境を整え支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	状況に応じその都度個別対応し十分に話し合い説明を行っている。	/	/	/	
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。	○	個別情報をサマリーに記入し、入院先へ渡し対応している。	/	/	/	
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	主治医や医療従事者と連携し、話し合い家族様とも相談し協力している。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	医療従事者や他部署と連携し相談している。	/	/	/	
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。	◎	訪問看護と連携を図り、緊急時の対応や個別状況について対応している。協力医療機関も整っており対応している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関との連携を行い、24時間医療連携可能な支援を行っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	個別に早期対応できるよう努め、その都度対応している。	/	/	/	
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ている。	○	内容について個別に対応確認し、服薬支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	服薬前に名前・日付の確認をしている。複数の目で常に対応している。	/	/	/	
		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。	○	個別の状況について情報を共有し対応している。かかりつけ医と連携・相談している。	/	/	/	
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	状態について常に報告・説明し記録できる体制を確保している。	/	/	/	

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
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。	○	契約時等に意向を伺っている。個別状況に応じ、その都度話し合いながら方針の共有を図っている。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、現時点での意向などを確認している。看取りなどの同意書は、家族等に年1回取り直し、確認をしている。重度化した場合には、利用者や家族に意向を確認するとともに、医療機関や訪問看護と連携しながら方針を共有して支援をしている。母体法人が医療機関で、24時間体制での連携が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。また、事業所として、看取り介護を経験しているものの、病院や老人保健施設に転院する利用者も多い。さらに、看取り等の職員研修を実施するとともに、その都度個別で職員との話し合いをするなど、職員の不安や負担の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と話し合い、方針を共有している。	◎	広瀬クリニック・在宅支援診療所・訪問看護と連携し、方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	主治医の意見を参考に、マニュアルに添って職員と話し合い見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時に看取りの方針について説明を行い理解を得ている。その都度話し合い対応している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	24時間医療連携可能な体制を整えており、情報の共有を行っている。連絡体制を整備している。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	面会時、しっかり個別に話し合い対応している。ご意見箱等準備し、幅広く対応している。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○		/	/	/	
		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。	○		/	/	/	
		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、取り入れている。	○		/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○		/	/	/	
		e	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。	○		/	/	/	

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	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	コミュニケーションを図り、家族様との信頼関係を築いている。				事業所では、月1回第3金曜日に家族会を実施し、食事を一緒に食べるなどの交流に努めている。現在は、集合形式での家族会は実施していないものの、電話等で意見を聞き、「家族への伝達・お願い、家族様からの要望」などの家族会記録を残している。現在のコロナ禍において、外出や面会の制限を設けており、家族の参加できる行事は実施できていないものの、リモート機能を活用した面会のほか、市内在住者には中庭で距離をとって対面での面会に対応するなど、徐々に緩和している。コロナ禍以前は、法人の文化祭などに参加を呼びかけ、参加協力してもらうことができていた。毎月事業所内の行事案内などを送付したり、年3回「ヒロセだより」を発行し、事業所の行事や出来事などを伝えている。また、面会時には職員から利用者の様子を伝えるなどの信頼関係づくりに努めているほか、電話連絡でコミュニケーションを図ることもある。さらに、利用者には自筆の手紙を書いてもらい、家族と連絡を取り合う支援もしており、利用者や家族から喜ばれている。	
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	△	家族様が訪れやすい環境作りを行っている。					
		c	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)	○	行事案内を行ったり一緒に参加する行事を実施している。			○		
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、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。(「だより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時に状態・状況を伝えている。また、ヒロセだよりを発行し、行事の内容・写真を紹介している。			◎		○
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	個別に相談内容を把握し、その都度報告し対応している。					
		f	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)	△	本人、家族様の思いを大切にし、十分相談し支援を行っている。家族様が来られない場合もある。					
		g	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)	○	運営推進会議にて状況について報告している。面会時にも報告している。コロナ禍の為、面会等十分できないがリモート面談を行っている。			○		○
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	月に1回程度家族会を実施している。交流する機会を提供している。					
		i	利用者一人ひとり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された対応策を話し合っている。	○	入居時相談や契約時に説明し理解を得たうえで話し合いを行っている。					
		j	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やっている。	○	相談しやすい環境を整えている。玄関先に意見箱を設置している。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時に説明し理解を得ている。変更があればその都度伝えている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去について個別に相談し対応している。					
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	料金表を提示し同意を得ている。その都度対応している。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>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。	○	事業所の目的や役割を説明する機会を提供している。電話やハガキを使用している。	/	◎	/	現在のコロナ禍において、地域住民と交流する機会は減っているものの、散歩時にはあいさつや声かけをしている。コロナ禍以前は、近隣にある保育所の子とも交流をしたり、踊りや歌のボランティアを受け入れをしたり、地方祭や文化祭、盆踊りなどの地域行事に参加するなどの交流をすることができていた。また、隣接する老人保健施設等と合同で、今治FCとのイベントを開催し、多くの地域住民の参加協力を得て開催することもできている。コロナ禍の収束後には、今まで以上に利用者と一緒に地域住民との交流ができ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)	○	散歩時等、地域の方や学生の方に挨拶を行ったり見守りをしている。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	地域の方から声をかけられる機会も見られる。行事にもできるだけ参加している。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	事業所前にベンチを置いて、地域の方も休憩できる環境を整えている。介護保険についても質問を受け付けている。	/	/	/	
		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。	○	今後についての相談等、いつでも対応できる環境を作っている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	ボランティアを活用し一緒に参加できる体制を整えている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	個別に楽しく暮らせるよう努力している。地域の方とも情報を交換し、会話する機会を設けている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	地域の文化祭に参加したり協力できるよう対応している。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	毎回参加している。電話や手紙を活用し、会議に参加している。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、地区総代、婦人会、民生委員、系列施設の施設長、市担当者等の参加を得て、奇数月の第3水曜日に開催している。現在、会議は文書開催になっているものの、事前に参加メンバーに電話連絡を入れ、意見を聞くことができている。会議では事業所の状況や行事などを報告して、参加者と意見交換をするほか、外部評価のサービスの評価結果や取組み状況なども報告することができている。また、会議報告は全ての家族に送付し、周知することができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	外部評価の取り組みについて報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	報告意見や要望を出して頂き、後日ミーティングなどで取り上げ、サービス向上に活かしている。	/	◎	○	
		d	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。	○	第3水曜と決め、出席しやすい様努めている。曜日以外でも対応できるよう事前に確認し対応している。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録は閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念についてスタッフ全員で統一し、その人らしい生きがいのある生活を送って頂けるよう日々努めている。				月2回、法人・事業所として、隣接する老人保健施設等と合同で法人内研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。必要に応じて、外部研修にも職員は参加することができるほか、法人・事業所として、職員にアプローチをして、介護福祉士の資格取得などの支援にも努めている。コロナ禍以前は、ボウリング大会やフットサル、忘年会なども福利厚生として開催されていたが、現在は自粛している。また、事業所には月2回程度訪問診療時に代表者が来訪し、職員と話す機会もある。さらに、事業所では年2回職員からアンケートを取って意見を聞いたり、管理者は職員との話しやすい環境づくりに努めたり、他の事業所の管理者等に相談することができる体制が整備されているなど、近年離職する職員はほとんどいない。
		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。	△	利用者・家族様には常に説明している。地域の方にも機会があることに伝えている。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内研修が毎日あり、継続的に参加している。法人外の研修も受けられるよう支援している。				
		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。	○	計画的に研修に参加しスキルアップが出来るよう取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	各自が向上心を持って働けるような職場環境が整っている。				
		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)	○	今治市グループホーム交流会に参加し、研修の報告を通じて、他の職員の意識向上に努めている。				
		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。	○	何でも言える雰囲気作りを行っている。また、定期的にストレスチェックも行っている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	コンプライアンスについて学ぶ機会があり理解している。				
		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。	○	申し送りや朝礼でよく話し合い対応している。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	虐待や不適切なケアについて情報を共有し理解し、その都度職員間で話し合い注意している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	職員・利用者様が気持ちよく生活が送れるよう努めている。職員のストレスは個人差もあり、相談しやすいように、				
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。	○	職員全員が知識を得て理解している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	拘束について話し合い利用者の思いを尊重している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時に拘束や施設についての説明を行い、理解を得られる様をお願いしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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ている。	○	成年後見制度について話し合い理解している。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	制度について必要な情報について相談にのり提供している。	/	/	/	
		c	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。	△	必要に応じて個別に対応できる努力している。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	事故発生時、緊急時のマニュアルを作成し周知を行っている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会にて定期的に訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハットについて全スタッフ情報を共有し再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個別の対応を行い情報についてスタッフで共有し話し合い事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成しスタッフも理解している。苦情について議事録にまとめ周知している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	窓口を設置し対応している。その都度説明し相談している。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	問題点を把握・検討し結果を報告し理解が得られるよう努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	利用者の方が希望や意見を話しやすい環境作りを努めている。話し合う機会を設けている。	/	/	○	日々の生活の中で、利用者から事業所での生活などの意見を聞き、可能な範囲で介護計画に反映しながら対応している。事業所には、意見箱を設置しており、毎月開けて確認している。家族からは、家族会の開催時や面会時、電話連絡時を活用して、利用者の様子を伝えたくて、意見や要望を聞いている。また、代表者も訪問診療などで来訪して職員と話す機会があるほか、管理者は職員が話しやすく、何でも言ってもらえるよう努めており、必要に応じて個別面談を実施したり、相談にも応じてたりしている。
		b	家族等が意見や要望、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)	○	意見箱の設置、運営推進会議や面会時に話を聞く機会を設けている。	◎	/	○	
		c	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。	○	相談について窓口の確認説明を家族に伝えている。要望についても確認している。	/	/	/	
		d	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。	○	全体会議等に出席し、意見交換を行っている。	/	/	/	
		e	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。	◎	ミーティングを開催し意見交換を行い、利用者本位の支援につなげている。	/	/	○	

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	
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。	◎	サービス評価の意義や目的を理解し、自己評価に年1回以上取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員の見解を取り入れながらユニット毎に作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の取組み状況は、運営推進会議の中で報告をするとともに、職員や家族にも報告をしている。コロナ禍以前は、家族会の時に家族に取り組み状況の確認などのモニターをしてもらったり、会議の参加メンバーから意見をもらったりすることができていた。	
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価をまとめて全体を把握し話し合いやミーティング等で意識統一に活かしている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	目標を明確にし対応できるよう努めている。					
		d	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。	○	運営推進会議で評価結果と目標達成計画を報告し意見を頂いている。その結果を話し合い、職員間で共有し支援に活かしている。他メンバーや家族の方にも手紙等郵送し報告している。	○	○	○		
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画内容に基づき取り組みや成果を確認している。その都度確認している。					
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)	◎	大規模災害対応についてマニュアルを作成し、周知している。その都度確認している。				法人・事業所として、大規模災害時等のマニュアルを作成している。事業所では、隣接する老人保健施設等と合同で、年2回日中や夜間を想定した避難訓練等を実施するなど、協力体制ができていた。また、コロナ禍以前は、地域の防災訓練にも職員が参加協力することができていた。また、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施し、参加メンバーや家族にも見学してもらうこともある。	
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回、日中夜間を想定し計画を立て訓練を実施している。地域、家族の方には内容を手紙等で報告している。					
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	設備の点検、避難経路の確認、非常食・備品の点検を行っている。					
		e	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。	○	運営推進会議にて訓練について報告している。避難訓練実施時は地域の方も見学に来られ、話し合う機会を確保している。内容は手紙にて報告している。		△	△		○
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の災害対策を確認し、災害時を想定し話し合い取り組んでいる。地域の管理している方々と電話等し、対応方法を確認している。					
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議時に情報について発信を行っている。手紙や電話連絡にて報告している。				法人本部と連携しながら、相談支援を実施している。隣接する老人保健施設等と連携して、地域住民にお茶会や生け花などに施設を開放することもあり、地域貢献や啓発活動などにも取り組んでいる。また、地域包括支援センターの担当範囲での今治市グループホーム連絡会にも参加協力し、市行政や他の事業所との連携も取れている。さらに、法人として、外国人の技能実習生を受け入れ、見学や実習等の協力をすることもある。	
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	相談について関連施設相談員を地域連携している。			○		○
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	運営推進会議にて地域の方に参加してもらい交流する場として活用している。介護の情報などを発信している。					
		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。	○	地域の研修生や実習生を受け入れ協力している。					
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地方祭や文化祭に参加したり、地域の方と交流し地域活動を協働し取り組んでいる。広報誌を作成し、地域の方々にも見ってもらったり発信している。					○