

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 9 月 25 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	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870104068
事業所名	アトラス奥道後
(ユニット名)	A
記入者(管理者)	
氏 名	渡部 徳子
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 4 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 笑顔のたえない場所にしよう 自分らしくいられる場所にしよう 会話の多い場所にしよう	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ご利用者様が生き生きと楽しく過ごしていただけるよう職員とアイデアを出し合い、YouTubeが観れるようにして好きな番組を順番にリクエストしてもらっている。 防災面も避難訓練等を行い、どのようにしたらスムーズに避難できるか納得がいくまで話し合い意識向上に努めた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 保養所が並ぶ小高い丘に立地している事業所は、窓から自然豊かな山々を眺められるなど、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。開設から20年を迎えた事業所は、既存の保養所の建物を改修して活用している。母体は医療法人で、市内に複数の他の事業所を運営するとともに、24時間体制で医師や看護師等から専門的な助言が受けられる医療連携体制が整うなど、希望に応じて、看取り支援にも対応をしている。また、看護師の資格を持つ施設長は、就任して日は浅いものの、日々職員と一緒に業務に従事し、必要に応じて、ケアに対する指導やアドバイスを行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。さらに、フロアや各ユニットには、エアロバイクなどのリハビリの運動器具が置かれ、介護計画の中に取り入れて、計画的に個別の機能訓練を行うなど、利用者の心身機能の維持にも努めている。加えて、医師である代表者は、事業所に来訪する機会も多く、利用者の状況を適切に把握するほか、職員とコミュニケーションを図ったり、リフレッシュ休暇の導入や職員旅行を実施したりするなど、福利厚生も充実させ、職員の働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。職員の聞き取りからは、「利用者の笑い声が少しでも多く聞こえるように支援したい、看取り支援に真剣に取り組み、利用者の最期に寄り添いたい」などの声が聞かれるなど、利用者に寄り添いながら、思いに沿った支援も行われている。
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々の声掛けや見守りする中、ご家族様との話し合いの中で思いや暮らしの希望、意向の把握に努めている。1日の過ごし方を通じ、意向をくみ取ることができる。	○		○	日々の午後の余暇時間などを活用して、職員は一人ひとりの利用者に寄り沿いながら、思いや暮らし方の希望などを聞くよう努めている。また、意思疎通の難しい利用者には、表情や仕草を観察して、思いをくみ取ったり、家族等から思いや意向を確認したりしている。さらに、介護計画の作成時には、必ず利用者や家族に思いや暮らし方の希望を聞き取り、意向に沿った支援に努めている。把握した思いなどの情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	1日のご本人様の行動・言動に気を配り、話を傾聴する時間を持つようにしている				
		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。	◎	コロナ等、感染症に注意しながら、ご家族様が面会や用事があって来られた時は出来るだけ会話をする時間を持つようにしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	3か月に1回アセスメントをし、担当者会議にて職員全員で検討し共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	日々の会話の中から意向や思いを感じ取り、カンファレンス等で職員全員が共有できるようにして意見交換している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時にご本人様やご家族様から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、生活環境等をしっかりとお話を聞き、職員間で把握するように努めている			○	入居時に、職員は利用者や家族から、こだわりや生活歴、馴染みの生活環境等を聞き、情報を収集している。また、これまで関わってきた居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、施設や病院等の関係機関の担当者から、利用者の生活環境やこれまでのサービス利用の経過等の情報を聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	ご利用者様が出来る事は役割をもってもらえるように支援している。職員間で、ご利用者様のできる・できそうなことは何かを日々の生活で把握し、申し送りしている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々の記録に記入し、状態変化などを把握し、パソコンや朝の申し送り等で情報を共有している。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	介護保険更新時の訪問調査には可能な限り家族様には同席をお願いしており、ご本人様・ご家族様の意見を聞き介護計画の見直しを行っている。来られない家族様には電話で意見を聞くようにしている。			○	アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議や毎月のカンファレンスの中で話し合い、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスを検討している。アセスメントシートの様式等が統一されておらず、記載方法や内容にバラつきや不十分さが見受けられるため、今後は統一した様式を使用したり、定期的に情報を更新する際に、様式を合わせたシートで作成をしたりするなど、他の職員が見ても分かりやすく、より情報共有が行いやすうに、職員間で検討を行い、実践していくことを期待したい。
		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。	◎	担当者会議にて職員全員でご利用者様の課題を検討し、話し合いをした内容を元に見直しをしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	ご本人様の意見を聞きながら、月1回担当者間でカンファレンスを行い検討している。				事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、月1回開催するカンファレンスや日々の申し送りを活用して、職員から意見を出してもらいながら話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。訪問調査日には、「下肢筋力の維持、体力を維持したい」などの計画の目標が見られるなど、利用者の思いを尊重した個別性のある介護計画を確認することができた。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	感染症対策に注意して、用事や面会時には出来るだけご家族様と話をする時間を取り、意見を聞いている。遠方の方には電話で話をしている。	○		○	
		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。	○	ご家族様等から情報を聞き、慣れ親しんだことを取り入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。	○	地方祭は地域の方々が御神輿や獅子舞を披露して頂いたり、奉納祭等ご利用者様が参加できる行事は地域の方々と連携を取り行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画の内容を職員間で把握できるよう、いつでも確認できる見やすいところに置いている	/	/	◎	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、記録を入力する際等に、職員は計画の内容を確認できるようになっている。サービス計画チェック表の上段には、短期目標とサービス内容が記載され、職員は記録を残す際にも、確認して計画に沿った日々の記録を残すことができている。また、月末にはサービスの実施状況の評価を行い、コメントを残すなど、より良いサービスにも繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	サービス計画チェック表を記入し、その結果どうだったか担当者が記録し、毎月1回のミーティングで話し合い、日々の支援につなげている	/	/	○	
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か月ごとに見直しを行っている。入院・退院した場合や状態が変化した場合などは直ちに見直しを行っている。	/	/	◎	短期目標の期間に合わせて、3か月に1回介護計画の見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、利用者ごとの担当職員が毎月モニタリングを行い、全ての利用者の現状を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や関係者を交えて話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングをし担当者と話し合いプランの見直しを行っている	/	/	○	
		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。	◎	状態の変化が生じた場合はその都度家族等と話をし、プランの見直しを行っている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングをし緊急案件の場合はその都度話し合いをしている	/	/	◎	月1回職員会議やユニット会議を実施し、職員間で情報共有や課題解決等に向けた話し合いをしている。また、ユニット会議等を活用して、勉強会を開催することもある。緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。さらに、会議にはなるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況を確認して事前に開催日時を決めている。会議には、全ての職員の参加を原則として開催しているが、都合により職員が参加できなかった場合には、議事録で内容を確認してもらうことの周知徹底を行い、情報共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	会議は二人ペアで担当を決め 全員が意見交換できるようにしている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	出来るだけ職員全員が参加できるように担当者が日程を早めに決め、司会・書記等を行っている。出席出来なかった職員にも議事録を閲覧するように徹底している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りをP・Cを使い出来るだけ細かく入力している。伝達事項も入力し、重要なことやご利用者様の様子等は、毎朝ミーティングで口頭でも伝えるようにしている	○	/	○	事業所に導入済みの介護ソフトを活用して、毎朝の全体ミーティングなどの際に、職員間で情報共有をしている。出勤時に、職員はパソコン上で利用者の情報や申し送り事項を確認するなど、確実な情報共有に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	希望はなるべく聞くようにはしているが、外出など毎回は不可能なこともある	/	/	/	日々の生活の中で、起床時や入浴後に着る服のほか、レクリエーションの内容、見たいテレビ、おやつ選択など、職員は声をかけ、利用者自身に自己決定や選択をしてもらえるよう支援している。中には、毎日の日記をつけている利用者もあり、継続できるような支援も行われている。以前、農業をしていた利用者も多く、落ち着きがない場合には、敷地内にある家庭菜園で草引きや野菜の収穫などをすることで、落ち着きを見せることもある。また、施設長は職員にバタバタせず、時間に余裕をもって対応することを伝え、利用者の思いに寄り添った支援を実践しながら、生き活きた生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	毎日の着替えの洋服や入浴の準備等は出来るだけ自分で選んでもらっている。YouTubeのテレビ番組はリクエストを聞き、順番に流している。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	介助が必要なご利用者様には1日の流れがあるが、自立されているご利用者様は自由にトイレに行かれている。一人一人の体調や気分によっては食事を早く出したり、遅らせたりしている。散歩も敷地内は制限なく自由にして頂いている	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	毎日の体操・リハビリ・レクリエーションの声掛けにて笑顔がみられる	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	コミュニケーションの中で表情や体調面などから意向をくみ取るようにしている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	毎月のミーティングでご利用者様一人一人の状況を把握し、ほこりやプライバシーを損ねないように皆で話し合いを行っている	○	-	◎	年間の勉強会の中に、倫理や認知症をテーマに取り上げて、人権や尊厳を学ぶなど、職員の理解促進に繋げている。また、毎月のミーティングの中で、職員間で利用者の誇りやプライバシーを尊重して、損ねない支援方法などの話し合いをしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室している。中には、建物の構造上で、職員の死角になるうる居室もあり、重度の利用者の安全面に配慮して、中の様子を観察しやすいように、ドアを開放することもある。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	トイレ誘導の声掛けや介助時のプライバシー等には注意するよう職員間で徹底している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入室する時はノックをし、声を掛けてから入室するようにしている	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報保護方針に基づき入職時雇用契約書に署名・捺印をしている。すべての職員が理解をしている	/	/	/	

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
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。	◎	施設に畑があり、園芸が得意なご利用者様に野菜の育て方等を教えて頂いたり、洗濯物をたたんで頂いたり、食事の準備等のお手伝いをして頂くと感謝の言葉を伝えたりしながら良い関係が築けるように努めている				歩行器の置き場所などをめぐり、些細な言い合いなどのトラブルに発展することがあるものの、職員が早期に間に入り、利用者から話を聞くなどの対応をしている。また、歩行器を邪魔にならない場所に寄せたり、口元が汚れている利用者にティッシュを渡したりするなど、日々の生活の中で、利用者同士が支え合いや助け合う場面も見られる。また、日中に利用者にはなるべくリビングで過ごしてもらい、孤立する利用者がいないように職員がこまめに声かけをしている。さらに、利用者が穏やかな生活が送れるように、職員は注意を払いながら、見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	出来る事はお互いに声を掛け合って共同生活している事を理解して頂いている				
		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)。	◎	仲の良いご利用者様同士が過ごせるよう座る位置を考慮している。世話好きなご利用者様にはみんなのコップを配って頂いたり、テーブルを拭いて頂いている。居室にいらっしゃる方にもお手伝いをお願いして役割を持っていたき、リビングに出て来ていただよう、孤立しないように注意をしている			○	
		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。	◎	ご利用者様同士のトラブル時は職員が仲裁に入り解決できている。今まで大きなトラブル等なし				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	家族との会話の中で 聞き取り把握している				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	近所の人に会いたいと言われる方もおられ、可能な限りは支援している、コロナ等感染対策をしながら面会できるようにしている。お手紙のやり取り等されている方もいらっしゃる				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	散歩や買い物など出来る事は希望に沿うようにしているが、時に職員ペースになる事もある	△	－	○	感染対策や猛暑日が続き、遠出することは控えているものの、日頃から、事業所周辺を散歩したり、敷地内の菜園に出て、水やりや野菜の収穫をしたりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。週2回少人数の利用者が順番に、ドライブに出かけたり、買い物に行ったりするなどの支援も行われている。また、敷地内には桜が植えられ、春には満開の桜を鑑賞したり、一緒に写真を撮ったりするなど、利用者の目を楽しませてくれている。
		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。	△	ご家族様との外出が主で、地域の方やボランティアの方との外出支援は出来ていない				
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。	○	ご利用者様個々の状態を把握し、課題が有る時はその都度ミーティングを行っている				職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握し、時間が掛かっても自分で食事を摂ってもらったり、トイレの際に、ズボンの上げ下ろしをしてもらったりするなど、少しでもできることは自分でしてもらい、見守りや待つ介護を心がけた支援をしている。施設長は、職員から極力手を出さず、待つ介護を意識するように、見守りやできない部分を一緒にするなど、繰り返し伝えるなど、周知を図っている。また、洗濯物たたみやテーブル拭きなどの家事を手伝ってもらったり、作業療法士から助言を得て、リハビリ機器等を使用して個別リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能の維持や向上にも取り組んでいる。
		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。	◎	ご利用者様個々のADLの状態を把握し、出来るだけ身体機能が維持・向上できるように毎日リハビリを行っている。また、作業療法士の指導のもと少しでも残存能力を発揮できるように支援している				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯物たたみ等、自分の役割と思い、進んでお手伝いしてくださるご利用者様には手を出さずに見守りをしている。畑仕事やガーデニングが趣味の方には自由に庭に出て収穫等して頂くよう支援している。	◎		○	
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。	○	普段の会話や家族との会話の中でできる事を見つけるように把握している				布の端切れをハサミで切ってウエスを作ったり、新聞折りをしたり、洗濯物たたみや食後のテーブル拭きを手伝うなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。また、地域の行事に利用者と一緒に参加したり、余暇時間に趣味のガーデニングをしてもらったりするなど、職員は声かけや見守りに工夫を凝らしながら、少しでも利用者に楽しみのある生活を送ってもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	洗濯たたみやテーブル拭き・買い物など個々に合わせた支援ができるようにしている。出来るだけ好きな事を取り入れるように支援している。	○	－	○	

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	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	ご家族様やご利用者様の希望を聞き把握できている。家族の希望にて職員と一緒に洋服を買いに行ったりおしゃれを楽しんでいる方もおられる				起床時に、職員は声をかけ、可能な限り、自分で衣服を選んで着替え、身だしなみを整えてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。介助が必要な利用者にも、職員は複数の衣服を提示して選んでもらったり、家族から好みを聞き、好きな衣服を用意して着てもらったりするなどの支援も行われている。外出時には、好みの帽子をかぶり、おしゃれを楽しむ利用者もいる。また、整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮して、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室で着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、2か月に1回訪問美容の来訪があり、希望する利用者には好みの髪型を整えてもらうなど、本人らしさが保てるような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。	○	季節にあった服装など家族と相談しながら持参してもらったり家族と外出しカットに行っているかたもいらっしゃる。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定ができないご利用者様は、職員がご家族様に聞きながら支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時等は少しでもおしゃれが出来るよう声掛けして支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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）	◎	整容の乱れがある場合はさりげなく声掛けして更衣をしている	◎	－	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ご家族様が一緒に同行し、カットに行かれる方もおられるが、ほとんどの方は施設に来てもらってカットしている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	ご家族様と相談しながら、髪型や服装に気をつけている				
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。	◎	口から食べる事の大切さや皆と一緒に食べる楽しさなどを職員は理解をしている。昼食は職員も同じテーブルで食事をとり会話を楽しめるようにしている				法人の栄養士が、旬な食材を取り入れ、栄養バランスを考慮した献立を作成し、週2回利用者と一緒に職員が食材の買い出しに出かけ、利用者にテーブル拭きや下膳、食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。敷地内にある菜園で収穫した枝豆やなす、プチトマト、ネギなどの旬の食材が食卓に上ることもあり、利用者は楽しみにしている。茶碗や湯呑等の食器類は、利用者ごとに使用する物が決められ、馴染みの物を持ち込んで使用してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している利用者もいる。利用者の嚥下状態に応じて、ミキサー食や刻み、トロミなどの食べやすい食の形態にも対応している。利用者の重度化や高齢化が進行し、食事の際に、食事介助が必要な利用者が増えたものの、各テーブルに職員が座って見守りやサポートをするとともに楽しく会話をしながら、一緒に食事を摂ることができている。また、利用者の食事状況を栄養士に報告して、調理方法や食事量、食の形態等の助言をもらうとともに、必要に応じて、医師に相談し、補助食品や栄養剤を追加してもらうこともある。さらに、メニューに合わせて、温かい物や冷たいままで提供するなど、利用者に食事が美味しく感じてもらえるような状態で、手作りの食事を提供することができるよう努めている。
		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。	○	買い物は毎回ではないが、ご利用者様に御用がある時には一緒に行っている。調理や片付け等出来る方は一緒に手伝ってもらっている			○	
		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。	○	調理や食器の片付け等出来る方には一緒に手伝ってもらっている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時にアレルギーや食べれないもの・好きな物など聞き把握はできている。牛乳が飲めない方には他の物で対応している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	旬のものを取入れ、利用者が美味しいと言える献立にしている。好きなものを聞き、取り入れるようにしている。毎年春には職員がつくしを取ってきて、ご利用者様と昔話をしながら一緒にはかまを取って夕食にお出ししている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等）	○	可能な限り普通食での対応をしているが嚥下状態等や体調面でキザミやミキサーになる方もおられるので、少しでも美味しく提供できるように器等の工夫をしている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入所時、使い慣れた物を持参していただいている			◎	
		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。	◎	一つのテーブルに必ず1人職員が着き、ご利用様と一緒に食事を食べながら、声掛けや介助を行っている			◎	
		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。	○	食事を作っている時に今日は何かなとか声掛けを行い、楽しみが少しでも増えるように配慮している	◎		○	
		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。	◎	法人の栄養士がカロリー計算をしてくれている。施設でも栄養バランスや水分摂取量など確保できるようにしている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量や水分量が少ない利用者には適宜声掛けして少しずつ摂取してもらうように支援している。お茶が嫌いな方には他の飲み物で対応することもある				
		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。	◎	メニューに偏りがあった場合は栄養士に相談もしたり職員で検討し、いんどりやバランスなど見た目にも心がけている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	刃物やまな板等はその都度消毒をし、衛生管理を徹底している。勉強会でも全員に周知徹底している。				

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。	◎	口腔ケアの重要性は勉強会等で職員全員が周知・理解し、毎食後利用者に合わせた口腔ケアを行っている				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分のサポートをしている。介助が必要な利用者の口腔内の状況を把握することはできているものの、自分で歯磨きができる利用者までは確認することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことも期待される。また、毎月歯科医の来訪があり、希望する利用者は受診するなど、訴えや異常が見られた場合には早期に対応することができている。さらに、歯科医から口腔衛生管理に関する助言や指導を受けることもでき、職員は口腔ケアの重要性を理解す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。	◎	口腔ケアの介助時異常がないか 観察をしている			○	
		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。	◎	毎月1回歯科医師に往診していただき、口腔衛生管理にかかわる助言・指導を行っている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後には義歯を外し、洗浄している。夕食後は入れ歯をお預かりして洗浄しポリドントで消毒を行っている				
		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、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）	◎	食後に磨くということを習慣にし、歯磨きができる方にはご自分でしてもらっている。その後磨き残しがないか確認し、必要な利用者には介助を行っている			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	出来るだけ 排泄の自立を目標にしている。布パンツで対応できる方には布パンツで対応している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握し、職員はこまめな声かけやトイレ誘導等の支援をしている。排泄の際には、可能な限り、利用者にズボンの上げ下ろしなど、できることは自分でしてもらっている。重度化に伴い、中には、紙おむつを履くほか、ポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用や排泄支援の課題を職員間で話し合い、適切な用品の使用に繋がることもある。さらに、水分や野菜を多く摂取したり、日中の運動量を増やしたりするなど、自然な排便が促せるような支援も行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘が及ぼす影響について把握できている。新人職員には都度説明している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	◎	排泄の習慣やパターンを把握し、本人の生活リズムに沿った声掛け・誘導などを行い、排泄表に記入している				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	寝たきりの方もいらっしゃるが、基本トイレでの排泄で支援している。オムツ等は個々にあったものを職員間で話し合い、本人にとってどれが一番よいか決めている	◎		○	
		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。	◎	認知症の事を理解し、職員間でオムツ使用の必要性を理解し、少しでも改善できることはないか検討をしている。				
		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。	◎	排泄表を確認し、時間があいているご利用者様には声掛けし、誘導をしている。定期的な誘導以外にも本人の訴えには都度対応している				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	オムツ使用時は家族に相談し、少しでも快適なものを選択できるよう支援している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	個々の利用者の状態に合わせてオムツやパットを検討し、使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	日々の運動や水分量にて自然排便を促すようにしている。出来るだけ下剤を使用しないよう野菜を増やしたり、センナ茶等も取り入れている				
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）。	△	職員の配置等で曜日・時間の設定はせざるを得ない。できる限り本人の希望を確認し、入浴出来るよう支援しているが、体調面などを考慮して希望に添えない時もある	◎		○	職員の勤務体制の都合もあり、入浴する曜日は固定され、週2回午前中の時間帯に、利用者は入浴することができる。1日ユニットごとに3名の入浴支援をしているが、施設長は職員に、「バタバタせず、時間にゆとりを持った支援が行えるように、必ずしも午前中に入浴支援を済ませる必要はない」などと伝え、ゆったりとした入浴支援にも努めている。利用者の希望に応じて、午後の時間帯の入浴に対応するとともに、好みやこだわりのシャンプーやリンス、ボディーソープ、タオルなどを持参して、使用することもできるなど、少しでも楽しみながら入浴してもらえるよう支援している。また、1階にはリフト浴が設置され、立位や座位が保持できないなど、利用者の状態に応じて使い分け、安心安全に入浴できるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯を変えて声かけをする工夫をするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	できる限りゆっくり入浴できるように支援している				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	個々の能力に合わせ一般浴やリフト浴など支援している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否の方にも出来るだけ気持ち良く入れるよう、無理強いせず時間をおいて支援している。				
		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。	◎	バイタル測定し、体調面や表情から健康状態を判断し、入浴が可能か確認している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	日中の活動状況や毎日の睡眠状況を朝の申し送り等で把握している。				現在、事業所には眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、睡眠状況を医師に報告し、指示や助言をもらいながら、減薬や中止に繋げられるような総合的な支援に努めている。また、利用者の状態に合わせて、レクリエーションやリハビリ体操をしたり、日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れるなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。さらに、日中には極力リビングに出て過ごしてもらい、メリハリを持ってもらうなど、昼夜が逆転しないような支援にも取り組んでいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転しないよう、居室におられる方もなるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	医師とご利用者様の状態を観察・話し合い、出来るだけ薬を減らせるように支援している。昼夜逆転しないよう日中リハビリや散歩・レクリエーション等声掛けし日中過ごしていただいている。ほとんどの方が安定剤なく良眠できている			◎	
		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。	◎	利用者の状態に合わせて、昼食後には居室でゆっくり休めるよう支援している				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	電話がかかってきたら取次ぎし、遠方にいるご兄弟に手紙を書いたりしているご利用者様は、お手紙を預かりポストに投函している				
		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。	◎	入所時に説明をしており、ご希望には出来る限り対応できるようにしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望のある方は個々に対応している				
		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。	◎	届いた手紙等はご本人様に手渡している。返事を書かれる方もおられる				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	入所時にご本人・ご家族に説明しており、いつでも連絡が取れるよう支援している。連絡事項にてお電話をした場合、ご本人・ご家族様のご希望があれば代わってお話をして頂いている				
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。	○	ご利用者様にはご家族様の了解のもと、お小遣いとして少額を預かっており、買い物・病院等に行き預かっている小遣いからご自分で支払う方もおられる				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	◎	衣類・お菓子等、ほぼご家族様が買ってくることが多いが、買いたいものがある場合は一緒に行き可能な限り支援している				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	認知症施設の為、お金を渡すと何処にしまったか分からなくなったりされるので、ご家族様と相談しお小遣いの管理は各ユニットのチーフと施設長で管理をし、毎月使った金額をご家族に報告している。ほとんどのご利用者様が自分でもっている方はいないが、買い物をする時にお金をお渡し、お支払いいただく等支援えお行っている				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	必要なものはご家族様と相談しながら支援している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭管理規定に基づき管理している。月1回領収書と明細を家族に渡しサインをもらっている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	入所時にご本人様・ご家族と話し合い、出来る限りニーズに合わせ対応している	◎		◎	感染対策が緩和され、希望に応じて、家族との外出のほか、外泊ができるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、行きつけの美容室に出かけたり、その日の外出希望に対応したりするなど、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関はいつも開放しており地域の方や家族がいつ来てもよいようにしている	◎	－	◎	事業所の門扉は開放され、玄関先には花を植えたプランターのほか、丸いテーブルやいすを置くなど、明るく入りやすい雰囲気が感じられる。また、敷地内の落ち葉の掃除をする職員に、近隣住民から話しかけてくれるなど、地域に馴染んだ事業所となっている。令和6年8月には、道路脇に大きな看板が設置され、来訪者に場所がより分かりやすくなっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	◎	各ユニットごとにご利用者様の状態に応じてソファの位置などを変えたり、季節に応じた飾りつけをご利用者様と一緒に作り、楽しみながら飾りつけを行っている。	◎	－	○	玄関を入ってすぐの場所に、機能訓練室を兼ねた広いフロアがあり、使用できるエアロバイクや足踏み機などのリハビリ器具が置かれ、状況に応じて、利用者は機能訓練に取り組んでいる。また、明るい自然光が差し込み明るいリビングの窓から、緑の木々などの自然が眺められ、利用者はゆったりとした穏やかな生活を送ることができる。事業所には歩行器や車いすを使用している利用者も多く、こまめに掃除や整理整頓が行われ、動線が確保されるなど、利用者は安心安全に移動することができるようになっている。	
		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。	◎	毎日清掃を行い、衛生管理を徹底している。トイレ汚染時等も速やかに掃除・消毒・消臭をしてご利用者様・ご家族様が快適に過ごせるようにしている。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の生け花を飾ったり、季節感が出るような飾りを飾って支援している					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	気の合う仲間同士で過せるようにリビングを配置し、玄関や庭にも椅子を置いて自由に過ごしてもらっている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	家族や本人の希望があれば使い慣れたものを持ってきてもらっている	○			○	居室には、テレビや小物類、家族写真、仏壇、遺影など、利用者の使い慣れた物や大切な物を持ち込むことができ、居心地の良い空間づくりが行われている。また、医療的支援が必要な利用者には、職員や看護師等が介助をしやすいようにあまり物を置かず、広々としてすっきりと片づけられた居室もある。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレ表示をしたり、手すりの設置をし、廊下をスムーズに移動できるよう配慮をしている				○	居室内の蛍光灯には、ヒモが取り付けられ、自分で点灯や明るさを調整することができるようになっている。また、廊下にはセンサーライトが取り付けられ、分かりやすくトイレなどを表示するなど、利用者の安全面を配慮するとともに、場所を認識しやすいようにしている。また、2階の踊り場には、利用者自身で昇降運動をしてもらえるように、踏み台や休憩用のソファが置かれ、中には、活動の意欲を持って、機能訓練に取り組む利用者もいる。
		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）	○	新聞は毎日読めるようリビングに置いている。ご利用者様の居室には好きなものを置いて頂いている。ハサミ等危険なもの等は家族と相談しながら支援している					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	日中は玄関・門も開けており、いつでも気軽に来て頂けるようにしている	◎	－	○	全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解し、事業所の門扉のほか、日中に玄関の施錠をしておらず、防犯のために夜間のみ玄関の施錠をしている。玄関スペースにはエレベーターが設置され、居住空間から利用者の出入りが見えないため、玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員が利用者や来訪者の出入りを分かりやすいようにしている。また、利用者の安全面を考えて、2階の階段には転落防止のための柵を取り付けている。	
		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。	◎	入所時に説明している。現在施錠を希望する家族はいない					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入所時サマリーや家族からの聞き取りにて把握し、全職員に周知徹底している。もし個々の飲み薬がわからない時にはすぐに確認ができるようご利用者様全員のお薬の説明書ファイルを1か所に置き確認できるようにしている。尚、お薬が変わるたびに説明書も更新している					
		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。	◎	毎日バイタル測定をし、朝のミーティングで身体状況の変化を申し送りをし、夜間の状態も日勤が周知できるようにしている。出来る限り同じ職員を同じユニットに配置し、ご利用者様の身体変化にいち早く気が付けるようにし、早期発見に努めている。					
		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。	◎	勤務年数の長い職員が多い為、ご利用者様の状態変化に気づくことが出来、重度化の防止や適切な入院が出来ている					
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。	◎	ご希望される方はかかりつけ医に受診されている	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	医療機関と連携を取り、定期検診や相談、受診などを行い、必要があれば専門医に紹介をお願いしている。希望のかかりつけ医がいる場合は、現状がわかるように情報を提供し、受診でき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。	◎	医師と連携を取りながら、受診結果の報告、必要に応じ家族に相談しながら行っている					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には地域連携室と定期的に面会や電話連絡をし、連携をとっている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	地域連携室と定期的に面会や電話連絡をし、早期退院ができるように情報交換し支援できている				
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。	◎	常時看護師がいるようシフトを組み、ご利用者様に状態の変化がみられた時には協力医療機関に報告・相談をし、医師の指示のもと必要な医療行為を行っている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	緊急時等もすぐに対応できる体制ができている。職員に看護師がいる為、早期の対応ができている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々のバイタルチェックや週1回の体重測定など健康管理をしながら、日ごろの状態の把握に努める事で異常の早期発見につなげている。勉強会で緊急時の対応なども定期的に行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	服薬ファイルを作成し、二重チェック・飲み忘れ・誤薬を防ぐように心がけている。職員一人ひとりが理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	配薬、確認を別の職員がするようにしている。職員はご利用者様の薬をファイルにて確認するよう徹底している				
		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)がないかの確認を定期的に行っている。	◎	薬に変更があった場合は常にご利用者様の状態変化がないか確認し、状態変化があった場合には、他院の場合でも協力医療機関に報告し、確認を定期的に行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	重度化した場合や終末期の在り方について、入居時に説明・同意を得ている。状態変化の段階ごとにご利用者様・ご家族様・医師と連携をとり意向を確認して方針を決めている				事業所では、「利用者の健康管理」と「看取りに関する指針」を整備し、入居時や重度化した際に、家族等に事業所に対応できることを説明し、同意を得ている。母体は医療法人で、24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、事業所に設置されたモニターを通して、医師等が利用者の様子を観察して、必要な指示やアドバイスを伝えることができ、緊急時には迅速に対応してくれるなど、職員や家族の安心感に繋がっている。希望が出された場合には、積極的に看取り介護に取り組んでいる。また、利用者の状態の変化に合わせて、医師や家族、職員を交えて話し合い、方針や支援内容を共有している。さらに、看取りの勉強会も行われ、職員のスキルアップや支援時の不安軽減に努めている。
		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。	◎	重度化・終末期の在り方について、ご本人様・ご家族様・協力医療機関の医師と連携を取り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。	○	終末期の対応について職員の勉強会の実施を行い、不安軽減やスキル向上に努めている。状態に応じて話し合い、ながら支援している				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	できること・できないこと・対応方針についてご家族様に十分な説明を行い、理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	ご本人様・ご家族様・主治医・介護職員・看護師を含め、連携をとりチームで支援できる体制を整えている				
		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)	○	ご家族様への説明を十分に行ない理解をしてもらっている。遠方のご家族様にも不安にならないように適宜連絡をとれるようにしている				
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。	◎	感染対策委員会を設置し、感染症について定期的に勉強会をし予防・対策を行っている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそ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。	◎	感染症のマニュアルを作成しており、定期的な勉強会を行っている。新人職員にはその都度説明をし、全員が対応できるように指導している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	市役所のホームページで地域の発生状況など確認し、感染予防や対策等の最新情報を取り入れ対応している				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	ご利用者様はもちろん職員も手洗いやうがいの徹底をしている。ご来訪者様にも玄関にて体温測定・手のアルコール消毒をしていただいている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月ご家族様にお便りを送り、近況報告を行っている。面会に来られた時にも状態の説明をしている				家族が参加できるイベントの開催は休止しているものの、感染対策も緩和され、玄関先での自由な面会のほか、外出や外泊が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。働いている家族も多く、以前からイベントなどの参加協力は少ないが、家族の代表者が運営推進会議に参画をしている。また、毎月発行する事業所便りのほか、担当職員が利用者の様子を手紙に書いて家族に送付をしている。運営推進会議や手紙を活用して、事業所の運営上の事柄を共有することができているものの、今後は事業所内の設備改修や機器の導入など、家族の安心に繋がる報告が行われることも期待される。さらに、来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くように努め、可能な限り、思いや意向に沿った支援にも努めている。中には、携帯電話を持ち込み、毎日家族と連絡を取り合う利用者もいる。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	ご家族様もお仕事をされている方が多くまた、コロナ禍の為、面会制限を行っているのではなかなか現状は難しい。今後どのようにしたらよいか検討が必要	○		△	
		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)	○	ご家族様が知りたいことや不安に感じている事等があればいつでも電話連絡して頂きその都度対応を行っている。ご利用者様のご様子や行事等は毎月お便りを送りご報告をするようにしている	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	今後起こりえる認知症の悪化や状態を説明しながら適切にかかわり続けてもらえるよう理解してもらっている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	事業所の運営上の事柄や出来事についてはその都度お手紙にて報告を行っている。。また、運営推進会議や面会時にも報告をしご理解して頂いている	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	今後起こりえるリスクについて面会時やケアプランにてご説明を行っている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	ご家族様の面会時にははできるだけ状態報告を行い、ご意見やご希望を伺い、気軽に相談して頂けるよう対応している			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に十分説明をして理解・納得を得るとともに何かあればいつでも相談できるよう心掛けている				
		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。	◎	契約時に十分説明をして理解・納得していただいている。退去の希望がある場合は十分な説明をし、希望先にスムーズに移れるように支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議に参加してもらったり、地域行事への参加等で事業所を知ってもらい理解を図っている		-		地域の高齢化や過疎化に伴い、地域と交流する機会は減少しているものの、法人・事業所として、町内会に加入し、地域で開催される防災訓練などの地域行事に参加協力をしている。秋祭りには、神輿や獅子舞の来訪があり、利用者の楽しみに繋がっている。また、地域の小学生とのふれあい集会に参加するほか、職員が小学校の福祉授業に協力をしている。今回の外部評価の受審にあたり、運営推進会議の参加メンバーなどから、地域アンケートの協力が得られておらず、アンケートの協力を働きかけて、協力が得られるように、職員間で検討していくことを期待したい。加えて、より一層地域との繋がりを深められるような取り組みを職員間で検討し、地域の一員として、活動の場や交流が図れる機会を設けていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	町内会に入り地域行事に参加したり、自主防災会に所属し地域の防災訓練にも参加している。運営推進会議や地方祭等を通じ地域の方との輪が広がっている。地元の小学生・中学生の交流も毎年増えている		-	○	
		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。	○	顔なじみの関係が少しずつ増えている				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	地域の方々が声を掛け合い、古新聞を集めて持ってきてくださっている。今後もっと気軽に立ち寄れる施設を目指したい				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	回覧板をもって行ったり散歩時に挨拶をし声掛けを行っている				
		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)	△	地域の方に七夕等の笹をもらったり、地域行事に参加することで近隣の住民と少しずつ広がりを増やしている。ボランティアは今のところいない				
		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)。	○	地域の小学生のふれあい集会・中学生の職場体験・福祉授業等で協力を得たりまた、駐在所や近郊福祉施設の方に運営推進会議に参加してもらい関係を築いている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	地域の区長さんや民生委員さん・駐在所の方など地域の方・ご利用者様・ご家族様にも参加していただいている	◎	/	○	運営推進会議は、利用者や家族の代表者、民生委員、区長、駐在所の警察官、他の事業所の職員などの参加協力を得て開催をしている。会議には、より多くのメンバーが参加しやすいように、開催日を偶数月の第2月曜日の13時30分からに固定する工夫をしている。会議では、事業所の活動やサービスの評価結果の報告などを行い、参加メンバーとの意見交換をしている。地域住民等から意見を聞くことができているものの、家族は代表者のみの参加に留まっているため、会議の目的や意義を説明する機会を設けたり、全ての家族に会議案内を送付して、参加できない家族には、事前に意見を聞いたりするなど、より多くの家族の参画を得て、会議が開催できるように職員間で検討していくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の結果が届いた時は運営推進会議にて報告するようにしている。出席できないメンバーのかたには、議事録は地域の方々へ持って行き公表を行っている	/	－	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	地域の方の意見を聞き偶数月の第2月曜日にしている。今後テーマに合わせたメンバーの参加も検討したい	/	－	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念は開設当初からあり、変更はしていない。新人研修を行い、理念について共通認識を持ち地域密着型の意義を職員全員が理解している	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	施設内の見やすい所に理念を掲げている	○	－	/	
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。	○	個々に適した勉強会への参加や講習会への呼びかけを行っている。研修報告書は全員が読めるようにしている	/	/	/	医師である代表者は、訪問診療で事業所に訪問する機会が多く、利用者の健康状況を確認するほか、職員から意見や提案を聞き、対応をしてもらうこともできている。また、社員旅行や忘年会、スポーツ大会を開催したり、リフレッシュ休暇を設けたりするなど、職員の福利厚生も充実し、職員の働きやすい職場環境にも繋がっている。さらに、職員が外部研修に参加する際には、参加費用を助成したり、職員の資格取得の支援をしたりするなど、職員が働きがいをもちながら、スキルアップを図れるように努めている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	個々にあった研修に参加できるよう検討している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	能力向上を目指し、研修を受けたり、資格が取れるよう便宜を図っている。常勤・パートの人材確保により、勤務状態を確保している。福利厚生も充実しており職員がやりがいをもって働いている。長く勤務している職員が多い。	/	/	/	
		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）	○	包括支援センターを通じ、地域の同業者と互いに意見交流を持ちサービスの向上につなげている。運営推進会議に参加していただいたり、納涼祭に参加したりと交流を図っている	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	ストレス軽減のために定期的に女子会や海でバーベキューをしたり、忘年会・社員旅行などを通じてリフレッシュできる取り組みができている	○	－	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	高齢者虐待防止法について、定期的に勉強会でテーマとして取り上げ話しあっている。具体的にどのような行為なのか職員は理解できている	/	/	○	年間の勉強会で、虐待や不適切ケアの防止などをテーマに取り上げて、職員は学び、法令等を理解している。ミーティングの中で、職員自らが日々の支援を振り返る機会を設けるとともに、不適切なケアなどの話し合いをしている。また、事業所では「高齢者虐待防止のための指針」を整備し、全ての職員は虐待等が見られた場合の対応方法や報告手順等を理解している。
		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。	◎	日々のケアについて勉強会で話し合いをしている。また体調の変化や日々の精神状態について毎朝のミーティングで確認している	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の体調面なども考慮し、できるだけストレスがないように普段の声掛けにも注意している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	◎	身体拘束をしないことを職員が徹底理解している。緊急性のある場合を考え、どんなことがあるか、マニュアルがあり理解している	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束についてミーティングで話し合っている。身体拘束適正化の委員会を立ち上げている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	現在は家族からの施錠の希望はない。できるだけ自由な暮らしを支援している。現在は身体拘束はない。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会のテーマとしており、職員が理解できるよう取り組んでいる。成年後見制度を利用している方もおられる				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	包括支援センターや他の機関との連携を築いている				
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。	○	緊急時の対応マニュアルがあり勉強会などで基礎知識や救急処置法を学んでいる。定期的な勉強会も行っている				
		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。	◎	定期的に応急手当の方法など人形を使い研修を行っている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットをノートに書き勉強会で検討し、職員間で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。	○	ご利用者様ひとりひとりの状態から考えられるリスクや危険等をを検討し、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。	◎	苦情対応マニュアルがあり、苦情があった時には報告書に記入している				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があった場合はマニュアルに沿って対応している。				
		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。	○	苦情が寄せられた場合は事実確認をし、的確に速やかに対応するように心がけている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	入所時にご本人様・ご家族様に説明をしている。面会時に管理者や職員に伝える事が多い	◎		○	事業所には相談窓口が設けられ、家族等から意見が出された場合には、施設長を中心に対応をしている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くこともある。時には、「病院受診の際に、時間までに準備ができてなかった、手荷物の入れ忘れがある」など、家族から率直な意見や苦情が出され、迅速に対応するとともに、職員間で改善方法や再発防止の話し合いをしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。さらに、施設長は職員と日々の業務に従事し、こまめなコミュニケーションを通して、思いや意見を把握したり、気軽に相談に応じたりするなど、風通しの良い職場環境づくりにも努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	苦情や相談ができる公的な窓口があることは契約当初に説明は行っている。苦情がある時は管理者に24時間連絡がとれるよう連絡先を伝えている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	何かあれば常に報告できる体制になっており、必要な時は来ていただいている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	毎月勉強会で職員の意見を聞いている。都度話し合いもできている			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回職員全員で自己評価に取り組んでいる				外部評価の自己評価は、全ての職員で話し合い、施設長やチーフが出された意見を取りまとめて作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果を報告し、参加メンバーから意見をもらうことができているものの、会議には決まった家族の参加に留まっているため、会議により多くの家族の参加を得られるように工夫をしたり、評価結果を分かりやすく簡潔に取りまとめた報告を全ての家族に送付したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。また、目標達成の取り組み状況のモニターを、会議の参加メンバーや家族に呼びかけて、意見をもらうなどの取り組みが行われることも期待される。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	可能な限り実現に向けて取り組んでいる。途中でたどりつかない事もあるが職員間で検討し実現できるように努力している				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議やお便り等で報告するようにしている	○	－	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	災害マニュアルもあり、毎年災害の実地指導を受けている。職員は周知徹底している				事業所では、災害対応マニュアルやBCP（事業継続計画）を整備するとともに、年2回消防署の協力を得て、消防訓練を実施している。訓練では、実際に避難を想定している経路を通して避難し、避難場所までの避難時間を測るなど、実践的な内容の訓練も行われている。また、チーフが防災士の資格を取得するとともに、地域の防災訓練にも参加協力をしている。今後は、地域との合同訓練を開催するなど、少しずつ地域との協力支援体制が構築できるように職員間で検討していくことも期待される。
		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。	○	マニュアルに沿って実際に避難経路を通りどのくらいかかるかなど実際に訓練をしている				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	従来の防火、防災訓練に加えBCP計画に基づき、消防設備や避難経路・物品など定期的な点検をしている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	地域の防災訓練に参加したり、消防と連携をとり、協力・支援体制を確保している	○	－	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	◎	地域の防災訓練に参加したり、消防と連携をとり、協力・支援体制を確保している				
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）	○	職員が研修を受けたりした内容は運営推進会議で紹介したり、地域の行事に参加することで利用者と接することもありより理解を深めている				事業所に来訪した地域住民から相談が寄せられたり、運営推進会議の中で、参加メンバーから相談を受けたりすることもあり、施設長等は適切に対応をしている。また、法人内の居宅介護支援事業所に相談窓口が設置され、地域の相談支援にも取り組んでいる。さらに、地域の中学生の職場体験の受け入れにも協力をしている。運営推進会議には、他の施設・事業所の管理者等が参加して、情報交換をするほか、地域イベントや研修に参加して、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関との連携を図ることもできている。
		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。	○	地域の方が来られたときに相談等をし、必要な場合は対応できる体制を作っている		－	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	○	地域の方がいつでも気軽に来られる場所に出来るよう努力していきたい				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験や福祉の授業で受け入れを行っている				
		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）	○	包括支援センターや他の施設との連携を密にし、地域のイベント等にも参加している			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 9 月 25 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	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870104068
事業所名	アトラス奥道後
(ユニット名)	B
記入者(管理者)	
氏 名	渡部 徳子
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 4 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 笑顔のたえない場所にしよう 自分らしくいられる場所にしよう 会話の多い場所にしよう	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ご利用者様が生き生きと楽しく過ごしていただけるよう職員とアイデアを出し合い、YouTubeが観れるようにして好きな番組を順番にリクエストしてもらっている。 防災面も避難訓練等を行い、どのようにしたらスムーズに避難できるか納得がいくまで話し合い意識向上に努めた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 保養所が並ぶ小高い丘に立地している事業所は、窓から自然豊かな山々を眺められるなど、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。開設から20年を迎えた事業所は、既存の保養所の建物を改修して活用している。母体は医療法人で、市内に複数の他の事業所を運営するとともに、24時間体制で医師や看護師等から専門的な助言が受けられる医療連携体制が整うなど、希望に応じて、看取り支援にも対応をしている。また、看護師の資格を持つ施設長は、就任して日は浅いものの、日々職員と一緒に業務に従事し、必要に応じて、ケアに対する指導やアドバイスを行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。さらに、フロアや各ユニットには、エアロバイクなどのリハビリの運動器具が置かれ、介護計画の中に取り入れて、計画的に個別の機能訓練を行うなど、利用者の心身機能の維持にも努めている。加えて、医師である代表者は、事業所に来訪する機会も多く、利用者の状況を適切に把握するほか、職員とコミュニケーションを図ったり、リフレッシュ休暇の導入や職員旅行を実施したりするなど、福利厚生も充実させ、職員の働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。職員の聞き取りからは、「利用者の笑い声が少しでも多く聞こえるように支援したい、看取り支援に真剣に取り組み、利用者の最期に寄り添いたい」などの声が聞かれるなど、利用者に寄り添いながら、思いに沿った支援も行われている。
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々の声掛けや見守りする中、ご家族様との話し合いの中で思いや暮らしの希望、意向の把握に努めている。1日の過ごし方を通じ、意向をくみ取ることができる。	○		○	日々の午後の余暇時間などを活用して、職員は一人ひとりの利用者に寄り沿いながら、思いや暮らし方の希望などを聞くよう努めている。また、意思疎通の難しい利用者には、表情や仕草を観察して、思いをくみ取ったり、家族等から思いや意向を確認したりしている。さらに、介護計画の作成時には、必ず利用者や家族に思いや暮らし方の希望を聞き取り、意向に沿った支援に努めている。把握した思いなどの情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	1日のご本人様の行動・言動に気を配り、話を傾聴する時間を持つようにしている				
		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。	◎	コロナ等、感染症に注意しながら、ご家族様が面会や用事があって来られた時は出来るだけ会話をする時間を持つようにしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	3か月に1回アセスメントをし、担当者会議にて職員全員で検討し共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	日々の会話の中から意向や思いを感じ取り、カンファレンス等で職員全員が共有できるようにして意見交換している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時にご本人様やご家族様から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、生活環境等をしっかりとお話を聞き、職員間で把握するように努めている			○	入居時に、職員は利用者や家族から、こだわりや生活歴、馴染みの生活環境等を聞き、情報を収集している。また、これまで関わってきた居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、施設や病院等の関係機関の担当者から、利用者の生活環境やこれまでのサービス利用の経過等の情報を聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	ご利用者様が出来る事は役割をもってもらえるように支援している。職員間で、ご利用者様のできる・できそうなことは何かを日々の生活で把握し、申し送りしている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々の記録に記入し、状態変化などを把握し、パソコンや朝の申し送り等で情報を共有している。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	介護保険更新時の訪問調査には可能な限り家族様には同席をお願いしており、ご本人様・ご家族様の意見を聞き介護計画の見直しを行っている。来られない家族様には電話で意見を聞くようにしている。			○	アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議や毎月のカンファレンスの中で話し合い、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスを検討している。アセスメントシートの様式等が統一されておらず、記載方法や内容にバラつきや不十分さが見受けられるため、今後は統一した様式を使用したり、定期的に情報を更新する際に、様式を合わせたシートで作成をしたりするなど、他の職員が見ても分かりやすく、より情報共有が行いやすうに、職員間で検討を行い、実践していくことを期待したい。
		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。	◎	担当者会議にて職員全員でご利用者様の課題を検討し、話し合いをした内容を元に見直しをしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	ご本人様の意見を聞きながら、月1回担当者間でカンファレンスを行い検討している。				事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、月1回開催するカンファレンスや日々の申し送りを活用して、職員から意見を出してもらいながら話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。訪問調査日には、「下肢筋力の維持、体力を維持したい」などの計画の目標が見られるなど、利用者の思いを尊重した個別性のある介護計画を確認することができた。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	感染症対策に注意して、用事や面会時には出来るだけご家族様と話をする時間を取り、意見を聞いている。遠方の方には電話で話をしている。	○		○	
		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。	○	ご家族様等から情報を聞き、慣れ親しんだことを取り入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。	○	地方祭は地域の方々が御神輿や獅子舞を披露して頂いたり、奉納祭等ご利用者様が参加できる行事は地域の方々と連携を取り行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画の内容を職員間で把握できるよう、いつでも確認できる見やすいところに置いている	/	/	◎	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、記録を入力する際等に、職員は計画の内容を確認できるようになっている。サービス計画チェック表の上段には、短期目標とサービス内容が記載され、職員は記録を残す際にも、確認して計画に沿った日々の記録を残すことができている。また、月末にはサービスの実施状況の評価を行い、コメントを残すなど、より良いサービスにも繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	サービス計画チェック表を記入し、その結果どうだったか担当者が記録し、毎月1回のミーティングで話し合い、日々の支援につなげている	/	/	○	
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か月ごとに見直しを行っている。入院・退院した場合や状態が変化した場合などは直ちに見直しを行っている。	/	/	◎	短期目標の期間に合わせて、3か月に1回介護計画の見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、利用者ごとの担当職員が毎月モニタリングを行い、全ての利用者の現状を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や関係者を交えて話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングをし担当者と話し合いプランの見直しを行っている	/	/	○	
		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。	◎	状態の変化が生じた場合はその都度家族等と話をし、プランの見直しを行っている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングをし緊急案件の場合はその都度話し合いをしている	/	/	◎	月1回職員会議やユニット会議を実施し、職員間で情報共有や課題解決等に向けた話し合いをしている。また、ユニット会議等を活用して、勉強会を開催することもある。緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。さらに、会議にはなるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況を確認して事前に開催日時を決めている。会議には、全ての職員の参加を原則として開催しているが、都合により職員が参加できなかった場合には、議事録で内容を確認してもらうことの周知徹底を行い、情報共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	会議は二人ペアで担当を決め 全員が意見交換できるようにしている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	出来るだけ職員全員が参加できるように担当者が日程を早めに決め、司会・書記等を行っている。出席出来なかった職員にも議事録を閲覧するように徹底している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りをP・Cを使い出来るだけ細かく入力している。伝達事項も入力し、重要なことやご利用者様の様子等は、毎朝ミーティングで口頭でも伝えるようにしている	○	/	○	事業所に導入済みの介護ソフトを活用して、毎朝の全体ミーティングなどの際に、職員間で情報共有をしている。出勤時に、職員はパソコン上で利用者の情報や申し送り事項を確認するなど、確実な情報共有に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	希望はなるべく聞くようにはしているが、外出など毎回は不可能なこともある	/	/	/	日々の生活の中で、起床時や入浴後に着る服のほか、レクリエーションの内容、見たいテレビ、おやつ選択など、職員は声をかけ、利用者自身に自己決定や選択をしてもらえるよう支援している。中には、毎日の日記をつけている利用者もあり、継続できるような支援も行われている。以前、農業をしていた利用者も多く、落ち着きがない場合には、敷地内にある家庭菜園で草引きや野菜の収穫などをすることで、落ち着きを見せることもある。また、施設長は職員にバタバタせず、時間に余裕をもって対応することを伝え、利用者の思いに寄り添った支援を実践しながら、生き活きた生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	毎日の着替えの洋服や入浴の準備等は出来るだけ自分で選んでもらっている。YouTubeのテレビ番組はリクエストを聞き、順番に流している。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	介助が必要なご利用者様には1日の流れがあるが、自立されているご利用者様は自由にトイレに行かれている。一人一人の体調や気分によっては食事を早く出したり、遅らせたりしている。散歩も敷地内は制限なく自由にして頂いている	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	毎日の体操・リハビリ・レクリエーションの声掛けにて笑顔がみられる	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	コミュニケーションの中で表情や体調面などから意向をくみ取るようにしている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	毎月のミーティングでご利用者様一人一人の状況を把握し、ほこりやプライバシーを損ねないように皆で話し合いを行っている	○	-	◎	年間の勉強会の中に、倫理や認知症をテーマに取り上げて、人権や尊厳を学ぶなど、職員の理解促進に繋げている。また、毎月のミーティングの中で、職員間で利用者の誇りやプライバシーを尊重して、損ねない支援方法などの話し合いをしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室している。中には、建物の構造上で、職員の死角になるうる居室もあり、重度の利用者の安全面に配慮して、中の様子を観察しやすいように、ドアを開放することもある。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	トイレ誘導の声掛けや介助時のプライバシー等には注意するよう職員間で徹底している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入室する時はノックをし、声を掛けてから入室するようにしている	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報保護方針に基づき入職時雇用契約書に署名・捺印をしている。すべての職員が理解をしている	/	/	/	

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
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。	◎	施設に畑があり、園芸が得意なご利用者様に野菜の育て方等を教えて頂いたり、洗濯物をたたんで頂いたり、食事の準備等のお手伝いをして頂くと感謝の言葉を伝えたりしながら良い関係が築けるように努めている				歩行器の置き場所などをめぐり、些細な言い合いなどのトラブルに発展することがあるものの、職員が早期に間に入り、利用者から話を聞くなどの対応をしている。また、歩行器を邪魔にならない場所に寄せたり、口元が汚れている利用者にティッシュを渡したりするなど、日々の生活の中で、利用者同士が支え合いや助け合う場面も見られる。また、日中に利用者にはなるべくリビングで過ごしてもらい、孤立する利用者がいないように職員がこまめに声かけをしている。さらに、利用者が穏やかな生活が送れるように、職員は注意を払いながら、見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	出来る事はお互いに声を掛け合って共同生活している事を理解して頂いている				
		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)。	◎	仲の良いご利用者様同士が過ごせるよう座る位置を考慮している。世話好きながご利用者様にはみんなのコップを配って頂いたり、テーブルを拭いて頂いている。居室にいらっしゃる方にもお手伝いをお願いして役割を持っていたき、リビングに出て来ていただよう、孤立しないように注意をしている			○	
		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。	◎	ご利用者様同士のトラブル時は職員が仲裁に入り解決できている。今まで大きなトラブル等なし				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	家族との会話の中で 聞き取り把握している				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	近所の人に会いたいと言われる方もおられ、可能な限りは支援している、コロナ等感染対策をしながら面会できるようにしている。お手紙のやり取り等されている方もいらっしゃる				
13	日常的な外出支援	a	利用者（および意思表示が困難な場合はご家族）の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	散歩や買い物など出来る事は希望に沿うようにしているが、時に職員ペースになる事もある	△	－	○	感染対策や猛暑日が続き、遠出することは控えているものの、日頃から、事業所周辺を散歩したり、敷地内の菜園に出て、水やりや野菜の収穫をしたりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。週2回少人数の利用者が順番に、ドライブに出かけたり、買い物に行ったりするなどの支援も行われている。また、敷地内には桜が植えられ、春には満開の桜を鑑賞したり、一緒に写真を撮ったりするなど、利用者の目を楽しませてくれている。
		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。	△	ご家族様との外出が主で、地域の方やボランティアの方との外出支援は出来ていない				
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。	○	ご利用者様個々の状態を把握し、課題が有る時はその都度ミーティングを行っている				職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握し、時間が掛かっても自分で食事を摂ってもらったり、トイレの際に、ズボンの上げ下ろしをしてもらったりするなど、少しでもできることは自分でしてもらい、見守りや待つ介護を心がけた支援をしている。施設長は、職員から極力手を出さず、待つ介護を意識するように、見守りやできない部分を一緒にするなど、繰り返し伝えるなど、周知を図っている。また、洗濯物たたみやテーブル拭きなどの家事を手伝ってもらったり、作業療法士から助言を得て、リハビリ機器等を使用して個別リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能の維持や向上にも取り組んでいる。
		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。	◎	ご利用者様個々のADLの状態を把握し、出来るだけ身体機能が維持・向上できるように毎日リハビリを行っている。また、作業療法士の指導のもと少しでも残存能力を発揮できるように支援している				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯物たたみ等、自分の役割と思い、進んでお手伝いしてくださるご利用者様には手を出さずに見守りをしている。畑仕事やガーデニングが趣味の方には自由に庭に出て収穫等して頂くよう支援している。	◎		○	
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。	○	普段の会話や家族との会話の中でできる事を見つけるように把握している				布の端切れをハサミで切ってウエスを作ったり、新聞折りをしたり、洗濯物たたみや食後のテーブル拭きを手伝うなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。また、地域の行事に利用者と一緒に参加したり、余暇時間に趣味のガーデニングをしてもらったりするなど、職員は声かけや見守りに工夫を凝らしながら、少しでも利用者に楽しみのある生活を送ってもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	洗濯たたみやテーブル拭き・買い物など個々に合わせた支援ができるようにしている。出来るだけ好きな事を取り入れるように支援している。	○	－	○	

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	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	ご家族様やご利用者様の希望を聞き把握できている。家族の希望にて職員と一緒に洋服を買いに行ったりおしゃれを楽しんでいる方もおられる				起床時に、職員は声をかけ、可能な限り、自分で衣服を選んで着替え、身だしなみを整えてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。介助が必要な利用者にも、職員は複数の衣服を提示して選んでもらったり、家族から好みを聞き、好きな衣服を用意して着てもらったりするなどの支援も行われている。外出時には、好みの帽子をかぶり、おしゃれを楽しむ利用者もいる。また、整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮して、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室で着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、2か月に1回訪問美容の来訪があり、希望する利用者には好みの髪型を整えてもらうなど、本人らしさが保てるような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。	○	季節にあった服装など家族と相談しながら持参してもらったり家族と外出しカットに行っているかたもいらっしゃる。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定ができないご利用者様は、職員がご家族様に聞きながら支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時等は少しでもおしゃれが出来るよう声掛けして支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり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）	◎	整容の乱れがある場合はさりげなく声掛けして更衣をしている	◎	－	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ご家族様が一緒に同行し、カットに行かれる方もおられるが、ほとんどの方は施設に来てもらってカットしている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	ご家族様と相談しながら、髪型や服装に気をつけている				
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。	◎	口から食べる事の大切さや皆と一緒に食べる楽しさなどを職員は理解をしている。昼食は職員も同じテーブルで食事をとり会話を楽しめるようにしている				法人の栄養士が、旬な食材を取り入れ、栄養バランスを考慮した献立を作成し、週2回利用者と一緒に職員が食材の買い出しに出かけ、利用者にテーブル拭きや下膳、食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。敷地内にある菜園で収穫した枝豆やなす、プチトマト、ネギなどの旬の食材が食卓に上ることもあり、利用者は楽しみにしている。茶碗や湯呑等の食器類は、利用者ごとに使用する物が決められ、馴染みの物を持ち込んで使用してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している利用者もいる。利用者の嚥下状態に応じて、ミキサー食や刻み、トロミなどの食べやすい食の形態にも対応している。利用者の重度化や高齢化が進行し、食事の際に、食事介助が必要な利用者が増えたものの、各テーブルに職員が座って見守りやサポートをするとともに楽しく会話をしながら、一緒に食事を摂ることができている。また、利用者の食事状況を栄養士に報告して、調理方法や食事量、食の形態等の助言をもらうとともに、必要に応じて、医師に相談し、補助食品や栄養剤を追加してもらうこともある。さらに、メニューに合わせて、温かい物や冷たいままで提供するなど、利用者に食事が美味しく感じてもらえるような状態で、手作りの食事を提供することができるよう努めている。
		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。	○	買い物は毎回ではないが、ご利用者様に御用がある時には一緒に行っている。調理や片付け等出来る方は一緒に手伝ってもらっている			○	
		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。	○	調理や食器の片付け等出来る方には一緒に手伝ってもらっている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時にアレルギーや食べれないもの・好きな物など聞き把握はできている。牛乳が飲めない方には他の物で対応している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	旬のものを取入れ、利用者が美味しいと言える献立にしている。好きなものを聞き、取り入れるようにしている。毎年春には職員がつくしを取ってきて、ご利用者様と昔話をしながら一緒にはかまを取って夕食にお出ししている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いづれどや器の工夫等）	○	可能な限り普通食での対応をしているが嚥下状態等や体調面でキザミやミキサーになる方もおられるので、少しでも美味しく提供できるように器等の工夫をしている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入所時、使い慣れた物を持参していただいている			◎	
		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。	◎	一つのテーブルに必ず1人職員が着き、ご利用様と一緒に食事を食べながら、声掛けや介助を行っている			◎	
		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。	○	食事を作っている時に今日は何かなとか声掛けを行い、楽しみが少しでも増えるように配慮している	◎		○	
		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。	◎	法人の栄養士がカロリー計算をしてくれている。施設でも栄養バランスや水分摂取量など確保できるようにしている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量や水分量が少ない利用者には適宜声掛けして少しずつ摂取してもらうように支援している。お茶が嫌いな方には他の飲み物で対応することもある				
		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。	◎	メニューに偏りがあった場合は栄養士に相談したり職員で検討し、いづれどやバランスなど見た目にも心がけている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	刃物やまな板等はその都度消毒をし、衛生管理を徹底している。勉強会でも全員に周知徹底している。				

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。	◎	口腔ケアの重要性は勉強会等で職員全員が周知・理解し、毎食後利用者に合わせた口腔ケアを行っている				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分のサポートをしている。介助が必要な利用者の口腔内の状況を把握することはできているものの、自分で歯磨きができる利用者までは確認することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことも期待される。また、毎月歯科医の来訪があり、希望する利用者は受診するなど、訴えや異常が見られた場合には早期に対応することができている。さらに、歯科医から口腔衛生管理に関する助言や指導を受けることもでき、職員は口腔ケアの重要性を理解す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。	◎	口腔ケアの介助時異常がないか 観察をしている			○	
		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。	◎	毎月1回歯科医師に往診していただき、口腔衛生管理にかかわる助言・指導を行っている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後には義歯を外し、洗浄している。夕食後は入れ歯をお預かりして洗浄しポリドントで消毒を行っている				
		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、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）	◎	食後に磨くということを習慣にし、歯磨きができる方にはご自分でしてもらっている。その後磨き残しがないか確認し、必要な利用者には介助を行っている			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	出来るだけ 排泄の自立を目標にしている。布パンツで対応できる方には布パンツで対応している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握し、職員はこまめな声かけやトイレ誘導等の支援をしている。排泄の際には、可能な限り、利用者にズボンの上げ下ろしなど、できることは自分でしてもらっている。重度化に伴い、中には、紙おむつを履くほか、ポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用や排泄支援の課題を職員間で話し合い、適切な用品の使用に繋がることもある。さらに、水分や野菜を多く摂取したり、日中の運動量を増やしたりするなど、自然な排便が促せるような支援も行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘が及ぼす影響について把握できている。新人職員には都度説明している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	◎	排泄の習慣やパターンを把握し、本人の生活リズムに沿った声掛け・誘導などを行い、排泄表に記入している				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	寝たきりの方もいらっしゃるが、基本トイレでの排泄で支援している。オムツ等は個々にあったものを職員間で話し合い、本人にとってどれが一番よいか決めている	◎		○	
		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。	◎	認知症の事を理解し、職員間でオムツ使用の必要性を理解し、少しでも改善できることはないか検討をしている。				
		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。	◎	排泄表を確認し、時間があいているご利用者様には声掛けし、誘導をしている。定期的な誘導以外にも本人の訴えには都度対応している				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	オムツ使用時は家族に相談し、少しでも快適なものを選択できるよう支援している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	個々の利用者の状態に合わせてオムツやパットを検討し、使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	日々の運動や水分量にて自然排便を促すようにしている。出来るだけ下剤を使用しないよう野菜を増やしたり、センナ茶等も取り入れている				
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）。	△	職員の配置等で曜日・時間の設定はせざるを得ない。できる限り本人の希望を確認し、入浴出来るよう支援しているが、体調面などを考慮して希望に添えない時もある	◎		○	職員の勤務体制の都合もあり、入浴する曜日は固定され、週2回午前中の時間帯に、利用者は入浴することができる。1日ユニットごとに3名の入浴支援をしているが、施設長は職員に、「バタバタせず、時間にゆとりを持った支援が行えるように、必ずしも午前中に入浴支援を済ませる必要はない」などと伝え、ゆったりとした入浴支援にも努めている。利用者の希望に応じて、午後の時間帯の入浴に対応するとともに、好みやこだわりのシャンプーやリンス、ボディーソープ、タオルなどを持参して、使用することもできるなど、少しでも楽しみながら入浴してもらえるよう支援している。また、1階にはリフト浴が設置され、立位や座位が保持できないなど、利用者の状態に応じて使い分け、安心安全に入浴できるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯を変えて声かけをする工夫をするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	できる限りゆっくり入浴できるように支援している				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	個々の能力に合わせ一般浴やリフト浴など支援している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否の方にも出来るだけ気持ち良く入れるよう、無理強いせず時間をおいて支援している。				
		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。	◎	バイタル測定し、体調面や表情から健康状態を判断し、入浴が可能か確認している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	日中の活動状況や毎日の睡眠状況を朝の申し送り等で把握している。				現在、事業所には眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、睡眠状況を医師に報告し、指示や助言をもらいながら、減薬や中止に繋げられるような総合的な支援に努めている。また、利用者の状態に合わせて、レクリエーションやリハビリ体操をしたり、日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れるなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。さらに、日中には極力リビングに出て過ごしてもらい、メリハリを持ってもらうなど、昼夜が逆転しないような支援にも取り組んでいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転しないよう、居室におられる方もなるべく日中の活動を促し、生活リズムを整えている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	医師とご利用者様の状態を観察・話し合い、出来るだけ薬を減らせるように支援している。昼夜逆転しないよう日中リハビリや散歩・レクリエーション等声掛けし日中過ごしていただいている。ほとんどの方が安定剤なく良眠できている			◎	
		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。	◎	利用者の状態に合わせて、昼食後には居室でゆっくり休めるよう支援している				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	電話がかかってきたら取次ぎし、遠方にいるご兄弟に手紙を書いたりしているご利用者様は、お手紙を預かりポストに投函している				
		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。	◎	入所時に説明をしており、ご希望には出来る限り対応できるようにしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望のある方は個々に対応している				
		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。	◎	届いた手紙等はご本人様に手渡している。返事を書かれる方もおられる				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	入所時にご本人・ご家族に説明しており、いつでも連絡が取れるよう支援している。連絡事項にてお電話をした場合、ご本人・ご家族様のご希望があれば代わってお話をしている				
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。	○	ご利用者様にはご家族様の了解のもと、お小遣いとして少額を預かっており、買い物・病院等に行き預かっている小遣いからご自分で支払う方もおられる				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	◎	衣類・お菓子等、ほぼご家族様が買ってくることが多いが、買いたいものがある場合は一緒に行き可能な限り支援している				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	認知症施設の為、お金を渡すと何処にしまったか分からなくなったりされるので、ご家族様と相談しお小遣いの管理は各ユニットのチーフと施設長で管理をし、毎月使った金額をご家族に報告している。ほとんどのご利用者様が自分でもっている方はいないが、買い物をする時にお金をお渡し、お支払いいただく等支援えお行っている				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	必要なものはご家族様と相談しながら支援している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭管理規定に基づき管理している。月1回領収書と明細を家族に渡しサインをもらっている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	入所時にご本人様・ご家族と話し合い、出来る限りニーズに合わせ対応している	◎		◎	感染対策が緩和され、希望に応じて、家族との外出のほか、外泊ができるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、行きつけの美容室に出かけたり、その日の外出希望に対応したりするなど、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関はいつも開放しており地域の方や家族がいつ来てもよいようにしている	◎	－	◎	事業所の門扉は開放され、玄関先には花を植えたプランターのほか、丸いテーブルやいすを置くなど、明るく入りやすい雰囲気が感じられる。また、敷地内の落ち葉の掃除をする職員に、近隣住民から話しかけてくれるなど、地域に馴染んだ事業所となっている。令和6年8月には、道路脇に大きな看板が設置され、来訪者に場所がより分かりやすくなっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	◎	各ユニットごとにご利用者様の状態に応じてソファの位置などを変えたり、季節に応じた飾りつけをご利用者様と一緒に作り、楽しみながら飾りつけを行っている。	◎	－	○	玄関を入ってすぐの場所に、機能訓練室を兼ねた広いフロアがあり、使用できるエアロバイクや足踏み機などのリハビリ器具が置かれ、状況に応じて、利用者は機能訓練に取り組んでいる。また、明るい自然光が差し込み明るいリビングの窓から、緑の木々などの自然が眺められ、利用者はゆったりとした穏やかな生活を送ることができる。事業所には歩行器や車いすを使用している利用者も多く、こまめに掃除や整理整頓が行われ、動線が確保されるなど、利用者は安心安全に移動することができるようになっている。	
		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。	◎	毎日清掃を行い、衛生管理を徹底している。トイレ汚染時等も速やかに掃除・消毒・消臭をしてご利用者様・ご家族様が快適に過ごせるようにしている。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の生け花を飾ったり、季節感が出るような飾りを飾って支援している					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	気の合う仲間同士で過せるようにリビングを配置し、玄関や庭にも椅子を置いて自由に過ごしてもらっている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	家族や本人の希望があれば使い慣れたものを持ってきてもらっている	○			○	居室には、テレビや小物類、家族写真、仏壇、遺影など、利用者の使い慣れた物や大切な物を持ち込むことができ、居心地の良い空間づくりが行われている。また、医療的支援が必要な利用者には、職員や看護師等が介助をしやすいようにあまり物を置かず、広々としてすっきりと片づけられた居室もある。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレ表示をしたり、手すりの設置をし、廊下をスムーズに移動できるよう配慮をしている				○	居室内の蛍光灯には、ヒモが取り付けられ、自分で点灯や明るさを調整することができるようになっている。また、廊下にはセンサーライトが取り付けられ、分かりやすくトイレなどを表示するなど、利用者の安全面を配慮するとともに、場所を認識しやすいようにしている。また、2階の踊り場には、利用者自身で昇降運動をしてもらえるように、踏み台や休憩用のソファが置かれ、中には、活動の意欲を持って、機能訓練に取り組む利用者もいる。
		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）	○	新聞は毎日読めるようリビングに置いている。ご利用者様の居室には好きなものを置いて頂いている。ハサミ等危険なもの等は家族と相談しながら支援している					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	日中は玄関・門も開けており、いつでも気軽に来て頂けるようにしている	◎	－	○	全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解し、事業所の門扉のほか、日中に玄関の施錠をしておらず、防犯のために夜間のみ玄関の施錠をしている。玄関スペースにはエレベーターが設置され、居住空間から利用者の出入りが見えないため、玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員が利用者や来訪者の出入りを分かりやすいようにしている。また、利用者の安全面を考えて、2階の階段には転落防止のための柵を取り付けている。	
		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。	◎	入所時に説明している。現在施錠を希望する家族はいない					
(4)健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入所時サマリーや家族からの聞き取りにて把握し、全職員に周知徹底している。もし個々の飲み薬がわからない時にはすぐに確認ができるようご利用者様全員のお薬の説明書ファイルを1か所に置き確認できるようにしている。尚、お薬が変わるたびに説明書も更新している					
		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。	◎	毎日バイタル測定をし、朝のミーティングで身体状況の変化を申し送りをし、夜間の状態も日勤が周知できるようにしている。出来る限り同じ職員を同じユニットに配置し、ご利用者様の身体変化にいち早く気が付けるようにし、早期発見に努めている。					
		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。	◎	勤務年数の長い職員が多い為、ご利用者様の状態変化に気づくことが出来、重度化の防止や適切な入院が出来ている					
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。	◎	ご希望される方はかかりつけ医に受診されている	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	医療機関と連携を取り、定期検診や相談、受診などを行い、必要があれば専門医に紹介をお願いしている。希望のかかりつけ医がいる場合は、現状がわかるように情報を提供し、受診でき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。	◎	医師と連携を取りながら、受診結果の報告、必要に応じ家族に相談しながら行っている					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には地域連携室と定期的に面会や電話連絡をし、連携をとっている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	地域連携室と定期的に面会や電話連絡をし、早期退院ができるように情報交換し支援できている				
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。	◎	常時看護師がいるようシフトを組み、ご利用者様に状態の変化がみられた時には協力医療機関に報告・相談をし、医師の指示のもと必要な医療行為を行っている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	緊急時等もすぐに対応できる体制ができている。職員に看護師がいる為、早期の対応ができている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々のバイタルチェックや週1回の体重測定など健康管理をしながら、日ごろの状態の把握に努める事で異常の早期発見につなげている。勉強会で緊急時の対応なども定期的に行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	服薬ファイルを作成し、二重チェック・飲み忘れ・誤薬を防ぐように心がけている。職員一人ひとりが理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	配薬、確認を別の職員がするようにしている。職員はご利用者様の薬をファイルにて確認するよう徹底している				
		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)がないかの確認を定期的に行っている。	◎	薬に変更があった場合は常にご利用者様の状態変化がないか確認し、状態変化があった場合には、他院の場合でも協力医療機関に報告し、確認を定期的に行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	重度化した場合や終末期の在り方について、入居時に説明・同意を得ている。状態変化の段階ごとにご利用者様・ご家族様・医師と連携をとり意向を確認して方針を決めている				事業所では、「利用者の健康管理」と「看取りに関する指針」を整備し、入居時や重度化した際に、家族等に事業所に対応できることを説明し、同意を得ている。母体は医療法人で、24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、事業所に設置されたモニターを通して、医師等が利用者の様子を観察して、必要な指示やアドバイスを伝えることができ、緊急時には迅速に対応してくれるなど、職員や家族の安心感に繋がっている。希望が出された場合には、積極的に看取り介護に取り組んでいる。また、利用者の状態の変化に合わせて、医師や家族、職員を交えて話し合い、方針や支援内容を共有している。さらに、看取りの勉強会も行われ、職員のスキルアップや支援時の不安軽減に努めている。
		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。	◎	重度化・終末期の在り方について、ご本人様・ご家族様・協力医療機関の医師と連携を取り方針を共有している	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	終末期の対応について職員の勉強会の実施を行い、不安軽減やスキル向上に努めている。状態に応じて話し合い、ながら支援している				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	できること・できないこと・対応方針についてご家族様に十分な説明を行い、理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	ご本人様・ご家族様・主治医・介護職員・看護師を含め、連携をとりチームで支援できる体制を整えている				
		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)	○	ご家族様への説明を十分に行ない理解をしてもらっている。遠方のご家族様にも不安にならないように適宜連絡をとれるようにしている				
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。	◎	感染対策委員会を設置し、感染症について定期的に勉強会をし予防・対策を行っている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそ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。	◎	感染症のマニュアルを作成しており、定期的な勉強会を行っている。新人職員にはその都度説明をし、全員が対応できるように指導している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	市役所のホームページで地域の発生状況など確認し、感染予防や対策等の最新情報を取り入れ対応している				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	ご利用者様はもちろん職員も手洗いやうがいの徹底をしている。ご来訪者様にも玄関にて体温測定・手のアルコール消毒をしていただいている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月ご家族様にお便りを送り、近況報告を行っている。面会に来られた時にも状態の説明をしている				家族が参加できるイベントの開催は休止しているものの、感染対策も緩和され、玄関先での自由な面会のほか、外出や外泊が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。働いている家族も多く、以前からイベントなどの参加協力は少ないが、家族の代表者が運営推進会議に参画をしている。また、毎月発行する事業所便りのほか、担当職員が利用者の様子を手紙に書いて家族に送付をしている。運営推進会議や手紙を活用して、事業所の運営上の事柄を共有することができているものの、今後は事業所内の設備改修や機器の導入など、家族の安心に繋がる報告が行われることも期待される。さらに、来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くように努め、可能な限り、思いや意向に沿った支援にも努めている。中には、携帯電話を持ち込み、毎日家族と連絡を取り合う利用者もいる。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	ご家族様もお仕事をされている方が多くまた、コロナ禍の為、面会制限を行っているのではなかなか現状は難しい。今後どのようにしたらよいか検討が必要	○		△	
		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)	○	ご家族様が知りたいことや不安に感じている事等があればいつでも電話連絡して頂きその都度対応を行っている。ご利用者様のご様子や行事等は毎月お便りを送りご報告をするようにしている	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	今後起こりえる認知症の悪化や状態を説明しながら適切にかかわり続けてもらえるよう理解してもらっている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	事業所の運営上の事柄や出来事についてはその都度お手紙にて報告を行っている。。また、運営推進会議や面会時にも報告をしご理解して頂いている	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	今後起こりえるリスクについて面会時やケアプランにてご説明を行っている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	ご家族様の面会時にははできるだけ状態報告を行い、ご意見やご希望を伺い、気軽に相談して頂けるよう対応している			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に十分説明をして理解・納得を得るとともに何かあればいつでも相談できるよう心掛けている				
		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。	◎	契約時に十分説明をして理解・納得していただいている。退去の希望がある場合は十分な説明をし、希望先にスムーズに移れるように支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議に参加してもらったり、地域行事への参加等で事業所を知ってもらい理解を図っている		-		地域の高齢化や過疎化に伴い、地域と交流する機会は減少しているものの、法人・事業所として、町内会に加入し、地域で開催される防災訓練などの地域行事に参加協力をしている。秋祭りには、神輿や獅子舞の来訪があり、利用者の楽しみに繋がっている。また、地域の小学生とのふれあい集会に参加するほか、職員が小学校の福祉授業に協力をしている。今回の外部評価の受審にあたり、運営推進会議の参加メンバーなどから、地域アンケートの協力が得られておらず、アンケートの協力を働きかけて、協力が得られるように、職員間で検討していくことを期待したい。加えて、より一層地域との繋がりを深められるような取り組みを職員間で検討し、地域の一員として、活動の場や交流が図れる機会を設けていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	町内会に入り地域行事に参加したり、自主防災会に所属し地域の防災訓練にも参加している。運営推進会議や地方祭等を通じ地域の方との輪が広がっている。地元の小学生・中学生の交流も毎年増えている		-	○	
		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。	○	顔なじみの関係が少しずつ増えている				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	地域の方々が声を掛け合い、古新聞を集めて持ってきてくださっている。今後もっと気軽に立ち寄れる施設を目指したい				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	回覧板をもって行ったり散歩時に挨拶をし声掛けを行っている				
		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)	△	地域の方に七夕等の笹をもらったり、地域行事に参加することで近隣の住民と少しずつ広がりを増やしている。ボランティアは今のところいない				
		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)。	○	地域の小学生のふれあい集会・中学生の職場体験・福祉授業等で協力を得たりまた、駐在所や近郊福祉施設の方に運営推進会議に参加してもらい関係を築いている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	地域の区長さんや民生委員さん・駐在所の方など地域の方・ご利用者様・ご家族様にも参加していただいている	◎	/	○	運営推進会議は、利用者や家族の代表者、民生委員、区長、駐在所の警察官、他の事業所の職員などの参加協力を得て開催をしている。会議には、より多くのメンバーが参加しやすいように、開催日を偶数月の第2月曜日の13時30分からに固定する工夫をしている。会議では、事業所の活動やサービスの評価結果の報告などを行い、参加メンバーとの意見交換をしている。地域住民等から意見を聞くことができているものの、家族は代表者のみの参加に留まっているため、会議の目的や意義を説明する機会を設けたり、全ての家族に会議案内を送付して、参加できない家族には、事前に意見を聞いたりするなど、より多くの家族の参画を得て、会議が開催できるように職員間で検討していくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の結果が届いた時は運営推進会議にて報告するようにしている。出席できないメンバーのかたには、議事録は地域の方々へ持って行き公表を行っている	/	－	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	地域の方の意見を聞き偶数月の第2月曜日にしている。今後テーマに合わせたメンバーの参加も検討したい	/	－	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念は開設当初からあり、変更はしていない。新人研修を行い、理念について共通認識を持ち地域密着型の意義を職員全員が理解している	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	施設内の見やすい所に理念を掲げている	○	－	/	
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。	○	個々に適した勉強会への参加や講習会への呼びかけを行っている。研修報告書は全員が読めるようにしている	/	/	/	医師である代表者は、訪問診療で事業所に訪問する機会が多く、利用者の健康状況を確認するほか、職員から意見や提案を聞き、対応をしてもらうこともできている。また、社員旅行や忘年会、スポーツ大会を開催したり、リフレッシュ休暇を設けたりするなど、職員の福利厚生も充実し、職員の働きやすい職場環境にも繋がっている。さらに、職員が外部研修に参加する際には、参加費用を助成したり、職員の資格取得の支援をしたりするなど、職員が働きがいをもちながら、スキルアップを図れるように努めている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	個々にあった研修に参加できるよう検討している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	能力向上を目指し、研修を受けたり、資格が取れるよう便宜を図っている。常勤・パートの人材確保により、勤務状態を確保している。福利厚生も充実しており職員がやりがいをもって働いている。長く勤務している職員が多い。	/	/	/	
		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）	○	包括支援センターを通じ、地域の同業者と互いに意見交流を持ちサービスの向上につなげている。運営推進会議に参加していただいたり、納涼祭に参加したりと交流を図っている	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	ストレス軽減のために定期的に女子会や海でバーベキューをしたり、忘年会・社員旅行などを通じてリフレッシュできる取り組みができている	○	－	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	高齢者虐待防止法について、定期的に勉強会でテーマとして取り上げ話しあっている。具体的にどのような行為なのか職員は理解できている	/	/	○	年間の勉強会で、虐待や不適切ケアの防止などをテーマに取り上げて、職員は学び、法令等を理解している。ミーティングの中で、職員自らが日々の支援を振り返る機会を設けるとともに、不適切なケアなどの話し合いをしている。また、事業所では「高齢者虐待防止のための指針」を整備し、全ての職員は虐待等が見られた場合の対応方法や報告手順等を理解している。
		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。	◎	日々のケアについて勉強会で話し合いをしている。また体調の変化や日々の精神状態について毎朝のミーティングで確認している	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の体調面なども考慮し、できるだけストレスがないように普段の声掛けにも注意している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	◎	身体拘束をしないことを職員が徹底理解している。緊急性のある場合を考え、どんなことがあるか、マニュアルがあり理解している	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束についてミーティングで話し合っている。身体拘束適正化の委員会を立ち上げている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	現在は家族からの施錠の希望はない。できるだけ自由な暮らしを支援している。現在は身体拘束はない。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会のテーマとしており、職員が理解できるよう取り組んでいる。成年後見制度を利用している方もおられる				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	包括支援センターや他の機関との連携を築いている				
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。	○	緊急時の対応マニュアルがあり勉強会などで基礎知識や救急処置法を学んでいる。定期的な勉強会も行っている				
		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。	◎	定期的に応急手当の方法など人形を使い研修を行っている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットをノートに書き勉強会で検討し、職員間で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。	○	ご利用者様ひとりひとりの状態から考えられるリスクや危険等をを検討し、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。	◎	苦情対応マニュアルがあり、苦情があった時には報告書に記入している				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があった場合はマニュアルに沿って対応している。				
		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。	○	苦情が寄せられた場合は事実確認をし、的確に速やかに対応するように心がけている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	入所時にご本人様・ご家族様に説明をしている。面会時に管理者や職員に伝える事が多い	◎		○	事業所には相談窓口が設けられ、家族等から意見が出された場合には、施設長を中心に対応をしている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くこともある。時には、「病院受診の際に、時間までに準備ができてなかった、手荷物の入れ忘れがある」など、家族から率直な意見や苦情が出され、迅速に対応するとともに、職員間で改善方法や再発防止の話し合いをしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。さらに、施設長は職員と日々の業務に従事し、こまめなコミュニケーションを通して、思いや意見を把握したり、気軽に相談に応じたりするなど、風通しの良い職場環境づくりにも努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	苦情や相談ができる公的な窓口があることは契約当初に説明は行っている。苦情がある時は管理者に24時間連絡がとれるよう連絡先を伝えている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	何かあれば常に報告できる体制になっており、必要な時は来ていただいている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	毎月勉強会で職員の意見を聞いている。都度話し合いもできている			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回職員全員で自己評価に取り組んでいる				外部評価の自己評価は、全ての職員で話し合い、施設長やチーフが出された意見を取りまとめて作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果を報告し、参加メンバーから意見をもらうことができているものの、会議には決まった家族の参加に留まっているため、会議により多くの家族の参加を得られるように工夫をしたり、評価結果を分かりやすく簡潔に取りまとめた報告を全ての家族に送付したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。また、目標達成の取り組み状況のモニターを、会議の参加メンバーや家族に呼びかけて、意見をもらうなどの取り組みが行われることも期待される。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	可能な限り実現に向けて取り組んでいる。途中でたどりつかない事もあるが職員間で検討し実現できるよう努力している				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議やお便り等で報告するようにしている	○	－	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害マニュアルもあり、毎年災害の実地指導を受けている。職員は周知徹底している				事業所では、災害対応マニュアルやBCP(事業継続計画)を整備するとともに、年2回消防署の協力を得て、消防訓練を実施している。訓練では、実際に避難を想定している経路を通して避難し、避難場所までの避難時間を測るなど、実践的な内容の訓練も行われている。また、チーフが防災士の資格を取得するとともに、地域の防災訓練にも参加協力をしている。今後は、地域との合同訓練を開催するなど、少しずつ地域との協力支援体制が構築できるように職員間で検討していくことも期待される。
		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。	○	マニュアルに沿って実際に避難経路を通りどのくらいかかるかなど実際に訓練をしている				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	従来の防火、防災訓練に加えBCP計画に基づき、消防設備や避難経路・物品など定期的な点検をしている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	地域の防災訓練に参加したり、消防と連携をとり、協力・支援体制を確保している	○	－	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	◎	地域の防災訓練に参加したり、消防と連携をとり、協力・支援体制を確保している				
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)	○	職員が研修を受けたりした内容は運営推進会議で紹介したり、地域の行事に参加することで利用者と接することもありより理解を深めている				事業所に来訪した地域住民から相談が寄せられたり、運営推進会議の中で、参加メンバーから相談を受けたりすることもあり、施設長等は適切に対応をしている。また、法人内の居宅介護支援事業所に相談窓口が設置され、地域の相談支援にも取り組んでいる。さらに、地域の中学生の職場体験の受け入れにも協力をしている。運営推進会議には、他の施設・事業所の管理者等が参加して、情報交換をするほか、地域イベントや研修に参加して、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関との連携を図ることもできている。
		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。	○	地域の方が来られたときに相談等をし、必要な場合は対応できる体制を作っている		－	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域の方がいつでも気軽に来られる場所に出来るよう努力していきたい				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験や福祉の授業で受け入れを行っている				
		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)	○	包括支援センターや他の施設との連携を密にし、地域のイベント等にも参加している			○	