

(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 8 月 3 日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890101854
事業所名 (ユニット名)	グループホームOneLife Aユニット
記入者(管理者) 氏名	堀 泰明
自己評価作成日	令和 3年 7月 17日

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活の質の向上</li> <li>・共に生きる姿勢</li> <li>・信頼関係の確立</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>(初回調査)</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人内には、約18年前に開設した他のグループホームがあり、運営経験が豊かで、開設して2年目を迎えた新しい事業所にも、経営などのノウハウを取り入れることができています。事業所は交通量の多い道路に面しているものの、リビングの窓から裏手にある畑や田んぼが広がっている様子などが眺められ、利用者や来訪者は四季の移ろいを感じることができ、また、事業所周辺には店舗やカフェが多く、利用者等が生活を送るうえで、大変便利な環境となっている。職員は経験豊富なベテランから、初めて介護業務に就いた新人まで様々で、お互いに助け合うとともに、一人ひとりの園芸や手芸などの特技を活かしながら、穏やかに日々の支援を実践している。さらに、管理者を中心に職員間の関係性が和やかでチームワークが良く、意見が言いやすい、風通しの良い風土が構築されている。加えて、事業所の居室が満床になってから約1年が経過した訪問調査日には、のんびりと過ごす雰囲気の中で、利用者が趣味のピアノを弾いたり、居室にあるテレビでスポーツ観戦を楽しんだりするなど、穏やかに暮らしている様子を窺うことができた。</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。	◎	ご本人様の希望を聞き、特徴をつかみながら、思いを添えられるよう努めている	◎	/	◎	日々の会話の中から、職員は利用者の意向の把握に努めている。利用者の得意なことや、やりたいことなどを把握して、事業所では生きがいや、やりがいにつながるような支援をしている。また、コミュニケーションが難しい利用者には、表情やしぐさなどからできる限り思いをくみ取れるよう努めている。さらに、ピアノや家事など、利用者が得意としていることや趣味も、しっかりと聞き取ることができている。
		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。	◎	入所前の情報を元にしながら、日々の関わりの中でご本人の言動・表情から本人視点に添えるよう努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	面会時、電話での問い合わせにて伺っている	/	/	/	
		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。	○	日々の個人記録・申し送りノート・職員会議録に記録している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員の知識向上のための機会を設けながら、職員会議において意見を出し合っている	/	/	/	
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。	◎	入居前、住居時、面会時など機会ある事に伺っている	/	/	◎	入居以前に、自宅で生活していた利用者が多く、職員は利用者本人や家族から、在宅時の様子などの聞き取りをしている。また、介護サービスを利用していた利用者場合には、以前担当していた介護支援専門員や介護サービス事業者から情報を聞くこともある。
		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。	○	入居前情報を元に、日々の支援の中で、変化していることに気付けるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	入居前情報を元に、日々の支援の中で生じたことを記録に残し、申し送り、職員全体で把握できるように努めている。	/	/	/	
		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)	○	要因が分かれば除去出来る可能性もある為、利用者の言動、表情を観察し努めている	/	/	/	
		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。	○	日課を個人記録に反映させ対応している	/	/	/	
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。	○	家族、関係者と接した者の情報、日々の援助で気づいたことを本人視点で職員会議で検討している	/	/	○	職員が把握した情報は、朝夕の申し送り時に共有されるほか、申し送りノートも活用している。また、月1回職員会議を開催し、それらの情報についても整理して検討をしている。
		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。	○	職員会議で検討している	/	/	/	
		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。	○	職員会議で検討したことを議事録にし、職員全員で把握している	/	/	/	

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
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。	○	本人視点で出来る事を考えた計画が立てられるよう努めている				利用者や家族の意向を盛り込むほか、職員の意見やアイデアを取り入れながら、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。現在のコロナ禍において、事業所内の面会制限が設けられているため、家族からは電話や郵送で意向を確認している。
		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。	○	入居前情報も元に、日々の生活の中で本人のニーズについて職員会議に上がった意見・アイデアを反映した計画作成に努めている	○			
		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。	○	入居前情報と、ホームでの生活パターンを考慮し、穏やかに過ごせる時間が続くような計画に努めている				
		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。	△	今後、家族にもっと来ていただけるよう、地域に溶け込めるような計画を作成したい				
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。	○	計画書が出来る度、提示し、いつでも確認できる場所に計画書を置いてある				介護計画は休憩室にも置き、職員がゆっくりと目を通すことができるようにしている。現在事業所では、介護計画に沿った個人記録が記載できるように、記録用紙の見直しにも取り組んでいる。また、新しい記録用紙は、利用者毎の具体的な項目が用意されているため、職員の負担の軽減を図りつつ、利用者の日々の様子が分かりやすくなるよう工夫されている。
		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。	○	1回/月にモニタリングを行い、次の実践に活かしている				
		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。	○	対応した職員が個人記録に記載している				
		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。	○	対応した職員が個人記録に記載している				
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か月毎に行っている				開設から2年目を迎える事業所では、今までに、利用者の大きな状態の変化までは見られていない。利用者毎の担当職員が、月1回モニタリングを行い、利用者の現状を確認している。また、担当職員が記録したモニタリング用紙を参考にしながら、介護支援専門員が計画の見直しを行う流れとなっている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	1回/月にモニタリングを行い確認している				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化に応じて出来るだけ早期に、変更・追加した計画を作成している。				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	職場会議は1回/月開催し、緊急時はその場に居る職員で行い、周知出来るよう努めている				月1回、2時間程かけて職員会議を開催している。会議を活用して、事前に年間計画を立てた研修会を実施したり、利用者毎のカンファレンスやサービス担当者会議を開催したりしている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いの場を持つようにしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、議事録や申し送りノートを確認してもらほか、口頭で直接伝達することもある。
		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。	○	日頃から、誰でも意見が出せる職場環境作りを心掛けている				
		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。	○	シフトや当日の休憩の取り方を配慮して開催している				
		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。	○	議事録作成、申し送り、口頭説明している				
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。	△	現在、管理記録、申し送り、申し送りノート、を用いているが、チームリーダーとしくみの検討をしている				申し送りノートには閲覧確認の署名欄があり、伝達漏れの無いよう工夫されている。また、事業所には日勤のみ職員や夜勤専従の職員もいるため、管理者は、「しっかりと情報伝達をしたつもりでも十分に思いが伝わらないことがある」と課題を感じている。
		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)	○	管理日誌、個人記録、申し送りノート内容を要約して申し送り、不明な点がない様に確認し合っている	◎			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	計画書の把握、申し送り、その日のコミュニケーションから把握し、「したいこと」を叶える努力をし、出来なかったことは引き継いでいる	/	/	/	事業所では、利用者自身が選択できる場面をしっかりと作るために、日頃から職員は時間に余裕を持って、利用者に接することを心がけている。また、急を要する場面において、職員が余裕を持っていないことも見られ、職員同士で助け合ったり、声をかけ合ったりするなどの対応をしている。さらに、訪問調査日には、職員が穏やかに利用者へ声をかけ、和やかに談笑している様子を見ることができた。
		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)	○	職員が時間に余裕を持って利用者対応が出来るようにし、複数の選択肢を提示し、意思表現出来るよう努めている	/	/	○	
		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。	○	利用者目線で職員が対応出来るように努めている	/	/	/	
		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)	○	スケジュールはあるが、利用者のペースとすり合わせながら支援している	/	/	/	
		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。	○	利用者の出来るに注目した言葉かけに心掛けている	/	/	○	
		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。	○	言語以外の表現を掴めるよう、研修を積み、記録に残し、職員間共有している	/	/	/	
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。	○	接遇研修を設け、職員間で気を付け合う	/	◎	-	年間計画の中で、職員は研修を受ける機会が確保されている。日頃から、管理者は利用者へのプライバシーの配慮や敬う姿勢などについて、職員へ欠かさず声かけをするようにしている。また、管理者は、「慌てている時や疲れている時にも、職員がうっかりすることがないように継続した声かけが大切である」と感じている。
		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かけや対応を行っている。	○	常に心掛けている	/	/	○	
		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。	○	居室にトイレがなく共有トイレのため常に心掛けている	/	/	/	
		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。	○	利用者に断ってから訪室している	/	/	○	
		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。	◎	重要性を理解し尊重している。	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者に教えていただいている姿勢で、感謝を伝えている。	/	/	/	利用者一人ひとりが穏やかに楽しく過ごすことができるよう、職員は利用者同士のトラブルを未然に防ぐ配慮をしている。また、事業所では、十分なアセスメントを職員間で共有することにより、利用者が声を荒げたり、雰囲気が悪くなったりすることが少なくなるような工夫もしている。
		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。	◎	ともに支え合っている関係を継続することを理解出来ている。	/	/	/	
		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)。	◎	リビングでの過ごす場所、順番等、皆が穏やかに過ごせるよう心掛けている。	/	/	/	
		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へ不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	当事者それぞれの話を傾聴し中立の立場で判断している 周囲も不安にならないように努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	入居前情報と、日々の関わりの中で本人、家族から伺っているが、細かな関係までは把握出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	入居前情報と、日々の関わりの中で本人、家族から伺っているが、細かな関係までは把握出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	開所してから外出の機会がないが、電話等によって連絡をとれている。	/	/	/	
		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。	○	来所あれば、玄関先はなるが、感染対策をし、短時間でも顔が合わせられるようにしている。	/	/	/	
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)	△	外気浴にに応じている程度。	×	-	○	現在のコロナ禍において、感染症対策で密を避けて買い物等の外出は控えているものの、少人数でドライブなどの外出をすることができている。利用者は車窓から海を眺めたり、車内での会話を楽しんだりするなど、気分転換ができる機会を確保している。歩行の自立や車いすの使用など利用者の状態は様々で、職員は利用者の希望を聞きながら、全ての利用者が順番にドライブに出かける支援ができている。また、日常的に、屋上のテラスを活用して日光浴をしたり、玄関で花の世話をしたり、敷地内を散歩するなど、利用者は外気に触れることもできている。さらに、事業所の近隣には店舗やカフェが多く、管理者は、感染状況が落ち着けば、積極的に出かけて行くことも計画している。
		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。	×	出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	取り組めている。	/	/	/	
		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。	△	馴染んだ場所にドライブ程度である。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	研修会参加、勉強会、参考資料で知識習得の機会を持ち、日々の援助に繋げている	/	/	/	日頃から、職員は利用者をゆっくりと見守ることを心がけた支援をしているものの、管理者は、職員間の個人差を感じることもある。また、事業所は開設して2年目で、初めて介護業務に就いた職員も複数いるため、管理者は、「今後も指導を継続していきたい」と考えている。
		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。	○	研修会参加、勉強会、参考資料で知識習得の機会を持ち、日々の個別援助に繋げている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事はしていたが、出来る事への肯定感を維持出来るよう努めている。	◎	/	○	
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。	○	利用者視点の楽しみ、役割を把握し活躍して頂けるよう努めている。	/	/	/	ピアノの演奏やスポーツ観戦など、事業所として利用者の楽しみを把握し、それらを満喫できるよう環境を整えている。また、職員と一緒に家事を積極的に行うことを日課としている利用者もあり、全ての利用者が一人ひとりのペースで楽しく過ごせ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。	○	日々の関わりの中で、出来る事に目を向け、一人一人が主役で居れるよう努めている。	/	-	○	
		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。	△	地域の中で支援は中々出来ていない。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	個別に対応している。				気に入った服を繰り返し着ている利用者、素材や形など気に入っている理由を聞いて職員が把握することで、代替で着る他の服を用意するなど、複数枚を順番に着られるような支援にも取り組んでいる。また、利用者の好みやプライドを大切にしながら、職員は衛生的で快適に過ごすことができるよう支援している。
		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に整えられるように支援している。	◎	家族持参の服を、本人の希望を取り入れながら着用。訪問理由は好みの髪型を伝えカットしていただいている。				
		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。	○	家族持参時にお話を伺いつつ、本人にいくつかの中から選択していただき決定している。				
		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。	△	外出の機会は殆ど出ていないが、好みの服を選んだり、家族様に持参を依頼している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	自尊心に配慮しながら行っている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問理由を受けている。				
		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。	○	訪問理由にて、職員が姿勢保持しながら、今の髪型を整える支援をしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	研修会、勉強会、参考資料等で、理解出来ている。利用者の個別性を配慮出来る事が今後の課題				週1回業者から食材が配達され、足りない物があれば職員は近くの店舗に買い物に出かけている。その日に調理を担当する職員が食材を確認しながらメニューを決め、共有スペースにあるキッチンで調理している。栄養士による指導等は受けていないものの、職員はバランスの取れたメニューとなるよう配慮している。また、事業所には近隣の農家から、旬の夏野菜などの差し入れをもらうこともあり、利用者には旬の食材を使用した手作りの食事が提供されている。職員は休憩時間を確保するため、利用者と一緒に食事はしていないが、利用者に寄り添い、声をかけながら食事を楽しめるような配慮もしている。入居時には、湯呑みや茶碗など持ってきてもらい、利用者は自分にあったサイズの使い慣れた食器を使用し、食事を摂ることができている。さらに、利用者も一緒に調理を手伝ったり、配膳や後片付けをしたりすることも多く、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しめている様子を窺うことができた。
		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。	○	不定期ではあるが、利用者とともにやっている。			○	
		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。	○	出来る実感を持っていただき、感謝を伝えることで、笑顔が見られる。				
		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。	◎	入所前の情報と、日々の関わりの中でご本人の言動も追加して把握に努めている。				
		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のものを取り入れている。	○	季節料理、誕生日会、おやつ時に取り入れ、日々の食事の際に話題になれば、皆で回想している。			○	
		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)	○	見た目も食欲に関わってくるため、色々な彩りになるよう工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入所時に持参して頂いている。			◎	
		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。	○	職員は同じ食事はしていないが、椅子に座り、同じ高さで見守り、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。	○	五感で食事を感じて頂けるよう調理者、フロア担当が配慮している。	◎		○	
		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。	◎	個人記録表を作成し、必要量が摂れるよう援助している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	個人記録表を作成し、必要量が摂れるよう、時間を空けてみたり、回数を増やすなどこまめに取り組んでいる。低栄養者には栄養補助ドリンクの処方を受けている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士は居ないので、献立表を作成し、献立が偏らないように工夫している。			○	
		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。	○	職員の手洗いの励行。使用後の道具の洗浄消毒を行っている。食事毎にテーブル消毒、利用者のアルコール手指消毒を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	研修会、勉強会、参考資料等で、理解出来ている、利用者の個別性に配慮した対応が今後の課題。				毎食後に、利用者は歯磨きをしている。利用者の状態に合わせて、職員は見守りや磨きの残しのフォローなどの支援をしている。また、自分自身で歯磨きができる利用者まで、常時口腔内の状態を把握することは難しく、職員は利用者からの訴えや表情等から、不調のサインを見逃さないよう努めている。
		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。	○	入居前情報にて把握し、毎食後口腔ケアにて日々の変化に対応し、記録、申し送り、情報の共有をしているが、自立の方は隔々までは把握出来ていない。			○	
		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。	○	訪問歯科診療時に対応を伺い、支援に活かしているが、訪問歯科受診されていない方もいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食事毎に外して洗浄、就寝前には外して、洗浄剤につけている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、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)	○	食事後に毎回口腔ケアの時間を設けており、支援を行っている。			○	
		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。	◎	訪問歯科診療を随時依頼しており、処置必要時には歯科受診対応している。				
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。	○	研修会、勉強会、参考資料等で、理解出来ている、利用者の個性を配慮し援助出来る事が今後の課題。				入居時に、紙パンツを使用していた利用者が、職員が声かけや誘導をすることにより、現在は布パンツとパッドに変更できた3名の利用者の事例もある。排泄用品等の変更や負担軽減は、利用者の自信につながるとともに、職員にとっても喜びとやりがいにもつながっている。また、事業所では利用者毎に下着箱を用意し、利用者に必要な下着やパッド類を準備している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	研修会、勉強会、参考資料等で、理解出来ている、利用者個人の状況に活かしていくのが今後の課題。				
		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)	○	介助時の排泄チェック表を作成している、自立の方は日々のパターンを観察し把握に努めている。				
		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。	○	出来る限りトイレで用を足せるように援助し、必要時職員会議で適切な援助方法を話し合っている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	必要時職員会議で話し合っている。				
		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。	○	介助者は排泄チェック表を用い、自尊心に配慮しながら、先々に声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どのような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。	○	入所前に家族と相談したのち、体格、排泄状況を見ながら本人の使い勝手の良いものを使用出来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)を適時使い分けしている。	○	各利用者事の下着箱を用いて使い分けしている。				
		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)	○	排泄に繋がるだろう食材の選択、水分摂取チェック表を見ながら、水分を勧めたり、腹部のマッサージ、運動を取り入れて、便秘予防に取り組んでいる。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	日々入浴対応時間は決まっているが、ひとりに対する事は決めておらず、利用者に合わせて支援している。	◎		○	事業所では、大まかな入浴時間帯を設定し、順番に利用者へ声かけをして、入浴することができている。その日の利用者の気分に合わせて、職員は入浴の時間帯や順番を調整するほか、好みの湯温設定などの対応もしている。「入浴・お風呂」などのキーワードでは激しく拒否をする利用者があり、職員は対応に苦慮していたが、現在は職員の声かけの工夫でスムーズに入浴することができている。また、1階ユニットには機械浴槽の設備もあり、浴槽をまたぐことが難しい利用者にも、安心安全な入浴支援ができている。
		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。	○	個室であり、プライバシーに配慮して入浴支援している。				
		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。	○	入浴動作への介助は本人の出来ない事を行い、出来ることは見守り支援している。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	◎	原因を色々と考え、声掛けに工夫をしながら行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴者は入浴前にバイタルチェックをし、状態を把握し、入浴後も水分補給しながら、居間で過ごして頂き、担当者が記録している。				

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。	○	利用前情報、日々の睡眠状態を記録で残し、申し送っており、把握出来ている	/	/	/	夜間に眠れない利用者がある場合には、日中の過ごし方を工夫したり、アロマテラピーを取り入れたり、リラックスできる音楽をかけるなど、職員は様々な取り組みを試している。事業所では、できる限り薬剤に頼らないような支援に努めているものの、現在は2名の利用者が睡眠導入剤等を服薬している。また、利用者の状態に応じて、職員は様子を丁寧に観察して主治医に報告している。
		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。	○	日中の過ごし方を見て原因を探り、生活リズムを整えている。	/	/	/	
		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。	○	職員で対応を試みながら、かかりつけ医に相談している。	/	/	/	
		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。	○	利用者事に休息時間を設けて取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	不定期ではあるが季節の手紙が書けるよう支援している。	/	/	/	/
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	支援希望があれば応じている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話子機は居間兼食堂に設置、事務所にテレビ電話を設置し予約制で対応している。	/	/	/	
		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。	○	本人に渡して、出した方にその旨連絡している。	/	/	/	
		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。	○	機会ある事に家族様に手紙、電話を頂けるよう依頼しているが、本人からの電話については積極的に対応出来ていない。	/	/	/	
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。	△	概ね理解はしている。	/	/	/	/
		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。	△	直接買いに行く事は出来ていないが、要望に応じて買い物を代行している。	/	/	/	
		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。	×	外出支援は行えていない。	/	/	/	
		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。	×	出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	入所時に説明し、同意を得ている。	/	/	/	
		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)。	×	出来ていない。	/	/	/	
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。	○	状況に応じて出来る限り対応する努力をしている。	○	◎	ピアノが得意な利用者が入居したことをきっかけに、事業所でピアノを購入し、毎日伴奏してもらい、みんなで歌を歌って楽しんでいる。今後も、事業所として、「利用者や家族のニーズには、できる限り応えていきたい」と考えている。	



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>(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。	○	玄関先に寄せ植えを置き、雰囲気づくりに努めている。	◎	-	○	事業所では、玄関や駐車場のスペースを活用して、プランターの花を並べており、明るい雰囲気となっている。
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。)	○	玄関に観葉植物を置き生花を生け、階段には壁飾りをし、居間兼食堂の壁には季節ごとに作成する利用者の作品を飾っている。	◎	-	○	事業所内は職員による掃除が行き届き、とても衛生的である。共用空間は全体的に落ち着いた色合いで、職員手作りの壁飾りと調和が取れ、穏やかな雰囲気であつろげる空間となっている。また、リビングの窓からは隣家の畑や田んぼが眺められ、四季の移ろいを楽しむことができる。さらに、階段やユニットの入り口には観葉植物等が置かれ、くつろげる雰囲気となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	適宜換気を行い、毎日掃除、毎食後に居間兼食堂の床掃除をしている。				
		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。	○	電子ピアノを設置し、利用者に伴奏をして頂いている。季節毎に利用者に壁飾りを作成して頂いている。				
		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。	○	居室の出入りは自由にしており、居間兼食堂から直接見えなところで過ごせる様にソファを設置している				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えなよう工夫している。	○	構造上ドアの開閉で見えるため、カーテンを設置している				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時、茶碗、箸、コップは家から持ち込んで頂いており、居室は備え付けの家具はあるものの個々の好みに合わせた部屋となっている。	◎		○	居室には、自宅からテレビや座いすなど、使い慣れた物を持ってきてもらい、配置を考えながら居心地の良い空間となるよう工夫している。写真やカレンダーなどを貼って、楽しんでいる利用者も多い。時には、利用者が間違えて違う居室の扉を開けてしまうこともあるが、中を覗くとすぐに間違いに気づくことができている。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	限界はあるが、トイレの表示、段差のない床、手すりの設置等、配慮している。			○	トイレや浴室、居室の扉はすべて引き戸で、歩行器や車いすの利用者にも開閉しやすいような配慮がされている。また、利用者が迷わないよう、トイレ等には分かりやすい表示もしている。
		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。	○	その都度検討し、変更したことは申し送りを職員間の対応の統一を図っている。				
		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。(ぼうし、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)	○	安全を優先しているが、自由に使えるようにしている。				
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すことへの異常性、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)	○	研修会・勉強会・参考資料等で学ぶ機会を持ち、施錠しない支援を目指している。	x	-	○	事業所前の道路は交通量が多く、利用者の安全面を重視し、玄関には施錠をしている。家族等には、施錠していることを説明している。また、事業所として、鍵をかけることの弊害について十分に理解しており、職員には研修会等を通して指導することができている。さらに、利用者が外へ出ようとする場合には、すぐに職員が寄り添い、一緒に外へ出て敷地内を散歩したり、屋上へ上がって外気浴をしたりするなど、気分転換をしてもらっている。
		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合っている。	○	ご家族理解を頂けるよう話している。				
		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)。	○	職員が察知出来る時は開錠している。				

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
(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。	○	入所前情報はいつでも見れるよう配置、変化の都度記録に残し、引継ぎ把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	△	研修会・勉強会・資料等で積んでいながら、情報共有の為に記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	その都度、連携医に相談し対応している。				
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。	○	入居前情報を把握し、支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	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。	○	話し合い、複数の連絡先の確保と連絡のつきやすい媒体を選択している。				
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。	○	書面及び口頭にて行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	努めている。				
		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。	○	通院時に関係性を深められるよう努めている。				
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。	○	相談出来ている。				
		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。	○	24時間連携体制である。				
		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。	○	医療連携体制がある。				
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。	○	個別に薬剤情報ファイルを作成いつでも閲覧できるようにしている。変更あった時はその都度申し送っている。				
		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。	○	取り組んでいる。				
		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。	○	日常的に行い、記録に残し申し送っている。				
		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。	○	期待する作用、副作用に注意し、本人の様子を記録し、情報提供している。				

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。	○	入居前、変化ごとに意向を確認している。				事業所は開設2年目で、今までに看取り介護の実績はないものの、「重度化した場合における対応に係る指針」を作成し、希望のあった場合には支援体制を整えている。また、事業所には看取り介護の経験のある職員も複数名おり、緊急時の連絡体制も機能していることから、職員の聞き取りからも、不安感はあまり感じていない様子を窺うことができた。また、1階のユニットには機械浴槽があり、利用者が重度化した場合にも、事業所では対応できるような整備も設置されている。
		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。	○	皆で話し合えるよう調整している。	○		○	
		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。	○	見極めて、必要な体制を整える。				
		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。	○	その都度、家族に説明し理解をいただいている。				
		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。	○	体制は整えている。				
		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)	○	日頃からご家族様との関わりを大切にしている。				
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。	○	職場の年間勉強会で行っている。				
		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。	△	マニュアルはあるが、発生時の訓練は出来ていない。				
		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。	△	不定期に保健所、行政のホームページをチェックしている。				
		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。	△	情報収集しているが、流行度合わせた対策変化は出来ていない。				
		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。	○	その都度手洗いの励行、利用者は使用後のペーパータオルの廃棄まで目を配っている来訪者にも感染対策を依頼している				

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。	○	家族に本人様のお伺い、依頼、お願い等を通して関係性を築いている。	/	/	/	現在のコロナ禍において、事業所での面会は禁止しているため、家族とのコミュニケーションが十分に取れていない部分も多い。事業所では、電話や郵送等で利用者の状況を伝えたり、意見交換したりしているほか、SNSのZOOMを活用したオンラインの面会にも対応している。また、開設2年目の事業所では、まだ様々な取組みは計画段階で、管理者は目的地を自宅にしたドライブでの外出や、事業所内の行事や避難訓練等に家族への参加協力を呼びかけることなどを検討している。
		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)	○	面会制限中ではあるが、来訪時は短時間で距離を取った面会等本人の近況を知っていただく対応を心掛けている。	/	/	/	
		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)	×	出来ていない。	×	/	○	
		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)	○	不定期に本人の近況連絡を写真を添えてお送りしている、また予約制でテレビ電話を受け付けている。	/	◎	○	
		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。	○	ご家族様とコミュニケーションを取りながら家族の知りたい事、不安に思っている事の把握に努めている。	/	/	/	
		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)	○	間に入り働きかけに努めている。	/	/	/	
		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)	○	その都度報告し、ご理解を得ている。	×	/	○	
		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)	×	出来ていない。	/	/	/	
		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対応策を話し合っている。	△	リスクについては特に慎重に検討し、家族と話し合っている。	/	/	/	
		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。	△	来訪時には迷惑にならない程度にお引止めし雑談時間を作って頂いている。	/	/	○	
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。	○	詳細に説明し理解と納得をいただいている。	/	/	/	
		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。	○	納得していただける支援をしている。	/	/	/	
		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)	○	具体的に説明し、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。	△	設立段階時に説明し、ご理解を図った。	/	-	/	事業所は開設して2年目で、現在のコロナ禍において、地域との交流を控えている部分も多いが、管理者は、家族との交流と同様に、地域との関わりについても、現在交流ができるような計画を検討している。また、事業所には、既に近隣の農家から野菜のお裾分けをもらうなどの交流ができていくほか、そのネットワークも広がりがつつある状況にもなってきている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近所の畑の野菜を購入させていただいているが、地域の方々との関係構築はこれからである。	/	-	○	
		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。	△	地域の方との交流は今後考えていく必要がある。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近所の方が野菜を届けてくださる。	/	/	/	
		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。	△	散歩に出かけた時など、すれ違った方に挨拶をする程度となっている。お野菜を届けて下さっている。	/	/	/	
		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)	×	出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	今後考えていく必要がある。	/	/	/	
		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)。	×	出来ていない。	/	/	/	
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。	×	コロナ禍で出来ていない。	×	/	△	昨年、事業所はコロナ禍の中で開設されたこともあり、今までに、外部の参加者を招いた集合形式での運営推進会議は一度も開催できていない。現在は、事業所の職員のみで会議を開催し、参加メンバーに報告している。また、感染状況が落ち着き、事業所で集合形式の会議開催ができるようになった時には、管理者は、参加予定をしている地域住民などのほかにも、野菜を分けてもらう近隣住民や既に交流のある住民にも声をかけて開催することを考えている。また、面会を心待ちにしていた家族にも会議への参加を呼びかけるなど、盛大に楽しい会議開催となることを大いに期待したい。
		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。	○	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。	○	開催予定日を事前にお伝えし、参加しやすい工夫をしている。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	ファイリングし、いつでも見て頂けるように設置している。	/	/	/	

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。	○	事業所理念を居間兼食堂に掲示して共通認識を持ち日々実践している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	出来ているとは言えない。	○	-	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員の力量を把握して、計画的に研修を受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	時々代表者の来訪があるものの、事業所の運営は、日常的に管理者に一任されている。事業所では、年間の研修計画を立て、職員のスキルアップに努めている。また、管理者は定期的に職員との面談を行うほか、日頃から積極的に声をかけて、コミュニケーションを図るよう心がけている。
		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。	○	計画的に実施し職員のスキルアップの取り組みをしている。	/	/	/	
		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。	○	勤務状況を把握したうえで、きちんとコミュニケーションを取り、関係性の構築をしている	/	/	/	
		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)	○	交流機会を増やし意識向上を図っている。	/	/	/	
		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。	○	気軽に話ができる関係を作る努力をしている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修会・勉強会・関係資料で学び、理解出来ている。	/	/	/	研修の年間計画には、虐待防止などの研修が組み込まれ、職員は学んでいる。定期的に、職員はセルフチェックシートを活用して、振り返りも実施している。また、事業所には介護経験の浅い職員もいるものの、全体的に穏やかで丁寧な支援ができていない様子も窺うことができ、何かあれば職員同士指摘し合える関係性も構築されている。
		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。	○	1回/月の職員会議にて議題にしたり、定期的にセルフチェックをしている。	/	/	/	
		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。	○	職員間で注意を払っている、マニュアルはいつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	日頃からコミュニケーションをとり、いつもと違うことに注意を払い、聞き取りをしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	コンプライアンスについて勉強し、意識付けしている。	/	/	/	
		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。	○	研修会・勉強会・関係資料で学び、必要時話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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。	○	事業所の取り組みを説明し、ご理解を得ている。	/	/	/	

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
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ている。	△	研修会・勉強会・関連資料から勉強し理解を図っている				
		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。	△	相談のある方には支援を行う準備がある。				
		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。	△	あまり出来ていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアル作成し、いつでも閲覧できるようにしている。				
		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。	△	訓練はしているが、全員参加出来ていない。				
		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・事故報告書を記載し、書類を見て話し合い再発防止に努めている。毎月の会議で話し合っている。				
		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。	○	定期的に会議を開催し事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	マニュアル作成し、いつでも閲覧できるようにしている。				
		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。	△	速やかに対応している。				
		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。	△	苦情があれば、経過とともに解決策を検討し、今後も前向きな関係が継続できるよう図る。				
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)	○	日頃から気軽に話が出るよう関係性を築いている。			○	日頃から職員は、利用者からの意見や要望などを丁寧に聞き取り、何とか希望を叶えられるよう工夫している。現在のコロナ禍において、面会制限を設けているため、家族からの意見は電話連絡時に聞き、できる限り対応している状況である。また、職員には、何かあれば管理者に相談することができおり、職員の聞き取りからも、意見が言いやすい風土が構築されている様子を窺うことができた。
		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)	○	苦情投函箱を設置している。	◎		○	
		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。	△	玄関先に提示はしているが、積極的には行っていない。				
		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。	○	意見に応じて、可能な限り対応している。				
		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。	○	定期的に面談をしている。			○	

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
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。	△	より良いサービスの提供をめざし、職員全員で自己評価に取り組んでいる。				事業所では、今回が初めての外部評価の受審で、サービスの評価結果については、家族や運営推進会議の参加メンバー等に報告することを予定している。自己評価は、全ての職員で取り組み、作成している。また、管理者は、「家族や地域の立場から意見をもらい、事業所運営に活かしていきたい」と考えている。
		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。	○	自己評価を行うことで、事業所のサービスを見直すきっかけとしている。				
		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。	○	外部評価の結果を閲覧できるようにしており、達成に向けて取り組むよう努めている。				
		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。	×	出来ていない。	×	-	○	
		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。	○	事業所内での取り組みの成果の確認はしている。				
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）	○	マニュアル作成し、いつでも閲覧できるようにしている。				定期的に、事業所では、様々な災害を想定して避難訓練を実施している。また、日頃から、災害の発生にも備えている。現在のコロナ禍において、地域住民との合同訓練や呼びかけは控えているものの、管理者は、将来的に地域住民や家族にも訓練への参加協力をしてもらい、連携が深められることを計画している。
		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。	○	定期的な訓練を行っている。				
		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。	△	非常用食料の備蓄を行っている。消防設備の点検を実施している。				
		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。	×	出来ていない。	×	-	○	
		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）	×	出来ていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	出来ていない。				近隣の農家から野菜のお裾分けをもらったり、近隣住民から入居の相談を受けたりするなど、相談対応や交流をしている。また、事業所として、地域包括支援センターや地域の居宅介護支援事業所との関わりも多く、管理者は、コロナ禍の感染状況が落ち着けば、さらに交流を深めていくことを考えている。
		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。	△	訪問があればお話は受けている。		-	○	
		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）	×	出来ていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実践の受け入れに協力している。	×	出来ていない。				
		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）	×	出来ていない。			○	



(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 3 年 8 月 3 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890101854
事業所名 (ユニット名)	グループホームOneLife Bユニット
記入者(管理者) 氏名	堀 泰明
自己評価作成日	令和 3年 7月 17日

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活の質の向上</li> <li>・共に生きる姿勢</li> <li>・信頼関係の確立</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>(初回調査)</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人内には、約18年前に開設した他のグループホームがあり、運営経験が豊かで、開設して2年目を迎えた新しい事業所にも、経営などのノウハウを取り入れることができています。事業所は交通量の多い道路に面しているものの、リビングの窓から裏手にある畑や田んぼが広がっている様子などが眺められ、利用者や来訪者は四季の移ろいを感じることができ、また、事業所周辺には店舗やカフェが多く、利用者等が生活を送るうえで、大変便利な環境となっている。職員は経験豊富なベテランから、初めて介護業務に就いた新人まで様々で、お互いに助け合うとともに、一人ひとりの園芸や手芸などの特技を活かしながら、穏やかに日々の支援を実践している。さらに、管理者を中心に職員間の関係性が和やかでチームワークが良く、意見が言いやすい、風通しの良い風土が構築されている。加えて、事業所の居室が満床になってから約1年が経過した訪問調査日には、のんびりと過ごす雰囲気の中で、利用者が趣味のピアノを弾いたり、居室にあるテレビでスポーツ観戦を楽しんだりするなど、穏やかに暮らしている様子を窺うことができた。</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。	○	ご本人様の希望を聞き、特徴をつかみながら、思いを添えられるよう努めている。	◎	/	◎	日々の会話の中から、職員は利用者の意向の把握に努めている。利用者の得意なことや、やりたいことなどを把握して、事業所では生きがいが、やりがいにつながるような支援をしている。また、コミュニケーションが難しい利用者には、表情やしぐさなどからできる限り思いをくみ取れるよう努めている。さらに、ピアノや家事など、利用者が得意としていることや趣味も、しっかりと聞き取ることができている。
		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。	◎	入所前の情報を元にしながら、日々の関わりの中でご本人の言動・表情から本人視点に添えるよう努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	面会時、電話での問い合わせにて伺っている	/	/	/	
		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。	○	日々の個人記録・申し送りノート・職員会議録に記録している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員の知識向上のための機会を設けながら、職員会議において意見を出し合っている	/	/	/	
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。	◎	入居前、住居時、面会時など機会ある事に伺っている	/	/	◎	入居以前に、自宅で生活していた利用者が多く、職員は利用者本人や家族から、在宅時の様子などの聞き取りをしている。また、介護サービスを利用して利用者の場合には、以前担当していた介護支援専門員や介護サービス事業者から情報を聞くこともある。
		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。	○	入居前情報を元に、日々の支援の中で、変化していることに気づけるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	入居前情報を元に、日々の支援の中で生じたことを記録に残し、申し送り、職員全体で把握できるように努めている。	/	/	/	
		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)	○	要因が分かれば除去出来る可能性もある為、利用者の言動、表情を観察し努めている	/	/	/	
		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。	○	日課表を個人記録に反映させ対応している	/	/	/	
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。	○	家族、関係者と接した者の情報、日々の援助で気づいたことを本人視点で職員会議で検討している	/	/	○	職員が把握した情報は、朝夕の申し送り時に共有されるほか、申し送りノートも活用している。また、月1回職員会議を開催し、それらの情報についても整理して検討をしている。
		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。	○	職員会議で検討している	/	/	/	
		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。	○	職員会議で検討したことを議事録にし、職員全員で把握している	/	/	/	

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
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。	○	本人視点で出来る事を考えた計画が立てられるよう努めている	/	/	/	利用者や家族の意向を盛り込むほか、職員の意見やアイデアを取り入れながら、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。現在のコロナ禍において、事業所内の面会制限が設けられているため、家族からは電話や郵送で意向を確認している。
		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。	○	入居前情報も元に、日々の生活の中で本人のニーズについて職員会議に上がった意見・アイデアを反映した計画作成に努めている	○	/	○	
		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。	○	入居前情報と、ホームでの生活パターンを考慮し、穏やかに過ごせる時間が続くような計画に努めている	/	/	/	
		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。	△	今後、家族にもっと来ていただけるよう、地域に溶け込めるような計画を作成したい	/	/	/	
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。	○	計画書が出来る度提示し、いつでも確認できる場所に計画書を置いてある	/	/	/	介護計画は休憩室にも置き、職員がゆっくりと目を通すことができるようにしている。現在事業所では、介護計画に沿った個人記録が記載できるように、記録用紙の見直しにも取り組んでいる。また、新しい記録用紙は、利用者毎の具体的な項目が用意されているため、職員の負担の軽減を図りつつ、利用者の日々の様子が分かりやすくなるよう工夫されている。
		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。	○	1回/月にモニタリングを行い、次の実践に活かしている	/	/	/	
		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。	○	個人記録に対応した職員が記載している	/	/	/	
		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。	○	個人記録に対応した職員が記載している	/	/	/	
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か月毎に行っている	/	/	/	開設から2年目を迎える事業所では、今までに、利用者の大きな状態の変化までは見られていない。利用者毎の担当職員が、月1回モニタリングを行い、利用者の現状を確認している。また、担当職員が記録したモニタリング用紙を参考にしながら、介護支援専門員が計画の見直しを行う流れとなっている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	1回/月にモニタリングを行い確認している	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化に応じて出来るだけ早期に、変更・追加した計画を作成している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	職場会議は1回/月開催し、緊急時はその場の職員で行い、周知出来るよう努めている	/	/	/	月1回、2時間程かけて職員会議を開催している。会議を活用して、事前に年間計画を立てた研修会を実施したり、利用者毎のカンファレンスやサービス担当者会議を開催したりしている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いの場を持つようにしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、議事録や申し送りノートを確認してもらい、口頭で直接伝達することもある。
		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。	○	日頃から誰でも意見の出しやすい職場環境作りを心掛けている	/	/	/	
		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。	○	シフトや当日の休憩の取り方を配慮して開催している	/	/	/	
		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きみをつくっている。	○	議事録作成、申し送り、口頭説明している	/	/	/	
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。	△	現在、管理記録、申し送り、申し送りノート、を用いているが、チームリーダーとしきみの検討をしている	/	/	/	申し送りノートには閲覧確認の署名欄があり、伝達漏れのないよう工夫されている。また、事業所には日勤のみ職員や夜勤専従の職員もいるため、管理者は、「しっかりと情報伝達をしたつもりでも十分に思いが伝わらないことがある」と課題を感じている。
		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)	○	管理日誌、個人記録、申し送りノート内容を要約して申し送り、不明な点がない様に確認し合っている	◎	/	/	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	計画書の把握、申し送り、その日のコミュニケーションから把握し叶える努力をし、出来なかったことは引き継いでいる	/	/	/	事業所では、利用者自身が選択できる場面をしっかりと作るために、日頃から職員は時間に余裕を持って、利用者に接することを心がけている。また、急を要する場面において、職員が余裕を持ってないことも見られ、職員同士で助け合ったり、声をかけ合ったりするなどの対応をしている。さらに、訪問調査日には、職員が穏やかに利用者へ声をかけ、和やかに談笑している様子を見ることができた。
		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)	○	職員が時間に余裕を持って利用者対応が出来るようにし、複数の選択肢を提示し、意思表現出来るよう努めている	/	/	○	
		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。	○	利用者目線で職員が居れるよう努めている	/	/	/	
		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)	○	スケジュールはあるが、利用者のペースとすり合わせながら支援している	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	出来る事に応えた対応に気を付けている	/	/	○	
		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。	○	言語以外の表現を掴めるよう、研修を積み、記録に残し、職員間共有している	/	/	/	
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。	○	接遇研修を設け、職員間で気を付け合う	◎	-	○	年間計画の中で、職員は研修を受ける機会が確保されている。日頃から、管理者は利用者へのプライバシーの配慮や敬う姿勢などについて、職員へ欠かさず声かけをするようにしている。また、管理者は、「慌てている時や疲れている時にも、職員がうっかりすることがないように継続した声かけが大切である」と感じている。
		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。	○	心掛けている	/	/	○	
		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。	○	居室にトイレがなく共有トイレのため常に心掛けている	/	/	/	
		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。	○	利用者に断ってから訪室している	/	/	○	
		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。	◎	重要性を理解し尊重している	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者に教えていただいている姿勢で、感謝を伝えている	/	/	/	利用者一人ひとりが穏やかに楽しく過ごすことができるよう、職員は利用者同士のトラブルを未然に防ぐ配慮をしている。また、事業所では、十分なアセスメントを職員間で共有することにより、利用者が声を荒げたり、雰囲気が悪くなったりすることが少なくなるような工夫もしている。
		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。	◎	ともに支え合っている関係を継続することを理解出来ている	/	/	/	
		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)。	◎	リビングでの過ごす場所・順番等、皆が穏やかに過ごせるよう心掛けている	/	/	/	
		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へ不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	当事者それぞれの話を傾聴し中立の立場で判断している 周囲も不安にならないように努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	入居前情報と、日々の関わりの中で本人、家族から伺っているが、細かな関係までは把握出来ていない	/	/	/	
		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。	○	入居前情報と、日々の関わりの中で本人、家族から伺っているが、細かな関係までは把握出来ていない	/	/	/	
		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。	×	開所してから外出の機会がない	/	/	/	
		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。	○	来所あれば、玄関先はなるが、感染対策をし、短時間でも顔が合わせられるようにしている	/	/	/	
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)	△	外気浴にに応じている程度	×	-	○	現在のコロナ禍において、感染症対策で密を避けて買い物等の外出は控えているものの、少人数でドライブなどの外出をすることができている。利用者は車窓から海を眺めたり、車内での会話を楽しんだりするなど、気分転換ができる機会を確保している。歩行の自立や車いすの使用など利用者の状態は様々で、職員は利用者の希望を聞きながら、全ての利用者が順番にドライブに出かける支援ができている。また、日常的に、屋上のテラスを活用して日光浴をしたり、玄関で花の世話をしたり、敷地内を散歩するなど、利用者は外気に触れることもできている。さらに、事業所の近隣には店舗やカフェが多く、管理者は、感染状況が落ち着けば、積極的に出かけて行くことも計画している。
		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。	×	出来ていない	/	/	/	
		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。	△	短時間になるが取り組んでいる	/	/	/	
		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。	×	支援出来ていない	/	/	/	
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。	○	研修会参加、勉強会、参考資料で知識習得の機会を持ち、日々の援助に繋げている	/	/	/	日頃から、職員は利用者をゆっくりと見守ることを心がけた支援をしているものの、管理者は、職員間の個人差を感じることもある。また、事業所は開設して2年目で、初めて介護業務に就いた職員も複数いるため、管理者は、「今後も指導を継続していきたい」と考えている。
		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。	○	研修会参加、勉強会、参考資料で知識習得の機会を持ち、日々の個別援助に繋げている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事はしていたが、出来る事への肯定感を維持出来るよう努めている	◎	/	○	
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。	○	利用者視点の楽しみ、役割を把握し活躍して頂けるよう努めている	/	/	/	ピアノの演奏やスポーツ観戦など、事業所として利用者の楽しみを把握し、それらを満喫できるよう環境を整えている。また、職員と一緒に家事を積極的に行うことを日課としている利用者もあり、全ての利用者が一人ひとりのペースで楽しく過ごせ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。	○	日々の関わりの中で、出来る事に目を向け、一人一人が主役で居れるよう努めている	○	-	○	
		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。	△	地域の中で支援は中々出来ていない	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	個別に対応している				気に入った服を繰り返し着ている利用者に、素材や形など気に入っている理由を聞いて職員が把握することで、代替で着る他の服を用意するなど、複数枚を順番に着られるような支援にも取り組んでいる。また、利用者の好みやプライドを大切にしながら、職員は衛生的で快適に過ごすことができるよう支援している。
		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に整えられるように支援している。	◎	家族持参の服を、本人の希望を取り入れながら着用 訪問理由は好みの髪型を伝えカットしていただいている				
		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。	○	家族持参時にお話を伺いつつ、本人にいくつかの中から選択していただき決定している				
		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。	△	外出の機会は殆どなく、受診前に支援している				
		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)	○	自尊心に配慮しながら行っている	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問理容を受けており出来ていない				
		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。	○	訪問理容にて、職員が姿勢保持しながら、今の髪型を整える支援をしている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	研修会、勉強会、参考資料等で、理解出来ている、利用者の個性を配慮出来る事が今後の課題				週1回業者から食材が配達され、足りない物があれば職員は近くの店舗に買い物に出かけている。その日に調理を担当する職員が食材を確認しながらメニューを決め、共有スペースにあるキッチンで調理している。栄養士による指導等は受けていないものの、職員はバランスの取れたメニューとなるよう配慮している。また、事業所には近隣の農家から、旬の夏野菜などの差し入れをもらうこともあり、利用者には旬の食材を使用した手作りの食事が提供されている。職員は休憩時間を確保するため、利用者と一緒に食事はしていないが、利用者に寄り添い、声をかけながら食事を楽しめるような配慮もしている。入居時には、湯呑みや茶碗など持ってきてもらい、利用者は自分にあったサイズの使い慣れた食器を使用し、食事を摂ることができている。さらに、利用者も一緒に調理を手伝ったり、配膳や後片付けをしたりすることも多く、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しめている様子を窺うことができた。
		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。	◎	不定期ではあるが、利用者とともにやっている			○	
		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。	◎	出来る実感を持っていただき、感謝を伝えることで、笑顔が見られる				
		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。	◎	入所前の情報と、日々の関わりの中でご本人の言動も追加して把握に努めている				
		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のものを取り入れている。	○	季節料理、誕生日会、おやつ時に取り入れ、日々の食事の際に話題になれば、皆で回想している			○	
		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)	○	見た目も食欲に関わってくるため、色々な彩りになるよう工夫している				
		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。	◎	入所時に持参して頂いている			◎	
		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。	○	職員は同じ食事はしていないが、椅子に座り、同じ高さで見守り、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。	◎	五感で食事を感じて頂けるよう調理者、フロア担当が配慮している	◎		○	
		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。	◎	個人記録表を作成し、必要量が摂れるよう援助している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	個人記録表を作成し、必要量が摂れるよう、時間を空けてみたり、回数を増やすなどこまめに取り組んでいる				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士は居ないが、献立表を作成し、献立が偏らないように工夫している			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理用具は調理後に消毒を行い、食材は賞味期限を把握し、食材に合った温度管理をしている。				

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
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。	○	職員会議で周知している。				毎食後に、利用者は歯磨きをしている。利用者の状態に合わせて、職員は見守りや磨きの残しのフォローなどの支援をしている。また、自分自身で歯磨きができる利用者まで、常時口腔内の状態を把握することは難しく、職員は利用者からの訴えや表情等から、不調のサインを見逃さないよう努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後口腔ケアを実施し、口腔内の観察を行っている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科衛生士より口腔ケアの方法を学び、実施している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケア時に義歯を外し歯ブラシで磨いている。また、毎日1回義歯消毒を行っている。				
		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)	◎	ご本人様に歯磨きして頂いた後、仕上げ磨きをさせて頂き、口臭予防の舌磨きや食用重曹での含嗽実施。			○	
		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。	◎	家族に報告し、必要に応じて訪問歯科を利用している。				
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。	○	毎月のカンファレンスで排泄対応の見直しを行い、自立に向けた話し合いをしている。				入居時に、紙パンツを使用していた利用者が、職員が声かけや誘導をすることにより、現在は布パンツとパッドに変更できた3名の利用者の事例もある。排泄用品等の変更や負担軽減は、利用者の自信につながるとともに、職員にとっても喜びとやりがいにもつながっている。また、事業所では利用者毎に下着箱を用意し、利用者に必要な下着やパッド類を準備している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	食事量・水分量のチェック及び3日以上の排便なしで緩下剤の調整を行っている。				
		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)	○	個別の排泄チェック表を作成し、1時間間隔で排尿、排便(量・状態)を記録している。				
		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。	○	毎月のカンファレンスにおいて見直しし、入居者一人ひとりの状態にあった支援をしている。	◎		◎	
		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。	○	毎月のカンファレンスで検討し、取り組んでいる				
		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。	○	排泄時間の間隔を把握し誘導している。				
		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。	○	家族と話し合いはできていないが、時間帯に応じて使用するおむつを選択している。				
		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。	○	カンファレンスで一人ひとりの状態について話し合い、適時使い分けている。				
		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)	○	個々の水分量をチェックし、不足している利用者に摂取を促したり、便秘予防に効果のある食事や飲み物を提供している。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	一人ひとりの希望や習慣に沿っての曜日や時間帯にはできていないが、長さや温度は希望に沿って行っている。	◎		○	事業所では、大まかな入浴時間帯を設定し、順番に利用者へ声かけをして、入浴することができている。その日の利用者の気分に合わせて、職員は入浴の時間帯や順番を調整するほか、好みの湯温設定などの対応もしている。「入浴・お風呂」などのキーワードでは激しく拒否をする利用者があり、職員は対応に苦慮していたが、現在は職員の声かけの工夫でスムーズに入浴することができている。また、1階ユニットには機械浴槽の設備もあり、浴槽をまたぐことが難しい利用者にも、安心安全な入浴支援ができている。
		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。	○	一人ひとりのペースに合わせた入浴介助を行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	できることはしていただき、安全面を考慮しながら支援している。				
		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。	◎	拒否される時は声掛けに工夫したり、時間をおいて再度声掛けし、強制的にならないようにしている。				
		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。	◎	入浴前にバイタル測定を行い、入浴後も状態観察している。				

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。	◎	睡眠状態を個人記録し、把握している。				夜間に眠れない利用者がある場合には、日中の過ごし方を工夫したり、アロマテラピーを取り入れたり、リラックスできる音楽をかけるなど、職員は様々な取り組みを試している。事業所では、できる限り薬剤に頼らないような支援に努めているものの、現在は2名の利用者が睡眠導入剤等を服薬している。また、利用者の状態に応じて、職員は様子を丁寧に観察して主治医に報告している。
		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。	○	興味のあるものを探り、日中の活動に生かしている。				
		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。	○	カンファレンスで支援内容の検討をし、日中の活動量を増やしている。また、主治医に状態報告し、相談している。				
		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。	◎	個別に休息または昼寝の時間を取ることが習慣化している。				
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。	○	間接的ではあるが、定期的に行えるよう支援している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	ご本人が書けるように声掛けしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要望があればいつでも対応している。				
		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。	◎	届いた手紙に対しお礼の返事をしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	電話を掛けることに理解と協力して頂いている。また、連絡する機会があれば電話や手紙をお願いしている。				
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。	×	お金は所持していない。				
		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。	×	お金は所持していない。				
		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。	×	お金は所持していない。				
		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。	×	お金は所持していない。				
		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。	×	お金は所持していない。				
		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)。	×	金銭管理はしていない。				
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。	○	ご本人や家族のニーズに可能な限り対応している。	○	◎	ピアノが得意な利用者が入居したことをきっかけに、事業所でピアノを購入し、毎日伴奏してもらい、みんなで歌を歌って楽しんでいる。今後も、事業所として、「利用者や家族のニーズには、できる限り応えていきたい」と考えている。	



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
(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。	◎	自由に出入りできる駐車場になっており、親しみがわくように玄関先に季節の花を植え、定期的に植え替えている。	◎	-	○	事業所では、玄関や駐車場のスペースを活用して、プランターの花を並べており、明るい雰囲気となっている。
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、必要なものを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。)	○	日本文化行事や季節に合った飾りつけをしている。介護に必要な物品は目につかないところに保管している。	◎	-	○	事業所内は職員による掃除が行き届き、とても衛生的である。共用空間は全体的に落ち着いた色合いで、職員手作りの壁飾りと調和が取れ、穏やかな雰囲気であつろげる空間となっている。また、リビングの窓からは隣家の畑や田んぼが眺められ、四季の移ろいを楽しむことができる。さらに、階段やユニットの入り口には観葉植物等が置かれ、あつろげる雰囲気となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は毎日実施し、汚れがあればその都度行っている。また、カーテンで遮光調整を行っている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	共有スペースに季節に合った花や日本文化の行事に合った飾り物を一緒に作成し掲示している。天気の良い日には外気浴をしている	/	/	/	
		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。	○	自室に自由に出入りし、利用者同士で過ごしている。また、廊下のソファで思い思いに過ごしている。	/	/	/	
		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。	○	トイレも浴室も共用空間から直接見えないう位置にある。	/	/	/	
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。	○	居室に使い慣れたものを置いている。	◎	/	○	居室には、自宅からテレビや座いすなど、使い慣れた物を持ってきてもらい、配置を考えながら居心地の良い空間となるよう工夫している。写真やカレンダーなどを貼って、楽しんでいる利用者も多い。時には、利用者が間違えて違う居室の扉を開けてしまうこともあるが、中を覗くとすぐに間違いに気づくことができている。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	自室がわかるように各居室に名札をかけ、トイレ、浴室はわかりやすく表示している。	/	/	○	トイレや浴室、居室の扉はすべて引き戸で、歩行器や車いすの利用者にも開閉しやすいような配慮がされている。また、利用者が迷わないよう、トイレ等には分かりやすい表示もしている。
		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。	○	混乱を招くような行為が見られた時は、その都度検討し、工夫している	/	/	/	
		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。(ぼうし、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)	○	新聞や塗り絵セットをいつでも手に取れる場所においてある。	/	/	/	
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すことへの異常性、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)	○	その弊害について周知しているが、施錠による危険回避もあり、そのリスクは大きいと考えている。家族さんにも理解してもらっている。	x	-	○	事業所前の道路は交通量が多く、利用者の安全面を重視し、玄関には施錠をしている。家族等には、施錠していることを説明している。また、事業所として、鍵をかけることの弊害について十分に理解しており、職員には研修会等を通して指導することができている。さらに、利用者が外へ出ようとする場合には、すぐに職員が寄り添い、一緒に外へ出て敷地内を散歩したり、屋上へ上がって外気浴をしたりするなど、気分転換をしてもらっている。
		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。	○	入居時に説明し、理解と了承を得ている。	/	/	/	
		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)。	○	外出傾向にある入居者を把握し、職員全員が情報共有しながら見守りを怠らないようにしている。	/	/	/	

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>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	アセスメントシートにより把握している。				
		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。	○	変化や異常を発見した職員はリーダーに報告し、記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることは随時看護師に報告し、看護師より主治医に上申。主治医より指示を仰いでいる。				
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。	○	受療状況は訪問診療日毎に記録し、ご本人、家族の要望があれば適宜主治医の了解のもと希望の医療機関を受診できるように支援している。	◎			
		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。	○	ご本人、家族の意向を尊重し、主治医と相談しながら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。	○	ご本人や家族には随時報告している。				
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。	○	入院時には情報提供している。				
		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。	○	入院時に病院関係者と情報交換している。				
		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。	○	主治医を通して行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	職場内看護師に情報や気づきを随時報告し、看護師が主治医に相談している				
		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。	○	24時間体制ではないが、診療時間内はいつでも相談できる。				
		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。	○	毎日のバイタル測定施行。個人記録に24時間通して状態を記録している。日々常に観察し早期発見、治療に繋げている				
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。	○	利用者の薬剤情報をいつでも見れるようにファイルしている。				
		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。	◎	服薬時のマニュアルを作成し周知している。				
		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。	○	個人記録にて日々の体調管理を行っている。				
		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。	◎	毎日状態の経過を記録し、状態変化があれば看護師、主治医に報告している。				

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。	○	ご本人と家族に入居時に説明し理解を得ている。	/	/	/	事業所は開設2年目で、今までに看取り介護の実績はないものの、「重度化した場合における対応に係る指針」を作成し、希望のあった場合には支援体制を整えている。また、事業所には看取り介護の経験のある職員も複数名おり、緊急時の連絡体制も機能していることから、職員の聞き取りからも、不安感はあまり感じていない様子を窺うことができた。また、1階のユニットには機械浴槽があり、利用者が重度化した場合にも、事業所では対応できるような整備も設置されている。
		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。	○	主治医と相談し共有している。	○	/	○	
		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。	○	職員と日々関わることで見極めることができる。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に規程について説明し、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。	○	家族とや主治医と連携を図っている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族さんと接する機会がある時は、精神面に関する声掛けを行い、心配事がないか聴いている	/	/	/	
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。	○	定期的ではないが学べる場を設けている。	/	/	/	事業所は開設2年目で、今までに看取り介護の実績はないものの、「重度化した場合における対応に係る指針」を作成し、希望のあった場合には支援体制を整えている。また、事業所には看取り介護の経験のある職員も複数名おり、緊急時の連絡体制も機能していることから、職員の聞き取りからも、不安感はあまり感じていない様子を窺うことができた。また、1階のユニットには機械浴槽があり、利用者が重度化した場合にも、事業所では対応できるような整備も設置されている。
		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。	△	取り決めはあるが、日頃からの訓練はできていない。	/	/	/	
		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。	△	インターネットでは最新情報を入手しているが取り入れてはでない。	/	/	/	
		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。	△	情報収集はしているが随時対応はしていない。	/	/	/	
		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。	◎	出入口や室内、休憩室等に消毒液を設置し、徹底して行っている。	/	/	/	

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
<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。	○	家族全員と築けているとは言えない。	/	/	/	現在のコロナ禍において、事業所での面会は禁止しているため、家族とのコミュニケーションが十分に取れていない部分も多い。事業所では、電話や郵送等で利用者の状況を伝えたり、意見交換したりしているほか、SNSのZOOMを活用したオンラインの面会にも対応している。また、開設2年目の事業所では、まだ様々な取組みは計画段階で、管理者は目的地を自宅にしたドライブでの外出や、事業所内の行事や避難訓練等に家族への参加協力を呼びかけることなどを検討している。
		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)	○	気軽に来訪できる雰囲気づくりに努めているが、コロナ禍の為室内での面会はできていない。	/	/	/	
		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)	×	コロナ禍の為できていない。	×	/	○	
		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)	○	来訪時や、定期的なおたよりで近況報告している。	/	◎	○	
		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。	○	日中や夜間の様子、また、健康状態など、具体的に報告している。	/	/	/	
		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)	○	定期的なお便りで日々の状況や対応の報告をしている。	/	/	/	
		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)	○	その都度文章にて報告し、理解や協力を得ている。	×	/	○	
		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)	×	コロナ禍の為できていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	△	説明はしているが話し合いの場は持っていない。	/	/	/	
		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。	△	定期的ではない。	/	/	○	
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。	○	その際は直接説明を行う。	/	/	/	
		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。	○	その体制がある。	/	/	/	
		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)	◎	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
<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。	△	設立するにあたっては説明している	/	-	/	事業所は開設して2年目で、現在のコロナ禍において、地域との交流を控えている部分も多いが、管理者は、家族との交流と同様に、地域との関わりについても、現在交流ができるような計画を検討している。また、事業所には、既に近隣の農家から野菜のお裾分けをもらうなどの交流ができていくほか、そのネットワークも広がりがつつある状況にもなってきている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日常的な挨拶はできているが、コロナ禍の為外出ができていない	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	増えてはいない	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	立ち寄りして頂けている	/	/	/	
		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。	△	日常的ではない	/	/	/	
		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)	×	コロナ禍の為できていない。	/	/	/	
		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。	○	訪問診療、訪問歯科、訪問散髪などを利用している	/	/	/	
		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)。	×	行っていない。	/	/	/	
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。	×	コロナ禍の為参加は控えている	×	/	△	昨年、事業所はコロナ禍の中で開設されたこともあり、今までに、外部の参加者を招いた集合形式での運営推進会議は一度も開催できていない。現在は、事業所の職員のみで会議を開催し、参加メンバーに報告している。また、感染状況が落ち着き、事業所で集合形式の会議開催ができるようになった時には、管理者は、参加予定をしている地域住民などのほかにも、野菜を分けてもらう近隣住民や既に交流のある住民にも声をかけて開催することを考えている。また、面会を心待ちにしていた家族にも会議への参加を呼びかけるなど、盛大に楽しい会議開催となることを大いに期待したい。
		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。	×	出来ていない	/	/	○	
		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。	×	出来ていない	/	-	○	
		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。	△	時間帯は変えていない	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表している	/	/	/	

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。	◎	理念は常時確認できるように掲示してあり、日常的に取り組んでいる	/	/	/	
		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。	△	地域の人たちには伝えていない	○	-	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	定期的に研修要項の案内をしている	/	/	/	時々代表者の来訪があるものの、事業所の運営は、日常的に管理者に一任されている。事業所では、年間の研修計画を立て、職員のスキルアップに努めている。また、管理者は定期的に職員との面談を行うほか、日頃から積極的に声をかけて、コミュニケーションを図るよう心がけている。
		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。	○	必要時取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	職場環境・条件の整備に努め、配慮している	/	/	/	
		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)	△	同業者との交流はできていないが、県の研修には参加する機会がある	/	/	/	
		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。	○	環境づくりに努めている	○	-	○	
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。	○	全ての職員が理解しているとは言えないが、高齢者虐待防止法についてはいつでも閲覧できるようにしている	/	/	/	研修の年間計画には、虐待防止などの研修が組み込まれ、職員は学んでいる。定期的に、職員はセルフチェックシートを活用して、振り返りも実施している。また、事業所には介護経験の浅い職員もいるものの、全体的に穏やかで丁寧な支援ができていない様子も窺うことができ、何かあれば職員同士指摘し合える関係性も構築されている。
		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。	○	定期的に職員会議を行い話し合っている	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	○	不適切なケアを行っているところを発見した場合は注意し、その方法や手順は知っている	/	/	/	
		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。	○	定期的に個人面談を行い、考えや思い悩みを聞いている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○		/	/	/	
		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。	○	身体拘束についてマニュアル作成しており、必要があれば職員会議で話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	施設について家族さんには理解を得ているが話し合いはできていない	/	/	/	

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
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。	△	研修に参加することで理解出来ている。				
		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。	△	入所時に説明を行っており、現状に応じてそのご利用者や家族の相談に応じている				
		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。	×	出来ていない				
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。	○	急変時のマニュアルは作成しているが、すべての状態に応じては周知していない				
		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。	△	定期的には行っていない。職員によって差がある				
		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。	◎	毎月の職員会議で検討している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	定期的にカンファレンスを行い課題について話し合っている。				
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、何時でも閲覧できるように設置しているが適宜検討はしていない				
		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。	△	今現在特に苦情はないが、今後苦情があれば手順に沿って速やかに対応する。				
		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。	△	苦情はないがあった場合には速やかに回答し経過や結果を伝える。日頃から信頼関係の構築に努めている				
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)	○	常にご利用者様の様子観察し、個別に訊ける機会を設けている			○	日頃から職員は、利用者からの意見や要望などを丁寧に聞き取り、何とか希望を叶えられるよう工夫している。現在のコロナ禍において、面会制限を設けているため、家族からの意見は電話連絡時に聞き、できる限り対応している状況である。また、職員には、何かあれば管理者に相談することができおり、職員の聞き取りからも、意見が言いやすい風土が構築されている様子を窺うことができた。
		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)	○	事業所内の玄関に何時でも意見や苦情を記入できる用紙を設置している。事業所の相談窓口について家族さんに周知している	◎		○	
		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。	×	行っていない。				
		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。	○	毎日現場に足を運び、職員より直接話を聞けるようにしている。				
		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。	○	毎月1回の職員会議で職員から利用者の課題を出してもらい検討している。			○	

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	
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。	△					事業所では、今回が初めての外部評価の受審で、サービスの評価結果については、家族や運営推進会議の参加メンバー等に報告することを予定している。自己評価は、全ての職員で取り組み、作成している。また、管理者は、「家族や地域の立場から意見をもらい、事業所運営に活かしていきたい」と考えている。	
		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。	○						
		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。	○						
		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。	×	実施できていない。	×	-	○		
		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。	○						
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、各ユニットで閲覧できるようにしている。				定期的に、事業所では、様々な災害を想定して避難訓練を実施している。また、日頃から、災害の発生にも備えている。現在のコロナ禍において、地域住民との合同訓練や呼びかけは控えているものの、管理者は、将来的に地域住民や家族にも訓練への参加協力をしてもらい、連携が深められることを計画している。	
		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。	○	日中や夜間想定で行っている。					
		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。	○	定期的ではないが行っている。					
		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。	×	地域住民、消防署、他事業所等と連携は図っていない。	×	-	○		
		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)	×	取り組んでいない。					
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	取り組んでいない。				近隣の農家から野菜のお裾分けをもらったり、近隣住民から入居の相談を受けたりするなど、相談対応や交流をしている。また、事業所として、地域包括支援センターや地域の居宅介護支援事業所との関わりも多く、管理者は、コロナ禍の感染状況が落ち着けば、さらに交流を深めていくことを考えている。	
		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。	×	行っていない。		-	○		
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用していない。					
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	受け入れていない。					
		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)	×	行っていない。			○		