

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 7 月 21 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890600376
事業所名	グループホームたまつ
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	伊藤百合
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 11 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは高齢者とその家族の心に届く、個々に最も即したサービスの提供を行い「ゆとりと笑顔のある暮らし」のお手伝いをすることで社会に貢献する。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○項目5c ユニット毎に目標に運動したサービスの実施記録とまではなっていない…1階はミーティングでの目標説明する機会を増やし、計画が新しくなる度にミーティングやカンファレンスで確認し、回覧している。2階はミーティングでの話し合いの他に日報の空欄に記載している。 ○項目37cg 事業所開設時からコロナ禍のため、事業所では今までに家族の参加できる行事が開催できていない…窓越での面会、ZOOM・LINE等の面会を増やし、タブレットを使用して多面会などを実施した。 ○項目40d 運営推進会議の実施、地域とのコミュニケーションを図れていない…運営推進会議をご利用者・ご家族でのオンライン面会で開催させていただく。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して2年が経過した事業所は、周辺に新しい住宅が立ち並ぶことで、住宅街に溶け込んだ建物となっている。周辺には田畑も多く、自然豊かな環境となっているほか、建物は構造的に、動線が一直線上となるよう設計が行われ、利用者は自分の居室やトイレなどの位置を把握しやすくなっている。また、日々集会所において、音楽や体操、レクリエーションが行われているほか、脳トレを準備してもらったり、利用者になりたいことを自由に選択してもらい、穏やかな楽しみのある生活が送れるよう支援している。コロナ禍において、外出や面会の制限は設けられているものの、日頃から、近所の河川敷まで出かけた後、近隣を散歩して、公園の花壇の手入れをしたり、ドライブをして公園へ季節の花を見に外出するなど、利用者が少しでも気分転換を図れるように努めるとともに、ガラス越しやオンラインの面会などにも対応をしている。さらに、集団体操や口腔体操などを実施するとともに、作業療法士の資格を持つ管理者が、リハビリ専門職の知識や意見を踏まえた生活上の機能訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、日々の職員間で情報共有とケアに関する話し合いをしながら、ケアなどの記載方法にも強化して取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	毎月のモニタリングを実施し、利用者様のニーズの把握に努めている。現場スタッフに担当制にて手書きでモニタリングも実施している。	○	/	◎	入居前に、管理者等が自宅や入所施設等を訪問し、利用者や家族から、思いや意向、暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後も、毎月モニタリングを実施して、利用者の現状を確認するとともに、利用者の思いや希望などを聞き取って把握し、市独自の課題分析票等に記録をしている。
		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。	◎	本人の真意を把握するために、家族やかかりつけ医師に相談している。利用者様の趣味嗜好や生活歴を踏まえて検討する。	/	/	/	
		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。	◎	事業所のZOOM、LINEを開通し、家族が気兼ねなく施設に連絡しあえる体制を取り、必要に応じて連絡を密に行っている。毎月、ご家族様に郵送にて手紙を送り連絡を密にしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人様のベースや思いなどをくみ取りながら、必要に応じてカンファレンスを実施し記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様のモニタリングは担当制にし、カンファレンスで話し合うことで、多職種の情報を共有を行っている。	/	/	/	
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。	◎	入居前に自宅訪問などを行い、利用者様の入居前の環境や生活状況などを確認したり、ご家族様や関係者と相談し、入居後の環境変化によるダメージを減らし、活気ある日常が過ごせるように努めている。	/	/	◎	入居前に、管理者等が自宅や入所施設等を訪問し、市独自の課題分析票を活用して、利用者や家族から、生活環境や生活歴などの詳細な聞き取りをしている。また、介護サービス事業所や病院等の関係者から、情報収集をしている。さらに、家族からは、電話連絡やSNSのLINE機能を活用して、常に連絡を取り合いながら、希望や要望などを確認している。加えて、把握した情報は、課題分析票に記録するとともに、職員間で話し合い、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。	◎	利用者様には機能訓練を前提にできることを常に検討し、洗濯物、血洗い、テーブル拭き、調理、掃除機掛けなど、たくさん家事動作に個別で関わってもらっている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	利用者様の不安になったり、生活での変化について日報に記載し、カンファレンスで検討を行っている。	/	/	/	
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。	◎	上記の状態に対して、施設内での検討が難しにかかりつけの医師や訪問看護と協力して検討したりしている。	/	/	◎	ミーティングの機会や日々の申し送りなどを活用して、事業所では、全ての職員から利用者の情報を聞くとともに、医療関係者の情報や意見も取り入れて、把握した情報をもとに、これまでの暮らし方が継続できるように、職員間で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	カンファレンスや検討会を随時行い、利用者様の变化に気づき、介護方針を再検討したりしている。	/	/	/	
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。	◎	アセスメントや本人様の日常生活動作能力を把握しながら、趣味嗜好に合わせて、作業を行っている。	/	/	/	入居時に、課題分析票等を活用してアセスメントを行うとともに、毎月担当職員を中心にモニタリングを実施して、利用者の現状を把握し、職員間で日々のケアに関する検討をしている。また、職員は利用者の思いをできるだけ多く聞くとともに、事前に家族から、思いや意向の聞き取りをしている。さらに、把握した内容をもとに、全ての職員が参加したカンファレンスで話し合い、介護計画を作成している。加えて、計画作成担当者等は、利用者のできることを把握して、「窓開け、カーテン開け、モップがけ」などを目標やサービス内容に反映させて、事業所での生活に活かせるような計画作成をしている。
		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。	◎	定期的な本人様のモニタリングを行いながら、ご家族様と相談しながら、ケアの方法について検討している。	○	/	◎	
		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。	◎	歩けない方にも、どのような役割ができるのか。短期記憶障がいや作業継続が難しい人には、など、その人の能力に合わせて行っている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族様とは電話だけでなく、手紙、ZOOM、LINEなど、ご家族様の状態に合わせて連絡体制を整えている。緊急時には緊急連絡カードを作成、地域との関わりは、コロナウィルスの為、密にはできていない。	/	/	/	

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
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。	◎	モニタリングや介護計画を各スタッフが直ぐに確認できるようにしており、変更点などは定期カンファレンスにて確認している。	/	/	/	事業所では、ユニット毎に、介護計画やモニタリング結果などを綴じたファイルをカウンターの下に置き、職員は計画の内容などいつでも確認できるようにしている。また、日々の個人記録用紙には、重要事項や計画のサービス内容の実施を赤色で記載するなどの工夫が見られ、サービス実施と利用者の様子が一目で分かりやすく記録されている。さらに、管理者は、職員へ実際の出来事を客観的に記録が残せるように指導をしている。現在は、個々の個人記録等は手書きで記載した記録を残しているものの、手書きされた記録を夜勤の職員が、パソコンでデータ入力をして管理していることもあり、今後は、全ての職員がパソコン等で入力ができるように取り組んでいる。
		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。	◎	各利用者のできることを検討し、家事動作などを担当にしている。できなくなってきた、援助内容を変更については毎日のミーティングやカンファレンスで確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	期間及び、援助内容が著しく変更があった場合は作成している。	/	/	/	事業所では、6か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。また、状況の変化が見られた場合には、その都度カンファレンス等で話し合い、随時計画の見直しして、新たな介護計画を作成している。さらに、毎月モニタリングを行うことで、利用者の現状を確認するとともに、職員間で日々のかかわり方などの検討を行い、より良いサービスが提供できるよう努めている。
		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。	◎	カンファレンス、モニタリングを毎月行っている。	/	/	/	
		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。	○	モニタリングやカンファレンスによって、ケアの方法は変化している。その都度、計画の変更は行っていない。入院や著しく状態が変化した際に変更している。	/	/	/	
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。	○	緊急案件については実施は少ない。転倒や事故報告などは毎朝・夕のミーティングなど確認を行う。	/	/	/	日々、朝夕のミーティングを実施し、状況報告と注意すべき事項などを、職員間で確認している。また、職員が参加しやすいように、カンファレンス等を実施する際には、事前に曜日と時間を伝えて、参加を促すとともに、参加できない職員には、事前に意見を提出してもらい、合わせて検討をするようにしている。さらに、カンファレンス等の議事録を作成して、参加していない職員にも確認してもらい、職員間で共有をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	事前に討議内容を連絡しており、会議も活発に話し合いができています。事前に資料の配布も行う。	/	/	/	
		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。	○	第二水曜日の夕方をカンファレンスにしていたが、新型コロナウイルス感染症予防の為に、正社員のみでの対応とし、会議結果を紙で配布している。	/	/	/	
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)	◎	日々の経過を各利用者の日報だけでなく、情報共有が必要なものに関しては、ミーティング記録に記載し、各人確認をし、署名している。	◎	/	◎	日々の朝夕のミーティングにおいて、利用者の様子や事業所全体に関することなどを口頭で伝達している。また、重要事項には、赤線を引いたミーティング記録を作成して、必ず確認してもらえよう工夫している。さらに、職員は出勤時等にミーティング記録等の確認を行い、署名による伝達確認で、確実な情報伝達に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	介護記録に何を行ったか記載し、本人様のニーズなど必要に応じて情報をデータ化している。	/	/	/	事業所では、利用者が自分でできることを見つけて、家事などの「日課業務」を一覧表にまとめるとともに、利用者一人ひとりのできることを、介護計画の中に反映させている。また、利用者は脳トレやそろばん、調理の下ごしらえなど、様々な活動の中から利用者自身に選択して、実施してもらうとともに、日中に好きなことを自由にしながら、過ごしてもらうことができている。さらに、着替えや飲み物などの際にも、職員は声かけを行い、利用者の自己決定を尊重した支援に努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	レクリエーション内容など利用者様からも意見をいただき、実施している。利用者の能力に合わせて環境調整しながら、参加を促している。	/	/	/	
		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支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	利用者様一人一人のできることをやりたいことは何かという目線で援助を行っている。利用者の生活リズムを崩さないように努めている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	喜怒哀楽を大切に利用者様に対応している。利用者様の能力を十分に発揮し、充実感に満ちた日常を過ごせるように援助している。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	認知症により、意思疎通が困難な利用者様にも表情や行動によって、本人様の意思を確認している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声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)	○	勉強会などを実施し、スタッフに人権や倫理を学ぶ機会を持ち、利用者様の尊厳を大切に援助にあたるように努めている。コロナ対策期間が長くなり、勉強会は資料配布のみに終わっている。	○	○	○	事業所では、事業所内研修等のテーマに取り上げて、人権や倫理などを学び、職員は理解している。コロナ禍において、勉強会は資料配布や回覧を行い、職員へ周知を行うようになっている。また、日々のかかわりの中で、あかさまな介護や声かけをしないように配慮するなど、職員間で気になることは、意識してお互いに注意し合うことができている。さらに、職員は入浴時や排泄時などにおけるプライバシーの配慮を行うとともに、居室への入室時には、ノックや声かけなどの基本的なことも、しっかりと意識した対応をすることができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	利用者様のトイレに行かれたり、嫌いなことなどに対して、直接的な声掛けを避けて、尊厳を大切にしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	トイレ・浴室・居室などはプライベートな場所などで、入室の前にはノック・声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入社時に情報管理について、新人研修を行うとともに契約書の理解、勉強会での実施。管理者と介護スタッフが個人情報の取り扱いをパソコンでの管理を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	共同生活の場という事を念頭に助け合い関係性を重視し、家事やレクリエーション、運動などを利用者とともに考えながら行っている。				事業所では、「利用者職員がともに共同生活をしている」という意識を持ち、お互いに清掃や調理の下ごしらえなどの家事を助け合いながら行うとともに、利用者に分からないことを教えてもらうこともある。また、利用者から市内の歴史について教えてもらうこともあり、職員は感謝の言葉を伝えている。さらに、日中にリビング等で過ごしている時に、職員は利用者に声をかけて、和やかな会話が行われている。加えて、職員は利用者同士に関係性や相性などを把握し、配席などの考慮を行うとともに、些細なトラブルには早期に気づいて、仲介するなどの対応をしている
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者様のできることを探し、家事動作など助け合って、作業にあっている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	孤立しないように席順やレクリエーションの内容を変更したり、状態に合わせて対応している。ほとんどの利用者様は日中、共有スペースであるフロアで日常を楽しみ過ごすことができている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者様のトラブルについては、スタッフ間で情報共有し、キーパーソンや訪問看護ステーションと相談しながら対応している。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	アセスメントやご家族様を通して、今までの生活歴などを把握し、利用者との関係性を気づくことで出た情報を整理し、スタッフで情報共有している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	新型コロナウイルス感染症予防の範囲内で、ドライブなどで、馴染みの深い場所などに行っている。個別の外出などは控えている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	利用者様と相談しながら、外出先を検討し散歩している。最近では、みんなでお弁当を作って、近所の河川にて桜を見ながら食べたりしました。本人様の個別での外出に関しては、コロナ感染に警戒しながら実施しています。	○	○	○	コロナ禍において、自由な外出はできないものの、日頃から近所の河川敷まで出かけたり、近隣を散歩して、公園の花壇の手入れをしたり、ドライブをして公園へ季節の花を見に外出するなど、利用者が少しでも気分転換を図れるように努めている。また、玄関前のプランターの花の水やりや、ベンチに座って外気浴をするなど、職員は屋外に出ることを心がけた支援にも取り組んでいる。さらに、車いすなどの利用者にも、同様の支援ができています。管理者等は、「コロナ禍の収束後には、外食や買い物などに出かけられるような支援」を考えている。
		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。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為に地域とのかかわりが殆ど取ることができていない。				
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。	◎	ミーティングやカンファレンスで、利用者様の変化について職員間で話し合い、状態把握を行い、必要な援助を実施している。				日々、集団体操や口腔体操を実施するとともに、作業療法士の資格を持つ管理者が、リハビリ専門職の知識や意見を踏まえた生活上の機能訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。また、職員は利用者のできることを尊重し、待つ介護や見守りを心がけた支援に取り組んでいる。さらに、介護計画の目標やサービス内容に取り入れて、家事などの生活リハビリや、歩行訓練などを行うことにより、車いすを使用していた利用者が、杖を使用した歩行ができるよう回復するとともに、杖を忘れるほど、歩けるようになった事例もある。
		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。	◎	社内での多職種と相談しながら、利用者様の状態を確認している。必要に応じて訪問看護ステーションや主治医と連携し、援助方法を検討している。				
		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)	◎	利用者様のできることについては、基本見守りで対応している。できないことも、本人様の満足感や達成感を優先した援助を行う。血洗いや掃除などスタッフが仕上げをしている。	○		◎	
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。	◎	利用者様の事務員だったことや、農家、専業主婦など、生活歴や趣味などを参考に家事動作の作業分担を行っている。				職員は、一人ひとりの生活歴を把握して、できることやできそうなことを検討し、利用者毎の日々実施する「洗濯物たたみや掃除、調理の下ごしらえ、テーブル拭き」などの日課業務を決めて、楽しみながらできる役割を担ってもらうことができている。また、高齢化などに伴い、できないことも増えてきているものの、全ての利用者に日課を取り入れ、クイックルワイパーで床などの簡単な掃除をしてもらうなど、少しでも出番や役割が担ってもらえるよう取り組むとともに、できない場合には職員が一緒に行ったり、フォローをしたりしている。
		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すように、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。	◎	利用者一人一人の能力を検討し、必ずしもできなくても楽しく実施することができることを念頭に置いて、役割分担などを行っている。	○	◎	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	どのような衣服を好むのか、情報収集を行い、その人にあつた対応を行っている。				日々、重度な利用者を含めて、朝夕に着替えてもらい、職員は化粧をするなどの身だしなみに対する声かけや見守りをしている。また、食事の際には、できる限りエプロンの使用を控えて、職員が声かけやサポートを行い、食べこぼしが起こらないような配慮をしている。さらに、衣服などの汚れが見られた場合には、職員がさりげない声かけをして、居室へ移動して着替えてもらったり、整容の乱れなどのフォローをしたりしている。
		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。	◎	上記と同じ				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	衣服失行のある利用者様には衣服選択の声掛けを行うなどをしている。				
		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。	○	出来る範囲での外出を行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	毎日の着替えや整容などに気を使っている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	新型コロナウイルス感染症予防の為、一定の美容室のみで対応している。事前に髪型を検討したり、ご家族とのLINEなどで確認したりしている。				
		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。	◎	意思表示ができない利用者様に対しても、利用者様の好みの服をご家族様に頼み、季節に合った、衣服を着ている。			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事の前には口腔体操、嚥下体操などを実施し、食事の大切さを伝えている。				業者の管理栄養士が立てた献立の食材が届けられ、利用者にごしらせや盛り付け、後片付けなどを手伝ってもらいながら、専属の調理員が調理をしている。利用者は、ともに助け合いながら調理の準備を行うことで、食事に関する意識を高め、一緒に食事を楽しめるような支援に努めている。利用者から希望のメニューを聞き、調理のレクリエーション時に意見を取り入れた食事を提供することもある。また、家族から、旬の野菜などの食材を差し入れてくれることもあり、野菜などを料理したおかずを付け加えて、提供することもある。食器は、自分の物を持ち込めるよう伝えられているものの、ほとんど持ち込みはなく、事業所として、こだわりの陶器などの食器を使用して、盛り付けが美しく見えるような工夫をしている。食事の際に、職員は見守りや介助が必要な利用者の食事介助に努めるとともに、職員の休憩時間の確保もあり、別々に食事をしている。さらに、献立をリビングに表示して、視覚で確認できるようにするとともに、調理の匂いや音を利用者は感じることもできている。利用者の状態に応じて、おかゆや刻みなどの食の形態にも対応をしている。加えて、職員は味やバランスなどを利用者に確認するとともに、必要に応じて、職員間に話し合い、業者に報告することもある。
		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。	◎	準備や片付けは積極的に家事動作として、利用者様通して助け合っている。			◎	
		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。	◎	昼食を中心に利用者様に準備を行っている。盛り付け、調理、味付け、片づけも分担しながら実施している。				
		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。	◎	本人様やご家族とお話をしながら、好き嫌いなどを確認している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	料理レクでは利用者様に希望を聞き、季節に合ったものを行っている。ひな祭りにはちらし寿司、お花見はお弁当作り。			◎	
		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、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	いろいろな器を使用し、食事の盛り付けで利用者様の食事に対する気持ちが向上するように努めている。便秘の時には、必要に応じて、乳製品や消化しやすい食材を増やしたりしている。				
		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。	◎	湯のみ、茶碗などは昔ながらのものを使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	食事＝休憩にはならないので、利用者様とスタッフの食事休憩は別になっている。スタッフが利用者様の食事中状態は見守り対応している。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	準備や味付け、盛り付けなどスタッフと一緒に行うことで、食事に対する楽しみが持てる。	○		○	
		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。	◎	食事に関しては管理栄養士が計算しており、一日に必要なカロリーを取ることができている。水分量は日報に記載し、水分摂取量を把握し、必要に応じて、本人様に促す。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	必要に応じて、ジュースやゼリー、ヨーグルトなどを出して、必要な水分量や栄養を確保するように努めている。				
		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。	◎	食事については、スタッフが検査し、食事の味付けや硬さなどに関しては必要に応じて検討している。			◎	
		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。	◎	調理道具は使用度に洗い、毎回乾燥機にて乾燥するように徹底している。調味料などは開封期日を記載し、早めに消費するようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	十分理解し、口腔ケアを徹底している。口腔ケアは毎食後に行い、必要に応じて援助を行う。	/	/	/	職員は、事業所内研修等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員の見守りを基本として、利用者は口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、サポートをしている。また、食事前には、15分程度の口腔体操を実施している。さらに、自分で歯磨きをしている利用者を含めて、ほぼ毎日、職員は全ての利用者の口腔内の状況を確認することができる。中には、口腔内の状況を確認されるのをいやがる利用者もあり、職員は口腔内を覗き込めるタイミングを見計らいながら、確認を行うことができている。加えて、不具合や異常が見られれば、歯科受診を勧めている。
		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。	◎	口腔ケアや歯医者の受診によって、状態を把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	必要に応じて、訪問診療をお願いし指導をいただく。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	必要に応じて、援助・声掛けを行う。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後に口腔ケアを行い、変化があれば歯医者に相談し、受診援助などを行っている。	/	/	◎	
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。	◎	布パンツからの移行などはカンファレンスなどで検討し、本人に拒否がないか、ご家族様の意見も聞きながら対応している。	/	/	/	職員は、排せつパターンを把握して、タイミングを見ながら利用者一人ひとりに声をかけて、日中にはトイレで排泄できるよう支援している。また、利用者の状況に応じて、職員はこまめにトイレ誘導をするなど、柔軟な対応を心がけた支援に努めている。さらに、パッドなどの適切な排泄用品が使用できるように職員間で話し合いをしている。加えて、職員は十分な水分摂取と運動をすることで、自然な排便ができるよう努めるとともに、下剤等を服用して、排泄をコントロールしている利用者もいる。
		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。	◎	排便ペースを確認しながら対応している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	別紙で排便表を作成し、排便コントロールに努めている。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	その日の状態などによって、柔軟に対応するようにミーティングなどを通して話し合っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	看護師、訪問看護ステーション、かかりつけ医師と相談しながら、食事内容・運動、排便、洗脚など利用者様に合わせて対応・検討している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様の排便パターンや排便の前の兆候(不穏行動、バイタル変化)にて対応している。	/	/	/	
		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。	◎	日中、夜間での変更。利用者様の排尿量による変更。体格などの個人に合うものを選択したり、ご家族様に相談したりして対応している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	利用者様に合わせて対応している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便通が困れる食事、お芋やバナナ、食物繊維が多いものなどを出したり、お腹のマッサージや運動にて便通をよくするようにしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	利用者様の自宅での入浴リズムなどを確認し、何回入られるか、どれぐらいの時間浴槽に入られるかなど確認して対応している。	◎	/	◎	週2回、利用者は午前中の時間帯を基本として、入浴をすることができる。夏場には、週3回入浴をすることができる。また、利用者の希望に応じて、午後の入浴の対応をしたり、湯温や湯船に浸かる長さなども柔軟に対応をしている。利用者が汗をかいたり、汚れが見られたりした場合には、状況に応じて、入浴するなどの対応をしている。さらに、入浴拒否のある利用者には、日にちを変更したり、職員が上手に浴室へ誘導する声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴をしてもらうことができている。加えて、個別浴槽でゆったりと利用者と会話をしながら、個々に合わせた柔軟な対応をするなど、職員は入浴を楽しめるような配慮を心がけた支援に努めている。
		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。	◎	本人様のペースで入浴を行う。	/	/	/	
		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。	◎	前面などできる範囲で洗身をしていただく。	/	/	/	
		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。	◎	入浴拒否の利用者様に対しては足湯から声掛けしたりして対応している。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前にバイタル確認などを行い、入浴基準を設けている。入浴後は水分補給でお茶などを出す時に顔色などの状態を確認している。	/	/	/	

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
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。	◎	睡眠時間や夜間の不穏状態などを記録で残し把握している。				職員は、利用者の睡眠状況を把握して、日中の活動を豊かにすることで、程よい入眠に繋がっている利用者も多い。中には、眠剤などを服薬している利用者も数名いる。また、入居前から、早寝早起きの習慣の利用者も多く、職員は生活リズムに合わせて、夜間の睡眠支援に努めており、ほとんどの利用者は良眠することができている。さらに、夜間の不眠時には、職員が利用者と一緒にお茶を飲んだり、会話をしたりして過ごすことで、再度の入眠に繋がっている。
		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。	◎	利用者様の夜間不穏状態に対して、声掛けや場合によっては、一緒に家事動作やお茶の時間をして、スムーズに入眠ができるように促している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中は、集団体操・家事動作・レクリエーション・運動など、フロアでの作業を多くすることで、夜間スムーズに入眠へ移行できるようにしている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	利用者の生活リズムに合わせている。必要に応じて1時間の昼寝などをされる方もいらっしゃいます。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	年賀状などを記載していただいたり、定期的にテレビ電話などをされたりする。				
		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。	◎	必要な方には携帯電話などを持っており、操作が難しい方は、スタッフが援助している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	定期的にご家族様が電話されたり、施設から連絡したりしている。				
		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。	◎	贈り物やハガキなどをラミネートしたり、利用者様毎に見えやすいに保管している。				
		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。	◎	LINEなどのテレビ電話を中心に連絡を取りやすい環境づくりに努めています。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金の管理ができる人は殆ど居られないが、お金や馴染みの財布が無いと混乱される方は、金額をご家族様と確認し、最小限度で対応している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	お金の使用に関しては、ご家族様に事前に連絡し、許可を得た上で、買い物に行っている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	利用者様からの要望や、買い物レクなどは、家族様と相談しながら、お金の所持や使用を検討している。				
		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。	◎	買い物などで、お金を使用する可能性がある時には事前にご家族様に連絡し確認を取るようになっている。				
		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)。	◎	預貯金の管理については、基本的に行わないようにしている。現金については、お預かり書を発行し、鍵がついているところで管理している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	新型コロナウイルス感染症によって、ご家族様と会える機会が減っているので、昔の写真やテレビ電話など色々な方法で刺激があるように努めている。新型コロナウイルス感染症前は一時帰宅などや外出を積極的に行っていた。	◎		○	コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望が出された場合には、職員は可能な範囲で、柔軟に対応をしている。面会の要望には、ガラス越しの面会や、タブレットを活用したテレビ電話などのオンライン面会にも対応をしている。また、病院受診は基本家族にお願いしているものの、職員が送迎等の対応をすることもある。
(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。	◎	利用者様と一緒にプランターを整理し、入りやすくしている。	◎	◎	◎	玄関にはベンチが設置されているほか、プランターを活用して多くの花が植えられている。また、利用者は花の水やりをしたり、玄関前のベンチに座って寛いだりするなど、馴染みやすく、来訪しやすい雰囲気を感じられる。さらに、自動販売機が設置されており、近隣住民や学生も利用している。

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
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。(天井や壁に文字掛けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	利用者様の作品を飾ったり、季節の西条市の風景写真を飾ったりと、その季節に合った対応をしている。居室には利用者様が持ち込まれた写真やご家族様が用意されたもの、レクリエーションで作成した作品などを飾っている。	○	◎	◎	明るいリビングには、季節の七夕飾りや折り紙で作成したあじさいなどが飾られているほか、清掃や消毒、換気が行き届き、日中に、ほとんどの利用者が過ごすなど、寛げる快適な空間となっている。中には、モップ掛けや掃き掃除を手伝ってくれる利用者もいる。また、テレビで、ユーチューブの動画を流したり、音楽をかけたりするなど、様々なコンテンツを活用して、利用者に笑顔とゆとりのある暮らしが送れるような支援に努めている。
		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。	◎	毎日の清掃を利用者様と一緒に行うとともに、掃除スタッフを雇用したりと、毎日の掃除が行き届いている。			◎	
		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。	◎	最近では七夕づくりでは短冊を作り飾ったり、季節毎の果物を使用してお菓子作りや調理作りを行ったりしている。TVで西条の季節風景などを小休憩などで流して、利用者様と地元の会話を共有することで落ち着いた空間作りをしている。			◎	
		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。	◎	仲の良い利用者様とおして、相席にしたりする。疲労や不安症などで一人になりたいときには自室や相談室を利用している。				
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。	◎	ご家族様と相談し使い慣れた家具や日用品などを持ってきていただいている。	○		○	居室には、電動ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。利用者は、使い慣れた物や馴染みの物など、好きなテレビや家族の写真、棚などを自由に持ち込んでいるほか、利用者自身で作成した作品を飾るなど、職員は利用者に合わせて居心地の良い空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	利用者様の自立した生活が送れるようにしている。居室には必要な方には足元センサーなどを設置し、援助したりして対応している。			○	建物はバリアフリーの構造で、利用者が移動しやすくなっているほか、自分の居室が分かりやすく、認識しやすいように表示する工夫をしている。また、夜間に利用者が転倒しないように、足元センサーを活用しながら、安全な移動支援を心がけている。
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	○	日曜物品は手の届く範囲で置いている。お化粧品などの個人のものに関しては、居室に置いている。安全面で刃物や針など一部見えないところで保管している。				
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、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解しているが、新型コロナウイルス感染症予防の為、面会謝絶・施錠を行い、外部の方が簡単に入れないようにしている。外出の希望がある場合は散歩などを行い、利用者様の希望をかなえるようにしている。	○	×	○	職員は事業所内研修等で学び、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。コロナ禍の感染対策や、不審者の出入りを予防するために、現在事業所では、日中にも玄関の施錠を行い、来訪者にはインターホンで対応している。また、職員は利用者と一緒に屋外に出ることを心がけた支援にも努めており、外出願望のある利用者には、付き添って屋外に出て気分転換をしてもらうなど、閉鎖的な雰囲気とならないような配慮をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠についてはご家族様と相談し対応している				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	アセスメントを各自熟知するとともに、緊急連絡カードに既往歴などを記載しており、緊急時に対応する。				
		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。	◎	介護日報に日頃の状態を記載する。支援記録にて病院などの付き添い状態や往診時の診療について記載している。				
		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。	◎	月一回の定期往診にて状態を伝えとるとともに、週二回の訪問看護ステーションはなえみの情報共有によって、適切な対応ができるように努めている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	新型コロナウイルス感染症予防の為、診療に関してご家族様の付き添いが困難な状態なので、管理者や相談員が付き添い対応している。	◎			
		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。	◎	月一回の往診、及び必要に応じて電話などで情報共有を行っている。かかりつけ医師を施設のかかりつけ医師である回生堂医院に変更していない方も、必要に応じて電話連絡や往診に付き添いを行い、ご家族様に状況を連絡している。				
		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。	◎	定期受診の際には事前に連絡を行い確認をする。受診結果については、認識できる利用者様には本人の同意を得て、ご家族様(キーパーソン)に連絡をしている。				

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
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。	◎	担当NsやCWIに情報提供シートを早めを送り、連携を図れるようにしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	電話などで担当NsやCWIに情報共有を行っている。退院時にはカンファレンスへ参加している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	社内で情報共有を行うと共に、訪問看護ステーションはなえみ・回生堂医院に定期的に情報共有を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護ステーションは24時間体制を取っており、夜間不寝時には連絡を行っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日頃のバイタルチェックだけでなく、必要に応じて診療依頼などを行っている。早期に診療したことで、悪性リンパ腫や脳梗塞の初期段階での発見もあった。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬表にて管理するとともに、処方箋の変更を常にミーティングやカンファレンスで説明している。服薬後の変化などは日報で記載し、必要に応じて家族や主治医に相談している。	/	/	/	
		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。	◎	誤薬を防ぐため、処方箋の管理は施設が行っている。服薬は見守りもしくはお口までの援助を行う。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬による副作用は常に気にしており、必要に応じて看護師や主治医に相談している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	看取り体制である看護師の配置は完了していないので、看取り対応は医療的処置がある場合は困難である。看取りについては、常に家族と相談している。前回は末期がんの利用者様に対しては入院基準をご家族と決めて、できる限り施設で対応させていただいた。	/	/	/	事業所では、看護職員の配置などの職員体制が取れていないことを考慮して、看取り支援を実施しておらず、入居時に、家族等に対応可能なことを説明している。また、状態が悪化した場合には、救急車で病院への搬送対応を行うとともに、事業所として、医療的処置が行えないことを家族に説明し、看取り時期には、病院への転院を選択してもらっている。さらに、段階に応じて、家族等は、医師を交えて話し合い、今後の方針を共有している。加えて、利用者が食事を口から摂れなくなった場合には、入院の判断を行う事業所が多いものの、職員は可能な限り、食事が摂れるような工夫した対応を行い、医療的処置が必要となるまで、事業所での継続した生活が送れるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	◎	上記に同じ	△	/	○	
		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。	○	終末期の利用者様の経験が少ない。	/	/	/	
		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。	○	ご家族様と相談し納得いただいているが、終末期の利用者様の経験が少ない。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護ステーション、かかりつけ医師、主治医と相談し、今後の方針を検討している。どのような経過になるかは、可能性のあることは常にご家族様にお伝えしている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	ご家族様とのコミュニケーションを取りやすい方法を模索し、電話やLINE、ドア越しでの面会などを行っている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に学んでおり、入社時には検便を義務化している。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	マニュアルがあり、万一発生した場合は感染対策キットを使用し対応する。勉強会資料として、配布している。	/	/	/	
		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。	◎	常に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。	◎	1ケア1アルコールで、常に消毒・手洗いを徹底し、感染予防に努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	ご家族様の介護力を検討しながら、無理のない範囲で関わっていただくようにしている。	/	/	/	開設時の令和2年4月からコロナ禍のため、事業所として、今までに家族の参加できる行事などの開催することはできていない。面会制限が設けられているものの、家族には自由に来訪してもらえることを伝えており、ガラス越しの面会やテレビ電話などのオンライン面会に対応をしている。また、職員は面会の機会を通して、家族から意見をもらうとともに、家族には、毎月写真と利用者の状況を書いた手紙を送付して、近況を伝えている。さらに、LINEやメールなどのSNSの機能を活用して、家族が連絡を取りやすい方法で、相互の連絡を取り合うようにしている。家族に対して、利用者個人に関する情報提供は行っているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族に職員の入退職や事業所の出来事が十分に伝わっていないことが窺えるため、広報紙等を活用して、職員の入退職を含めた報告を掲載したり、職員の入退職や法人間の人事異動がほとんどない場合には、年度始め等の広報紙にその旨を掲載したり、来訪時に報告するなど、事業所の運営に関する理解を深めてもらえるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。中には、野菜や花などの差し入れを持ってきてくれる家族もいる。
		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)	○	ご家族様が自由に訪れるような状態しており、ガラス越しの面会やタブレット面会などを実施している。運営推進会議でリモートで行っている。	x	/	○	
		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)	◎	毎月の手紙連絡、写真の送付を行っているとともに、ご家族様の希望で、施設lineやメールサービスによる連絡を行っている。	◎	/	○	
		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)	◎	毎月の手紙連絡、写真の送付を行っているとともに、ご家族様の希望で、施設lineやメールサービスによる連絡を行っている。	/	/	/	
		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)	◎	情報については都度報告を行っている。	x	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	ご家族様の認知症を理解してもらうとともに、できることは何かを伝え、できることへの維持、援助方法を常に模索し連絡を行っている。	/	/	/	
		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)	◎	定期的な連絡および、担当スタッフが衣替えやレクリエーションの内容を伝えることで、職員とのコミュニケーションがしやすい環境にしている。	/	/	○	
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)	◎	契約の締結、解約、内容変更の際には常にお伝えし、納得を得るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	体制を整えている。(長期入院以外での退居事例がない)	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	自治会長と連絡を取り、施設の理解を得ている。	/	◎	/	玄関横には自動販売機を設置し、地域住民や学生なども利用することができ、職員は、利用時にあいさつや声かけをすることもある。また、近隣が住宅街となっており、利用者の作った作品を近所の子供にプレゼントするなど、事業所では近隣の付き合いを意識した交流に努めている。さらに、散歩時に、利用者と一緒に公園の花壇の草引きや花の世話をしている。管理者は、「コロナ禍の収束後には、近隣の住民や保育園等との交流の機会を持ちたい」と考えている。
		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)	◎	毎日の散歩では地域の方々に積極的に声掛けするとともに、散歩先の花壇を整理したり草抜きを利用者様・スタッフで行っている。	/	x	○	
		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」。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。	/	/	/	
		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)	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。	/	/	/	
		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)。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	リモートにて運営推進会議を行っている。	△	/	○	運営推進会議は、自治会長や銀行員、保険業者、市担当者などの参加を得て、偶数月の第3土曜日に開催をしている。書面開催が続いていたものの、今年度からZOOM機能を活用したオンライン会議を実施するようになり、利用者に直接参加してもらうとともに、参加可能な家族にもリモートで参加してもらうことができるようになってきている。また、会議では、会議の目的を説明した後に、利用者の状況や活動状況などを伝え、意見をもらうようになっている。さらに、家族から意見は出されるものの、自治会や行政からの意見は少ない現状となっている。加えて、資料作成や事前送付はできているものの、十分な会議の議事録が作成されていないため、今後は、開催時間や参加メンバー、意見の内容などをまとめた議事録を作成して、公表できる機会を設けることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	本年からリモートにて運営推進会議を行い、ご家族からの意見などを議事録などで保管し、カンファレンスなどで話し合いを行っている。(議事録の公表は行っていない)	/	×	△	
		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。	○	リモートにて運営推進会議を行っているが、始めたばかりである。	/	×	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	カンファレンスなどで理念を復唱したり、勉強会などで検討会などをおこなっている。	/	/	/	事業所では、新人職員がベテラン職員に就いて教育するOJT研修を活用するとともに、各種研修の受講や事業所内研修が行われ、スキルアップに努めている。また、法人代表者である施設長は、毎月実施するミーティングに出席するほか、来訪する機会も多く、利用者や職員に声をかけて、話しを聞いている。さらに、施設長と管理者は、毎月の給与支給時等に職員と個別面談する機会を設けて、相談などに応じたり、意見を聞いたりするとともに、勤務希望や希望休、有給休暇の取得の対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、職員は毎年目標を立てて、振り返りを実施するとともに、職員に自己採点チェックしてもらうなどの意見の収集を行い、管理者等が取りまとめて、家族等への報告するなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上にも努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	理念については手紙で送付させていただいたり、施設内の目立つ所に掲示させていただいている。	×	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	法人内外の研修を積極的に行っている。介護経験が少ない方には会社負担で初任者研修などを受講してもらっている。	/	/	/	事業所では、新人職員がベテラン職員に就いて教育するOJT研修を活用するとともに、各種研修の受講や事業所内研修が行われ、スキルアップに努めている。また、法人代表者である施設長は、毎月実施するミーティングに出席するほか、来訪する機会も多く、利用者や職員に声をかけて、話しを聞いている。さらに、施設長と管理者は、毎月の給与支給時等に職員と個別面談する機会を設けて、相談などに応じたり、意見を聞いたりするとともに、勤務希望や希望休、有給休暇の取得の対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、職員は毎年目標を立てて、振り返りを実施するとともに、職員に自己採点チェックしてもらうなどの意見の収集を行い、管理者等が取りまとめて、家族等への報告するなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上にも努めている。
		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に取り組んでいる。	○	若手スタッフは熟練スタッフからOJTにて技術指導などを受けている。	/	/	/	
		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。	○	毎月、ミーティングの時間をもち、スタッフと対話する時間を設けている。	/	/	/	
		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)	○	連絡協議会への参加などしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎月の話し合いでスタッフの困っていることや悩みを聞き、環境調整の一環にしている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会にて事例検討などを行い、虐待について勉強している。発見一対応についてはマニュアルなどで記載している。	/	/	○	職員は、事業所内研修会等の中で、虐待防止などを学んでいる。また、カンファレンスや日々のミーティングなどを活用して職員間で話し合うとともに、管理者等は指導を行い、利用者へ不適切なかわり方をしないように、職員の意識づけをしている。さらに、不適切な言動や気になる行為が見られた場合には、職員同士でお互いに注意し合うなどの雰囲気づくりもできている。
		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。	◎	毎日のミーティングにて実施している。	/	/	/	
		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。	◎	職員のメンタルケアに努めるとともに、疲労が溜まっている際には無理せず、有給消化を促している。	/	/	/	
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。	○	身体拘束や虐待などについては常に学ぶ機会を設け対処している。夜間など職員に限られる際の緊急時には、電話連絡にて必要な手順を踏むようにしている。	/	/	/	職員は、事業所内研修会等の中で、虐待防止などを学んでいる。また、カンファレンスや日々のミーティングなどを活用して職員間で話し合うとともに、管理者等は指導を行い、利用者へ不適切なかわり方をしないように、職員の意識づけをしている。さらに、不適切な言動や気になる行為が見られた場合には、職員同士でお互いに注意し合うなどの雰囲気づくりもできている。
		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。	○	身体拘束の機会はないものの、勉強会などで学んでいる。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	身体拘束の機会はないものの、必要があれば相談する。施設施設については、新型コロナウイルス感染症予防の為に説明・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
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、利用者が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。	◎	勉強会などで学ぶ機会を設けている。パンフレットなどで情報提供を行っている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	地域包括支援センターや社会福祉協議会、司法書士等と必要に応じて連絡を行っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	対応マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	AEDの使用などの勉強会を開き、練習などを行っている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハットや事故報告書に記載し、ご家族様にも配布している。	/	/	/	
		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。	◎	危険な場面を検討し、ケースとして記録に残し、カンファレンスなどで話し合っている。	/	/	/	
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、必要に応じて実施している。	/	/	/	
		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。	◎	必要に応じて、市町村に相談する。	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するように努めている。	/	/	/	
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)	◎	悩みや相談事など、スタッフに気軽に話せるように環境を作っている。個別場面での何気ない会話などを重要視している。	◎	/	○	日々のかわりの中で、職員は利用者から気軽に話してもらえよう努めて、意見や要望を聞き取るようにしている。家族からは、電話連絡時やリモート面会時の機会などを活用して、意見を聞くようにしている。また、管理者等はモニタリングやカンファレンス、個別面談などの機会を通して、職員から意見を出してもらい、より良いサービスを検討している。
		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。	◎	相談窓口の設置し、気軽に施設に連絡できるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	定期的現場に訪れている。	/	/	/	
		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。	◎	モニタリングについて話し合う場面を設け、利用者様一人一人の援助内容について話し合う機会を設けている。	/	/	◎	
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。	◎	年最初に目標、年納に振り返りを実施している。	/	/	/	事業所として、今回が2回目の外部評価で、答えやすい項目を職員に協力してもらい、管理者等が取りまとめて自己評価を作成している。サービスの評価結果は、ミーティング等の中で、職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。家族には、手紙等の送付時に、サービスの評価結果や目標達成計画等のお知らせしている。また、前回の外部評価の時期には、運営推進会議が書面開催であり、事業所の報告等に留まっているため、参加メンバーにまでは評価結果等を報告することができていないため、管理者等は、今後の会議で評価結果等の報告を予定している。利用者家族等、地域アンケートの結果から、サービス評価の取組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、書面やリモート開催においても、運営推進会議の中で、サービスの評価結果等を報告したり、家族には要約した評価結果を送付して、優れている点や今後取り組む点などを報告したり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議を行事等と合わせて開催する工夫を行い、参加メンバーからモニター的な意見をもらったりするなど、家族や地域への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価やご家族の意見を通して、事業所の課題などを検討し、対応している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議などで、目標を取り上げて実施までにはいっていない。事業所の報告が中心である。	×	×	△	
		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。	△	運営推進会議などで、目標を取り上げて実施までにはいっていない。事業所の報告が中心である。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	災害マニュアルを作成およびBCPも作成している。本年には福祉避難所として登録された。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルを作成して、昼夜を想定した避難訓練を実施するとともに、地震や風水害などを想定した訓練も実施している。訓練の際には、消防署や警備会社に協力をしてもらうほか、近隣住民の参加協力を得ることもできており、職員等への防災意識を高めている。また、災害対応や感染対策を含めたBCP(事業継続計画)を作成していることもあり、一部の新型コロナウイルス感染症が蔓延しかけた場合には、計画に沿って、法人内の小規模デイサービスを一時的に閉鎖して、応援職員に来てもらうなどの支援に努めたこともある。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所の指定を受けており、1週間程度の食料などの備蓄品を防災倉庫に完備している。
		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。	◎	夜間を想定しての訓練などを実施。実際に利用者様を夜間スタッフ、セコム、消防、地域住民と設定し、時間軸で、どのように対応できるか訓練を行った。	/	/	/	
		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。	◎	検査を行ったい。非常食などは消費・賞味期限を明記し分かりやすくしている。	/	/	/	
		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。	○	新型コロナウイルスにより密な話し合いなどの場に出席できないが、大谷自治会長などには定期的に連絡を行ったい。	△	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	自治会、消防、セコムなどに協力を要請しながら訓練を実施している。	/	/	/	
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)	△	小学校などの臨時講師として、介護事業所について話す機会などはあるものの、定期的に地域に発信はしていない。	/	/	/	事業所では、地域住民から相談を受けることもあり、快く対応をするとともに、認知症に関する社会資源として、地域住民から少しずつ認識されてきている。また、コロナ禍において、事業所見学等の対応は控えているものの、月に2~3件の入居申請があり、現在は約50名の入居待機者がいるような状況となっている。さらに、会議や研修に参加する機会は少ないものの、市行政や地域包括支援センター、関係機関と連携を図ることができている。3年目を迎える事業所は、まだまだ地域関係者との繋がりが少ないため、コロナ禍の収束を待つことなく、今後は地域に関わる関係者との繋がりを少しずつ広げられることを期待したい。
		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。	◎	介護保険を利用していない方も飛び込みで相談に来られたこともあり、実際に家族が入所されている。	/	x	○	
		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)	x	新型コロナウイルスの為、実施できていない。	/	/	/	
		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。	△	希望があれば受け入れていきたいが、新型コロナウイルスの為、難しい。	/	/	/	
		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)	○	地域清掃、河川の清掃、公園の草抜きやお花の管理に参加している。	/	/	/	

(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 4 年 7 月 21 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890600376
事業所名	グループホームたまつ
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	浅田栄次
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 21 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは高齢者とその家族の心に届く、個々に最も即したサービスの提供を行い「ゆとりと笑顔のある暮らし」のお手伝いをすることで社会に貢献する。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○項目5c ユニット毎に目標に運動したサービスの実施記録とまではなっていない…1階はミーティングでの目標説明する機会を増やし、計画が新しくなる度にミーティングやカンファレンスで確認し、回覧している。2階はミーティングでの話し合いの他に日報の空欄に記載している。 ○項目37cg 事業所開設時からコロナ禍のため、事業所では今までに家族の参加できる行事が開催できていない…窓越での面会、ZOOM・LINE等の面会を増やし、タブレットを使用して多面会などを実施した。 ○項目40d 運営推進会議の実施、地域とのコミュニケーションを図れていない…運営推進会議をご利用者・ご家族でのオンライン面会で開催させていただく。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して2年が経過した事業所は、周辺に新しい住宅が立ち並ぶことで、住宅街に溶け込んだ建物となっている。周辺には田畑も多く、自然豊かな環境となっているほか、建物は構造的に、動線が一直線上となるよう設計が行われ、利用者は自分の居室やトイレなどの位置を把握しやすくなっている。また、日々集会所において、音楽や体操、レクリエーションが行われているほか、脳トレを準備してもらったり、利用者になりたいことを自由に選択してもらい、穏やかな楽しみのある生活が送れるよう支援している。コロナ禍において、外出や面会の制限は設けられているものの、日頃から、近所の河川敷まで出かけた後、近隣を散歩して、公園の花壇の手入れをしたり、ドライブをして公園へ季節の花を見に外出するなど、利用者が少しでも気分転換を図れるように努めるとともに、ガラス越しやオンラインの面会などにも対応をしている。さらに、集団体操や口腔体操などを実施するとともに、作業療法士の資格を持つ管理者が、リハビリ専門職の知識や意見を踏まえた生活上の機能訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、日々の職員間で情報共有とケアに関する話し合いをしながら、ケアなどの記載方法にも強化して取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	毎月のモニタリングを実施し、利用者様のニーズの把握に努めている。現場スタッフに担当制にて手書きでモニタリングも実施している。	○	/	◎	入居前に、管理者等が自宅や入所施設等を訪問して、利用者や家族から、思いや意向、暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後も、毎月モニタリングを実施して、利用者の現状を確認するとともに、利用者の思いや希望などを聞き取って把握し、市独自の課題分析票等に記録をしている。
		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。	◎	本人の真意を把握するために、家族やかかりつけ医師に相談している。利用者様の趣味嗜好や生活歴を踏まえて検討する。	/	/	/	
		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。	◎	事業所のZOOM、LINEを開通し、家族が気兼ねなく施設に連絡しあえる体制を取り、必要に応じて連絡を密に行っている。毎月、ご家族様に郵送にて手紙を送り連絡を密にしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人様のベースや思いなどをくみ取りながら、必要に応じてカンファレンスを実施し記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様のモニタリングは担当制にし、カンファレンスで話し合うことで、多職種の情報を共有を行っている。	/	/	/	
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。	◎	入居前に自宅訪問などを行い、利用者様の入居前の環境や生活状況などを確認したり、ご家族様や関係者と相談し、入居後の環境変化によるダメージを減らし、活気ある日常が過ごせるように努めている。	/	/	◎	入居前に、管理者等が自宅や入所施設等を訪問し、市独自の課題分析票を活用して、利用者や家族から、生活環境や生活歴などの詳細な聞き取りをしている。また、介護サービス事業所や病院等の関係者から、情報収集をしている。さらに、家族からは、電話連絡やSNSのLINE機能を活用して、常に連絡を取り合いながら、希望や要望などを確認している。加えて、把握した情報は、課題分析票に記録するとともに、職員間で話し合い、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。	◎	利用者様には機能訓練を前提にできることを常に検討し、洗濯物、血洗い、テーブル拭き、調理、掃除機掛けなど、たくさん家事動作に個別で関わってもらっている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	利用者様の不安になったり、生活での変化について日報に記載し、カンファレンスで検討を行っている。	/	/	/	
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。	◎	上記の状態に対して、施設内での検討が難しにかかりつけの医師や訪問看護と協力して検討したりしている。	/	/	◎	ミーティングの機会や日々の申し送りなどを活用して、事業所では、全ての職員から利用者の情報を聞くとともに、医療関係者の情報や意見も取り入れて、把握した情報をもとに、これまでの暮らし方が継続できるように、職員間で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	カンファレンスや検討会を随時行い、利用者様の変化に気づき、介護方針を再検討したりしている。	/	/	/	
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。	◎	アセスメントや本人様の日常生活動作能力を把握しながら、趣味嗜好に合わせて、作業を行っている。	/	/	/	入居時に、課題分析票等を活用してアセスメントを行うとともに、毎月担当職員を中心にモニタリングを実施して、利用者の現状を把握し、職員間で日々のケアに関する検討をしている。また、職員は利用者の思いをできるだけ多く聞くとともに、事前に家族から、思いや意向の聞き取りをしている。さらに、把握した内容をもとに、全ての職員が参加したカンファレンスで話し合い、介護計画を作成している。加えて、計画作成担当者等は、利用者のできることを把握して、「窓開け、カーテン開け、モップがけ」などを目標やサービス内容に反映させて、事業所での生活に活かせるような計画作成をしている。
		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。	◎	定期的な本人様のモニタリングを行いながら、ご家族様と相談しながら、ケアの方法について検討している。	○	/	◎	
		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。	◎	歩けない方にも、どのような役割ができるのか。短期記憶障がいや作業継続が難しい人には、など、その人の能力に合わせて行っている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族様とは電話だけでなく、手紙、ZOOM、LINEなど、ご家族様の状態に合わせて連絡体制を整えている。緊急時には緊急連絡カードを作成、地域との関わりは、コロナウィルスの為、密にはできていない。	/	/	/	

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
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。	◎	モニタリングや介護計画を各スタッフが直ぐに確認できるようにしており、変更点などは定期カンファレンスにて確認している。	/	/	/	事業所では、ユニット毎に、介護計画やモニタリング結果などを綴じたファイルをカウンターの下に置き、職員は計画の内容などいつでも確認できるようにしている。また、日々の個人記録用紙には、重要事項や計画のサービス内容の実施を赤色で記載するなどの工夫が見られ、サービス実施と利用者の様子が一目で分かりやすく記録されている。さらに、管理者は、職員へ実際の出来事を客観的に記録が残せるように指導をしている。現在は、個々の個人記録等は手書きで記載した記録を残しているものの、手書きされた記録を夜勤の職員が、パソコンでデータ入力をして管理していることもあり、今後は、全ての職員がパソコン等で入力ができるように取り組んでいる。
		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。	◎	各利用者のできることを検討し、家事動作などを担当にしている。できなくなってきた、援助内容を変更については毎日のミーティングやカンファレンスで確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	期間及び、援助内容が著しく変更があった場合は作成している。	/	/	/	事業所では、6か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。また、状況の変化が見られた場合には、その都度カンファレンス等で話し合い、随時計画の見直しして、新たな介護計画を作成している。さらに、毎月モニタリングを行うことで、利用者の現状を確認するとともに、職員間で日々のかかわり方などの検討を行い、より良いサービスが提供できるよう努めている。
		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。	◎	カンファレンス、モニタリングを毎月行っている。	/	/	/	
		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。	○	モニタリングやカンファレンスによって、ケアの方法は変化している。その都度、計画の変更は行っていない。入院や著しく状態が変化した際に変更している。	/	/	/	
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。	○	緊急案件については実施は少ない。転倒や事故報告などは毎朝・夕のミーティングなど確認を行う。	/	/	/	日々、朝夕のミーティングを実施し、状況報告と注意すべき事項などを、職員間で確認している。また、職員が参加しやすいように、カンファレンス等を実施する際には、事前に曜日と時間を伝えて、参加を促すとともに、参加できない職員には、事前に意見を提出してもらい、合わせて検討をするようにしている。さらに、カンファレンス等の議事録を作成して、参加していない職員にも確認してもらい、職員間で共有をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	事前に討議内容を連絡しており、会議も活発に話し合いができています。事前に資料の配布も行う。	/	/	/	
		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。	○	第二水曜日の夕方をカンファレンスにしていたが、新型コロナウイルス感染症予防の為に、正社員のみでの対応とし、会議結果を紙で配布している。	/	/	/	
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)	◎	日々の経過を各利用者の日報だけでなく、情報共有が必要なものに関しては、ミーティング記録に記載し、各人確認をし、署名している。	◎	/	◎	日々の朝夕のミーティングにおいて、利用者の様子や事業所全体に関することなどを口頭で伝達をしている。また、重要事項には、赤線を引いたミーティング記録を作成して、必ず確認してもらえよう工夫している。さらに、職員は出勤時等にミーティング記録等の確認を行い、署名による伝達確認で、確実な情報伝達に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	介護記録に何を行ったか記載し、本人様のニーズなど必要に応じて情報をデータ化している。	/	/	/	事業所では、利用者が自分でできることを見つけて、家事などの「日課業務」を一覧表にまとめるとともに、利用者一人ひとりのできることを、介護計画の中に反映させている。また、利用者は脳トレやそろばん、調理の下ごしらえなど、様々な活動の中から利用者自身に選択して、実施してもらうとともに、日中に好きなことを自由にしながら、過ごしてもらうことができている。さらに、着替えや飲み物などの際にも、職員は声かけを行い、利用者の自己決定を尊重した支援に努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	レクリエーション内容など利用者様からも意見をいただき、実施している。利用者の能力に合わせて環境調整しながら、参加を促している。	/	/	/	
		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支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	利用者様一人一人のできることをやりたいことは何かという目線で援助を行っている。利用者の生活リズムを崩さないように努めている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	喜怒哀楽を大切に利用者様に対応している。利用者様の能力を十分に発揮し、充実感に満ちた日常を過ごせるように援助している。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	認知症により、意思疎通が困難な利用者様にも表情や行動によって、本人様の意思を確認している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声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)	○	勉強会などを実施し、スタッフに人権や倫理を学ぶ機会を持ち、利用者様の尊厳を大切に援助にあたるように努めている。コロナ対策期間が長くなり、勉強会は資料配布のみに終わっている。	○	○	○	事業所では、事業所内研修等のテーマに取り上げて、人権や倫理などを学び、職員は理解している。コロナ禍において、勉強会は資料配布や回覧を行い、職員へ周知を行うようになってきた。また、日々のかかわりの中で、あかさまな介護や声かけをしないように配慮するなど、職員間で気になることは、意識してお互いに注意し合うことができている。さらに、職員は入浴時や排泄時などにおけるプライバシーの配慮を行うとともに、居室への入室時には、ノックや声かけなどの基本的なことも、しっかりと意識した対応をすることができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	利用者様のトイレに行かれたり、嫌いなことなどに対して、直接的な声掛けを避けて、尊厳を大切にしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	トイレ・浴室・居室などはプライベートな場所などで、入室の前にはノック・声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入社時に情報管理について、新人研修を行うとともに契約書の理解、勉強会での実施。管理者と介護スタッフが個人情報の取り扱いをパソコンでの管理を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	共同生活の場という事を念頭に助け合う関係性を重視し、家事やレクリエーション、運動などを利用者とともに考えながら行っている。				事業所では、「利用者職員がともに共同生活をしている」という意識を持ち、お互いに清掃や調理の下ごしらえなどの家事を助け合いながら行うとともに、利用者に分からないことを教えてもらうこともある。また、利用者から市内の歴史について教えてもらうこともあり、職員は感謝の言葉を伝えている。さらに、日中にリビング等で過ごしている時に、職員は利用者に声をかけて、和やかな会話が行われている。加えて、職員は利用者同士に関係性や相性などを把握し、配席などの考慮を行うとともに、些細なトラブルには早期に気づいて、仲介するなどの対応をしている
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者様のできることを探し、家事動作など助け合って、作業にあっている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	孤立しないように席順やレクリエーションの内容を変更したり、状態に合わせて対応している。ほとんどの利用者様は日中、共有スペースであるフロアで日常を楽しみ過ごすことができている。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者様のトラブルについては、スタッフ間で情報共有し、キーパーソンや訪問看護ステーションと相談しながら対応している。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	アセスメントやご家族様を通して、今までの生活歴などを把握し、利用者との関係性を気づくことで出た情報を整理し、スタッフで情報共有している。				
		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。	○	新型コロナウイルス感染症予防の範囲内で、ドライブなどで、馴染みの深い場所などに行っている。個別の外出などは控えている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	利用者様と相談しながら、外出先を検討し散歩している。最近では、みんなでお弁当を作って、近所の河川にて桜を見ながら食べたりしました。本人様の個別での外出に関しては、コロナ感染に警戒しながら実施しています。	○	○	○	コロナ禍において、自由な外出はできないものの、日頃から近所の河川敷まで出かけたり、近隣を散歩して、公園の花壇の手入れをしたり、ドライブをして公園へ季節の花を見に外出するなど、利用者が少しでも気分転換を図れるように努めている。また、玄関前のプランターの花の水やりや、ベンチに座って外気浴をするなど、職員は屋外に出ることを心がけた支援にも取り組んでいる。さらに、車いすなどの利用者にも、同様の支援ができています。管理者等は、「コロナ禍の収束後には、外食や買い物などに出かけられるような支援」を考えている。
		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。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為に地域とのかかわりが殆ど取ることができていない。				
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。	◎	ミーティングやカンファレンスで、利用者様の変化について職員間で話し合い、状態把握を行い、必要な援助を実施している。				日々、集団体操や口腔体操を実施するとともに、作業療法士の資格を持つ管理者が、リハビリ専門職の知識や意見を踏まえた生活上の機能訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。また、職員は利用者のできることを尊重した、待つ介護や見守りを心がけた支援に取り組んでいる。さらに、介護計画の目標やサービス内容に取り入れて、家事などの生活リハビリや、歩行訓練などを行うことにより、車いすを使用していた利用者が、杖を使用した歩行ができるよう回復するとともに、杖を忘れるほど、歩けるようになった事例もある。
		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。	◎	社内での多職種と相談しながら、利用者様の状態を確認している。必要に応じて訪問看護ステーションや主治医と連携し、援助方法を検討している。				
		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)	◎	利用者様のできることについては、基本見守りで対応している。できないことも、本人様の満足感や達成感を優先した援助を行う。血洗いや掃除などスタッフが仕上げをしている。	○		◎	
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。	◎	利用者様の事務員だったことや、農家、専業主婦など、生活歴や趣味などを参考に家事動作の作業分担を行っている。				職員は、一人ひとりの生活歴を把握して、できることやできそうなことを検討し、利用者毎の日々実施する「洗濯物たたみや掃除、調理の下ごしらえ、テーブル拭き」などの日課業務を決めて、楽しみながらできる役割を担ってもらうことができている。また、高齢化などに伴い、できないことも増えてきているものの、全ての利用者に日課を取り入れ、クイックルワイパーで床などの簡単な掃除をしてもらうなど、少しでも出番や役割が担ってもらえるよう取り組むとともに、できない場合には職員が一緒に行ったり、フォローをしたりしている。
		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すように、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。	◎	利用者一人一人の能力を検討し、必ずしもできなくても楽しく実施することができることを念頭に置いて、役割分担などを行っている。	○	◎	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	どのような衣服を好むのか、情報収集を行い、その人にあつた対応を行っている。				日々、重度な利用者を含めて、朝夕に着替えてもらい、職員は化粧をするなどの身だしなみに対する声かけや見守りを行っている。また、食事の際には、できる限りエプロンの使用を控えて、職員が声かけやサポートを行い、食べこぼしが起こらないような配慮をしている。さらに、衣服などの汚れが見られた場合には、職員がさりげない声かけをして、居室へ移動して着替えてもらったり、整容の乱れなどのフォローをしたりしている。
		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。	◎	上記と同じ				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	衣服失行のある利用者様には衣服選択の声掛けを行うなどをしている。				
		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。	○	出来る範囲での外出を行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	毎日の着替えや整容などに気を使っている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	新型コロナウイルス感染症予防の為、一定の美容室のみで対応している。事前に髪型を検討したり、ご家族とのLINEなどで確認したりしている。				
		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。	◎	意思表示ができない利用者様に対しても、利用者様の好みの服をご家族様に頼み、季節に合った、衣服を着ている。			◎	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事の前には口腔体操、嚥下体操などを実施し、食事の大切さを伝えている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	準備や片付けは積極的に家事動作として、利用者様通して助け合っている。			◎	業者の管理栄養士が立てた献立の食材が届けられ、利用者にごしらせや盛り付け、後片付けなどを手伝ってもらいながら、専属の調理員が調理をしている。利用者は、ともに助け合いながら調理の準備を行うことで、食事に関する意識を高め、一緒に食事を楽めるような支援に努めている。利用者から希望のメニューを聞き、調理のレクリエーション時に意見を取り入れた食事を提供することもある。また、家族から、旬の野菜などの食材を差し入れてくれることもあり、野菜などを料理したおかずを付け加えて、提供することもある。食器は、自分の物を持ち込めるよう伝えられているものの、ほとんど持ち込みはなく、事業所として、こだわりの陶器などの食器を使用して、盛り付けが美しく見えるような工夫をしている。食事の際に、職員は見守りや介助が必要な利用者の食事介助に努めるとともに、職員の休憩時間の確保もあり、別々に食事をしている。さらに、献立をリビングに表示して、視覚で確認できるようにするとともに、調理の匂いや音を利用者は感じることもできている。利用者の状態に応じて、おかゆや刻みなどの食の形態にも対応をしている。加えて、職員は味やバランスなどを利用者に確認するとともに、必要に応じて、職員間に話し合い、業者に報告することもある。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	昼食を中心に利用者様に準備を行っている。盛り付け、調理、味付け、片づけも分担しながら実施している。				
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	本人様やご家族とお話をしながら、好き嫌いなどを確認している。				
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	料理レクでは利用者様に希望を聞き、季節に合ったものを行っている。ひな祭りにはちらし寿司、お花見はお弁当作り。			◎	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろいろや器の工夫等)	◎	いろいろな器を使用し、食事の盛り付けで利用者様の食事に対する気持ちが向上するように努めている。便秘の時には、必要に応じて、乳製品や消化しやすい食材を増やしたりしている。				
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	湯のみ、茶碗などは昔ながらのものを使用している。			○	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	食事＝休憩にはならないので、利用者様とスタッフの食事休憩は別になっている。スタッフが利用者様の食事中状態は見守り対応している。			○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	準備や味付け、盛り付けなどスタッフと一緒にすることで、食事に対する楽しみが持てる。	○		○	
		i	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	食事に関しては管理栄養士が計算しており、一日に必要なカロリーを取ることができている。水分量は日報に記載し、水分摂取量を把握し、必要に応じて、本人様に促す。				
		j	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	必要に応じて、ジュースやゼリー、ヨーグルトなどを出して、必要な水分量や栄養を確保するように努めている。				
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	食事については、スタッフが検査し、食事の味付けや硬さなどに関しては必要に応じて検討している。			◎	
		l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理道具は使用度に洗い、毎回乾燥機にて乾燥するように徹底している。調味料などは開封期日を記載し、早めに消費するようにしている。				
		m							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	十分理解し、口腔ケアを徹底している。口腔ケアは毎食後に行い、必要に応じて援助を行う。	/	/	/	職員は、事業所内研修等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員の見守りを基本として、利用者は口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、サポートをしている。また、食事前には、15分程度の口腔体操を実施している。さらに、自分で歯磨きをしている利用者を含めて、ほぼ毎日、職員は全ての利用者の口腔内の状況を確認することができる。中には、口腔内の状況を確認されるのをいやがる利用者もあり、職員は口腔内を覗き込めるタイミングを見計らいながら、確認を行うことができている。加えて、不具合や異常が見られれば、歯科受診を勧めている。
		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。	◎	口腔ケアや歯医者の受診によって、状態を把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	必要に応じて、訪問診療をお願いし指導をいただく。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	必要に応じて、援助・声掛けを行う。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後に口腔ケアを行い、変化があれば歯医者に相談し、受診援助などを行っている。	/	/	◎	
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。	◎	布パンツからの移行などはカンファレンスなどで検討し、本人に拒否がないか、ご家族様の意見も聞きながら対応している。	/	/	/	職員は、排せつパターンを把握して、タイミングを見ながら利用者一人ひとりに声をかけて、日中にはトイレで排泄できるよう支援している。また、利用者の状況に応じて、職員はこまめにトイレ誘導をするなど、柔軟な対応を心がけた支援に努めている。さらに、パッドなどの適切な排泄用品が使用できるように職員間で話し合いをしている。加えて、職員は十分な水分摂取と運動をすることで、自然な排便ができるよう努めるとともに、下剤等を服用して、排泄をコントロールしている利用者もいる。
		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。	◎	排便ペースを確認しながら対応している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	別紙で排便表を作成し、排便コントロールに努めている。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	その日の状態などによって、柔軟に対応するようにミーティングなどを通して話し合っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	看護師、訪問看護ステーション、かかりつけ医師と相談しながら、食事内容・運動、排便、洗滌など利用者様に合わせて対応・検討している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様の排便パターンや排便の前の兆候(不穏行動、バイタル変化)にて対応している。	/	/	/	
		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。	◎	日中、夜間での変更。利用者様の排尿量による変更。体格などの個人に合うものを選択したり、ご家族様に相談したりして対応している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	利用者様に合わせて対応している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便通が困れる食事、お芋やバナナ、食物繊維が多いものなどを出したり、お腹のマッサージや運動にて便通をよくするようにしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	利用者様の自宅での入浴リズムなどを確認し、何回入られるか、どれぐらいの時間浴槽に入られるかなど確認して対応している。	◎	/	◎	週2回、利用者は午前中の時間帯を基本として、入浴をすることができる。夏場には、週3回入浴をすることができる。また、利用者の希望に応じて、午後入浴の対応をしたり、湯温や湯船に浸かる長さなども柔軟に対応をしている。利用者が汗をかいたり、汚れが見られたりした場合には、状況に応じて、入浴するなどの対応をしている。さらに、入浴拒否のある利用者には、日にちを変更したり、職員が上手に浴室へ誘導する声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴をしてもらうことができている。加えて、個別浴槽でゆったりと利用者と会話をしながら、個々に合わせた柔軟な対応をするなど、職員は入浴を楽しめるような配慮を心がけた支援に努めている。
		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。	◎	本人様のペースで入浴を行う。	/	/	/	
		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。	◎	前面などできる範囲で洗身をしていただく。	/	/	/	
		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。	◎	入浴拒否の利用者様に対しては足湯から声掛けしたりして対応している。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前にバイタル確認などを行い、入浴基準を設けている。入浴後は水分補給でお茶などを出す時に顔色などの状態を確認している。	/	/	/	

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
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。	◎	睡眠時間や夜間の不穏状態などを記録で残し把握している。				職員は、利用者の睡眠状況を把握して、日中の活動を豊かにすることで、程よい入眠に繋がっている利用者も多い。中には、眠剤などを服薬している利用者も数名いる。また、入居前から、早寝早起きの習慣の利用者も多く、職員は生活リズムに合わせて、夜間の睡眠支援に努めており、ほとんどの利用者は良眠することができている。さらに、夜間の不眠時には、職員が利用者と一緒にお茶を飲んだり、会話をしたりして過ごすことで、再度の入眠に繋がっている。
		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。	◎	利用者様の夜間不穏状態に対して、声掛けや場合によっては、一緒に家事動作やお茶の時間をして、スムーズに入眠ができるように促している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中は、集団体操・家事動作・レクリエーション・運動など、フロアでの作業を多くすることで、夜間スムーズに入眠へ移行できるようにしている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	利用者の生活リズムに合わせている。必要に応じて1時間の昼寝などをされる方もいらっしゃいます。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	年賀状などを記載していただいたり、定期的にテレビ電話などをされたりする。				
		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。	◎	必要な方には携帯電話などを持っており、操作が難しい方は、スタッフが援助している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	定期的にご家族様が電話されたり、施設から連絡したりしている。				
		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。	◎	贈り物やハガキなどをラミネートしたり、利用者様毎に見えやすいに保管している。				
		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。	◎	LINEなどのテレビ電話を中心に連絡を取りやすい環境づくりに努めています。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金の管理ができる人は殆ど居られないが、お金や馴染みの財布が無いと混乱される方は、金額をご家族様と確認し、最小限度で対応している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	お金の使用に関しては、ご家族様に事前に連絡し、許可を得た上で、買い物に行っている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	利用者様からの要望や、買い物レクなどは、家族様と相談しながら、お金の所持や使用を検討している。				
		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。	◎	買い物などで、お金を使用する可能性がある時には事前にご家族様に連絡し確認を取るようになっている。				
		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)。	◎	預貯金の管理については、基本的に行わないようにしている。現金については、お預かり書を発行し、鍵がついているところで管理している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	新型コロナウイルス感染症によって、ご家族様と会える機会が減っているため、昔の写真やテレビ電話など色々な方法で刺激があるように努めている。新型コロナウイルス感染症前は一時帰宅などや外出を積極的に行っていた。	◎		○	コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望が出された場合には、職員は可能な範囲で、柔軟に対応をしている。面会の要望には、ガラス越しの面会や、タブレットを活用したテレビ電話などのオンライン面会にも対応をしている。また、病院受診は基本家族にお願いしているものの、職員が送迎等の対応をすることもある。
(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。	◎	利用者様と一緒にプランターを整理し、入りやすくしている。	◎	◎	◎	玄関にはベンチが設置されているほか、プランターを活用して多くの花が植えられている。また、利用者は花の水やりをしたり、玄関前のベンチに座って寛いだりするなど、馴染みやすく、来訪しやすい雰囲気を感じられる。さらに、自動販売機が設置されており、近隣住民や学生も利用している。

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
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。(天井や壁に字状向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	利用者様の作品を飾ったり、季節の西条市の風景写真を飾ったりと、その季節に合った対応をしている。居室には利用者様が持ち込まれた写真やご家族様が用意されたもの、レクリエーションで作成した作品などを飾っている。	○	◎	◎	明るいリビングには、季節の七夕飾りや折り紙で作成したあじさいなどが飾られているほか、清掃や消毒、換気が行き届き、日中に、ほとんどの利用者が過ごすなど、寛げる快適な空間となっている。中には、モップ掛けや掃き掃除を手伝ってくれる利用者もいる。また、テレビで、ユーチューブの動画を流したり、音楽をかけたりするなど、様々なコンテンツを活用して、利用者に笑顔とゆとりのある暮らしが送れるような支援に努めている。
		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。	◎	毎日の清掃を利用者様と一緒に行うとともに、掃除スタッフを雇用したりと、毎日の掃除が行き届いている。			◎	
		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。	◎	最近では七夕づくりでは短冊を作り飾ったり、季節毎の果物を使用してお菓子作りや調理作りを行ったりしている。TVで西条の季節風景などを小休憩などで流して、利用者様と地元の会話を共有することで落ち着いた空間作りをしている。			◎	
		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。	◎	仲の良い利用者様とおして、相席にしたりする。疲労や不安症などで一人になりたいときには自室や相談室を利用している。				
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。	◎	ご家族様と相談し使い慣れた家具や日用品などを持ってきていただいている。	○		○	居室には、電動ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。利用者は、使い慣れた物や馴染みの物など、好きなテレビや家族の写真、棚などを自由に持ち込んでいるほか、利用者自身で作成した作品を飾るなど、職員は利用者に合わせて居心地の良い空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	利用者様の自立した生活が送れるようにしている。居室には必要な方には足元センサーなどを設置し、援助したりして対応している。			○	建物はバリアフリーの構造で、利用者が移動しやすくなっているほか、自分の居室が分かりやすく、認識しやすいように表示する工夫をしている。また、夜間に利用者が転倒しないように、足元センサーを活用しながら、安全な移動支援を心がけている。
		b	利用者の活動意欲を醸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)	○	日曜物品は手の届く範囲で置いている。お化粧品などの個人のものに関しては、居室に置いている。安全面で刃物や針など一部見えないところで保管している。				
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、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解しているが、新型コロナウイルス感染症予防の為、面会謝絶・施錠を行い、外部の方が簡単に入れないようにしている。外出の希望がある場合は散歩などを行い、利用者様の希望をかなえるようにしている。	○	×	○	職員は事業所内研修等で学び、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。コロナ禍の感染対策や、不審者の出入りを予防するために、現在事業所では、日中にも玄関の施錠を行い、来訪者にはインターホンで対応している。また、職員は利用者と一緒に屋外に出ることを心がけた支援にも努めており、外出願望のある利用者には、付き添って屋外に出て気分転換をしてもらうなど、閉鎖的な雰囲気とならないような配慮をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠についてはご家族様と相談し対応している				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	アセスメントを各自熟知するとともに、緊急連絡カードに既往歴などを記載しており、緊急時に対応する。				
		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。	◎	介護日報に日頃の状態を記載する。支援記録にて病院などの付き添い状態や往診時の診療について記載している。				
		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。	◎	月一回の定期往診にて状態を伝えとるとともに、週二回の訪問看護ステーションはなえみの情報共有によって、適切な対応ができるように努めている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	新型コロナウイルス感染症予防の為、診療に関してご家族様の付き添いが困難な状態なので、管理者や相談員が付き添い対応している。	◎			
		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。	◎	月一回の往診、及び必要に応じて電話などで情報共有を行っている。かかりつけ医師を施設のかかりつけ医師である回生堂医院に変更していない方も、必要に応じて電話連絡や往診に付き添いを行い、ご家族様に状況を連絡している。				
		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。	◎	定期受診の際には事前に連絡を行い確認をする。受診結果については、認識できる利用者様には本人の同意を得て、ご家族様(キーパーソン)に連絡をしている。				

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
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。	◎	担当NsやCWIに情報提供シートを早めを送り、連携を図れるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	電話などで担当NsやCWIに情報共有を行っている。退院時にはカンファレンスへ参加している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	社内で情報共有を行うと共に、訪問看護ステーションはなえみ・回生堂医院に定期的に情報共有を行っている。				
		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。	◎	訪問看護ステーションは24時間体制を取っており、夜間不穏時には連絡を行っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日頃のバイタルチェックだけでなく、必要に応じて診療依頼などを行っている。早期に診療したことで、悪性リンパ腫や脳梗塞の初期段階での発見もあった。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬表にて管理するとともに、処方箋の変更を常にミーティングやカンファレンスで説明している。服薬後の変化などは日報で記載し、必要に応じて家族や主治医に相談している。				
		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。	◎	誤薬を防ぐため、処方箋の管理は施設が行っている。服薬は見守りもしくはお口までの援助を行う。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬による副作用は常に気にしており、必要に応じて看護師や主治医に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	看取り体制である看護師の配置は完了していないので、看取り対応は医療的処置がある場合は困難である。看取りについては、常に家族と相談している。前回は末期がんの利用者様に対しては入院基準をご家族と決めて、できる限り施設で対応させていただいた。				事業所では、看護職員の配置などの職員体制が取れていないことを考慮して、看取り支援を実施しておらず、入居時に、家族等に対応可能なことを説明している。また、状態が悪化した場合には、救急車で病院への搬送対応を行うとともに、事業所として、医療的処置が行えないことを家族に説明し、看取り時期には、病院への転院を選択してもらっている。さらに、段階に応じて、家族等は、医師を交えて話し合い、今後の方針を共有している。加えて、利用者が食事を口から摂れなくなった場合には、入院の判断を行う事業所が多いものの、職員は可能な限り、食事が摂れるような工夫した対応を行い、医療的処置が必要となるまで、事業所での継続した生活が送れるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	上記に同じ	△		○	
		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。	○	終末期の利用者様の経験が少ない。				
		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。	○	ご家族様と相談し納得いただいているが、終末期の利用者様の経験が少ない。				
		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。	◎	訪問看護ステーション、かかりつけ医師、主治医と相談し、今後の方針を検討している。どのような経過になるかは、可能性のあることは常にご家族様にお伝えしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	ご家族様とのコミュニケーションを取りやすい方法を模索し、電話やLINE、ドア越しでの面会などを行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に学んでおり、入社時には検便を義務化している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	マニュアルがあり、万一発生した場合は感染対策キットを使用し対応する。勉強会資料として、配布している。				
		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。	◎	常に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。	◎	1ケア1アルコールで、常に消毒・手洗いを徹底し、感染予防に努めている。				

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	
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。	◎	ご家族様の介護力を検討しながら、無理のない範囲で関わっていただくようにしている。					
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	ご家族様が自由に訪れるような状態しており、ガラス越しの面会やタブレット面会などを実施している。運営推進会議でリモートで行っている。	x		○		
		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)	◎	毎月の手紙連絡、写真の送付を行っているとともに、ご家族様の希望で、施設lineやメールサービスによる連絡を行っている。	◎			○	開設時の令和2年4月からコロナ禍のため、事業所として、今までに家族の参加できる行事などの開催をすることはできていない。面会制限が設けられているものの、家族には自由に来訪してもらえることを伝えており、ガラス越しの面会やテレビ電話などのオンライン面会に対応をしている。また、職員は面会の機会を通して、家族から意見をもらうとともに、家族には、毎月写真と利用者の状況を書いた手紙を送付して、近況を伝えている。さらに、LINEやメールなどのSNSの機能を活用して、家族が連絡を取りやすい方法で、相互の連絡を取り合うようにしている。家族に対して、利用者個人に関する情報提供は行っているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族に職員の入退職や事業所の出来事が十分に伝わっていないことが窺えるため、広報紙等を活用して、職員の入退職を含めた報告を掲載したり、職員の入退職や法人間の人事異動がほとんどない場合には、年度始め等の広報紙にその旨を掲載したり、来訪時に報告するなど、事業所の運営に関する理解を深めてもらえるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。中には、野菜や花などの差し入れを持ってきてくれている家族もいる。
		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)	◎	毎月の手紙連絡、写真の送付を行っているとともに、ご家族様の希望で、施設lineやメールサービスによる連絡を行っている。					
		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)	◎	情報については都度報告を行っている。	x			△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	ご家族様の認知症を理解してもらうとともに、できることは何かを伝え、できることへの維持、援助方法を常に模索し連絡を行っている。					
		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)	◎	定期的な連絡および、担当スタッフが衣替えやレクリエーションの内容を伝えることで、職員とのコミュニケーションがしやすい環境にしている。				○	
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)	◎	契約の締結、解約、内容変更の際には常にお伝えし、納得を得るようにしている。					
		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。	◎	体制を整えている。(長期入院以外での退居事例がない)					
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。	◎	自治会長と連絡を取り、施設の理解を得ている。			◎		
		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)	◎	毎日の散歩では地域の方々に積極的に声掛けするとともに、散歩先の花壇を整理したり草抜きを利用者様・スタッフで行っている。		x	○		
		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」。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。					玄関横には自動販売機を設置し、地域住民や学生なども利用することができ、職員は、利用時にあいさつや声かけをすることもある。また、近隣が住宅街となっており、利用者の作った作品を近所の子供にプレゼントするなど、事業所では近隣の付き合いを意識した交流に努めている。さらに、散歩時に、利用者と一緒に公園の花壇の草引きや花の世話をしている。管理者は、「コロナ禍の収束後には、近隣の住民や保育園等との交流の機会を持ちたい」と考えている。
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。					
		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)	x	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。					
		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)。	△	新型コロナウイルス感染症予防の為、地域との直接的な関わりを持つことができていない。					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	リモートにて運営推進会議を行っている。	△	/	○	運営推進会議は、自治会長や銀行員、保険業者、市担当者などの参加を得て、偶数月の第3土曜日に開催をしている。書面開催が続いていたものの、今年度からZOOM機能を活用したオンライン会議を実施するようになり、利用者に直接参加してもらうとともに、参加可能な家族にもリモートで参加してもらうことができるようになってきている。また、会議では、会議の目的を説明した後に、利用者の状況や活動状況などを伝え、意見をもらうようになっている。さらに、家族から意見は出されるものの、自治会や行政からの意見は少ない現状となっている。加えて、資料作成や事前送付はできているものの、十分な会議の議事録が作成されていないため、今後は、開催時間や参加メンバー、意見の内容などをまとめた議事録を作成して、公表できる機会を設けることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	本年からリモートにて運営推進会議を行い、ご家族からの意見などを議事録などで保管し、カンファレンスなどで話し合いを行っている。(議事録の公表は行っていない)	/	×	△	
		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。	○	リモートにて運営推進会議を行っているが、始めたばかりである。	/	×	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	カンファレンスなどで理念を復唱したり、勉強会などで検討会などをおこなっている。	/	/	/	事業所では、新人職員がベテラン職員に就いて教育するOJT研修を活用するとともに、各種研修の受講や事業所内研修が行われ、スキルアップに努めている。また、法人代表者である施設長は、毎月実施するミーティングに出席するほか、来訪する機会も多く、利用者や職員に声をかけて、話しを聞いている。さらに、施設長と管理者は、毎月の給与支給時等に職員と個別面談する機会を設けて、相談などに応じたり、意見を聞いたりするとともに、勤務希望や希望休、有給休暇の取得の対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、職員は毎年目標を立てて、振り返りを実施するとともに、職員に自己採点チェックしてもらったなどの意見の収集を行い、管理者等が取りまとめて、家族等への報告するなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上にも努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	理念については手紙で送付させていただいたり、施設内の目立つ所に掲示させていただいている。	×	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	法人内外の研修を積極的に行っている。介護経験が少ない方には会社負担で初任者研修などを受講してもらっている。	/	/	/	事業所では、新人職員がベテラン職員に就いて教育するOJT研修を活用するとともに、各種研修の受講や事業所内研修が行われ、スキルアップに努めている。また、法人代表者である施設長は、毎月実施するミーティングに出席するほか、来訪する機会も多く、利用者や職員に声をかけて、話しを聞いている。さらに、施設長と管理者は、毎月の給与支給時等に職員と個別面談する機会を設けて、相談などに応じたり、意見を聞いたりするとともに、勤務希望や希望休、有給休暇の取得の対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、職員は毎年目標を立てて、振り返りを実施するとともに、職員に自己採点チェックしてもらったなどの意見の収集を行い、管理者等が取りまとめて、家族等への報告するなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上にも努めている。
		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に取り組んでいる。	○	若手スタッフは熟練スタッフからOJTにて技術指導などを受けている。	/	/	/	
		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。	○	毎月、ミーティングの時間をもち、スタッフと対話する時間を設けている。	/	/	/	
		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)	○	連絡協議会への参加などしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎月の話し合いでスタッフの困っていることや悩みを聞き、環境調整の一環にしている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会にて事例検討などを行い、虐待について勉強している。発見一対応についてはマニュアルなどで記載している。	/	/	○	職員は、事業所内研修会等の中で、虐待防止などを学んでいる。また、カンファレンスや日々のミーティングなどを活用して職員間で話し合うとともに、管理者等は指導を行い、利用者へ不適切なかわり方をしないように、職員の意識づけをしている。さらに、不適切な言動や気になる行為が見られた場合には、職員同士でお互いに注意し合うなどの雰囲気づくりもできている。
		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。	◎	毎日のミーティングにて実施している。	/	/	/	
		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。	◎	職員のメンタルケアに努めるとともに、疲労が溜まっている際には無理せず、有給消化を促している。	/	/	/	
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。	○	身体拘束や虐待などについては常に学ぶ機会を設け対処している。夜間など職員に限られる際の緊急時には、電話連絡にて必要な手順を踏まようしている。	/	/	/	職員は、事業所内研修会等の中で、虐待防止などを学んでいる。また、カンファレンスや日々のミーティングなどを活用して職員間で話し合うとともに、管理者等は指導を行い、利用者へ不適切なかわり方をしないように、職員の意識づけをしている。さらに、不適切な言動や気になる行為が見られた場合には、職員同士でお互いに注意し合うなどの雰囲気づくりもできている。
		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。	○	身体拘束の機会はないものの、勉強会などで学んでいる。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	身体拘束の機会はないものの、必要があれば相談する。施設施設については、新型コロナウイルス感染症予防の為に説明・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
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、利用者が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。	◎	勉強会などで学ぶ機会を設けている。パンフレットなどで情報提供を行っている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターや社会福祉協議会、司法書士等と必要に応じて連絡を行っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	対応マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	AEDの使用などの勉強会を開き、練習などを行っている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハットや事故報告書に記載し、ご家族様にも配布している。	/	/	/	
		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。	◎	危険な場面を検討し、ケースとして記録に残し、カンファレンスなどで話し合っている。	/	/	/	
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、必要に応じて実施している。	/	/	/	
		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。	◎	必要に応じて、市町村に相談する。	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するように努めている。	/	/	/	
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)	◎	悩みや相談事など、スタッフに気軽に話せるように環境を作っている。個別場面での何気ない会話などを重要視している。	◎	/	○	日々のかかわりの中で、職員は利用者から気軽に話してもらえよう努めて、意見や要望を聞き取るようにしている。家族からは、電話連絡時やリモート面会時の機会などを活用して、意見を聞くようにしている。また、管理者等はモニタリングやカンファレンス、個別面談などの機会を通して、職員から意見を出してもらい、より良いサービスを検討している。
		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。	◎	相談窓口の設置し、気軽に施設に連絡できるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	定期的現場に訪れている。	/	/	/	
		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。	◎	モニタリングについて話し合う場面を設け、利用者様一人一人の援助内容について話し合う機会を設けている。	/	/	◎	
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。	◎	年最初に目標、年納に振り返りを実施している。	/	/	/	事業所として、今回が2回目の外部評価で、答えやすい項目を職員に協力してもらい、管理者等が取りまとめて自己評価を作成している。サービスの評価結果は、ミーティング等の中で、職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。家族には、手紙等の送付時に、サービスの評価結果や目標達成計画等のお知らせしている。また、前回の外部評価の時期には、運営推進会議が書面開催であり、事業所の報告等に留まっているため、参加メンバーにまでは評価結果等を報告することができていないため、管理者等は、今後の会議で評価結果等の報告を予定している。利用者家族等、地域アンケートの結果から、サービス評価の仕組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、書面やリモート開催においても、運営推進会議の中で、サービスの評価結果等を報告したり、家族には要約した評価結果を送付して、優れている点や今後取り組む点などを報告したり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議を行事等と合わせて開催する工夫を行い、参加メンバーからモニター的な意見をもらったりするなど、家族や地域への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価やご家族の意見を通して、事業所の課題などを検討し、対応している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	△	運営推進会議などで、目標を取り上げて実施までにはいっていない。事業所の報告が中心である。	×	×	△	
		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。	△	運営推進会議などで、目標を取り上げて実施までにはいっていない。事業所の報告が中心である。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	災害マニュアルを作成およびBCPも作成している。本年には福祉避難所として登録された。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルを作成して、昼夜を想定した避難訓練を実施するとともに、地震や風水害などを想定した訓練も実施している。訓練の際には、消防署や警備会社に協力をしてもらうほか、近隣住民の参加協力を得ることもできており、職員等への防災意識を高めている。また、災害対応や感染対策を含めたBCP(事業継続計画)を作成していることもあり、一部の新型コロナウイルス感染症が蔓延しかけた場合には、計画に沿って、法人内の小規模デイサービスを一時的に閉鎖して、応援職員に来てもらうなどの支援に努めたこともある。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所の指定を受けており、1週間程度の食料などの備蓄品を防災倉庫に完備している。
		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。	◎	夜間を想定しての訓練などを実施。実際に利用者様を夜間スタッフ、セコム、消防、地域住民と設定し、時間軸で、どのように対応できるか訓練を行った。	/	/	/	
		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。	◎	検査を行ったい。非常食などは消費・賞味期限を明記し分かりやすくしている。	/	/	/	
		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。	○	新型コロナウイルスにより密な話し合いなどの場に出席できないが、大谷自治会長などには定期的に連絡を行ったい。	△	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	自治会、消防、セコムなどに協力を要請しながら訓練を実施している。	/	/	/	
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)	△	小学校などの臨時講師として、介護事業所について話す機会などはあるものの、定期的に地域に発信はしていない。	/	/	/	事業所では、地域住民から相談を受けることもあり、快く対応をするとともに、認知症に関する社会資源として、地域住民から少しずつ認識されてきている。また、コロナ禍において、事業所見学等の対応は控えているものの、月に2~3件の入居申請があり、現在は約50名の入居待機者がいるような状況となっている。さらに、会議や研修に参加する機会は少ないものの、市行政や地域包括支援センター、関係機関と連携を図ることができている。3年目を迎える事業所は、まだまだ地域関係者との繋がりが少ないため、コロナ禍の収束を待つことなく、今後は地域に関わる関係者との繋がりを少しずつ広げられることを期待したい。
		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。	◎	介護保険を利用していない方も飛び込みで相談に来られたこともあり、実際に家族が入所されている。	/	×	○	
		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)	×	新型コロナウイルスの為、実施できていない。	/	/	/	
		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。	△	希望があれば受け入れていきたいが、新型コロナウイルスの為、難しい。	/	/	/	
		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)	○	地域清掃、河川の清掃、公園の草抜きやお花の管理に参加している。	/	/	/	