

(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 評価の公表で取り組み内容を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 7 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) 15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	3891300190
事業所名	グループホーム三島の杜
(ユニット名)	りんどう
記入者(管理者)	
氏 名	尾藤みちる
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 24 日

【事業所理念】 ・常に寄り添い ・共に助け合い ・笑顔で過ごす	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、地域密着型特別養護老人ホームやショートステイ、認知症デイサービスセンターが併設されている複合施設の3階にある。事業所内には、大きな窓から採光が入るとともに、山々や田んぼの景色、花火大会では絶景の花火が眺められるなど、四季折々の移ろいを感じることができる。約1年前に、別の事業所から異動してきた管理者は、ユニット間での利用者の重度化や認知レベルの違いや大変さなどを感じながらも、職員が話しやすい良好な関係づくりに努めるとともに、利用者には自分でできることはしてもらい、ちょっとしたことでも話しかけて思いを聞き、笑顔や楽しみのある生活が送れるような支援に努めている。また、医師である代表者が、往診を含めて事業所には頻回に来訪し、利用者の会話に耳を傾けて、聞いてもらうことができている。さらに、事業所では、利用者や家族の希望に応じて、ターミナルケアにも積極的に取り組んでおり、24時間体制で医師や訪問看護と連携が取れていることもあり、利用者や家族、職員には安心感がある。加えて、複合施設・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めており、職員は希望休や有給休暇も取得しやすく、幅広い年代の職員間の良好な関係も築かれ、近年ほとんど離職者はいない。
--	--------------------------	---

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
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。	◎	入居時に、センター方式を活用し、生活歴や既往歴等の把握に努める。	◎		◎	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。コロナ禍において、自宅等への訪問することができないため、複合施設に在所してもらい、話を聞くことが多くなっている。また、思いを言い表すことができない利用者には、職員が様子やしぐさを観察したり、家族から情報を聞いたりするなど、少しでも情報を得られるよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメント用紙等に記載し、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	ご本人様の性格、今までの生活状況等、ご家族に聞き、情報を考慮している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	このコロナ禍に於いては、十分な話はできていないが、リモートでの話し合いをしている。				
		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。	○	フロア会にて、検討行い、会議録として残している。日々の記録や基本情報、介護計画に反映している。				
		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。	○	気が付いた事は、その都度、職員間で相談している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	センター方式の活用やご家族、ケアマネより、情報を収集している。			○	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、基本情報やアセスメント用紙を活用して、利用者や家族から、生活歴や既往歴などの聞き取りをしている。また、遠方に住んでいる家族から、利用者の直近の情報を聞くことは難しいため、日々の生活の中で、職員は利用者から情報収集に努めるとともに、曖昧な情報は、家族への電話連絡時等を活用して、聞き取った情報の確認をしている。さらに、以前に利用していた福祉施設の関係者から情報を聞くほか、居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報収集することもある。加えて、把握した情報は、基本情報やアセスメント用紙に記載して、職員間で情報を共有するとともに、介護計画の更新時に合わせて、新たな情報に更新をしている。
		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。	○	様々な視点や角度から試み、残存機能や機能を考慮したうえで、得意なことなどを引き出し、職員間で情報共有を図り支援している。				
		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。	○	毎月のフロア会で、個人の状態たケアの方向性について、検討、共有している。				
		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)	○	時間や場所、内容等を様々な視点から探り、職員間で話し合い検討し把握に努めている。				
		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。	○	ご利用者様ごとの個人記録を活用している。				
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。	○	担当者会議にて、検討している。			○	月1回、担当職員がケア記録を活用しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、フロア会の中で、課題などのカンファレンスを行い、職員間で話し合いをしている。また、担当者会議には、家族も参加してもらい、事前に利用者から聞いた希望や意向のほか、訪問看護や歯科衛生士等から聞き取ったアドバイスなどを交えて、話し合いをしている。
		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。	○	担当者会議にて、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。	○	フロア会や担当者会議などで、課題を揚げ、議事録に書いている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	担当者会議にて、検討している。				介護計画の更新時には、事前に利用者の希望や意向を聞くほか、家族が参加した担当者会議の中で、アセスメント情報やモニタリング情報をもとに、関係者の意見を交えて、介護計画の内容を検討している。また、出された意見を参考にして、計画作成担当者が介護計画の素案を作成するとともに、管理者が計画を確認の上でアドバイスをしている。さらに、計画は、利用者から出された「花の手入れや草引き」の希望や、家族から出された「面会希望」などが反映された目標やサービス内容となるよう努めている。
		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。	○	毎月のフロアー会のカンファレンスや、担当者会議で話し合っている。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	日々の生活記録等活用しながら、カンファレンスにて、検討、介護計画を行っている。				
		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。	△	ご家族の協力体制は得られているが、地域の関わりについては、コロナ禍もあり、できていない。				
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。	○	職員会に合わせて行うフロアー会にて、計画の見直しの為、カンファレンスを行っている。			◎	事業所では、ケア記録の上の部分に、介護計画のサービス内容等を転記されるとともに、職員はサービス内容を確認しながら、実施した内容に、○印やコメントを記載するなど、分かりやすく記録に残すことができている。また、担当職員等は、フロア会の中で開催するカンファレンスや、担当者会議に参加していることもあり、計画の内容も把握することができている。さらに、経過記録には、利用者が発した言葉や様子をそのまま記載することができている。加えて、前回の目標達成計画の内容に掲げて、ケア記録や日誌の様式を変更することができている。
		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。	○	毎日の個人ケア記録にて、チェックを行っている。			◎	
		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。	○	毎日、時系列で個人のケア記録に記録している。			◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	気の付いた事、必用な事を申し送りノートに記録して、共有している。			○	
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～6ヶ月程度の期間とし、見直しを行っている。			◎	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。また、月1回担当職員がケア記録を活用しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、月1回実施するフロア会を活用して、職員間で課題などのカンファレンスを実施している。さらに、入退院時や心身状況の変化が見られた場合には、家族に連絡の上で、医師や看護師等の関係者を交えて話し合い、介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のフォローア－会において、状態確認の話し合いを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	病状変化、身体状態、レベル低下に合わせて、ご家族へ連絡し、また医師や看護師とカンファレンスを行い、計画の見直しを行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月、フロアー会にて、話し合っている。			◎	ユニット毎に、月1回フロア会を開催し、業務連絡やカンファレンスを行い、職員間で話し合いをしている。事業所では、良好な職員同士の関係性が構築されるとともに、話しやすい雰囲気づくりもあり、会議では活発な意見を出し合うことができています。また、フロア会は、毎月25日前後の14時から開催し、夜勤以外のほとんどの職員が参加することができている。さらに、転倒事故などの緊急案件のある場合には、参加できる職員には急ぎよ参加してもらい、緊急のフロア会議を開催し、職員間で話し合いをしている。加えて、参加できない職員には、ミーティングノートや会議録を確認してもらうとともに、重要事項は口頭でも伝えている。複合施設全体で、朝礼を実施して、夜勤者が報告するとともに、年に数回程度、夜間帯のデイサービスのフロアを活用して、全体で会議や施設内研修を開催する場合もある。
		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。	○	堅苦しくならないよう、配慮を行い、意見の言い易い環境作りに努めている。				
		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。	◎	平日の退出の業務が終了する19:00から、ディのフロアーにて、行っている。夜勤者以外はほぼ全員が参加している。				
		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。	◎	参加できない職員には、決まった事を議事録にて確認してもらい、口頭でも伝えている。			◎	
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。	◎	具体的な検討内容についてはフロアー会にて、行っている。			◎	日々、朝夕の申し送りを実施するほか、申し送りノートや日誌等を活用して、確認後に職員はサインや押印を行い、情報伝達をしている。また、月1回フロア会を開催し、確実な情報伝達に繋げている。以前は、申し送りノート等に、職員の氏名の下に枠を設けて、押印やサインできる欄を設けていたが、法人から個人情報の取扱いに抵触するとの指摘から、現在はランダムに職員がサインや押印を行う仕組みとなっている。
		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）	○	業務日誌や申し送りノートを活用している。	◎			

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
(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。	○	お天気の良い日には、散歩に行きたいと希望あれば、状態に応じて叶えている。				複合施設の敷地内にある花壇に、「草引きや花を摘みに行きたい」など、利用者からその日にしたい希望が出され、職員は対応をしている。また、入浴時の着替えや、飲みたい飲み物を選択してもらったりなど、職員は声をかけて、自己決定してもらえるよう努めている。さらに、利用者の重度化等に伴い、職員が決めざるを得ない場面も見られるものの、可能な範囲で、コミュニケーション方法を考え、工夫した声かけを行い、少しでも表情やしぐさから、くみ取るよう努めている。加えて、日々の関わりの中で、職員は笑顔や笑い声が聞かれるような生活が送れるよう心がけるとともに、仲の良い利用者同士の会話や家族との面会時には、活き活きとした表情を見ることができる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴時の着替えなど、自身で選んでいた。塗り絵や、雑誌類を取りやすい位置に置いている。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者にお伺いし、決定して頂いているが、意思決定の難しい方は、職員が決められている状況がある。				
		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)	○	入居者様のペースに合わせ、生活が出来るように努めている。				
		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。	◎	スタッフが常に笑顔で過ごし、入居者様の笑顔を引き出せるよう雰囲気作りをしている。又、入居者様の尊厳を保ちながらも、あまりかしこまった言葉をかけないようにしている。			◎	
		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。	○	その方の表情や反応を注意深く観察し、無理強いないように心掛けています。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	○	職員会などで勉強会を実施し、理解はできているが、時々出来ないことがある。	○	-	○	月1回以上開催する施設内研修や勉強会で人権や尊厳などを学び、職員は理解している。また、職員は意識して利用者への言葉づかいや、適切な呼び方をするよう努めている。時には、入浴介助時に、フロアにいる職員に限られ、歩けない利用者が立ち上がりとうる場合に、職員が大きな声を出してしまう場合もある。気になる利用者への呼び方や声かけが見られた場合には、管理者が該当職員に確認の上で、注意喚起をしている。さらに、職員はトイレや浴室、居室をプライバシーのある場所と認識して、配慮のある行動に努めている。加えて、居室への入室時にはノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に「掃除や洗濯物などで、入らせてもらいます」などの声をかけてから、入室することができている。
		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。	○	配慮するよう努めているが、場合によりさりげない言葉がけや対応を行っている。			○	
		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。	○	できるだけ配慮するようにしている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入りはできるだけ、ご本人に声掛けし、伝えるようにしている。			○	
		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。	○	勉強会に参加し、理解できている。				
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。	○	洗濯物を干したり、畳んで頂いたりした時などは、感謝の気持ちを伝えるようにしている。				一緒に生活を送る中で、良好な利用者同士の関係性や仲間意識が芽生えており、食事の際に、他の利用者がエプロンを付けてあげたり、手の消毒を手伝ったり、車いすを止めやすいように少し動かすなど、利用者同士の助け合う場面も多く見られる。時には、利用者の立ち上がりなどの危ない場面が見られ、他の利用者が職員に声をかけて、知らせてくれることもある。また、新たに入居した利用者のことを、最初は周りの利用者が受け入れ難い場面もあり、些細なトラブルになりかけることもあるものの、職員は配慮や声かけなどに配慮をしながら、3か月程度で、利用者間の良好な関係が築かれることもある。
		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。	○	利用者様同士が助け合うことで、役割が出来、自信が持て、安心して暮らせる事ができている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者同士のトラブルがないよう、席の配置等を常に意識し、又、入居者様が孤立しないよう配慮を行っている。			○	
		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。	○	トラブル発生時は、職員が間に入り、対応している。フロア会などで検討している。				

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
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。	○	入居時にアセスメントを取ったり、センター方式の書類にて、把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時にアセスメントを取ったり、センター方式の書類にて、把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ感染症の流行により、外出や面会が出来ていない。リモート面会にて、対応している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ感染症の流行により、外出や面会が出来ていない。リモート面会にて、対応している。				
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)	△	施設周辺の散歩等は行っているが、コロナ禍の為、外出には行けていない。	×	－	○	コロナ禍以前のようにドライブをして、外出する機会は減少したものの、広い複合施設の敷地内を活用して散歩したり、外気浴をしたりするなど、少しでも気分転換が図れるよう支援している。進んで、花壇の草引きや花を摘みに行く利用者もいる。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、桜などの花見に出かけることもできている。さらに、外出が減少している代わりに、事業所内でも楽しめるようたこ焼きパーティーをしたり、ベランダにプランターを置いて、野菜や花を栽培したりしている。
		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。	△	ご家族の協力を得ることはあったが、地域やボランティアの方には、協力を得る事はなかった。				
		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。	○	気候の良い時や体調の良い時には、玄関の花を見たり、畑を見に行ったり、日光浴も行っている。			○	
		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。	○	ご家族の協力を得る事はあるが、コロナ禍で、安全性を考慮してしまいがちである。				
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。	○	勉強会に参加する事により、理解できている。また、訪問診療での医師との連携を図り、薬剤の調整を行っている。				職員は、月1回認知症のことを施設内研修等で学び、利用者の行動や心理状態などを理解している。また、タオル体操やラジオ体操、しこちゅ〜体操の実施が利用者に浸透し、利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、建物の3階から1階へゴミ捨てに利用者と一緒にいき、少しでも身体を動かしてもらうよう努めている。加えて、食事などの際にも、利用者自身のペースに合わせて食べてもらうなど、職員はできそうなことに対して、時間が掛かっても、見守りや一緒に行う支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	室内でご本人席から遠くのトイレを利用する等、歩行する事で軽度の運動が出来るようになったり、コミュニケーションとして冗談を言い合ったり、笑いを取り入れて、心身の活性化を図ったりしている。				
		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)	○	手先の作業などについては準備を行うが、見守りをしながら、自分のペースで好きなように行ってもらったり、職員も手伝うのではなく一緒に作業を行っている。	◎		○	
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。	△	センター方式の活用やご家族、ケアマネより、情報を収集している。方式やご家族からの聞き取りで、生活歴は把握しているが、役割や出番に繋がる支援が不十分である。				洗濯物干しやたたみ、片づけ、食器洗い、ごみ捨て、居室の清掃など、事業所では、利用者のできる役割や出番づくりに努めている。中には、ごみを集めて、大きな袋にまとめてくれる利用者もいる。また、重度化に伴い、できることは少なくなってきたものの、利用者に少しでも楽しみや張り合いを持ってもらうように、管理者や職員が好きな花を持ってきて飾り、利用者に喜ばれている。さらに、複合施設の1階で飼育しているうさぎやメダカを見に行ったり、敷地内の花壇の草引きや花の栽培の世話をしたりすることを楽しみにしている利用者もいる。
		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。	△	暮らしを継続していくうえで本人の気持ちを優先しながら役割を担って頂くように努めようとはしているが、思うように実行出来ていない。	○	－	○	
		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。	△	現在、地域行事(町民運動会や敬老会など)へ参加は出来ていない。				

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。	○	今までの生活状況をご本人様、ご家族からの情報により、好みの確認を行ったうえで、今まで使っていた物、家族から持ち寄られた物を使用している。				毎朝、自分で服を選び、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。時には、服装や化粧などに乱れが見られ、職員はそっと声をかけて、フォローをしている。また、食べこぼしが見られた場合には、他の利用者が拾ってくれることもある。さらに、利用者の髪染めを職員が手伝うこともあり、利用者に喜ばれている。加えて、重度な利用者にも、毎朝モーニングケア時に、職員は見守りをしながら、利用者自身に髪型を整えてもらうとともに、できていない部分などのサポートをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	自宅より、慣れ親しんだ物を持参して頂いているが、髪型については十分とは言えない。				
		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。	○	職員が選び、ご本人にこれ書きましようかと確認することはあるが、十分に本人の気持ちに沿ったものは分からない。				
		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。	△	その人らしい服装になるように努めているが、行事に合わ服装は出来ていない。外出時は時期に合った服装にしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、げなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	さりげなさの部分の配慮に欠けている時がある。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	希望があればご家族にお願いしているが、職員によりお連れすることはない。大半の方が、月1回施設に来て頂いている出張理髪にて行っている。				
		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。	○	モーニングケア時や入浴後等、お洒落な髪形ヘットなど。また、髪留め等使う場合もある。			○	
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。	◎	食事は楽しみであり、栄養摂取の大切な行為であり、安全に美味しく食べるよう配慮している。				◎ 外部の委託業者が、複合施設の厨房で調理を行い、事業所内で盛り付けて、食事を提供している。業者の管理栄養士が、旬の食材を取り入れ、栄養バランスの取れた献立を作成している。事前に業者に情報を伝えて、病的な食事にも対応するとともに、苦手な食材のある場合には、代替えの食材を用意してもらうことができている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ってきてもらうほか、破損や使用しにくくなった場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。また、食事の際には、同じテーブルを囲み、職員が持参した弁当などを一緒に食べることができている。りんどうユニットでは、利用者の重度化に伴い、食事介助やサポートの必要があり、現在は一緒に食事を食べることはできていない。利用者に食事を楽しめるよう、一緒におやつ作りをしたり、ハンバーガーを買ってきたり、菜園やプランターで採れたキュウリを塩もみにして、一品食事に付け加えるなど、少しでも食事が楽しみになる支援もしている。さらに、月1回、利用者のリクエストメニューを各ユニットで調理する日を設けていたものの、現在のコロナ禍において、調理は自粛している。加えて、給食委員会で話し合いをするほか、委託業者に「食べにくかった、量が少なかった」などの情報を伝えることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	後片付けは利用者と一緒にやって頂いている。食事作り、献立は業者が行っている。			○	
		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。	◎	一部の利用者になるが、台拭き、後片付け、盛り付け等一緒にして頂くと、活気が出て、役割と認識されている。自身や達成感を感じておられる。				
		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。	◎	利用者は、魚が苦手、カレーはかけない等に対応している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	誕生会、月々の行事等、日頃の会話から、利用者の食べたい物、季節を感じられる物を一緒に作ることを楽しみにさせている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりと器の工夫等)	◎	咀嚼をしないまま飲み込まれる方や、義歯の無い方には、刻み食を提供している。全てを混ぜるのではなく食材ごとに盛り付けの工夫をしている。便秘の方には水分を多く摂り、運動を支援している。				
		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。	◎	本人の茶碗や湯呑箸があり、使いやすい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。	◎	職員も同じ食卓で一緒に食事している。一人一人の様子を見守り、全て介助するのではなく、必要時に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。	○	キッチンがフロアーの中心にあり、調理中の音や匂いを感じることができる。小豆の炊いた匂いは利用者の思い出に繋がりが、会話をされる。	◎		○	
		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、水分チェック表を付けて、毎日の摂取量は水分量等を把握している。1日を通じて栄養を保持出来ている。献立は栄養士が行っている。				
		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。	◎	毎月大体一定量の食事を摂り水分摂取量が少ない時は、こまめに補給して1000cc飲用できている。おやつ時、お茶が飲めない方は甘い物。お風呂上りにはボカリスエット提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	社内の栄養管理が献立のバランスを考えて頂いている。形状なども。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食器乾燥機を使い、調理器具の清潔を保っている。冷蔵庫の温度管理も徹底している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	施設内の勉強会を重ね、口腔ケアの大切さ誤嚥性肺炎の防止に繋がる事を理解しており、毎食後口腔ケアできるよう支援している。				職員は、歯科医や歯科衛生士からアドバイスを受けるほか、勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、各居室の洗面台で、歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施するとともに、職員は見守りや磨き残しなどのサポートをしている。また、月1回、歯科医と歯科衛生士の訪問があり、全ての利用者の口腔内の状況を確認してもらい、必要に応じて、治療に繋げることができている。さらに、義歯は職員が預かり、洗浄をしている。
		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、職員が洗浄を行い、洗浄剤を使用している。			◎	
		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。	◎	個人的に歯科医、歯科衛生士がケアに来られ、職員に周知し、他の方にも生かされている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後、職員が洗浄を行い、洗浄剤を使用している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	1日1回は声掛けを行い、自分で口腔ケアされる方の汚れや臭いが生じないよう支援している。			○	
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	本人より訴えがあったり、職員が気付いた時にご家族に連絡して歯科受診をしている。遠方のご家族には職員が同行受診している。				
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。	○	清潔保持すると共に、現状の排泄パターンを考慮した支援に努めている。又、自尊心を考慮し、失敗による意欲低下やダメージを予防し、プライバシーも配慮した支援を心掛けている。				重度化に伴い、おむつや紙パンツを使用している利用者が多いものの、布パンツで生活することもできている利用者もいる。また、健康チェック表で、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、状況に応じて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で適切な用品の使用を話し合うとともに、家族に相談や確認の上で、使用をしている。加えて、訪問看護と連携を図りながら、水分補給や服薬、腹部マッサージなどを行い、便秘防止やスムーズな排便に努めている。
		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。	○	訪問看護と連携し、水分摂取や薬の服薬を理解できている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を記録できている。				
		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。	◎	定期的なトイレ誘導を行い、清潔保持に努めている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取、体調、薬のコントロール、職員、訪看に相談しなら取り組んでいる。				
		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。	○	排泄チェック表を確認して声掛けし、トイレの付き添い、誘導が行えている。				
		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。	○	本人の状態を見ながら、職員間でも検討し、その方にとって最良の方法を考え、提供するようにしている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	日中や夜間を使い分けて、尿取りを使用している。				
		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)	○	好みに合わせた飲料の提供や、体操を取り組んでいる。				
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支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	◎	利用者一人一人の希望に沿って、温度調節や時間帯も合わせ、喜ばれている。	◎		○	利用者は、週2回入浴をすることができる。浴槽は、またがず使用できる特殊浴槽となっており、利用者は安心安全な入浴をすることができる。事業所として、入浴できる日や時間帯を午前中と決めているものの、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる長さなどには、柔軟に対応をしている。また、自分で洗身や洗髪などのできることは利用者自身でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、午前中横になって休んでもらったり、日にちや時間帯を変えて声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。加えて、入浴が楽しめるよう、入浴剤を入れるなどの工夫もしている。
		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。	○	職員が優しく声掛けし、皆様くつろいでいる。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人の残存機能を活かし、洗身できている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒む人は無理強いせず、本人のペースで過ごして頂けるよう対応している。				
		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。	○	入浴前のバイタルチェックし、入浴後の状態も観察できている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケア記録に記入し、職員間で連携出来ている。				事業所では、約半数の利用者が眠剤などを服薬をしているものの、医師と相談をしながら、減薬に努めている。また、日々のケア記録で、睡眠パターンを把握するとともに、日中に、体操や風船バレー、バランスボールを蹴などの身体を動かすレクリエーションを取り入れ、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。さらに、頻尿や眠りの浅い利用者もあり、体調面を考えて、医師に相談をしている。
		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。	◎	職員、家族と話し合い、取り組みが行えている。				
		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。	○	日中、身体を動かすレクリエーションを行ったり、職員、医師、家族、に相談しながら行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	個々の体調をしっかりと観察し、対応するよう努めている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人様が申し出した時、電話をかけている。				
		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。	○	携帯電話を持たれている方もおり、自身でかけたり、相手からもかかってきており、会話を楽しんでいる。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	自身の居室で電話をして頂いている。				
		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。	○	本人様に渡し、一緒に読んだり書いて頂いている。				
		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。	○	施設から、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。	○	理解している。お金を持ちたい方には、持ってもらっている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナ禍で外出できず、以前は外出していた。時には行事、買い物もしていた。				
		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。	△	欲しい物があつたら、聞いて家族に持って来てもらうか、職員が買ってくる。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	お金を持ちたい人には所持して頂き、その他の方のお金を管理している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に紛失にてトラブルがおきないよう金銭はできるだけ少額にするようお願いし、生活必需品購入等の為の預り金を施設で管理してよいか確認している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預り金からの出費については金銭出納帳に記入し、毎月ご家族にお渡しして報告している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	病院受診などで、ご家族が付き添いできない場合は、職員が付き添い受診する等の対応を行っている。	◎		○	コロナ禍において、事業所では、外出や面会などに制限が設けられているものの、可能な範囲で、利用者や家族から出された要望には、柔軟に対応をしている。また、「面会を早くしたい」などの要望も出され、病院の受診に合わせて、家族の同行支援を依頼し、直接会って話せるように支援した事例もある。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は広く明るい為、気持ちよく出入り出来ている。また、入ったところにメダカやウサギを飼って和んで下さる。	◎	—	○	事業所は、複合施設の3階部分にあるものの、来訪者には、1階にある事務所にいる職員等が対応をしている。また、広くて明るい玄関には、生花を飾るとともに、敷地内には花壇もあり、来訪しやすいような雰囲気づくりをしている。
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ごような設えになっていないか等。）	○	季節の花を飾ったり、壁の絵を月ごと変えたり、行事の写真を入口に飾ったりして、家族的な雰囲気を作るようにしている。	◎	—	○	事業所には、大きな窓から採光が入るとともに、山々や田んぼの景色、花火大会では絶景の花火が眺められるなど、四季折々の移ろいを感じることができる。壁には利用者と一緒に作成したひまわりの飾り付けや七夕飾りが飾られ、利用者は季節を感じることもできる。また、職員が清掃や朝夕の手すりなどの消毒を行い、快適な空間となっている。1時間に1回、センサーチャイムが鳴り、換気の合図を知らせてくれる。さらに、ベランダにはプランターを置き、花や野菜を栽培しているほか、敷地内には花壇や畑で野菜などを栽培するとともに、1階にある玄関では、うさぎやメダカの飼育を行い、利用者の癒しにもなっている。加えて、調査日には、和やかに漢字パズルやぬり絵などを行う利用者の様子を見ることができた。
		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。	○	毎月居室の掃除、拭き掃除、共有部や手すり、トイレ等を行っている。			◎	
		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）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合わせて、壁の貼り絵を月ごと変えたり、行事の写真を入口に飾ったりして、家庭的な雰囲気を作るようにしている。			○	
		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。	○	日中はリビングで過ごされ、一人過ごされたい時は自室に戻って頂いている。居室で過ごすことの多い人はセンサーにて、対応している。				
		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。	○	トイレはリビングの周りに3ヶ所あり、開け閉め時には中が見えるが気にならない。浴室は玄関の外にある。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使用するもの、しない物を判断し、片付けを行っている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、洗面台、チェスト、カーテンが備え付けられている。また、いすやテーブル、テレビ、収納ケース、ぬいぐるみなどの使い慣れた物や馴染みの物を持ち込み、居心地の良い空間づくりを支援している。さらに、自分で居室の拭き掃除や掃き掃除をしている利用者もいる。加えて、居室は整理整頓され、すっきりとした印象の部屋も見られた。
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。	○	トイレ等は付き添い見守りを行い、なるべく本人が使用できるようにしている。			○	事業所はバリアフリー構造で、広い廊下には手すりも設置され、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、認知症の進行に伴い、自分の居室を認識しにくい利用者には、入り口に大きく名前を表示している。さらに、窓の近くには、雑誌や新聞、ぬり絵などを置き、利用者が自由に取れるようにしている。
		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。	○	不要な物は片付け、混乱するものは取り除いている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	△	レクリエーションで使用する物（塗り絵）は本人が手に取れるように工夫している。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	他のユニットからの声があり、独歩で歩行される方が、一人で行動しないよう、職員が付き添っている。	◎	—	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関やユニット間の入り口は、施錠をしていない。また、1階部分に玄関があり、来訪者は事務所から知らせてくれるようになっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が寄り添い、散歩などの対応をしている。加えて、夜間は見守りのため、了承を得た利用者には、居室を少し開けさせてもらっている。
		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。	○	鍵をかける事はないので、安全は確保できている。				
		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）。	○	散歩等は、常に職員が付き添い行っている。				

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
(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。	○	アセスメントの記録にて、確認している。				
		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。	○	個人記録、業務日誌、職員間の申し送りノートなどで、確認している。				
		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。	◎	訪問看護や医師とも関係を築けており、相談が出来る。				
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。	○	協力医療機関に受診する事が多いが、ご家族の要望があれば行っている。	◎			
		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。	○	適切な医療が受け入れられるように、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。	○	契約時にご家族に説明し、理解していただいている。報告も行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には細かい説明を行っている。				
		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。	○	細目に情報交換を行っている。				
		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。	○	毎月2回訪問診療があり、グループ内での情報交換はできている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護には変化を報告しており、訪問診療時にも、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。	◎	訪問看護が24時間の対応可能となっており、気軽に相談できる関係を築けている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	職員が状態変化に気づき、必要があれば、早期に受診を行っている。また、職員で分からない場合は施設内の看護師や訪問看護に助言を頂いている。				
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。	○	個人ファイルに服薬情報の用紙を閉じている。また、処方時に医師の説明があり、伝達している。				
		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。	○	薬に書いてある名前と本人を確認し、飲み忘れや、誤薬がないよう細心の注意を払っている。				
		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。	○	新規処方された薬を服薬した際は、様子観察を密に行っている。身体状態に変化があれば、医師に相談している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	ご家族にどういう理由で服薬を開始したのか等を報告を行い、服薬してみでの報告を医師にも報告している。				

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。	○	ターミナル開始後は、1週間毎にカンファレンスを行い、ご家族に状態報告行い、希望、要望をその都度確認し、それをもとに職員間で話し合うようにしている。				事業所には、「ターミナルケア指針」があり、入居時や段階に応じて、利用者や家族に、事業所として対応できることの説明を行うとともに、希望や要望をその都度確認をしている。24時間体制で医師や訪問看護と連携が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。また、ターミナル前には、病院を受診してもらい、医師である理事長から説明を受けるとともに、家族や職員、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、事業所での看取りの希望も多く、昨年度から4名の看取り介護を経験しており、看取り後には職員間で振り返りなどの話し合いをしている。
		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。	○	ターミナル開始時に今後の状態等について、医師から説明をご家族と共に聞き、話し合いを行い、医師を含め今後の方向性、方針を決める。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	施設内の看護師や訪問看護に相談し、対応について詳細な説明や指導を受け、どの職員でも対応できるようにしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	ターミナル開始時には、ご家族と十分話し合っている。				
		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。	○	連携体制は整っている。訪問看護や医師より、助言を頂いている。				
		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)	○	再後を迎えるにあたり、配慮には気をつけている。				
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。	◎	施設全体で勉強会の資料を共有し把握した。社内のオンラインの勉強会にて、受講した。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染予防のマニュアル等を閲覧しやすいところに設置し、確認できる。オンラインの勉強会を各自受講した。				
		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。	◎	施設内で、感染予防対策委員会の体制を回覧にて、確認した。施設、グループ内で、職員企画の行事を行った。				
		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。	◎	グループ内で共有し、病院に感染症患者がいる場合は連絡がある。受診を控えるようにした。				
		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。	◎	玄関、エレベータ等に感染予防についての内容を掲載し、玄関、ホーム入口にて、マスク、消毒液を設置している。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
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。	◎	ご家族からの相談、こちらからご家族へ相談を行い、話し合い、話し合いながら支援していくようにしている。				コロナ禍以前は、家族に複合施設の夏祭りに参加協力してもらったり、食事会を兼ねて、年2回家族会を開催したりするなど、交流を図ることができていたものの、現在のコロナ禍において、家族への呼びかけや開催は自粛している。また、感染状況が縮小した際には、窓越しでの面会に対応するとともに、アプリを入れてもらい、SNSの機能を活用したオンライン面会にも対応をしている。さらに、家族が来訪する機会は減っているものの、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の様子を伝えるとともに、話しやすい良好な関係が継続できるよう努めている。加えて、毎月、写真を多く掲載した「三島の杜だより」を発行している。
		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)	○	コロナウイルス感染予防の為、オンライン面会の説明を行い、了承を得て実施している。				
		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)	△	コロナウイルス感染予防の為、施設周辺の散歩を行った。	◎		○	
		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)	○	三島の杜だよりを発行し、(写真や活動状況やお誕生会等の)施設内やグループ内の活動を報告した。オンライン面会を実施した。	○		○	
		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。	○	ご家族との信頼関係を築き、話し易い関係の中で、ご希望、情報をお聞きし、真摯に対応するように心掛けている。				
		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)	○	より良い関係を継続できるように、認知症の説明等を行い、理解して頂けるよう心掛けている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月の施設だよりで、報告している。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	コロナウイルス感染予防の為、今まであった家族会はできなかったが、オンライン面会時に時間をつくり会話し、交流を行った。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒の恐れがある方、不穏な行為のある方について、事故を防止する為の対策を説明し、理解して頂いている。				
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。	○	説明の時間を設け、わかりやすく書面に配布するなどの工夫を行い理解や納得を得られるように努めている。				
		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。	○	情報提供を行いながら、本人が安全・安楽に過ごせる退去先をご家族と検討し決定している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	料金変更時等は、書面に報告し、同意書を得ている。				

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
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。	○	夏祭りや運営推進会議等でお話をし、理解を得るようにしている。	/	-	/	コロナ禍以前は、町民運動会や敬老会などの地域行事に参加したり、三味線やフラダンスなどのボランティアを受け入れたり、地域の小学生の慰問を受けるなど、様々な交流を図ることができていた。また、市行政から、「ふれあい相談員」の派遣を受け入れ、利用者の相談に応じてもらうこともできていた。コロナ禍において、感染対策もあり、管理者は、「地域との交流は難しい、コロナ禍では地域とのつながりが薄い」と感じており、現在は散歩時のあいさつ程度に留まっているため、今後の交流の仕方を模索している。地域アンケートの回収に協力が得られていないため、コロナ禍においても、運営推進会議の参加メンバー等に事業所の実情を知ってもらい、アンケートに協力をしてもらえるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	△	地域行事に参加し、関係を深められるよう心掛けているが、十分とは言えない。	/	-	○	
		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。	△	増えているとはいえない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	施設内の3階という立地条件なので難しいところがある。	/	/	/	
		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。	△	施設周辺を散歩の時に声をかけられることはあるが、日常的なお付き合い等はできていない。	/	/	/	
		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）	△	以前は触れ合い相談員さんの訪問が定期的に行われていたが、現在は実施できていない。	/	/	/	
		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。	△	地域資源は把握できているが、実際に地域に出向くことはできていない。	/	/	/	
		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）。	△	周辺施設についての情報収集はできているが働きかけまでには至っていない。	/	/	/	
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。	△	感染症対策の前までは、入居者様の参加はないが、ご家族や地域の方、民生委員、市役所職員の参加を得ている。	○	/	○	運営推進会議は、複合施設の地域密着型特別養護老人ホームと合同で、奇数月に、家族や近隣住民、町内会、民生委員、お寺の住職、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、約2年間は、書面での会議開催となっている。会議では、利用者の近況や事業所内の行事報告をするともに、事故・ひやりはっと報告を行い、参加者から意見をもらっている。また、サービスの評価結果の報告も予定している。さらに、会議録は、全ての家族に送付して、周知を図ることができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	外部評価の取り組み状況、自己評価、外部評価の内容を運営推進会議で報告している。	/	/	○	
		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。	○	意見や質問疑問については職員間で検討しサービスの実践を行い、報告できるように努めている。	/	-	○	
		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。	○	コロナの感染症対策以前は、2か月に1回奇数月に年間計画し開催していた。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	施設内の回議書として回覧している。	/	/	/	

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
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。	○	職員個々の目標を掲げ理念に基づいた支援になるように心がけている。				
		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。	△	理念を記載したものを、皆さんの目につくところに掲示している。	△	－		
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。	○	代表者は職員個々の能力に応じた研修を受ける機会を与えて、より良いケアサービスが出来るように人材育成に努めている。				月1回以上、施設内研修や勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。新入職員などの育成にも取り組んでおり、担当職員についてもらい、指導を行う体制づくりをしている。また、コロナ禍において、外部研修への参加する機会は減少し、法人本部から送られてきた映像を活用した研修を実施するとともに、リモートで研修にも参加をしている。管理者は、地域密着型サービス協会が行う相互研修に職員に参加してもらい、「他の事業所の良いところも学んでもらいたい」などと考えている。さらに、往診等で医師である代表者の来訪があり、利用者とはよく会話を交わしているほか、複合施設の施設長の来訪もあり、利用者や職員の話を聞くことができる。加えて、管理者は、年2回職員との個別面談を実施するほか、日頃から職員の顔色や表情、様子、話し方などを注意をしながら観察するとともに、必要に応じて、声をかけて相談に応じていることもあり、話しやすい関係づくりも構築されている。職員は希望休や有給休暇も取得しやすく、幅広い年代の職員間の良好な関係も築かれ、近年ほとんど離職者はいない。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	新人、経験の少ない職員で独り立ちが難しい職員に対し担当職員を付け教育し、スキルアップを図れるよう取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	勤務年数や経験年数にこだわらず、努力や実績を把握している。環境、条件の整備に努め、代表者への報告を行っている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会の研修会に参加することで、他施設の方と交流を行っている。				
		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。	○	人間関係や業務内容について、何でも相談することが出来る環境がある。	○	－	○	
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。	○	施設内研修に参加し正しい知識は理解できている。現場では他利用者の前で大声で指示する等、場合によっては虐待に当たる言動になることを具体的な事例を出すことで理解を深めるようにしている。				施設内研修や勉強会で、職員は虐待防止等を学び、理解をしている。大きな声を出して呼んだり、不適切な声かけなどが見られた場合には、管理者に伝えるとともに、該当職員に個別に話を聞き、注意喚起をしている。また、不適切な行為が見られた場合には、細目に「ひやりはっ」との報告を記載してもらい、職員への意識づけを行うとともに、その日の出勤職員で、再発防止のための話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	月1回のカンファレンスの際、日頃の気付きや解決に対する提案や報告等、しっかりと話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過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。	○	利用者の状態を職員全員で共有できるようにケアカンファレンスを行い、また、介護記録や業務日誌に記録することで防止に努めている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	年2回の面接が実施され、本人の心身の状態や思っていることなど聞く機会を設けている。日頃より、職員の顔色、表情、体の様子、話し方など注意を払い観察するよう心掛けている。				
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。	○	内部研修に参加することで理解を深めている。状態が変化した入居者についての対応については、その都度対応について適切なか話し合う機会を設けている。				
		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。	○	内部研修では、定期的に身体拘束について考えることが出来るようにしている。特に言葉での拘束については毎日にケアの中で意識しながら適切に対応するように努めている。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族からの拘束や施設長の要望はない。今後そのようなことがあった時はその弊害について説明を行い、話し合いを重ねていきたい。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	○	成年後見制度を利用している入居者がいたため、制度については理解できている。				
		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。	○	今のところ、権利擁護に関する相談は受けていないが、今後社会的に必要な制度なので十分に理解しておきたい。				
		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。	○	実施することが出来ていないので、実施していけるようまずは地域包括支援センターと連携体制を構築していきたい。				
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。	○	施設内で対応の勉強会を行っている。対応マニュアルもあり、連絡先の一覧表も用意されており職員も周知している。				
		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。	○	定期的を実施できていないが年に数回救急隊員による講義を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書やヒヤリハットを活用して職員間で回覧検討して、情報を周知徹底している。業務・ケアカンファレンスで話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人一人の状態を、職員間で報告し合い、危険やリスク日手検討し共有して、再発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。	△	苦情対応マニュアルを作成しているが、全職員が対応できてはいない。				
		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。	△	今までの所苦情はないが、あった場合には職員全員で話し合う機会を設け対応していきたいと考えている。				
		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。	○	速やかに回答し、より良い関係性作りに努めている。				
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)	△	一昨年末では、運営推進会議において、意見交換が出来ていたが、現在は開催することが出来ていないこともあり実施できていない。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。複合施設には、意見箱を設置しているものの、コロナ禍において、家族等が来訪する機会が減少していることもあり、意見はほとんど入っていない。また、家族には電話連絡時や来訪時に話しかけて、意見や要望を聞くなど、何でも言ってもらえる良好な関係が継続できるよう努めている。さらに、施設長や管理者は、職員から自由に発言できる機会を設けるとともに、話しやすく働きやすい職場環境づくりに努め、倉庫に棚を設置するなど、スムーズな改善を図ることができている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	誰にでも苦情や相談を投函して頂けるように事業所入り口に意見箱を設置している。個人のカンファレンスの際にもその機会を設けている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時やケアプランの見直しの際には必ず、本人及び家族の要望を聞くようにしている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	施設長は、頻回に事業所に来訪し、職員の意見や要望を直接聞いている。				
		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。	○	業務・ケアカンファレンス等を利用し、職員が自由に発言する機会を設けている。又、日常的にも意見や提案を述べやすい職場作りに努めている。			○	

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
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。	○	全員で自己評価することで自分を見つめなおし、より良いサービスが提供できる機会になっている。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、管理者が取りまとめて作成をしている。また、自己評価の作成は、職員の振り返りやサービスの見直す機会にも繋がっている。さらに、サービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、家族には、分かりやすく要約したものの送付を予定している。コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に、取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、サービスの質の向上に活かせるような取組みを期待したい。
		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。	○	出来ている所、出来ていない所、どうしてできていないのか評価について話し合う機会になっている。				
		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。	○	現状ではまだできていないが、今回の結果を踏まえて目標や、理念などを決めていきたい。				
		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。	△	評価結果の報告は行っている。 目標達成計画が達成出来るよう努めていきたい。	○	－	○	
		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。	△	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認したいと考えている。				
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）	○	毎年マニュアルを見直し、職員間で周知するよう努めている。				複合施設全体で、年2回風水害や火災を想定した避難訓練を実施している。複合施設・事業所として、水や缶詰などの食料などの備蓄品を用意している。コロナ禍以前は、地域住民が参加した合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりすることもできていた。コロナ禍で事業所へ来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	施設全体で、風水害や火災の訓練を定期的に実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備については委託業者により点検を行っている。 食料・備品については管理栄養士が点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域住民との連携は、コロナの感染症対策の為、十分に話し合う機会を作ることが出来ていない。消防署とは訓練の際に、相談・助言をいただいている。	×	－	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	△	コロナ感染症対策の為、地域の合同訓練に参加できていない。				
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）	○	キャラバンメイトへの参加することで、地域の方々への認知症の啓発活動の協力をさせていただいている。				地域からの高齢者等の相談が寄せられた場合には、複合施設の事務所で受け付けて、快く対応をしている。また、管理者は、認知症サポーターのキャラバンメイトに協力するとともに、コロナ禍以前は、複合施設の2階にある交流スペースを活用して、オレンジカフェを開催し、地域住民も参加して、相談に応じることもできていた。さらに、地元の看護学生の実習にも協力するとともに、外国人の技能実習生の受け入れにも協力をしている。加えて、市行政や地域包括支援センター、県地域密着型サービス協会の研修や会議には参加する機会が減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入所の申し込みに来所された際に、相談支援を実施している。地域の方からの相談も数件あり、相談支援を実施させていただいた。		－	○	
		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）	△	コロナの感染症対策の為、昨年末から実施することが出来ていない。				
		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習の受け入れに協力している。	○	地元の看護学生の実習の受け入れをさせていただいた(2回)。				
		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）	△	コロナの感染症対策の為、昨年末から参加することが出来ていない。			○	

(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 評価の公表で取り組み内容を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 7 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) 15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	3891300190
事業所名	グループホーム三島の杜
(ユニット名)	あじさい
記入者(管理者)	
氏 名	尾藤みちる
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 24 日

【事業所理念】 常に寄り添い 共に助け合い 笑顔で過ごす	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、地域密着型特別養護老人ホームやショートステイ、認知症デイサービスセンターが併設されている複合施設の3階にある。事業所内には、大きな窓から採光が入るとともに、山々や田んぼの景色、花火大会では絶景の花火が眺められるなど、四季折々の移ろいを感じることができる。約1年前に、別の事業所から異動してきた管理者は、ユニット間での利用者の重度化や認知レベルの違いや大変さなどを感じながらも、職員が話しやすい良好な関係づくりに努めるとともに、利用者には自分でできることはしてもらい、ちょっとしたことでも話しかけて思いを聞き、笑顔や楽しみのある生活が送れるような支援に努めている。また、医師である代表者が、往診を含めて事業所には頻回に来訪し、利用者の会話に耳を傾けて、聞いてもらうことができている。さらに、事業所では、利用者や家族の希望に応じて、ターミナルケアにも積極的に取り組んでおり、24時間体制で医師や訪問看護と連携が取れていることもあり、利用者や家族、職員には安心感がある。加えて、複合施設・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めており、職員は希望休や有給休暇も取得しやすく、幅広い年代の職員間の良好な関係も築かれ、近年ほとんど離職者はいない。
---	--------------------------	---

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
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。	○	入居前にセンター方式やアセスメントを利用し、ご利用者の生活歴や環境等を把握している。	◎		◎	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。コロナ禍において、自宅等への訪問することができないため、複合施設に来所してもらい、話を聞くことが多くになっている。また、思いを言い表すことができない利用者には、職員が様子やしぐさを観察したり、家族から情報を聞いたりするなど、少しでも情報を得られるよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメント用紙等に記載し、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の性格、今までの生活状況を十分に聞き取りその情報を考慮し検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナの感染症対策の為、電話にて話を伺っている。				
		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。	○	入居前にセンター方式やアセスメントを行いご利用者の生活歴や環境等を把握している。				
		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。	○	本人の言動を見聞きしたことで、気づいたことを記録し、フロア会でスタッフ間で話し合っている。				
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。	○	ご家族、本人より聞き取った情報をセンター方式やアセスメントに記録している。			○	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、基本情報やアセスメント用紙を活用して、利用者や家族から、生活歴や既往歴などの聞き取りをしている。また、遠方に住んでいる家族から、利用者の直近の情報を聞くことは難しいため、日々の生活の中で、職員は利用者から情報収集に努めるとともに、曖昧な情報は、家族への電話連絡時等を活用して、聞き取った情報の確認をしている。さらに、以前に利用していた福祉施設の関係者から情報を聞くほか、居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報収集することもある。加えて、把握した情報は、基本情報やアセスメント用紙に記載して、職員間で情報を共有するとともに、介護計画の更新時に合わせて、新たな情報に更新をしている。
		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。	○	入居前のセンター方式やアセスメント、日常の関わりの中で確認している。				
		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。	○	毎日の状況を個人記録し、状態の変化を観察する事で把握に努めている。				
		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)	○	毎月のフロア会で個々の状態やケアの方向性について検討しその内容を職員間で確認、対応している。				
		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。	○	入居時のセンター方式で確認している。				
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。	△	入居前の生活状況、今までの生活歴等、ご家族からの情報提供のより、本人の状態を把握している。			○	月1回、担当職員がケア記録を活用しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、フロア会の中で、課題などのカンファレンスを行い、職員間で話し合いをしている。また、担当者会議には、家族も参加してもらい、事前に利用者から聞いた希望や意向のほか、訪問看護や歯科衛生士等から聞き取ったアドバイスなどを交えて、話し合いをしている。
		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。	△	モニタリングを毎月行い、状態変化やニーズについてのカンファレンスを行い、話し合っている。				
		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。	△	フロア会で、担当者会議などで課題を挙げ議事録に記録している。				

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
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。	△	担当者会議にて検討している。				介護計画の更新時には、事前に利用者の希望や意向を聞くほか、家族が参加した担当者会議の中で、アセスメント情報やモニタリング情報をもとに、関係者の意見を交えて、介護計画の内容を検討している。また、出された意見を参考にして、計画作成担当者が介護計画の素案を作成するとともに、管理者が計画を確認の上でアドバイスをしている。さらに、計画は、利用者から出された「花の手入れや草引き」の希望や、家族から出された「面会希望」などが反映された目標やサービス内容となるよう努めている。
		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。	○	毎月のフロア会でのカンファレンスや期間を決めて話し合う機会を設けている。	○		○	
		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。	△	今までの生活歴等、ご家族からの情報提供をもとに計画書の作成を実施している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	入居者個々の必要に応じて家族の面会や受診などの付き添い等を組み込んだ計画書を作成している。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画をもとに個人経過記録を毎日チェックし、個人記録に主となるサービス内容を記載している。			◎	事業所では、ケア記録の上の部分に、介護計画のサービス内容等を転記されるとともに、職員はサービス内容を確認しながら、実施した内容に、○印やコメントを記載するなど、分かりやすく記録に残すことができている。また、担当職員等は、フロア会の中で開催するカンファレンスや、担当者会議に参加していることもあり、計画の内容も把握することができている。さらに、経過記録には、利用者が発した言葉や様子をそのまま記載することができている。加えて、前回の目標達成計画の内容に掲げて、ケア記録や日誌の様式を変更することができている。
		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。	○	毎日個人記録を確認する事で、状況確認を実施している。担当職員が定期的にモニタリングを実施している。			◎	
		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。	○	個人記録に状態を記録している。			◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	気づき等は、個人記録に記入し、介護計画へ生かせるように努めている。			○	
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。	◎	状態に変化がないない場合、6ヶ月毎で計画書を見直している。			◎	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。また、月1回担当職員がケア記録を活用しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、月1回実施するフロア会を活用して、職員間で課題などのカンファレンスを実施している。さらに、入退院時や心身状況の変化が見られた場合には、家族に連絡の上で、医師や看護師等の関係者を交えて話し合い、介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月フロア会を開催し、話し合いを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化に応じて家族に連絡、医師や看護師の意見を踏まえてカンファレンスを行い見直しを行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	課題がある時は、毎月職員会で話し合う。緊急時にはその都度フロア会で話し合い、内容をミーティングノートに記入し職員間で共有する。			◎	ユニット毎に、月1回フロア会を開催し、業務連絡やカンファレンスを行い、職員間で話し合いをしている。事業所では、良好な職員同士の関係性が構築されるとともに、話しやすい雰囲気づくりもあり、会議では活発な意見を出し合うことができています。また、フロア会は、毎月25日前後の14時から開催し、夜勤以外のほとんどの職員が参加することができている。さらに、転倒事故などの緊急案件のある場合には、参加できる職員には急ぎよ参加してもらい、緊急のフロア会議を開催し、職員間で話し合いをしている。加えて、参加できない職員には、ミーティングノートや会議録を確認してもらうとともに、重要事項は口頭でも伝えている。複合施設全体で、朝礼を実施して、夜勤者が報告するとともに、年に数回程度、夜間帯のデイサービスのフロアを活用して、全体で会議や施設内研修を開催する場合もある。
		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。	○	普段から、色々な意見が出せるような雰囲気作りが来ている。				
		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。	○	出来るだけ、全員が参加できるような時間帯を考慮し開催している。				
		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。	◎	議事録を作成し、早急に対応する内容は、口頭で伝えている。			◎	
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。	○	フロア会にて具体的に検討し、議事録に記載している。			◎	日々、朝夕の申し送りを実施するほか、申し送りノートや日誌等を活用して、確認後に職員はサインや押印を行い、情報伝達をしている。また、月1回フロア会を開催し、確実な情報伝達に繋げている。以前は、申し送りノート等に、職員の氏名の下に枠を設けて、押印やサインできる欄を設けていたが、法人から個人情報の取扱いに抵触するとの指摘から、現在はランダムに職員がサインや押印を行う仕組みとなっている。
		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）	○	伝達内容により専用ノートや記録物を使い分け、確認した内容には署名や捺印を入れるなどして把握に努めている。	◎			

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
(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。	○	日々のコミュニケーションを通じ把握しており、状態に合わせてできる事を提供している				複合施設の敷地内にある花壇に、「草引きや花を摘みに行きたい」など、利用者からその日にしたい希望が出され、職員は対応をしている。また、入浴時の着替えや、飲みたい飲み物を選択してもらったりなど、職員は声をかけて、自己決定してもらえるよう努めている。さらに、利用者の重度化等に伴い、職員が決めざるを得ない場面も見られるものの、可能な範囲で、コミュニケーション方法を考え、工夫した声かけを行い、少しでも表情やしぐさから、くみ取るよう努めている。加えて、日々の関わりの中で、職員は笑顔や笑い声が聞かれるような生活が送れるよう心がけるとともに、仲の良い利用者同士の会話や家族との面会時には、生き活きとした表情を見ることができる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	暮らしの中で無理強いはいせずに心身状態を考慮しながら、コミュニケーションやスキンシップを通じ、意向に添える支援を心掛けている。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	個々の特徴や力に合わせ、コミュニケーション方法を考え声掛けの工夫を心掛けている。				
		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)	○	個々のペースを優先し、習慣の継続に努めているが、入浴に関しては、人員配置や業務内容や時間帯が優先しており希望に沿うことが難しい。				
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員が笑顔で対応する事を心掛けている。			◎	
		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。	△	本人の意向に沿った暮らしができるよう努めているが、十分でないと感じている。				
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。	○	相手は自分より年上であることを理解し、一人の人間として敬意をはらうことを忘れず業務に当たっている。	○	-	○	月1回以上開催する施設内研修や勉強会で人権や尊厳などを学び、職員は理解している。また、職員は意識して利用者への言葉づかいや、適切な呼び方をするよう努めている。時には、入浴介助時に、フロアにいる職員に限られ、歩けない利用者が立ち上がりようとする場合に、職員が大きな声を出してしまう場合もある。気になる利用者への呼び方や声かけが見られた場合には、管理者が該当職員に確認の上で、注意喚起をしている。さらに、職員はトイレや浴室、居室をプライバシーのある場所と認識して、配慮のある行動に努めている。加えて、居室への入室時にはノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に「掃除や洗濯物などで、入らせてもらいます」などの声をかけてから、入室することができている。
		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。	○	必要以上に声量を出すことなく言葉かけを行い、過度の声掛けになっている時は職員間で注意している。			○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	必ずドアは閉め、確認や見守りが必要な時は最小限に留めている。				
		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。	○	声掛け確認を行い、ノックし入室している。			○	
		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。	○	同意書にて制約しており、情報(書類等)の持ち出しや口外は禁じており厳守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	相互精神を念頭に置き、必ず感謝の気持ちを言葉にし伝えており、利用者からも感謝の気持ちが見れる事がある。				一緒に生活を送る中で、良好な利用者同士の関係性や仲間意識が芽生えており、食事の際に、他の利用者がエプロンを付けてあげたり、手の消毒を手伝ったり、車いすを止めやすいように少し動かすなど、利用者同士の助け合う場面も多く見られる。時には、利用者の立ち上がりなどの危ない場面が見られ、他の利用者が職員に声をかけて、知らせてくれることもある。また、新たに入居した利用者のことを、最初は周りの利用者が受け入れ難い場面もあり、些細なトラブルになりかけることもあるものの、職員は配席や声かけなどに配慮をしながら、3か月程度で、利用者間の良好な関係が築かれることもある。
		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。	○	レベルの低下に伴い利用者同士のコミュニケーションが難しくなってきた。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者間の関係を把握しており、適時席替えを実施する事で円滑な関係性が維持できるように努めている。			○	
		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。	○	トラブルは、レベル低下に伴い無くなってきた。				

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。	△	基本情報として家族構成等の記録を行い、入所時アセスメントとして人間関係の把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	アセスメントシートの活用、本人や家族から聞き取るなどの情報収集に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍の中で、馴染みの場所のは行くことが出来ていないが、最近少し緩和されたこともあり、面会に来て下さる方がいる。				
		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。	△	コロナ禍の中面会の機会が制限されている。リモート面会などで、適時対応している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナが終息し外出が可能になれば、支援していきたいと思っている。	×	－	○	コロナ禍以前のようにドライブをして、外出する機会は減少したものの、広い複合施設の敷地内を活用して散歩したり、外気浴をしたりするなど、少しでも気分転換が図れるよう支援している。進んで、花壇の草引きや花を摘みに行く利用者もいる。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、桜などの花見に出かけることもできている。さらに、外出が減少している代わりに、事業所内でも楽しめるようたこ焼きパーティーをしたり、ベランダにプランターを置いて、野菜や花を栽培したりしている。
		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。	×	以前は地域の行事にも参加できていたが、コロナ禍で実施できていない。				
		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。	△	コロナ禍で実施することが出来ていない。			○	
		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。	×	以前は実施することが出来ていたが、コロナ禍で実施することが出来ていない。				
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。	○	毎月担当を決め、認知症の勉強会を開催する機会を設け理解に努めている。個々の要因等も、変化や症状が出現したら、速やかに職員間で情報共有し検討し、穏やかに過ごせることの出来るケアの実践に努めている。				職員は、月1回認知症のことを施設内研修等で学び、利用者の行動や心理状態などを理解している。また、タオル体操やラジオ体操、しこちゅ〜体操の実施が利用者に浸透し、利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、建物の3階から1階へゴミ捨てに利用者と一緒にいき、少しでも身体を動かしてもらうよう努めている。加えて、食事などの際にも、利用者自身のペースに合わせて食べてもらうなど、職員はできそうなことに対して、時間が掛かっても、見守りや一緒に行う支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	月例の学習会にて学びの機会を設け理解に努めている。日々の生活の中で、残存機能を活かし、維持向上が図れる支援を提供できるよう努めている。				
		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)	○	レベル低下の為、出来る事への支援は少ないが、出来る事を見つけ一緒にやっている。	◎		○	
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。	○	アセスメントシートの活用、本人や家族から聞き取るなどにて情報収集に努めている。				洗濯物干しやたたみ、片づけ、食器洗い、ごみ捨て、居室の清掃など、事業所では、利用者のできる役割や出番づくりに努めている。中には、ごみを集めて、大きな袋にまとめてくれる利用者もいる。また、重度化に伴い、できることは少なくなってきたものの、利用者に少しでも楽しみや張り合いを持ってもらうように、管理者や職員が好きな花を持ってきて飾り、利用者に喜ばれている。さらに、複合施設の1階で飼育しているうさぎやメダカを見に行ったり、敷地内の花壇の草引きや花の栽培の世話をしたりすることを楽しみにしている利用者もいる。
		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。	○	GH入居者が全体的にレベル低下してきており、出来る事に限界はあるが支援できるよう努めている。	○	－	○	
		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。	×	コロナ禍で実施することが出来ていない。				

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。	○	入居前の生活状況を本人、家族からの話により好みの確認を行い把握するように努めている。				毎朝、自分で服を選び、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。時には、服装や化粧などに乱れが見られ、職員はそっと声をかけて、フォローをしている。また、食べこぼしが見られた場合には、他の利用者が拾ってくれることもある。さらに、利用者の髪染めを職員が手伝うこともあり、利用者に喜ばれている。加えて、重度な利用者にも、毎朝モーニングケア時に、職員は見守りをしながら、利用者自身に髪型を整えてもらうとともに、できていない部分などのサポートをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人や家族からの聞き取りをもとに把握できるように努め、ご家族にも協力いただき、季節も考慮し支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	ご家族にも協力いただき、気持ちに沿った支援に努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出用の服を用意、準備しており、目的に沿った服装を楽しめるようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	職員のベースで対応してしまっている部分がある。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	希望があれば家族にお願いしているが、ADLの重度化もあり、大半の方が月に1回施設に来てくれている出張理容に行っている。				
		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。	△	起床時や入浴後にその人らしさが保てるように支援に努め、清潔を心掛けている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事は楽しみであり、栄養摂取の大切な行為であり、安全においしく食べれるよう配慮している。				◎ 外部の委託業者が、複合施設の厨房で調理を行い、事業所内で盛り付けて、食事を提供している。業者の管理栄養士が、旬の食材を取り入れ、栄養バランスの取れた献立を作成している。事前に業者に情報を伝えて、病的な食事にも対応するとともに、苦手な食材のある場合には、代替えの食材を用意してもらうことができている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ってきてもらうほか、破損や使用しにくくなった場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。また、食事の際には、同じテーブルを囲み、職員が持参した弁当などを一緒に食べることができている。りんどうユニットでは、利用者の重度化に伴い、食事介助やサポートの必要があり、現在は一緒に食事を食べることはできていない。利用者に食事を楽しめるよう、一緒におやつ作りをしたり、ハンバーガーを買ってきたり、菜園やプランターで採れたキュウリを塩もみにして、一品食事に付け加えるなど、少しでも食事が楽しみになる支援もしている。さらに、月1回、利用者のリクエストメニューを各ユニットで調理する日を設けていたものの、現在のコロナ禍において、調理は自粛している。加えて、給食委員会で話し合いをするほか、委託業者に「食べにくかった、量が少なかった」などの情報を伝えることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	入居者全体的なレベル低下で実施することが出来ていない。			○	
		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。	△	入居者全体的なレベル低下で実施することが出来ていない。				
		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。	○	管理栄養士の指導もあり把握することは出来ている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	委託業者により献立を立ててもらっているが、旬の食材は使用している。苦手なものやアレルギーに関しては、要望にこたえている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	個々の状態に合わせた食事形態を提供している。定期的に、食事形態について職員間で検討する機会を設けている。				
		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。	○	本人の使いやすい素材(軽い物)の食器を使用している。			○	
		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。	△	介助が必要な入居者大半を占めている為、一緒に食事を摂る事が難しい状態である。			○	
		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。	△	キッチンカウンターに配膳をしているが、雰囲気作り等十分とは言えない。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量を確保できるよう、栄養補助食品を取り入れたり、食事形態を検討するなどして対応している。				
		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。	○	一日の水分量が確保できるよう、個々の嗜好に合わせた飲み物を摂取して頂いている。低栄養にならないように、栄養補助を取り入れて対応している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	委託業者が行っているが、給食検討委員会で話し合い、要望も伝えている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食器類は乾燥機でしっかりと乾燥し、入居者様は、食事前にはアルコール消毒を徹底している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアについての勉強会に参加し、口腔ケアの必要性を理解している。				職員は、歯科医や歯科衛生士からアドバイスを受けるほか、勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、各居室の洗面台で、歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施するとともに、職員は見守りや磨き残しなどのサポートをしている。また、月1回、歯科医と歯科衛生士の訪問があり、全ての利用者の口腔内の状況を確認してもらい、必要に応じて、治療に繋げることができている。さらに、義歯は職員が預かり、洗浄をしている。
		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。	○	月に1回、歯科衛生士と提携歯科医師の訪問があり、口腔内のチェックを行っており、必要があれば治療を行っている。			◎	
		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。	○	口腔ケアについての勉強会に参加し、口腔ケアの方法を学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後、見守り、介助にて歯磨きを行ってもらっており、入れ歯などは、毎晩消毒している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	毎食後必ず歯磨き、うがい等を行っており、ご自身で出来る方はなるべくして頂いている。職員は手を添えたり声かけを行い、最終口腔内のチェックを行っている。			○	
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	月に1回、歯科衛生士と提携歯科医師の訪問があり、口腔内のチェックを行っており、必要があれば治療・義歯修正を行っている。				
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。	◎	排泄のリズムを把握し、声掛け誘導する事でトイレで排泄できるよう支援している。				重度化に伴い、おむつや紙パンツを使用している利用者が多いものの、布パンツで生活することもできている利用者もいる。また、健康チェック表で、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、状況に応じて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で適切な用品の使用を話し合うとともに、家族に相談や確認の上で、使用をしている。加えて、訪問看護と連携を図りながら、水分補給や服薬、腹部マッサージなどを行い、便秘防止やスムーズな排泄に努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	水分摂取量を確保する事で、排便に繋がるよう努めているが、出ない時には、訪問看護に相談し対応している。				
		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)	◎	健康チェック表にて一目でわかる形にしている。				
		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。	◎	夜間は紙おむつを使用する入居者もいるが、日中は体調を見ながらトイレにて排泄できるようにしている。また、普段は布パンツを使用していても、緩下剤など服用時はパッド使用したり、紙パンツを着用するなどのケアを行っている。	◎		○	
		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。	○	個々の排便状況を把握し、何かあればその都度、施設内看護師や医師に相談し、共に検討していくなどして改善に努めている。				
		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。	◎	毎日の健康チェック表にある排泄の記録やバイタルの状態からパターンをや兆候を確認し、誘導が行えている。				
		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。	○	入所時に状況を確認し、出来るだけそのままの状態で継続する。状態変化が見られれば、ご家族にその都度連絡し、話し合ってから必要に応じて、パッドを使用したり、紙パンツを着用するようにしている。				
		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。	◎	緩下剤を服用しているときは紙パンツを着用しパッドを使用する等状態を見て対応している。				
		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)	○	トイレ誘導や腹部マッサージを行い、排便を促すが利用者の状況により薬に頼った取り組みとなっている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるように支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	入浴予定日以外でも今日は入りたいと訴えがある方には実施する事があるが、週の入浴回数、入浴日、は職員で決める。入浴時間、温度については、熱め、ぬるめの希望で入浴して頂いている。	◎		○	利用者は、週2回入浴をすることができる。浴槽は、またがず使用できる特殊浴槽となっており、利用者は安心安全な入浴をすることができる。事業所として、入浴できる日や時間帯を午前中と決めているものの、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる長さなどには、柔軟に対応をしている。また、自分で洗身や洗髪などのできることは利用者自身してもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、午前中横になって休んでもらったり、日にちや時間帯を変えて声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。加えて、入浴が楽しめるよう、入浴剤を入れるなどの工夫もしている。
		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。	○	身体状態にもよるが、ゆったり時間をかけた入浴を心掛けている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	レベル低下の為、殆どの方が全介助となっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否があった場合は時間をおいたり、翌日に入浴にてもらう等、無理強いせず行うよう心掛けている。				
		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。	○	起床時と入浴前は必ずバイタルチェックを行っている。入浴後は、入浴担当者と情報共有し対応するよう心掛けている。				

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。	◎	毎日の記録で把握できている。				事業所では、約半数の利用者が眠剤などを服薬をしているものの、医師と相談をしながら、減薬に努めている。また、日々のケア記録で、睡眠パターンを把握するとともに、日中に、体操や風船バレー、バランスボールを蹴などの身体を動かすレクリエーションを取り入れ、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。さらに、頻尿や眠りの浅い利用者もあり、体調面を考えて、医師に相談をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動アップのための取り組みをする等、原因を探り、生活のリズムを整えるよう検討・実施するが改善されない事が多い。				
		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。	○	原因を様々な視点や角度から探り、それらを再検討し、改善できるよう努めている。主治医と訪問看護と情報共有している。			○	
		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。	◎	身体レベルが低下し休息が必要な方は、午前中、午後定期的に臥床して休んで頂いている。				
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。	○	レベル低下の為、実施することが出来ていない。				
		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。	△	レベル低下の為、実施することが出来ていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があればスタッフルーム(個室)を使ってもらよう考えてはいるが、この1年そういう状況はない。				
		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。	△	現在該当者がいない。				
		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。	○	契約時にご家族に伝えてはいるが、面会に来ることのほうが多く、電話や手紙もほとんどない状況。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	レベル低下の為、実施することが出来ていない。				
		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。	×	レベル低下の為、実施することが出来ていない。				
		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。	×	働き掛けは行っていないが、理解・協力は得られている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	お金の管理は管理者行い、外出行事で買い物する事があれば、ご本人が支払いできるよう少しずつ手渡している。また、お金を所持していないと落ち着かない方などには財布の中に少額のお金を入れて所持して頂いていたこともある。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に紛失等にてトラブルが起きないよう、金銭は出来るだけ少額するようお願いし、また生活必需品購入等の為の、預かり金をこちらで管理しても良いか確認している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預り金からの出費について金銭出納帳に記載し、毎月ご家族にお渡しして報告している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	病院受診などでご家族が付き添えない場合は、職員が付き添って受診するなどの対応を行っている。	◎		○	コロナ禍において、事業所では、外出や面会などに制限が設けられているものの、可能な範囲で、利用者や家族から出された要望には、柔軟に対応をしている。また、「面会を早くしたい」などの要望も出され、病院の受診に合わせて、家族の同行支援を依頼し、直接会って話せるように支援した事例もある。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関は広く、明るいため気持ちよく出入りできると思う。また、入ったところにウサギをかっており、皆さんゲージ前で足を止められている。	◎	—	○	事業所は、複合施設の3階部分にあるものの、来訪者には、1階にある事務所にいる職員等が対応をしている。また、広くて明るい玄関には、生花を飾るとともに、敷地内には花壇もあり、来訪しやすいような雰囲気づくりをしている。
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ごような設えになっていないか等。）	○	季節の花を飾ったり、壁紙を変えたりし、行事の写真を掲示し、家庭的な雰囲気を作るようにしている。	◎	—	○	事業所には、大きな窓から採光が入るとともに、山々や田んぼの景色、花火大会では絶景の花火が眺められるなど、四季折々の移ろいを感じることができる。壁には利用者と一緒に作成したひまわりの飾り付けや七夕飾りが飾られ、利用者は季節を感じることもできる。また、職員が清掃や朝夕の手すりなどの消毒を行い、快適な空間となっている。1時間に1回、センサーチャイムが鳴り、換気の合図を知らせてくれる。さらに、ベランダにはプランターを置き、花や野菜を栽培しているほか、敷地内には花壇や畑で野菜などを栽培するとともに、1階にある玄関では、うさぎやメダカの飼育を行い、利用者の癒しにもなっている。加えて、調査日には、和やかに漢字パズルやぬり絵などを行う利用者の様子を見ることができた。
		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、居室・共用部の掃除・消毒は徹底している。			◎	
		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。	○	リビングの窓からは、山の景色が一望でき季節を感じることが出来ているのではないかなと思う。季節感の感じられる壁紙に変更し、季節が分かるようにしている。			○	
		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。	○	日中はリビングにて過ごされ、一人で過ごされたい時は自室に戻れる。居室はリビングの回りに設置されている為、居室で過ごしていても、リビングでの様子は感じられる。				
		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。	△	リビングのまわりに3ヶ所あり開け閉めの時には中が見えてしまうが、浴室は共用空間からは見えない造りになっている。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので生活して、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	備え付けの家具以外に、今まで使用されてきた物など馴染みのあるものを持参して頂いている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、洗面台、チェスト、カーテンが備え付けられている。また、いすやテーブル、テレビ、収納ケース、ぬいぐるみなどの使い慣れた物や馴染みの物を持ち込み、居心地の良い空間づくりを支援している。さらに、自分で居室の拭き掃除や掃き掃除をしている利用者もいる。加えて、居室は整理整頓され、すっきりとした印象の部屋も見られた。
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。	○	トイレを分かりやすく表示したり、ご本人が部屋を間違わず自分で自室に出入りできるよう見やすい位置に名前を貼ったりしている。			○	事業所はバリアフリー構造で、広い廊下には手すりも設置され、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、認知症の進行に伴い、自分の居室を認識しにくい利用者には、入り口に大きく名前を表示している。さらに、窓の近くには、雑誌や新聞、ぬり絵などを置き、利用者が自由に取れるようにしている。
		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。	○	トイレを分かりやすく表示したり、ご本人が部屋を間違わず自分で自室に出入りできるよう見やすい位置に名前を貼ったりしている。				
		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）	○	全ての物がそろっているわけではないが、本人の馴染みの物は入所時など持参され、自室に置いたり食事をする時に使用したりしている。新聞や雑誌をフロアに置くようにしている。				
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していることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	理解しており、基本的に施錠は行っていない。自由に行動できる環境の提供に努めている。日中は、ユニット出入口は開けている。	◎	—	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関やユニット間の入り口は、施錠をしていない。また、1階部分に玄関があり、来訪者は事務所から知らせてくれるようになっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が寄り添い、散歩などの対応をしている。加えて、夜間は見守りのため、了承を得た利用者には、居室を少し開けさせてもらっている。
		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。	○	鍵をかけていると面会時の出入りに手間がかかる為、今どうして鍵が必要であったかという説明を行うことはあるが、鍵をかけない事について問題視している家族はない為、理解して頂いているものととらえている。				
		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）。	○	併設の施設の3階にグループホームがあり、同じフロアにある他の事業所の職員も見守りを行っている。GHの職員だけでなく、他のユニットの職員も気にかけてくれる。				

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。	◎	利用者一人一人の病歴や現病、留意事項など、個別ファイルや申し送り、カンファレンスを行い把握している。				
		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。	◎	利用者一人一人をしっかりと見守り、身体状況の変化や異常を早期に発見できるよう留意している。変化や異常のサインを介護記録に残している。				
		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。	◎	主治医の訪問診療・訪問看護の際には、現状報告を行い相談をしている。気になる時は、電話での相談を実施し、重度化の防止や適切な入院に繋げている。				
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。	◎	協力医療機関に受診することが多いが、ご家族より希望があれば、ほかの医療機関に行くことに問題はない。	◎			
		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。	◎	入居者様、ご家族の希望を聞き、適切な医療が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。	○	契約時にご家族に説明し理解いただいている。また、受診結果について報告を行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、現状の報告、ストレスや不安を軽減できる内容がある場合は、その都度情報提供している。				
		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。	◎	治療内容や退院予定など、安心して入院できるよう細目に面会を行い、病院関係者との情報交換や相談を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	利用者の入院時、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。ネットワークで情報共有を実施している。				
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。	◎	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。				
		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。	◎	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。				
		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。	◎	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。				
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。	◎	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。				
		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。	◎	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。				
		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。				
		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。	○	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。				

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。	◎	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。				事業所には、「ターミナルケア指針」があり、入居時や段階に応じて、利用者や家族に、事業所として対応できることの説明を行うとともに、希望や要望をその都度確認をしている。24時間体制で医師や訪問看護と連携が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。また、ターミナル前には、病院を受診してもらい、医師である理事長から説明を受けるとともに、家族や職員、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、事業所での看取りの希望も多く、昨年度から4名の看取り介護を経験しており、看取り後には職員間で振り返りなどの話し合いをしている。
		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・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	◎	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。				
		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。	○	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。				
		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。	○	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。				
		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)				
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。	◎	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
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。	◎	ご家族からの相談、こちらからご家族へ相談を行い、話し合い、話し合いながら支援していくようにしている。				コロナ禍以前は、家族に複合施設の夏祭りに参加協力してもらったり、食事会を兼ねて、年2回家族会を開催したりするなど、交流を図ることができていたものの、現在のコロナ禍において、家族への呼びかけや開催は自粛している。また、感染状況が縮小した際には、窓越しでの面会に対応するとともに、アプリを入れてもらい、SNSの機能を活用したオンライン面会にも対応をしている。さらに、家族が来訪する機会は減っているものの、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の様子を伝えるとともに、話しやすい良好な関係が継続できるよう努めている。加えて、毎月、写真を多く掲載した「三島の杜だより」を発行している。
		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)	○	コロナウイルス感染予防の為、オンライン面会の説明を行い、了承を得て実施している。				
		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)	△	コロナウイルス感染予防の為、施設周辺の散歩を行った。	◎		○	
		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)	○	三島の杜だよりを発行し、施設内やグループ内の活動を報告した。オンライン面会を実施した。	○		○	
		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。	○	ご家族との信頼関係を築き、話し易い関係の中で、ご希望、情報をお聞きし、真摯に対応するように心掛けている。				
		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)	○	より良い関係を継続できるように、認知症の説明等を行い、理解して頂けるよう心掛けている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月の施設だよりで、報告している。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	コロナウイルス感染予防の為、今まであった家族会はできなかったが、オンライン面会時に時間をつくり会話し、交流を行った。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒の恐れがある方、不穏な行為のある方について、事故を防止する為の対策を説明し、理解して頂いている。				
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。	○	説明の時間を設け、わかりやすく書面に配布するなどの工夫を行い理解や納得を得られるように努めている。				
		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。	○	情報提供を行いながら、本人が安全・安楽に過ごせる退去先をご家族と検討し決定している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	料金変更時等は、書面に報告し、同意書を得ている。				

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
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。	○	夏祭りや運営推進会議等でお話をし、理解を得るようにしている。	/	-	/	コロナ禍以前は、町民運動会や敬老会などの地域行事に参加したり、三味線やフラダンスなどのボランティアを受け入れたり、地域の小学生の慰問を受けるなど、様々な交流を図ることができていた。また、市行政から、「ふれあい相談員」の派遣を受け入れ、利用者の相談に応じてもらうこともできていた。コロナ禍において、感染対策もあり、管理者は、「地域との交流は難しい、コロナ禍では地域とのつながりが薄い」と感じており、現在は散歩時のあいさつ程度に留まっているため、今後の交流の仕方を模索している。地域アンケートの回収に協力が得られていないため、コロナ禍においても、運営推進会議の参加メンバー等に事業所の実情を知ってもらい、アンケートに協力をしてもらえるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	△	地域行事に参加し、関係を深められるよう心掛けているが、十分とは言えない。	/	-	○	
		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。	△	増えているとはいえない。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	施設内の3階という立地条件なので難しいところがある。	/	/	/	
		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。	△	施設周辺を散歩の時に声をかけられることはあるが、日常的なお付き合い等はできていない。	/	/	/	
		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）	△	以前は触れ合い相談員さんの訪問が定期的に行われていたが、現在は実施できていない。	/	/	/	
		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。	△	地域資源は把握できているが、実際に地域に向くことはできていない。	/	/	/	
		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）。	△	周辺施設についての情報収集はできているが働きかけまでには至っていない。	/	/	/	
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。	△	感染症対策の前までは、入居者様の参加はないが、ご家族や地域の方、民生委員、市役所職員の参加を得ている。	○	/	○	運営推進会議は、複合施設の地域密着型特別養護老人ホームと合同で、奇数月に、家族や近隣住民、町内会、民生委員、お寺の住職、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、約2年間は、書面での会議開催となっている。会議では、利用者の近況や事業所内の行事報告をするともに、事故・ひやりはと報告を行い、参加者から意見をもらっている。また、サービスの評価結果の報告も予定している。さらに、会議録は、全ての家族に送付して、周知を図ることができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	外部評価の取り組み状況、自己評価、外部評価の内容を運営推進会議で報告している。	/	/	○	
		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。	○	意見や質問疑問については職員間で検討しサービスの実践を行い、報告できるように努めている。	/	-	○	
		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。	○	コロナの感染症対策以前は、2か月に1回奇数月に年間計画し開催していた。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	施設内の回覧書として回覧している。	/	/	/	

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
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。	○	職員個々の目標を掲げ理念に基づいた支援になるように心がけている。				
		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。	△	理念を記載したものを、皆さんの目につくところに掲示している。	△	－		
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。	○	代表者は職員個々の能力に応じた研修を受ける機会を与えて、より良いケアサービスが出来るように人材育成に努めている。				月1回以上、施設内研修や勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。新入職員などの育成にも取り組んでおり、担当職員についてもらい、指導を行う体制づくりをしている。また、コロナ禍において、外部研修への参加する機会は減少し、法人本部から送られてきた映像を活用した研修を実施するとともに、リモートで研修にも参加をしている。管理者は、地域密着型サービス協会が行う相互研修に職員に参加してもらい、「他の事業所の良いところも学んでもらいたい」と考えている。さらに、往診等で医師である代表者の来訪があり、利用者とはよく会話を交わしているほか、複合施設の施設長の来訪もあり、利用者や職員の話を聞くことができる。加えて、管理者は、年2回職員との個別面談を実施するほか、日頃から職員の顔色や表情、様子、話し方などを注意をしながら観察するとともに、必要に応じて、声をかけて相談に応じていることもあり、話しやすい関係づくりも構築されている。職員は希望休や有給休暇も取得しやすく、幅広い年代の職員間の良好な関係も築かれ、近年ほとんど離職者はいない。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	新人、経験の少ない職員で独り立ちが難しい職員に対し担当職員を付け教育し、スキルアップを図れるよう取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	勤務年数や経験年数にこだわらず、努力や実績を把握している。環境、条件の整備に努め、代表者への報告を行っている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会の研修会に参加することで、他施設の方と交流を行っている。				
		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。	○	人間関係や業務内容について、何でも相談することが出来る環境がある。	○	－	○	
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。	○	施設内研修に参加し正しい知識は理解できている。現場では他利用者の前で大声で指示する等、場合によっては虐待に当たる言動になることを具体的な事例を出すことで理解を深めるようにしている。				施設内研修や勉強会で、職員は虐待防止等を学び、理解をしている。大きな声を出して呼んだり、不適切な声かけなどが見られた場合には、管理者に伝えるとともに、該当職員に個別に話を聞き、注意喚起をしている。また、不適切な行為が見られた場合には、細目に「ひやりはっ」との報告を記載してもらい、職員への意識づけを行うとともに、その日の出勤職員で、再発防止のための話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	月1回のカンファレンスの際、日頃の気付きや解決に対する提案や報告等しっかりと話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過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。	○	利用者の状態を職員全員で共有できるようにケアカンファレンスを行い、また、介護記録や業務日誌に記録することで防止に努めている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	年2回の面接が実施され、本人の心身の状態や思っていることなど聞く機会を設けている。日頃より、職員の顔色、表情、体の様子、話し方など注意を払い観察するよう心掛けている。				
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。	○	内部研修に参加することで理解を深めている。状態が変化した入居者についての対応については、その都度対応について適切なか話し合う機会を設けている。				
		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。	○	内部研修では、定期的に身体拘束について考えることが出来るようにしている。特に言葉での拘束については毎日ケアの中で意識しながら適切に対応するように努めている。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族からの拘束や施設長の要望はない。今後そのようなことがあった時はその弊害について説明を行い、話し合いを重ねていきたい。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	○	成年後見制度を利用している入居者がいたため、制度については理解できている。				
		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。	○	今のところ、権利擁護に関する相談は受けていないが、今後社会的に必要な制度なので十分に理解しておきたい。				
		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。	○	実施することが出来ていないので、実施していけるようまずは地域包括支援センターと連携体制を構築していきたい。				
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。	○	施設内で対応の勉強会を行っている。対応マニュアルもあり、連絡先の一覧表も用意されており職員も周知している。				
		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。	○	定期的に実施できていないが年に数回救急隊員による講義を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書やヒヤリハットを活用して職員間で回覧検討して、情報を周知徹底している。業務・ケアカンファレンスで話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人一人の状態を、職員間で報告し合い、危険やリスク日手検討し共有して、再発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。	△	苦情対応マニュアルを作成しているが、全職員が対応できてはいない。				
		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。	△	今までの所苦情はないが、あった場合には職員全員で話し合う機会を設け対応していきたいと考えている。				
		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。	○	速やかに回答し、より良い関係性作りに努めている。				
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)	△	一昨年末では、運営推進会議において、意見交換が出来ていたが、現在は開催することが出来ていないこともあり実施できていない。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。複合施設には、意見箱を設置しているものの、コロナ禍において、家族等が来訪する機会が減少していることもあり、意見はほとんど入っていない。また、家族には電話連絡時や来訪時に話しかけて、意見や要望を聞くなど、何でも言ってもらえる良好な関係が継続できるよう努めている。さらに、施設長や管理者は、職員から自由に発言できる機会を設けるとともに、話しやすく働きやすい職場環境づくりに努め、倉庫に棚を設置するなど、スムーズな改善を図ることができている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	誰にでも苦情や相談を投函して頂けるように事業所入り口に意見箱を設置している。個人のカンファレンスの際にもその機会を設けている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時やケアプランの見直しの際には必ず、本人及び家族の要望を聞くようにしている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	施設長は、頻回に事業所に来荘し、職員の意見や要望を直接聞いている。				
		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。	○	業務・ケアカンファレンス等を利用し、職員が自由に発言する機会を設けている。又、日常的にも意見や提案を述べやすい職場作りに努めている。			○	

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
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。	○	全員で自己評価することで自分を見つめなおし、より良いサービスが提供できる機会になっている。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、管理者が取りまとめて作成をしている。また、自己評価の作成は、職員の振り返りやサービスの見直す機会にも繋がっている。さらに、サービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、家族には、分かりやすく要約したものの送付を予定している。コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に、取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、サービスの質の向上に活かせるような取組みを期待したい。
		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。	○	出来ている所、出来ていない所、どうしてできていないのか評価について話し合う機会になっている。				
		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。	○	現状ではまだできていないが、今回の結果を踏まえて目標や、理念などを決めていきたい。				
		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。	△	評価結果の報告は行っている。 目標達成計画が達成出来るよう努めていきたい。	○	－	○	
		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。	△	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認したいと考えている。				
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）	○	毎年マニュアルを見直し、職員間で周知するよう努めている。				複合施設全体で、年2回風水害や火災を想定した避難訓練を実施している。複合施設・事業所として、水や缶詰などの食料などの備蓄品を用意している。コロナ禍以前は、地域住民が参加した合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりすることもできていた。コロナ禍で事業所へ来訪する機会が減少していることももあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	施設全体で、風水害や火災の訓練を定期的に実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備については委託業者により点検を行っている。 食料・備品については管理栄養士が点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域住民との連携は、コロナの感染症対策の為、十分に話し合う機会を作ることが出来ていない。消防署とは訓練の際に、相談・助言をいただいている。	×	－	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	△	コロナ感染症対策の為、地域の合同訓練に参加できていない。				
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）	○	キャラバンメイトへの参加することで、地域の方々への認知症の啓発活動の協力をさせていただいている。 大人子ども食堂への参加。				地域からの高齢者等の相談が寄せられた場合には、複合施設の事務所で受け付けて、快く対応をしている。また、管理者は、認知症サポーターのキャラバンメイトに協力するとともに、コロナ禍以前は、複合施設の2階にある交流スペースを活用して、オレンジカフェを開催し、地域住民も参加して、相談に応じることもできていた。さらに、地元の看護学生の実習にも協力するとともに、外国人の技能実習生の受け入れにも協力をしている。加えて、市行政や地域包括支援センター、県地域密着型サービス協会の研修や会議には参加する機会が減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入所の申し込みに来所された際に、相談支援を実施している。地域の方からの相談も数件あり、相談支援を実施させていただいた。		－	○	
		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）	△	コロナの感染症対策の為、昨年末から実施することが出来ていない。				
		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習の受け入れに協力している。	○	地元の看護学生の実習の受け入れをさせていただいた(2回)。				
		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）	△	コロナの感染症対策の為、昨年末から参加することが出来ていない。			○	