

(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 10 月 28 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870201336
事業所名	ハートフルケアホームあけぼの
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	越智美春
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 13 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自立した日常生活が出来るよう支援する事 人格・人権を尊重 抑制のない優しい介護 地域との繋がりを築いていけるよう支援します 自分や自分の親が来たいと思うようなホームに！</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (取り組み)地域の方々に情報発信し 相談 支援を行い地域ケアの拠点としての役割が持てる ○コロナ禍もあり 推進会議の開催は行えていないが、以前出席して頂いた方より多く地域の方々にあけぼの便りや 資料の配布を行っている</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から17年目を迎える事業所は、住宅街の一角に立地している。玄関前が小学生の通学の集合場所として活用されているほか、敷地内には多くの洗濯物が干され、利用者が自由に入出入りする様子は、地域に溶け込んでいる。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられているものの、毎日ドライブをしたり、敷地内にある畑に花を見に行ったり、玄関や窓越しで家族との面会に対応するなど、少しでも利用者が気分転換が図れるよう支援している。また、地域に「あけぼのだより」を配布したり、ラジオを活用して、事業所の様子を発信したりするなど、地域ケアの拠点としての機能の広報啓発に努めている。さらに、利用者は毎朝の入浴や掃除などのほか、体操や屈伸運動、階段歩行などのリハビリ、午後のドライブなどを暮らしの中に取り入れて、職員は一人ひとりの役割や出番づくりを行いながら、活き活きとした表情で生活を送ることができている。職員は、事業所の理念にある「自分や自分の親が来たいと思うようなホームに！」を目指して、介護の提供者ではなく、生活のパートナーという思いで、利用者と一緒に暮らしながら、家庭的な温かい雰囲気づくりに努めている。加えて、職員同士の良好な関係が築かれ、働きやすく、長年勤務する職員も多い。</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。	○	日常の生活の中から 発した言葉 会話等記録し、年2回「私の姿」で意向の把握に努めている	◎	/	◎	日々の生活の中で、職員は利用者との会話から、思いや暮らし方の希望、意向を逃さずに聞き取るよう努めている。意思疎通が困難な利用者には、表情やしぐさを観察して、思いをくみ取るよう努めている。また、職員は家族から、面会時や電話連絡時を活用して、意向などを確認している。さらに、把握した内容は、生活記録や支援経過、センター方式の「私の姿シート」に記載している。加えて、「私の姿シート」は、年2回全ての職員が利用者一人ひとりのシートに記載するほか、出された意見などを一つのファイルに取りまとめて共有するとともに、カンファレンス時の話し合いにも活用している。
		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。	○	場面の中から本人の表情・うなづき・行動などから意向の把握に努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナ禍で(窓越し)短い面会ではあるが、家族さん本人と会話し把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	本人の言葉 他者やパートナーとの会話等生活記録・チェック表・支援経過に記録している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	それぞれのパートナーが直接本人に聞き「私の姿」をケースにファイルし共有できるようにしている	/	/	/	
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。	○	ケアマネさんから情報を頂いたり 入居時に家族さんに「私の姿」を記入してもらっている	/	/	◎	入居時に、職員は家族に、「私の姿シート」を記載してもらうとともに、アセスメントシートを活用して、生活歴などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所等の関係者や介護支援専門員から、心理状況やサービスの利用状況などの情報を聞くほか、病院の担当者から、サマリーの提供を受けることもある。また、日々の会話の中から、職員は利用者から、大切にしてきたことなどを聞き取り、生活記録に記載している。さらに、把握した情報は、職員間で共有できるよう努めている。
		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。	○	1人1人力を發揮できるよう できなくても声掛けしている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	特に変化がある時は細かく記録し把握できるよう努めている	/	/	/	
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。	○	日々の会話 表情 等から本人視点で検討している	/	/	○	事前に、職員は利用者や家族から意見を聞くほか、主治医から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、申し送りやカンファレンス時を活用して、職員間で利用者の視点で、より良いサービスを検討している。
		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。	○	日々の生活の中から 言動に変化があれば記録し共有し課題の把握に努めている	/	/	/	
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。	○	私の姿 日々の言動 家族さんからの情報で作成している	/	/	/	事前に、職員は利用者や家族から、意見や意向の確認をするほか、主治医から指示やアドバイスを聞いている。聞き取った情報やアセスメント情報をもとに、カンファレンスを活用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、家族から出された「健康のために、やせさせてほしい」などの意見を反映して、利用者や家族、主治医に相談して、屈伸運動や階段歩行のほか、花壇まで歩くなどのサービス内容を立案して、実践した結果、減量できた利用者もいる。
		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。	○	日常の本人の言動 家族さんと話し 医師に相談している作成している	/	○	/	
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人の体調を見て 家族さん 医師に相談しその人らしく出来るよう努めている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	地域の方の協力体制はできていない	/	/	/	

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。	○	個々のケースで共有している	/	/	○	利用者一人ひとりの個別ファイルリビングに置き、職員はいつでも介護計画を確認できるようになっている。また、介護計画のサービス内容には番号を付けて、ケア行動計画・チェック表を活用して、計画に沿って、「タオルをたたむ」などの実践できたことを記録するとともに、職員間で共有して、日々の支援に繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日個別にチェックし月末に評価し次につなげている	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	6ヶ月で見直している	/	/	○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回ケア行動計画・チェック表や支援経過などの記録を参考に、職員は利用者一人ひとりの現状確認を行い、「ケア行動計画・チェック表」の下の欄にコメントなどを残している。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、随時家族や医師に報告して意見をもらうとともに、職員間で話し合い、現状に即した計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	実施状況 結果から評価し 現状確認にしている	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	家族さんへの報告 相談 かかりつけ医に相談している	/	/	○	
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。	○	そのときの状況に応じて話し合っている	/	/	○	事業所では、朝夕の申し送りやカンファレンスを活用して、職員間でケアを行う上での課題を解決する方法などの話し合いをしている。また、緊急案件がある場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。話し合われた内容は、会議録や申し送りノートに記録して、職員間で情報を共有している。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうことができている。
		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。	○	発言しやすい雰囲気ではある	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	△	会議録を見て共有している	/	/	○	
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)	○	日誌 申し送りで伝わるようにしている	◎	/	◎	職員間で情報伝達すべき内容は、朝夕の申し送りを活用して、口頭で伝達をしている。また、業務日誌や申し送りノートに記録を残し、職員は出勤時に確認して押印を行うなど、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。	△	表出できない方もいるが 日々の言動などから把握できるよう努力している	/	/	/	着る服やおやつ、その日のリハビリの有無など、日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、自己決定できる機会を設けている。また、訪問調査日には、職員が花の好きな利用者と一緒に裏庭の花壇まで行き、花を摘んで居室の花瓶に活けたり、歌の好きな利用者同士が、昔の歌を手拍子で歌ったり、全員で輪になり、「好きになった人」の歌に合わせて体操するなど、利用者が生き生きとした言動や表情を引き出す声かけや雰囲気づくりに努めている
		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)	○	少しでも自分で選ぶ機会は作っている	/	/	○	
		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)	△	全てが一人一人のペースとはいえない	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(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に努めている。	○	利用者さん同士やパートナーも関わり合い家庭的な雰囲気づくりに努めている	/	/	◎	
		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方ができるよう支援している。	○	表情 しくさ 言動から本人の思いをくみ取り その人らしい暮らしが出来るよう努めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	社内研修で学び 「人生の大先輩」と尊敬の気持ちで行動しているが日々振り返り反省することが多い	◎	◎	○	コロナ禍において、集合形式の社内研修を実施することはできていないが、月1回程度、職員へ資料を配布して、一読してもらう方法で、人権や尊厳などを学んでいる。職員は、利用者へ「人生の大先輩」と尊敬する気持ちで、意識して対応をしている。中には、耳が聞こえにくい利用者や理解できない利用者、職員がつい大きな声を出してしまうことがあり、職員同士で注意し合っている。また、居室は利用者専用のプライバシーのある場所と理解して、居室への入室時には、職員が声かけやノックをしてから入室をしている。時には、利用者の不在時に、声をかけずに居室へ入室してしまう職員が見られるため、利用者へ配慮した対応ができることを期待したい。
		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。	△	「さりりと さわやかに さりげなく」を心掛けているが 理解できない方や 聞こえにくい方には配慮がかけていることがある	/	/	/	
		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。	△	自室で過ごす方も 安全・換気のためあけてもらっている入室時 声掛けやノックしている	/	/	△	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	理解し遵守している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	それぞれの方のできできないを見極め 洗濯干したたむ 台ふき 食器拭き 野菜の下ごしらえ 他者(利用者さん同士の事)等生活の中でほとんど助けて頂きパートナー全員感謝しています	/	/	/	食事の際に、利用者同士で励ましの声をかけ合ったり、他の利用者が車いすを押したりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。管理者は、利用者同士の関わりを大切に支援に取り組んでいる。また、孤立しないように、職員が1人でソファに座っている利用者へ声をかけて、他の利用者がある輪の中に誘導するなどの支援を行い、明るく笑顔の表情が見られることもある。さらに、職員は利用者の性格や関係性を把握して、配席などの考慮を行い、トラブルにならないよう努めている。
		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。	○	利用者さん同士が家族のように関わり暮らしている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	できない方のお手伝いをしてもらったり 楽しく歌ったり 話したり 車椅子を押してもらって一緒に散歩に行く等利用者さん同士が関わりあったり孤立しないような場面を作るようしている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	パートナーが間に入りトラブルのないよう配慮している	/	/	/	
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。	○	入居時情報収集 入居後本人との会話や家族さんから教えていただく	/	/	/	
		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。	×	コロナで面会や出かける事は出来ない	/	/	/	
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)	△	毎日ドライブに出かけているが 利用者さんの希望の場所ではない。	◎	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、以前のような外出や外泊などの支援までできていない。日頃から、裏庭の花壇に出て、花の観賞して摘み取ったり、玄関前にあるベンチで外気浴をしたり、洗濯物を干したりするなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、毎日約1時間ドライブに出かけることもできている。管理者は、毎回利用者の希望の場所に出かけることはできないが、車窓から季節の花などを見て季節を感じたり、娘の自宅の近くを通ったりすることで、利用者はとても喜ぶなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、重度の利用者も体調に留意しながら、同様にドライブに出かけたり、屋外に出て、日光浴や外気浴をしたりすることもできている。
		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。	×	家族さんの窓越し面会しかできていない	/	/	/	
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。	△	社内研修で学び理解しているが 全てがケアに結びついていない	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりのできることや、できそうなことを、日常生活の中で、様々な試行をしながら把握できるよう努めている。利用者のできることをケア行動計画実施記録に記載して、職員間で共有するとともに、介護計画のサービス内容に取り入れて、実践をしている。また、入浴時にタオルを手渡して、洗身できる利用者には時間が掛かってもらってもいい、職員はできない部分のサポートをしている。さらに、体操や屈伸運動、階段歩行、嚙下体操、散歩などを取り入れて、職員は利用者一人ひとりに合わせた心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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・嚙下機能の低下等)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。	○	1人1人の状態に応じてリハビリ体操 屈伸運動 階段歩行 廊下歩行 散歩嚙下体操 生活の名でのリハビリで維持 向上が図れるように取り組んでいる	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	まず自身でももらい出来る事は継続してもらい 出来ないところは他者と協力しながらできる場面づくりに心がけている	◎	/	◎	
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。	○	1人1人の生活歴等を把握し、それぞれの方が役割がある「何でもさせてもらって嬉しい」と言い助けてもらっている	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、廊下の拭き掃除、調理の下ごしらえ、テーブル拭き、食器拭き、広告紙でのゴミ箱折り、車いすを押すなど、職員は利用者の得意なことやできることを見つけて、役割や出番を担ってもらおうよう支援している。手伝いをしてもらった場合には、職員は「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝え、利用者から、「手伝わせてもらってありがとう」などの笑顔の返答もある。訪問調査日には、玄関先で、活き活きとした表情で、掃き掃除を行う車いすを使用する利用者の様子を見ることができた。また、裁縫が好きな利用者には、自前の裁縫道具を使用して、腕抜きを縫うの手伝ってもらうなど、一人ひとりの力を活かせるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	その人にあった役割がある。少しでもできそうな事はしてもらい利用者さん同士が協力している	◎	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	△	自宅から持ってきているもので お気に入りの衣類等から好み等把握するようにしている				起床時に、自分で服を着替えて、身だしなみを整えることができる利用者もいる。食事の際に、職員は利用者にエプロンを着用してもらうほか、食べこぼしなどが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。また、重度の利用者には、家族に好みの服を持って来てもらうとともに、自分の好きな髪型を伝えて、散髪してもらうこともできている。さらに、意思疎通が困難な利用者の髪型は、入居時の髪型を参考にするなど、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	△	自身でできる方はその人らしくしてもらっている				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	△	家族さんが持ってきたものの中から選んでいる				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	季節やその場にあった衣服等家族さんが準備してくださる				
		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ールしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	食べこぼしのある方はエプロンを使用 衣服の乱れや 汚れ等は さりげなくカバーしている	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	今は施設内でしている				
		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。	△	毎日着替え 散髪は定期的に行っている			○	
		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。	○	社内研修で学び理解しているが 凡てがケアに結びついていない				
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。	○	テーブル拭き 野菜の下ごしらえ 食器拭き等一緒に行っている			○	管理者は、旬の食材や家族が持参してくれた野菜などを取り入れた献立を作成して、食材の買い出しに出かけている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に買い物に行くこともできていたが、感染対策で現在は中止している。利用者に、じゃがいもや玉ねぎの皮むき、ごぼうのささがきなどの調理の下ごしらえ、テーブル拭きや食器洗いなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。昼食は、ボリュームのあるランチのように盛り付けて、見た目も美味しく感じられるよう工夫された手作りの食事は、利用者に喜ばれている。また、入居時に職員は、アレルギーの有無や苦手な食材などを把握して、肉などが食べられない利用者には、代替の品を用意している。食器類は、自宅から使い慣れた物を持参してもらっていたが、現在は事業所で用意した物を、利用者自身が選んで使用している。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲み、見守りやサポートをしながら、利用者と談笑をしながら同じ食事を摂ることができている。また、重度の利用者も一緒にリビングで過ごし、オープンキッチンから調理の匂いや野菜を切る音が聞こえ、調理している職員が、利用者にメニューを伝えるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気を感じられた。さらに、管理者と職員は、献立のバランスや調理方法などを話し合い、野菜を多くして自然排便を促すなどの工夫をしている。以前は、栄養士資格を持つ家族にアドバイスをもらったり、運営推進会議の際に、参加メンバーと一緒に食べてもらったり、来訪時の家族と一緒に食事をしてもらうなど、食事後には意見をもらうこともできていたが、コロナ禍において、意見やアドバイスをもらうことができていないため、今後は、栄養士や保健師などからアドバイスをもらうことを期待したい。
		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。	△	ジャガイモ 玉葱の皮むき コホウのさがきを手伝ってもらっている 感謝の言葉を述べると「させてもらってありがとう」と言われ 毎日本当に感謝の気持ちでいっぱいです				
		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。	○	家族さんや本人から聞いている。好きなものは多めにしている				
		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、利用者にとって音づかいの音などを取り入れている。	○	家族さんから季節の野菜を頂くので旬の野菜を使い 季節を感じるようにしている			○	
		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て、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	咀嚼しやすいように小さめにしている。盛り付けを見て「美味しそう」と言って頂けるように工夫している				
		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。	△	使いやすいものを使用してもらっている			○	
		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。	△	さりげなくサポートできていない時もある			○	
		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。	○	殆どの方がフロアで過ごしているので 臭いや音は感じられ作りながら今日の献立を話したりしている	◎		○	
		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。	○	それぞれの方にあつた食事量にしている。水分量は1日1200cc摂取できるようにしている				
		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。	○	ヤサイジュースやコーヒーを飲んでもらっている				
		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。	×	栄養士のアドバイスは受けていないが 調理しながら話合っている			△	
		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。	○	調理には十分注意を払い 調理器具は毎日消毒している				

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。	○	社内研修や訪問歯科の医師にアドバイスを頂いたり 確認をしている	/	/	/	職員は、研修で口腔ケアの必要性を学ぶとともに、訪問歯科医からアドバイスをもらい、全ての利用者の口腔内の様子を確認するよう努めている。毎食後、職員は利用者に声をかけて、居室の洗面台で歯ブラシを使用して口腔ケアを実施してもらい、見守りや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、夕食後に義歯を預かり、ポリドントに浸けて居室の洗面台に置くなど、清潔保持に努めている。加えて、約半数の利用者は、訪問歯科の利用があり、口の中の健康状態を確認してもらい、異常が見られた場合には、早期の治療に繋げている。		
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	殆どの方が訪問歯科を利用しており把握している	/	/	/		○	
		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。	○	訪問歯科医からアドバイスをいただいている	/	/	/		/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来ない方は介助している	/	/	/		/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食後 声掛け 出来ない方は介助している 殆どの方が訪問歯科医さんを利用している	/	/	/		/	○
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	社内研修で学び理解している	/	/	/	事業所には、紙おむつを使用している利用者があるものの、立位を取れる利用者には、トイレで排泄できることを基本として支援をしている。職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンに合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。また、季節や排泄量に合わせて、パッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品を選択して、使用できるよう支援している。さらに、屈伸運動や階段歩行などの運動を行い、立位が安定して取れるようになり、トイレでスムーズな排泄ができるようになった利用者もいる。加えて、野菜を中心とした食事にするなどの工夫を行い、便秘が改善された利用者もいる。		
		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。	○	社内研修で学び理解している	/	/	/		/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表でパターンを把握している	/	/	/		/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	○	立位ができる方はトイレでの排泄を基本にしている。季節や量に合わせてその時の状態で使用している	◎	/	/		/	○
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	立位や座位が出来るようにリハビリをする等改善にむけた取り組みを行っている	/	/	/		/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表で確認し早めに誘導している	/	/	/		/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	家族さんに状態を話している。時間帯で使用するものを変えたりその時の状況で使用している	/	/	/		/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の状態に合わせて使用している	/	/	/		/	
		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)	○	バナナ 牛乳 野菜ジュース 通じにいい食事 運動・作業して頂き自然排便を促しているが 服薬が必要な方もいる	/	/	/		/	
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)。	×	体調不良の方以外毎朝の入浴ではあるが 1人1人の希望には添えていない	◎	/	/	事業所では、毎朝7時30分から9時頃までの時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。湯の温度や湯船に浸かる時間など、利用者の健康状態に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、冬至にはゆずを湯船に浮かべたり、会話をしながらゆっくりと入浴をしたりするなど、利用者が少しでも入浴を楽しめるよう工夫している。中には、「朝から風呂に入れて、一番のごちそう」と話す利用者があるなど、気持ち良く入浴をしてもらうことができている。		
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	△	ゆっくり湯舟に浸かっている方もいる	/	/	/		/	
		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。	○	洗身 洗髪 洗顔 できるところは自分で。浴槽の出入り 立位 移動時は安心できる言葉かけをしている	/	/	/		/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	さりげなく言葉かけている	/	/	/		/	
		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。	○	毎朝バイタルチェックし確認している。入浴後は水分補給をしベットで休まれる方もいる	/	/	/		/	

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。	○	2時間の巡回 記録し把握している	/	/	/	事業所には、眠剤を内服している利用者があるものの、主治医と相談して、日中の過ごし方や支援内容の工夫を行い、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。中には、日中の活動などを見直すことにより、服薬を止めることのできた利用者もいる。また、夜間に、頻尿で度々トイレに行く利用者もあり、入居前の生活習慣を確認するとともに、主治医への相談を行い、現状のままの見守り支援をしている利用者もいる。
		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。	○	日中運動・作業 散歩 ドライブと活動してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	今までの生活習慣 個々の状態 リズムを観察 医師に相談し薬の調整を「してもらっている	/	/	○	
		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。	△	安全を考えると全員は出来ない	/	/	/	
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している。	○	希望があれば電話している。面会で写真を撮り写真付きの葉書を送っている 自分の名前を書いたり メッセージを書いてもらっている	/	/	/	
		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。	○	パートナーが手を持ち 自分の手で 名前やメッセージを書いてもらったり 自分で書いてもらっている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮しているが事故に繋がりがねない方は見守りしている	/	/	/	
		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。	○	本人に渡し 返信をしてもらっている	/	/	/	
		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。	△	殆どの家族さんは月1回来設されるのでお願いはしていない	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	理解しているが 施設で預かっている	/	/	/	
		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。	×	以前はしていたがコロナもあり機会がない	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	入居時に話し 家族さんも持たさないことを希望される方が多い	/	/	/	
		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。	○	入居時に話している	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に説明し 入金時に台帳に記入 預かり証を渡している	/	/	/	
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。	×	以前は可能な限り 柔軟に対応していたが 今の状況では 対応できていない	◎	/	○	コロナ禍以前は、利用者や家族の希望に応じて、外出や外泊などの支援を行うことができていた。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、要望に応じられないことが増えている。管理者は、緊急時の病院への同行支援を行ったり、ドライブ時に、娘の自宅の近くを通ったりするなどの対応をすることもある。中には、医療系のデイサービスを通所している利用者もいる。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入り出ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中玄関はオープンにしている。玄関にベンチを置き 座って休める場所がある。日中カーテンを開け窓越しに中が見える	◎	◎	◎	事業所の玄関前には、庭木が植えられた花壇のほか、木のベンチや郵便受け、多くの物干し台が並ぶなど、家庭的な雰囲気が感じられる。訪問調査日には、玄関前を掃き掃除をしている車いすの利用者の姿が見られ、声をかけると笑顔で挨拶に応じてくれるなど、親しみやすく、気軽に来訪することもできる。コロナ禍以前は、気軽に地域住民が来所して、ゆっくりと団らんをしながら、リビングで過ごすこともあった。

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
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、家庭的な雰囲気を感じており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	フロア 廊下 階段に写真等貼っている。ソファや畳スペースもあり家庭的な雰囲気つくりをしている	◎	◎	○	リビングにはソファが設置されているほか、畳スペースも設けられ、利用者は思い思いの場所で休憩をしながら過ごすことができる。窓から日差しが入り明るいほか、風通しも良く、快適な空間となっている。毎朝、職員と利用者が一緒に掃除をしており、ほうきやモップなどを定位置に置くと、玄関を掃いたり、廊下を拭いてくれる利用者もいる。また、週2回程度、事業所ではシルバー人材センターに依頼して、トイレや洗面台、階段の手すりの清掃や消毒などが行われ、清潔保持に努めているほか、リビングには加湿器を設置して、生活を送りやすい環境を整えている。さらに、廊下や階段の壁には、利用者の写真がたくさん貼られ、何度も見ながら楽しんでいる利用者もいる。加えて、裏庭の花壇には多くの季節の花が植えられ、居室に生花を飾るなど、利用者は季節を感じながら、居心地良く過ごせるよう支援している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は毎日利用者さんに手伝わってもらっている			○	
		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。	○	季節の花を飾ったり ラジオや音楽が流れ TVを見ながら会話(利用者さん同士)が出来居心地よく過ごせるよう工夫している			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	同卓で話したり 歌ったり ソファ 自室 玄関ベンチで思うように過ごしている方もいる				
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。	○	使い慣れたものを持ってきて頂くようお願いしている	○		○	居室には、ベッドやエアコン、洗面台、収納が設置されている。職員は、利用者や家族と相談しながら、使い慣れた家具を配置するほか、好みのカレンダーや花を飾り、居心地良く過ごせるような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」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室入り口に名前 トイレ 浴室が解るようにしている 作業をする際も何人かで同卓でもらっている			◎	居室の入り口には、縦書きで氏名を表記するほか、トイレや風呂のドアには、分かりやすい大きな表示をするなど、利用者が迷わずに、自立した生活が送れるよう配慮している。また、ほうきやモップ、ハンガー、洗濯ばさみなどを定位置に置き、利用者が手に取って、手伝いをしてもらえることもある。
		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)	○	モップ ほうき ハンガー 洗濯ばさみ等いつもの場所に置いてあり「お願いします」と言えば作業して頂いている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(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)	○	「日中は鍵をかけない」を前提にしている。気候にもよるが一緒に洗濯干し 散歩等いつでも外に出れる環境にしている 毎日のドライブも楽しみにされている	◎	◎	◎	身体拘束の防止などを研修で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。管理者は、「鍵をかけるると余計に出なくなるもの」という認識を持ち、利用者の自由な生活を支援している。また、日中には玄関を開放するとともに、利用者はユニット間を自由に行き来できるようになっている。日頃から、利用者は玄関前に出て、洗濯物を干したり、ベンチに座ってくつろいだり、裏庭の花壇まで散歩するなど、利用者は自由に屋外へ出て、閉塞感なく過ごすことができる。さらに、職員が利用者と一緒に屋外に出て、見守りしている。夜間は防犯のため、18時から7時30分まで、玄関の施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に説明している				
(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。	○	個々のファイルがあり既往歴 現病を確認している				
		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。	○	毎日バイタルチェック 記録している。変化がある時は記録 家族に報告 相談している				
		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。	○	変化があれば早期からかかりつけ医に相談し 入院につなげる関係作りが出来る				
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。	○	家族さんが希望する医療機関に受診してもらっている	◎			
		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。	○	協力医以外は家族さんにお願いをしている。受診前状態報告し受診後家族さんから聞き情報共有している				
		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。	○	必要に応じ話し合っている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	場合によっては本人の以前から今の状態を詳しく提供している				
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	×	コロナのため以前のように密にはできていない				
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。	○	施設長に伝えかかりつけ医に相談している				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	×	協力医は 土 日 祭日は相談できない。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日中の急変時はかかりつけ医に相談し 指示をもらっている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬情をファイルしいつでも確認できる。薬の変更がある時は状態を細かく記録し 受診時に医師に報告し 調整してもらう				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	服薬時には 名前と日時を読み複数で確認し誤薬を防ぎ 次の日の薬は二人で確認している。薬局で管理してもらっている				
		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。	○	特に心療内科の薬は副作用に注意しながら観察し 緊急を要する場合は早期受診している				
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。	○	入居時に立位が出来なくなり 医療が必要となった時斗説明している。状態の変化事に早い段階から 家族と今後について話している				事業所では、看取り支援を行っておらず、入居時に、家族等に対応できることを説明している。職員は、可能な限り利用者が事業所で生活が送れるよう支援に努めているが、立位を取れなくなるほか、医療処置が必要となった場合などには、事業所での暮らしが難しいことを伝えている。また、利用者の体調が悪くなった場合には、医師や家族に相談するなどの早期の対応をすともにも、必要に応じて、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所を退居する際には、職員が家族等に丁寧な説明を行い、病院や施設への転院を支援している。職員は、医療体制が整っていない事業所の現状で、看取り支援は難しいと考えている。
		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。	○	何処までできるか？パートナーと話し合い 家族さん かかりつけ医に相談し方針を共有している	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	その時のパートナーの思い 力量を把握し それぞれがどこまでできるか？限界か？見極めしていると思う				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明し その時にできる事 出来ない事の説明 話し合いをしている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化 終末期について家族さんと話し合い 今後について家族さんと一緒にかかりつけ医に相談している 病院～老人保健施設 受け皿のある医療を選ぶ時もある				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族さんの心情に寄りそい 理解し いつでも相談できるよう配慮している				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	社内研修で学んでいる				
		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。	△	マニュアルはあるが 不安がある				
		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。	○	TVやインターネット等で情報収集している				
		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。	○	パートナー利用者さんの手洗いやうがい 消毒し 来訪者の消毒も行っている				

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
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。	△	かかりつけ医以外の病院受診のお願いをしている。				コロナ禍において、面会の制限が設けられ、家族が参加できる行事は実施できていないが、コロナ禍以前は、家族に自由に来所してもらい、一緒に昼食を摂ったり、ゆっくり過ごしたりしてもらうこともできていた。現在は、玄関や窓越しの面会に対応するほか、一緒に写真を撮影する家族もいる。また、毎月「あけぼのだより」の送付に合わせて、担当職員が利用者の様子を記載した手紙を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の行事などの出来事のほか、職員の入退職や異動などを写真付きで、事業所便りに掲載するほか、運営推進会議を活用して、報告をしている。加えて、管理者は、家族の来訪時に、「気になることは何でも言ってくださいね」と話しかけているほか、職員は心がけて笑顔で挨拶を行うなど、家族から意見や希望を伝えやすいような雰囲気づくりをしている。
		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)	△	コロナなので希望に添えることが出来ていない	○		○	
		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 生活の様子の写真をのせ便りを発行している。担当者が近況報告を書いている	◎		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	今までの関係性を話して頂き今の状態の報告 これからの事について 話しやすい関係作りを努めている				
		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)	○	便りや文章で報告はしている	◎		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	薬の変更時や抑制のない自由な生活をしていると 事故や転倒のリスクが多くなることの説明し理解を得ている				
		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)	○	笑顔 挨拶に気をつけ意見や希望をいっていただけるような環境づくりに努めている。「気になることは何でも言って下さいね」と施設長がお伝えしている			○	
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)	○	入居時説明し 同意を得ている				
		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。	○	状態変化時 早期から家族さんと話し 家族さんの希望する転居先へ移れるよう支援している				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	×	コロナもあり推進会議に参加して頂けなく 便りの配布しかできていない		○		コロナ禍以前は、地域の敬老会や幼稚園の運動会などに、利用者と一緒に参加したり、定期的に、踊りやハーモニカのボランティアが来訪したり、事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶や会話を交わすなど、地域住民と交流を図ることができていた。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、交流できる機会が減少している。また、事業所の開設当初から、玄関前が小学生の通学時の集合場所となっているほか、洗濯物を干している際などに、玄関前を通る近隣住民に、話しかけてもらうことも多くなっている。また、近隣住民が、雨が降り出した時に、洗濯物を取り込むことを教えてくれたり、利用者が一人で歩いていることを知らせてくれたりする関係もできている。さらに、地域のラジオを活用して、事業所内の様子などを発信しているほか、地域住民へ事業所便りの配布を増やすなど、日頃から、管理者は地域住民との関係性を深められるよう働きかけており、今後は、さらに地域や学校との繋がりを広めていくことを考えている。
		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)	×	設立当初から小学生の集合場所にはなっている。施設周辺を通る方への挨拶はできているが 行事等へのさんかはできていない		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	雨が降ったら洗濯取り込みを言ってくれたり、利用者さんが施設外に出ていると 声かけてくれる方もいる				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	昨年は夏休みに近所の小学生が遊びに来て 色々手伝ってもらったが 感染を考えるとそれ以降はできていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつてもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	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)	×	感染防止のためボランティアは中止している				
		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)。	×	近所八百屋さんにお願している				

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
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。	×	感染防止のためできていない。資料配布のみ	○	/	△	運営推進会議は、偶数月の月末の13時30分から、利用者や家族、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、防災士、近隣住民などの参加を得て開催している。コロナ禍の感染拡大に伴い、管理者が資料を作成して配布を行う書面開催となっている。今後は、会議の参加メンバーや家族への資料の送付に合わせて、返信用封筒を同封して、意見を出してもらったり、感染状況を見計らいながら、集合形式の会議を開催したりするなど、職員間で検討することを期待したい。また、会議の参加メンバーや家族に、外部評価の自己評価やサービスの評価結果などをワムネットに掲載していることを伝えるとともに、結果を綴じたファイルを玄関に置き、いつでも閲覧できるようにしている。
		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。	×	感染防止のためできていない。	/	◎	○	
		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。	×	感染防止のためできていない。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	理解し取り組み日々反省している	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	玄関にはっており 入居時に「アツツートホーム」をめざしていることを伝えている	/	◎	◎	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	外部研修は行けてないが内部研修は定期的に行っている	/	/	/	月1回、代表者は事業所を来訪して、職員や利用者へ声かけをしている。また、年1回職員へのアンケートを実施して、事業所運営等の意見を出してもらうほか、出された結果を反映して、働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、職員同士の関係性も良好で、希望休や有給休暇も取得しやすく、職員も働きやすいと感じており、長年勤務する職員も多い。加えて、社内研修などを取り入れ、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	社内研修で学ぶ機会がある 解らない事は相談しやすく指導してくれる	/	/	/	
		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。	○	希望にそった勤務にしてくれている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	今は交流する機会はない	/	/	/	
		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。	△	困った事はないか？声をかけてくれる	/	◎	◎	
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。	○	定期的に内部研修を行っている	/	/	/	○ 年4回、身体拘束や虐待の防止などの内部研修を実施して、職員の理解促進に努めている。日頃から管理者は、職員と一緒に日々のケアを振り返り、対応方法などの話し合いをしている。時には、大きな声を出してしまう職員が見られるため、管理者等は指導や注意喚起をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、経験豊富な職員が寄り添って対応をしたり、管理者が該当職員の話を聞き、指導やアドバイスをしたりしている。さらに、不適切な行為などの内容に応じて、申し送りを活用して職員へ周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。
		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。	○	対応の仕方等アドバイスしてくれる 一日の振り返りが大事と日々話している	/	/	/	
		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。	○	その都度声掛けしてくれ 体調面も気にかけてくれている	/	/	/	
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。	○	定期的に学ぶ機会があり理解している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	アンケートしたり 都度話している	/	/	/	
		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図っている。	○	家族からの要望はない	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	社内研修で学び理解している				
		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。	△	必要な時は専門機関と連携対応したい				
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。	○	マニュアルがあり周知している				
		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。	△	定期的な訓練はできていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	△	1人1人が反省と対応を考えているが出来ていない時もある				
		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。	○	リスクを想定し対応している				
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。	△	学ぶ機会はあるが 対応方法についてTの検討はしていない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	現在家族さん 地域の方からはない。				
		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。	○	家族さんとコミュニケーションを取り 気軽に言え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)	△	日々の会話から 意見要望 苦情をさりげなく聞いたり 個々と話したり 機会は作っていると思う	◎		○	日々の会話の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応している。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くように努めるとともに、出された意見は支援経過に記録を残し、対応をしている。また、玄関に意見箱を設置しているが、コロナ禍で家族の来訪が減少していることもあり、意見が投函されない状況となっている。さらに、管理者は、職員とのコミュニケーションを図ることを心がけて、相談しやすい環境づくりに努めているほか、アンケートを活用して意見を聞くこともできている。コロナ禍の収束後には、定期的に職員が集合形式で話し合うなど、検討できる会議が実施されることを期待したい。
		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。	△	適宜に行っていない				
		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。	○	いつも現場にいますので都度相談できる				
		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。	○	「どう思う？」等意見をきいてくれる。年1回アンケートもある				
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。	○	年末 自己評価 目標設定している				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果は、ワムネットに掲載していることを運営推進会議の参加メンバーや家族に伝えている。コロナ禍において、集合形式の会議を開催することができていないこともあり、現在は取組み状況のモニターをしてもらうまでには至っていない。今後管理者は、コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を開催して、参加メンバーに目標達成へ向けた取り組みの状況のモニターを呼びかけて協力してもらい、意見を反映させたいと考えている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果をふまえて 課題に取り組んでいる				
		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。	△	報告はしているが 意見をきいたことはない	○	◎	△	
		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。	×	成果の確認はできていない				

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	
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルがあり周知している				年2回、様々な場面や災害を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、発災を想定した連絡を含めて、民生委員や防災士、近隣住民に協力をしてもらい、合同訓練を実施することができていた。また、事業所では、3日間の食料などの備蓄品を用意するとともに、事業所内に避難訓練時の写真を掲示している。コロナ禍において、家族や地域住民の来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等、地域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、コロナ禍の取束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事情所便りに訓練の様子を掲載したり、地域のラジオで避難訓練の様子を伝えるなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるよう、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。	○	定期的に訓練をしている					
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消防設備は年2回業者さんにしてもらっている					
		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。	×	感染防止のため地域の方参加の避難訓練は3年でできていない	×	×	△		
		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)	×	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)	○	地域の方に便りや資料配布している 地域のラジオで施設内の事を発信してもらっている 地域の小学生に認知症について作文をかいてもらい作文コンクールに応募してもらった				事業所では、地域住民から、認知症などの相談が寄せられた場合には、快く対応しているが、コロナ禍もあり、あまり相談が寄せられない状況となっている。コロナ禍以前は、地域の孤立した高齢者を、一時的な預かりを実施したこともある。また、昨年の夏には、近くの小学生2名が来所して、利用者と一緒に過ごすなどの経験をもらうこともできた。さらに、地域の小学校に働きかけて、小学生に認知症の作文募集を行い、作文コンクールに応募して雑誌に掲載されたこともある。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。	
		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。	△	少ないが近所の方が来られることもある			△		○
		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)	×	感染防止のためできていない					
		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。	×	できていない					
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	市 包括センターと連携はとれているが地域活動は行えていない					○

(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!!
 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 10 月 28 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870201336
事業所名 (ユニット名)	ハートフルケアホームあけぼの 2階
記入者(管理者) 氏名	越智美春
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 13 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自立した日常生活が出来るよう支援する事 人格・人権を尊重 抑制のない優しい介護 地域との繋がりを築いていけるよう支援します 自分や自分の親が来たいと思うようなホームに！</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (取り組み)地域の方々に情報発信し 相談 支援を行い地域ケアの拠点としての役割が持てる ○コロナ禍もあり 推進会議の開催は行えていないが、以前出席して頂いた方より多く地域の方々にあけぼの便りや 資料の配布を行っている</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から17年目を迎える事業所は、住宅街の一角に立地している。玄関前が小学生の通学の集合場所として活用されているほか、敷地内には多くの洗濯物が干され、利用者が自由に出入りする様子は、地域に溶け込んでいる。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられているものの、毎日ドライブをしたり、敷地内にある畑に花を見に行ったり、玄関や窓越しに家族との面会に対応するなど、少しでも利用者が気分転換が図れるよう支援している。また、地域に「あけぼのだより」を配布したり、ラジオを活用して、事業所の様子を発信したりするなど、地域ケアの拠点としての機能の広報啓発に努めている。さらに、利用者は毎朝の入浴や掃除などのほか、体操や屈伸運動、階段歩行などのリハビリ、午後のドライブなどを暮らしの中に取り入れて、職員は一人ひとりの役割や出番づくりを行いながら、活き活きとした表情で生活を送ることができている。職員は、事業所の理念にある「自分や自分の親が来たいと思うようなホームに！」を目指して、介護の提供者ではなく、生活のパートナーという思いで、利用者と一緒に暮らしながら、家庭的な温かい雰囲気づくりに努めている。加えて、職員同士の良好な関係が築かれ、働きやすく、長年勤務する職員も多い。</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。	○	日常の生活の中から 発した言葉 会話等記録し、年2回「私の姿」で意向の把握に努めている	◎	/	◎	日々の生活の中で、職員は利用者との会話から、思いや暮らし方の希望、意向を逃さずに聞き取るよう努めている。意思疎通が困難な利用者には、表情やしぐさを観察して、思いをくみ取るよう努めている。また、職員は家族から、面会時や電話連絡時を活用して、意向などを確認している。さらに、把握した内容は、生活記録や支援経過、センター方式の「私の姿シート」に記載している。加えて、「私の姿シート」は、年2回全ての職員が利用者一人ひとりのシートに記載するほか、出された意見などを一つのファイルに取りまとめて共有するとともに、カンファレンス時の話し合いにも活用している。
		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。	○	表情・行・しぐさ動などから意向の把握に努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナ禍で(窓越し)短い面会ではあるが、家族さん本人と会話し把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	本人の言葉 他者やパートナーとの会話等生活記録・チェック表・支援経過に記録している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	それぞれのパートナーが直接本人に聞き「私の姿」をケースにファイル共有できるようにしている	/	/	/	
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。	○	ケアマネさんから情報を頂いたり 入居時に家族さんに「私の姿」を記入してもらっている	/	/	◎	入居時に、職員は家族に、「私の姿シート」を記載してもらうとともに、アセスメントシートを活用して、生活歴などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所等の関係者や介護支援専門員から、心理状況やサービスの利用状況などの情報を聞くほか、病院の担当者から、サマリーの提供を受けることもある。また、日々の会話の中から、職員は利用者から、大切にしてきたことなどを聞き取り、生活記録に記載している。さらに、把握した情報は、職員間で共有できるよう努めている。
		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。	○	1人1人力を発揮できるよう できなくても声掛けしている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	特に変化がある時は細かく記録し把握できるよう努めている	/	/	/	
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。	○	日々の会話 表情 等から本人視点で検討している	/	/	○	事前に、職員は利用者や家族から意見を聞くほか、主治医から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、申し送りやカンファレンス時を活用して、職員間で利用者の視点で、より良いサービスを検討している。
		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。	○	日々の生活の中から 言動に変化があれば記録し共有し課題の把握に努めている	/	/	/	
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。	○	私の姿 日々の言動 家族さんからの情報で作成している	/	/	/	事前に、職員は利用者や家族から、意見や意向の確認をするほか、主治医から指示やアドバイスを聞いている。聞き取った情報やアセスメント情報をもとに、カンファレンスを利用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、家族から出された「健康のために、やせさせてほしい」などの意見を反映して、利用者や家族、主治医に相談して、屈伸運動や階段歩行のほか、花壇まで歩くなどのサービス内容を立案して、実践した結果、減量できた利用者もいる。
		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。	○	日常の本人の言動 家族さんと話し 医師に相談している作成している	○	/	○	
		c	重度の利用者に対してでも、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人の体調を見て 家族さん 医師に相談しその人らしく出来るよう努めている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	地域の方の協力体制はできていない	/	/	/	

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。	○	個々のケースで共有している	/	/	○	利用者一人ひとりの個別ファイルをリビングに置き、職員はいつでも介護計画を確認できるようになっている。また、介護計画のサービス内容には番号を付けて、ケア行動計画・チェック表を活用して、計画に沿って、「タオルをたたむ」などの実践できたことを記録するとともに、職員間で共有して、日々の支援に繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日個別にチェックし月末に評価し次につなげている	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	6ヶ月で見直している	/	/	○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回ケア行動計画・チェック表や支援経過などの記録を参考に、職員は利用者一人ひとりの現状確認を行い、「ケア行動計画・チェック表」の下の欄にコメントなどを残している。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、随時家族や医師に報告して意見をもらうとともに、職員間で話し合い、現状に即した計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	実施状況 結果から評価し 現状確認にしている	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	家族さんへの報告 相談 かかりつけ医に相談している	/	/	○	
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。	○	そのときの状況に応じて話し合っている	/	/	○	事業所では、朝夕の申し送りやカンファレンスを活用して、職員間でケアを行う上での課題を解決する方法などの話し合いをしている。また、緊急案件がある場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。話し合われた内容は、会議録や申し送りノートに記録して、職員間で情報を共有している。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうことができている。
		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。	○	発言しやすい雰囲気ではある	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	△	全員参加は難しいので都度話し会議録を見て共有している	/	/	○	
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)	○	日誌 申し送りで伝わるようにしている	◎	/	◎	職員間で情報伝達すべき内容は、朝夕の申し送りを活用して、口頭で伝達をしている。また、業務日誌や申し送りノートに記録を残し、職員は出勤時に確認して押印を行うなど、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。	△	表出できない方もいるが 日々の言動などから把握できるよう努力している	/	/	/	着る服やおやつ、その日のリハビリの有無など、日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、自己決定できる機会を設けている。また、訪問調査日には、職員が花の好きな利用者と一緒に裏庭の花壇まで行き、花を摘んで居室の花瓶に活けたり、歌の好きな利用者同士が、昔の歌を手拍子で歌ったり、全員で輪になり、「好きになった人」の歌に合わせて体操するなど、利用者が生き生きとした言動や表情を引き出す声かけや雰囲気づくりに努めている
		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)	○	少しでも自分で選ぶ機会を作っている	/	/	○	
		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)	△	全てが一人一人のペースとはいえない	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(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に努めている。	○	利用者さん同士やパートナーも関わり合い家庭的な雰囲気づくりに努めている	/	/	◎	
		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方ができるよう支援している。	○	表情 しくさ 言動から本人の思いをくみ取り その人らしい暮らしが出来るよう努めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	社内研修で学び 「人生の大先輩」と尊敬の気持ちで行動しているが日々振り返り反省することが多い	◎	◎	○	コロナ禍において、集合形式の社内研修を実施することはできていないが、月1回程度、職員へ資料を配布して、一読してもらう方法で、人権や尊厳などを学んでいる。職員は、利用者へ「人生の大先輩」と尊敬する気持ちで、意識して対応をしている。中には、耳が聞こえにくい利用者や理解できない利用者、職員がつい大きな声を出してしまうことがあり、職員同士で注意し合っている。また、居室は利用者専用のプライバシーのある場所と理解して、居室への入室時には、職員が声かけやノックをしてから入室をしている。時には、利用者の不在時に、声をかけずに居室へ入室してしまう職員が見られるため、利用者へ配慮した対応ができることを期待したい。
		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。	△	「さりりと さわやかに さりげなく」を心掛けているが 理解できない方や 聞こえにくい方には配慮がかけていることがある	/	/	/	
		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。	△	自室で過ごす方も 安全・換気のためあけてもらっている入室時 声掛けやノックしている	/	/	△	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	理解し遵守している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	それぞれの方のできできないを見極め 洗濯干したたむ 台ふき 食器拭き 野菜の下ごしらえ 他者(利用者さん同士の事)等生活の中でほとんど助けて頂きパートナー全員感謝しています	/	/	/	食事の際に、利用者同士で励ましの声をかけ合ったり、他の利用者が車いすを押したりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。管理者は、利用者同士の関わりを大切に支援に取り組んでいる。また、孤立しないように、職員が1人でソファに座っている利用者へ声をかけて、他の利用者がある輪の中に誘導するなどの支援を行い、明るく笑顔の表情が見られることもある。さらに、職員は利用者の性格や関係性を把握して、配席などの考慮を行い、トラブルにならないよう努めている。
		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。	○	利用者さん同士が家族のように関わり暮らしている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	できない方のお手伝いをしてもらったり 楽しく歌ったり 話したり 車椅子を押してもらって一緒に散歩に行く等利用者さん同士が関わりあったり孤立しないような場面を作るようにしている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	パートナーが間に入りトラブルのないよう配慮している	/	/	/	
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。	○	入居時情報収集 入居後本人との会話や家族さんから教えていただく	/	/	/	
		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。	×	コロナで面会や出かける事は出来ていない	/	/	/	
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)	△	毎日ドライブに出かけているが 利用者さんの希望の場所ではない。	◎	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、以前のような外出や外泊などの支援までできていない。日頃から、裏庭の花壇に出て、花の観賞して摘み取ったり、玄関前にあるベンチで外気浴をしたり、洗濯物を干したりするなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、毎日約1時間ドライブに出かけることもできている。管理者は、毎回利用者の希望の場所に出かけることはできないが、車窓から季節の花などを見て季節を感じたり、娘の自宅の近くを通ったりすることで、利用者はとても喜ぶなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、重度の利用者も体調に留意しながら、同様にドライブに出かけたり、屋外に出て、日光浴や外気浴をしたりすることもできている。
		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。	×	家族さんの窓越し面会しかできていない	/	/	/	
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。	△	社内研修で学び理解しているが 全てがケアに結びついていない	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりのできることや、できそうなことを、日常生活の中で、様々な試行をしながら把握できるよう努めている。利用者のできることをケア行動計画実施記録に記載して、職員間で共有するとともに、介護計画のサービス内容に取り入れて、実践をしている。また、入浴時にタオルを手渡して、洗身できる利用者には時間が掛かってもらってもいい、職員はできない部分のサポートをしている。さらに、体操や屈伸運動、階段歩行、嚥下体操、散歩などを取り入れて、職員は利用者一人ひとりに合わせた心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	○	1人1人の状態に応じてリハビリ体操 屈伸運動 階段歩行 廊下歩行 散歩嚥下体操 生活の名でのリハビリで維持 向上が図れるように取り組んでいる	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	まず自身でももらい出来る事は継続してもらい 出来ないところは他者と協力しながらできる場面づくりに心がけている	◎	/	◎	
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。	○	1人1人の生活歴等を把握し それぞれの方が役割がある 「これをさせてもらいよるけん元気でおれるんよ」と言い助けてもらっている	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、廊下の拭き掃除、調理の下ごしらえ、テーブル拭き、食器拭き、広告紙でのゴミ箱折り、車いすを押すなど、職員は利用者の得意なことやできることを見つけて、役割や出番を担ってもらよう支援している。手伝いをしてもらった場合には、職員は「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えると、利用者から、「手伝わせてもらってありがとう」などの笑顔の返答もある。訪問調査日には、玄関先で、活き活きとした表情で、掃き掃除を行う車いすを使用する利用者の様子を見ることができた。また、裁縫が好きな利用者には、自前の裁縫道具を使用して、腕抜きを縫うの手伝ってもらうなど、一人ひとりの力を活かせるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	その人にあった役割がある。少しでもできそうな事はしてもらい利用者さん同士が協力している	◎	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	△	自宅から持ってきているもので お気に入りの衣類等から好み等把握するようにしている				起床時に、自分で服を着替えて、身だしなみを整えることができる利用者もいる。食事の際には、職員は利用者にエプロンを着用してもらうほか、食べこぼしなどが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。また、重度の利用者には、家族に好みの服を持って来てもらうとともに、自分の好きな髪型を伝えて、散髪してもらうこともできている。さらに、意思疎通が困難な利用者の髪型は、入居時の髪型を参考にするなど、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	△	自身でできる方はその人らしくしてもらっている				
		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。	△	家族さんが持ってきたものの中から選んでいる				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	季節やその場にあった衣服等家族さんが準備してくださる				
		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ールしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	食べこぼしのある方はエプロンを使用 衣服の乱れや 汚れ等は さりげなくカバーしている	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	今は施設内でしている				
		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。	△	毎日着替え 散髪は定期的に行っている			○	
		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。	○	社内研修で学び理解しているが 全てがケアに結びついていない				
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。	○	テーブル拭き 箸配り 食器洗い 食器拭き等一緒にやっている			○	管理者は、旬の食材や家族が持参してくれた野菜などを取り入れた献立を作成して、食材の買い出しに出かけている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に買い物に行くこともできていたが、感染対策で現在は中止している。利用者に、じゃがいもや玉ねぎの皮むき、ごぼうのささがきなどの調理の下ごしらえ、テーブル拭きや食器洗いなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。昼食は、ボリュームのあるランチのように盛り付けて、見た目も美味しく感じられるよう工夫された手作りの食事は、利用者に喜ばれている。また、入居時に職員は、アレルギーの有無や苦手な食材などを把握して、肉などが食べられない利用者には、代替の品を用意している。食器類は、自宅から使い慣れた物を持参してもらっていたが、現在は事業所で用意した物を、利用者自身が選んで使用している。食事の際には、職員は利用者と同じテーブルを囲み、見守りやサポートをしながら、利用者と談笑をしながら同じ食事を摂ることができている。また、重度の利用者も一緒にリビングで過ごし、オープンキッチンから調理の匂いや野菜を切る音が聞こえ、調理している職員が、利用者にメニューを伝えるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気を感じられた。さらに、管理者と職員は、献立のバランスや調理方法などを話し合い、野菜を多くして自然排便を促すなどの工夫をしている。以前は、栄養士資格を持つ家族にアドバイスをもらったり、運営推進会議の際に、参加メンバーと一緒に食べてもらったり、来訪時の家族と一緒に食事をしてもらうなど、食事後には意見をもらうこともできていたが、コロナ禍において、意見やアドバイスをもらうことができていないため、今後は、栄養士や保健師などからアドバイスをもらうことを期待したい。
		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。	△	一部の方ではあるが 自分の役割としてされている				
		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。	○	家族さんや本人から聞いている。好きなものは多めにしている				
		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、利用者にとって音づかいの音を取り入れている。	○	家族さんから季節の野菜を頂くので旬の野菜を使い 季節を感じるようにしている			○	
		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て調理方法として、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)	○	咀嚼しやすいように小さめにしている。盛り付けを見て「美味しそう」と言って頂けるように工夫している				
		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。	△	使いやすいものを使用してもらっている			○	
		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。	△	さりげなくサポートできていない時もある			○	
		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。	○	1階で過ごされている方が多いので匂いなど感じている	◎		○	
		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。	○	それぞれの方にあつた食事量にしている。水分量は1日1200cc摂取できるようにしている				
		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。	○	ヤサイジュースやコーヒーを飲んでもらっている				
		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。	×	栄養士のアドバイスは受けていないが 調理しながら話合っている			△	
		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。	○	調理には十分注意を払い 調理器具は毎日消毒している				

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。	○	社内研修や訪問歯科の医師にアドバイスを頂いたり 確認をしている	/	/	/	職員は、研修で口腔ケアの必要性を学ぶとともに、訪問歯科医からアドバイスをもらい、全ての利用者の口腔内の様子を確保するよう努めている。毎食後、職員は利用者へ声をかけて、居室の洗面台で歯ブラシを使用して口腔ケアを実施してもらい、見守りや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、夕食後に義歯を預かり、ポリドントに浸けて居室の洗面台に置くなど、清潔保持に努めている。加えて、約半数の利用者は、訪問歯科の利用があり、口の中の健康状態を確認してもらい、異常が見られた場合には、早期の治療に繋げている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	殆どの方が訪問歯科を利用して把握している	/	/	/		○
		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。	○	訪問歯科医からアドバイスをいただいている	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来ない方は介助している	/	/	/		/
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食後 声掛け 出来ない方は介助している 殆どの方が訪問歯科医さんを利用している	/	/	/		/
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	社内研修で学び理解している	/	/	/	事業所には、紙おむつを使用している利用者があるものの、立位を取れる利用者には、トイレで排泄できることを基本として支援をしている。職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンに合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。また、季節や排泄量に合わせて、パッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品を選択して、使用できるよう支援している。さらに、屈伸運動や階段歩行などの運動を行い、立位が安定して取れるようになり、トイレでスムーズな排泄ができるようになった利用者もいる。加えて、野菜を中心とした食事にするなどの工夫を行い、便秘が改善された利用者もいる。	
		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。	○	社内研修で学び理解している	/	/	/		/
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表でパターンを把握している	/	/	/		/
		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々の状態にあった支援を行っている。	○	立位ができる方はトイレでの排泄を基本にしている。季節や量に合わせてその時の状態で使用している	◎	/	/		○
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	立位や座位が出来るようにリハビリをする等改善にむけた取り組みを行っている	/	/	/		/
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表で確認し早めに誘導している	/	/	/		/
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	家族さんに状態を話している。時間帯で使用するものを変えたりその時の状況で使用している	/	/	/		/
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の状態に合わせて使用している	/	/	/		/
		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)	○	バナナ 牛乳 野菜ジュース 通じにいい食事 運動・作業して頂き自然排便を促しているが 服薬が必要な方もいる	/	/	/		/
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)。	×	体調不良の方以外毎朝の入浴ではあるが 1人1人の希望には添えていない	◎	/	○	事業所では、毎朝7時30分から9時頃までの時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。湯の温度や湯船に浸かる時間など、利用者の健康状態に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、冬至にはゆずを湯船に浮かべたり、会話をしながらゆっくりと入浴をしたりするなど、利用者が少しでも入浴を楽しめるよう工夫している。中には、「朝から風呂に入れて、一番のごちそう」と話す利用者があるなど、気持ち良く入浴をしてもらうことができている。	
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	△	ゆっくり湯舟に浸かっている方もいる	/	/	/		
		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。	○	洗身 洗髪 洗顔 できるところは自分で。浴槽の出入り 立位 移動時は安心できる言葉かけをしている	/	/	/		/
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	さりげなく言葉かけている	/	/	/		/
		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。	○	毎朝バイタルチェックし確認している。入浴後は水分補給をしベットで休まれる方もいる	/	/	/		/

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。	○	2時間の巡回 記録し把握している				事業所には、眠剤を内服している利用者があるものの、主治医と相談して、日中の過ごし方や支援内容の工夫を行い、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。中には、日中の活動などを見直すことにより、服薬を止めることのできた利用者もいる。また、夜間に、頻尿で度々トイレに行く利用者もおり、入居前の生活習慣を確認するとともに、主治医への相談を行い、現状のままの見守り支援をしている利用者もいる。
		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。	○	日中運動・作業 散歩 ドライブと活動してもらっている。				
		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。	○	今までの生活習慣 個々の状態 リズムを観察 医師に相談し薬の調整を「してもらっている			○	
		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。	△	安全を考えると全員は出来ない				
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している。	○	希望があれば電話している。面会で写真を撮り写真付きの葉書を送っている 自分の名前を書いたり メッセージを書いてもらっている				
		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。	○	パートナーが手を持ち 自分の手で 名前やメッセージを書いてもらったり 自分で書いてもらっている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮しているが事故に繋がりがねない方は見守りしている				
		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。	○	本人に渡し 返信をしてもらっている				
		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。	△	殆どの家族さんは月1回来設されるのでお願いはしていない				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	理解しているが 施設で預かっている				
		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。	×	以前はしていたがコロナもあり機会がない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	入居時に話し 家族さんも持たさないことを希望される方が多い				
		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。	○	入居時に話している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に説明し 入金時に台帳に記入 預かり証を渡している				
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。	×	以前は可能な限り 柔軟に対応していたが 今の状況では 対応できていない	◎		○	コロナ禍以前は、利用者や家族の希望に応じて、外出や外泊などの支援を行うことができていた。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、要望に応じられないことが増えている。管理者は、緊急時の病院への同行支援を行ったり、ドライブ時に、娘の自宅の近くを通ったりするなどの対応をすることもある。中には、医療系のデイサービスを通所している利用者もいる。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入り出ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中玄関はオープンにしている。玄関にベンチを置き 座って休める場所がある。日中カーテンを開け窓越しに中が見える	◎	◎	◎	事業所の玄関前には、庭木が植えられた花壇のほか、木のベンチや郵便受け、多くの物干し台が並ぶなど、家庭的な雰囲気が感じられる。訪問調査日には、玄関前を掃き掃除をしている車いすの利用者の姿が見られ、声をかけると笑顔で挨拶に応じてくれるなど、親しみやすく、気軽に来訪することもできる。コロナ禍以前は、気軽に地域住民が来所して、ゆっくりと団らんをしながら、リビングで過ごすこともあった。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	○	フロア 廊下 階段に写真等貼っている。ソファや畳スペースもあり家庭的な雰囲気つくりをしている	◎	◎	○	リビングにはソファが設置されているほか、畳スペースも設けられ、利用者は思い思いの場所で休憩をしながら過ごすことができる。窓から日差しが入り明るいほか、風通しも良く、快適な空間となっている。毎朝、職員と利用者が一緒に掃除をしており、ほうきやモップなどを定位置に置くと、玄関を掃いたり、廊下を拭いてくれる利用者もいる。また、週2回程度、事業所ではシルバー人材センターに依頼して、トイレや洗面台、階段の手すりの清掃や消毒などが行われ、清潔保持に努めているほか、リビングには加湿器を設置して、生活を送りやすい環境を整えている。さらに、廊下や階段の壁には、利用者の写真がたくさん貼られ、何度も見ながら楽しんでいる利用者もいる。加えて、裏庭の花壇には多くの季節の花が植えられ、居室に生花を飾るなど、利用者は季節を感じながら、居心地良く過ごせるよう支援している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は毎日利用者さんに手伝ってもらっている			○	
		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。	○	季節の花を飾ったり ラジオや音楽が流れ TVを見ながら会話(利用者さん同士)が出来居心地よく過ごせるよう工夫している			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	ソファ 自室 玄関ベンチで思うように過ごしている方もいる				
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。	○	使い慣れたものを持ってきて頂くようお願いしている	○		○	居室には、ベッドやエアコン、洗面台、収納が設置されている。職員は、利用者や家族と相談しながら、使い慣れた家具を配置するほか、好みのカレンダーや花を飾り、居心地良く過ごせるような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」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室入り口に名前 トイレ 浴室が解るようにしている 作業をする際も何人かで同卓でもらっている			◎	居室の入り口には、縦書きで氏名を表記するほか、トイレや風呂のドアには、分かりやすい大きな表示をするなど、利用者が迷わずに、自立した生活が送れるよう配慮している。また、ほうきやモップ、ハンガー、洗濯ばさみなどを定位置に置き、利用者が手に取って、手伝いをしてくれることもある。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	モップ ほうき ハンガー 洗濯ばさみ等いつもの場所に置いてあり「お願いします」と言えば作業して頂いている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(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)	○	「日中は鍵をかけない」を前提にしている。気候にもよるが一緒に洗濯干し 散歩等いつでも外に出れる環境にしている 毎日のドライブも楽しみにされている	◎	◎	◎	身体拘束の防止などを研修で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。管理者は、「鍵をかけるると余計に出なくなるもの」という認識を持ち、利用者の自由な生活を支援している。また、日中には玄関を開放するとともに、利用者はユニット間を自由に行き来できるようになっている。日頃から、利用者は玄関前に出て、洗濯物を干したり、ベンチに座ってくつろいだり、裏庭の花壇まで散歩するなど、利用者は自由に屋外へ出て、閉塞感なく過ごすことができている。さらに、職員が利用者と一緒に屋外に出て、見守りしている。夜間は防犯のため、18時から7時30分まで、玄関の施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に説明している				
(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。	○	個々のファイルがあり既往歴 現病を確認している				
		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。	○	毎日バイタルチェック 記録している。変化がある時は記録 家族に報告 相談している				
		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。	○	変化があれば早期からかかりつけ医に相談し 入院につなげる関係作りが出来ている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族さんが希望する医療機関に受診してもらっている	◎			
		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。	○	協力医以外は家族さんにお願いをしている。受診前状態報告し受診後家族さんから聞き情報共有している				
		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。	○	必要に応じ話し合っている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	場合によっては本人の以前から今の状態を詳しく提供している				
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	×	コロナのため以前のように密にはできていない				
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。	○	施設長に伝えかかりつけ医に相談している				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	×	協力医は 土 日 祭日は相談できない。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日中の急変時はかかりつけ医に相談し 指示をもらっている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬情をファイルしいつでも確認できる。薬の変更がある時は状態を細かく記録し 受診時に医師に報告し 調整してもらう				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	服薬時には 名前と日時を読み複数で確認し誤薬を防ぎ 次の日の薬は二人で確認している。薬局で管理してもらっている				
		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。	○	特に心療内科の薬は副作用に注意しながら観察し 緊急を要する場合は早期受診している				
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。	○	入居時に立位が出来なくなり 医療が必要となった時斗説明している。状態の変化事に早い段階から 家族と今後について話している				事業所では、看取り支援を行っておらず、入居時に、家族等に対応できることを説明している。職員は、可能な限り利用者が事業所で生活が送れるよう支援に努めているが、立位を取れなくなるほか、医療処置が必要となった場合などには、事業所での暮らしが難しいことを伝えている。また、利用者の体調が悪くなった場合には、医師や家族に相談するなどの早期の対応をすとも、必要に応じて、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所を退居する際には、職員が家族等に丁寧な説明を行い、病院や施設への転院を支援している。職員は、医療体制が整っていない事業所の現状で、看取り支援は難しいと考えている。
		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。	○	何処までできるか？パートナーと話し合い 家族さん かかりつけ医に相談し方針を共有している	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	その時のパートナーの思い 力量を把握し それぞれがどこまでできるか？限界か？見極めしていると思う				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明し その時にできる事 出来ない事の説明 話し合いをしている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化 終末期について家族さんと話し合い 今後について家族さんと一緒にかかりつけ医に相談している 病院～老人保健施設 受け皿のある医療を選ぶ時もある				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族さんの心情に寄りそい 理解し いつでも相談できるよう配慮している				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	社内研修で学んでいる				
		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。	△	マニュアルはあるが 不安がある				
		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。	○	TVやインターネット等で情報収集している				
		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。	○	パートナー利用者さんの手洗いやうがい 消毒し 来客者の消毒も行っている				

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
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。	△	かかりつけ医以外の病院受診のお願いをしている。				コロナ禍において、面会の制限が設けられ、家族が参加できる行事は実施できていないが、コロナ禍以前は、家族に自由に来所してもらい、一緒に昼食を摂ったり、ゆっくり過ごしたりしてもらうこともできていた。現在は、玄関や窓越しの面会に対応するほか、一緒に写真を撮影する家族もいる。また、毎月「あけぼのだより」の送付に合わせて、担当職員が利用者の様子を記載した手紙を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の行事などの出来事のほか、職員の入退職や異動などを写真付きで、事業所便りに掲載するほか、運営推進会議を活用して、報告をしている。加えて、管理者は、家族の来訪時に、「気になることは何でも言ってくださいね」と話しかけているほか、職員は心がけて笑顔で挨拶を行うなど、家族から意見や希望を伝えやすいような雰囲気づくりをしている。
		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)	△	コロナなので希望に添えることが出来ていない	○		○	
		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 生活の様子の写真をのせ便りを発行している。	◎		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	今までの関係性を話して頂き今の状態の報告 これからの事について 話しやすい関係作りを努めている				
		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)	○	便りや文章で報告はしている	◎		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	薬の変更時や抑制のない自由な生活をしていると 事故や転倒のリスクが多くなることの説明し理解を得ている				
		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)	○	笑顔 挨拶に気をつけ意見や希望をいっていただけるような環境づくりに努めている。「気になることは何でも言って下さいね」と施設長がお伝えしている			○	
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)	○	入居時説明し 同意を得ている				
		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。	○	状態変化時 早期から家族さんと話し 家族さんの希望する転居先へ移れるよう支援している				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	×	コロナもあり推進会議に参加して頂けてなく 便りの配布しかできていない		○		コロナ禍以前は、地域の敬老会や幼稚園の運動会などに、利用者と一緒に参加したり、定期的に、踊りやハーモニカのボランティアが来訪したり、事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶や会話を交わすなど、地域住民と交流を図ることができていた。コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、交流できる機会が減少している。また、事業所の開設当初から、玄関前が小学生の通学時の集合場所となっているほか、洗濯物を干している際などに、玄関前を通る近隣住民に、話しかけてもらうことも多くなっている。また、近隣住民が、雨が降り出した時に、洗濯物を取り込むことを教えてくれたり、利用者が一人で歩いていることを知らせてくれたりする関係もできている。さらに、地域のラジオを活用して、事業所内の様子などを発信しているほか、地域住民へ事業所便りの配布を増やすなど、日頃から、管理者は地域住民との関係性を深められるよう働きかけており、今後は、さらに地域や学校との繋がりを広めていくことを考えている。
		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)	×	設立当初から小学生の集合場所にはなっている。施設周辺を通る方への挨拶はできているが 行事等へのさんかはできていない		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	雨が降ったら洗濯取り込みを言ってくれたり、利用者さんが施設外に出ていると 声かけてくれる方もいる				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	昨年は夏休みに近所の小学生が遊びに来て 色々手伝ってもらったが 感染を考えるとそれ以降はできていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りももらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	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)	×	感染防止のためボランティアは中止している				
		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)。	×	近所の八百屋さんをお願いしている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	×	感染防止のためできていない。資料配布のみ	○	/	△	運営推進会議は、偶数月の月末の13時30分から、利用者や家族、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、防災士、近隣住民などの参加を得て開催をしている。コロナ禍の感染拡大に伴い、管理者が資料を作成して配布を行う書面開催となっている。今後は、会議の参加メンバーや家族への資料の送付に合わせて、返信用封筒を同封して、意見を出してもらったり、感染状況を見計らいながら、集合形式の会議を開催したりするなど、職員間で検討することを期待したい。また、会議の参加メンバーや家族に、外部評価の自己評価やサービスの評価結果などをワムネットに掲載していることを伝えるとともに、結果を綴じたファイルを玄関に置き、いつでも閲覧できるようにしている。
		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。	×	感染防止のためできていない。	/	◎	○	
		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。	×	感染防止のためできていない。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	理解し取り組み日々反省している	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	玄関にはっており 入居時に「アツツートホーム」をめざしていることを伝えている	/	◎	◎	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	外部研修は行けてないが内部研修は定期的に行っている	/	/	/	月1回、代表者は事業所を来訪して、職員や利用者へ声かけをしている。また、年1回職員へのアンケートを実施して、事業所運営等の意見を出してもらうほか、出された結果を反映して、働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、職員同士の関係性も良好で、希望休や有給休暇も取得しやすく、職員も働きやすいと感じており、長年勤務する職員も多い。加えて、社内研修などを取り入れ、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	社内研修で学ぶ機会がある 解らない事は相談しやすく指導してくれる	/	/	/	
		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。	○	1人1人と話し合いそれぞれにあった働き方が出来るよう配慮してくれる	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	今は交流する機会はない	/	/	/	
		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。	△	話を聞いてくれたり 現場に入ってフォローしてくれる	/	◎	◎	
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。	○	定期的内部研修を行っている	/	/	/	○ 年4回、身体拘束や虐待の防止などの内部研修を実施して、職員の理解促進に努めている。日頃から管理者は、職員と一緒に日々のケアを振り返り、対応方法などの話し合いをしている。時には、大きな声を出してしまう職員が見られるため、管理者等は指導や注意喚起をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、経験豊富な職員が寄り添って対応をしたり、管理者が該当職員の話を聞き、指導やアドバイスをしたりしている。さらに、不適切な行為などの内容に応じて、申し送りを活用して職員へ周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。
		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。	○	対応の仕方等アドバイスしてくれる 一日の振り返りが大事と日々話している	/	/	/	
		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。	○	ストレスを共有したり 気にかけてくれる	/	/	/	
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。	○	定期的に学ぶ機会があり理解している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	アンケートしたり 都度話している	/	/	/	
		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図っている。	○	家族からの要望はない	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	社内研修で学び理解している				
		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。	△	必要な時は専門機関と連携対応したい				
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。	○	マニュアルがあり周知している				
		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。	△	定期的な訓練はできていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	△	1人1人が反省と対応を考えているが出来ていない時もある				
		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。	○	リスクを想定し対応している				
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。	△	学ぶ機会はあるが 対応方法について検討はしていない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	現在家族さん 地域の方からはない。				
		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。	○	家族さんとコミュニケーションを取り 気軽に言え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)	△	日々の会話から 意見要望 苦情をさりげなく聞いたり 個々と話したり 機会は作っていると思う	◎		○	日々の会話の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応している。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くように努めるとともに、出された意見は支援経過に記録を残し、対応をしている。また、玄関に意見箱を設置しているが、コロナ禍で家族の来訪が減少していることもあり、意見が投函されない状況となっている。さらに、管理者は、職員とのコミュニケーションを図ることを心がけて、相談しやすい環境づくりに努めているほか、アンケートを活用して意見を聞くこともできている。コロナ禍の収束後には、定期的に職員が集合形式で話し合うなど、検討できる会議が実施されることを期待したい。
		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。	△	適宜に行っていない				
		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。	○	現場にいってくれるので話を聞いてくれる				
		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。	○	アンケートを実施し 回答してくれる いつでも話を聞いてくれる			○	
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。	○	年末 自己評価 目標設定している				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果は、ワムネットに掲載していることを運営推進会議の参加メンバーや家族に伝えている。コロナ禍において、集合形式の会議を開催することができていないこともあり、現在は取組み状況のモニターをしてもらうまでには至っていない。今後管理者は、コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を開催して、参加メンバーに目標達成へ向けた取り組みの状況のモニターを呼びかけて協力してもらい、意見を反映させたいと考えている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果をふまえて 課題に取り組んでいる				
		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。	△	報告はしているが 意見をきいたことはない	○	◎	△	
		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。	×	成果の確認はできていない				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルがあり周知している	/	/	/	年2回、様々な場面や災害を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、発災を想定した連絡を含めて、民生委員や防災士、近隣住民に協力をしてもらい、合同訓練を実施することができていた。また、事業所では、3日間の食料などの備蓄品を用意するとともに、事業所内に避難訓練時の写真を掲示している。コロナ禍において、家族や地域住民の来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等、地域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、コロナ禍の取束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事情所便りに訓練の様子を掲載したり、地域のラジオで避難訓練の様子を伝えるなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるよう、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。	○	定期的に訓練をしている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消防設備は年2回業者さんにしてもらっている	/	/	/	
		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。	×	感染防止のため地域の方参加の避難訓練は3年でできていない	×	×	△	
		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)	×	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)	○	地域の方に便りや資料配布している 地域のラジオで施設内の事を発信してもらっている 地域の小学生に認知症について作文をかいてもらい作文コンクールに応募してもらった	/	/	/	事業所では、地域住民から、認知症などの相談が寄せられた場合には、快く対応しているが、コロナ禍もあり、あまり相談が寄せられない状況となっている。コロナ禍以前は、地域の孤立した高齢者を、一時的な預かりを実施したこともある。また、昨年の夏には、近くの小学生2名が来所して、利用者と一緒に過ごすなどの経験をもらうこともできた。さらに、地域の小学校に働きかけて、小学生に認知症の作文募集を行い、作文コンクールに応募して雑誌に掲載されたこともある。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		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。	△	少ないが近所の方が来られることもある	/	△	○	
		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)	×	感染防止のためできていない	/	/	/	
		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。	×	できていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	市 包括センターと連携はとれているが地域活動は行っていない	/	/	○	