

(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 9 月 9 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	8名	

※事業所記入

事業所番号	3891500021
事業所名	アンダンテ
(ユニット名)	東ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	行重 威志
自己評価作成日	令和 4 年 8 月 23 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 【法人理念】 「幸せをお届けします。」(心を込めた温かい介護サービスをお届けします。) 【事業所理念】 一、優しく、笑顔のある生活となるよう支援します 一、安心して、ゆとりある生活を支援します 一、個々が役割を持ち、そのらしい生活となるよう支援します	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○利用者様が自らの意思に基づいた日常生活を楽しんで送ることができるように、認知症の方々にとっての自己決定についての勉強を行い、日々の暮らしの中で利用者に選んでもらう機会や場面をつくるよう努めているが、時間に追われて意識できていない時があると感じる。 ○外出について、コロナウィルス感染症予防に努めながら、季節毎に花や景色を見てドライブを楽しんだり、外食にも行くことができたが、外出機会は少ない。 ○各職員が目標を持って取り組むよう、内部・外部研修の組み立てを行った。コロナ禍においてオンライン研修を活用した外部研修を行ったが目標の回数出来ていない。 ○ご家族や地域・関係機関のつながりの強化を挙げ、コロナ禍において感染予防を図りながら、ご家族様との面会、辛ほりで園児との交流、避難訓練で消防団との連携ができた。また、アンダンテ便りやホームページを活用して情報発信などを行ったが、ご家族との交流、外部の方との交流すべてにおいて顔を合わせる機会が少ない。まだまだ出来ることがあるように感じている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体クリニックに併設された木造平屋造りの事業所周辺は、田園地帯に囲まれたのどかな生活環境となっている。母体クリニックの医師や看護師との医療連携体制が整えられ、急変時等にも、利用者や家族、職員には安心感があり、事業所での看取り支援を希望する利用者や家族も多い。コロナ禍において、外出や面会などの様々な制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、職員は家族との関わりや外出活動、地域との繋がりが継続できるよう、前向きに取り組んでいる。また、利用者の残存機能に着目して、職員は温かい雰囲気で見守りをしながら、家事などの一緒にできることを行い、心身機能の維持に努めている。さらに、家族に送付する事業所便りには、季節行事や日常を楽しむ利用者の表情の写真が掲載されており、畑で収穫したスライスを囲んで思い出を語り合う微笑ましい様子を見ることができた。加えて、事業所には勤務歴の長い職員が多く、職員のさらなるスキルアップや働きやすい職場環境づくりに取り組みながら、「心を込めた温かい介護サービスをお届けします」という法人理念を念頭に置き、職員は利用者の日々の幸せを考えた支援に取り組んでいる。
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々の生活の中で会話や表情などを通して、思いや暮らしの希望(趣味・嗜好等)を汲み取り、実現に向けた支援に努めている。	◎		○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。また、日々の関わりの中で、職員は利用者「どのように暮らしていきたいか」などを確認するほか、電話連絡等で家族に意向などの確認をしている。さらに、思いを伝えにくい利用者には、職員が表情や様子からくみ取ったり、心がけて返答しやすい問いかけをしたりするなどの支援に努めている。
		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。	○	把握が困難な方や訴えない方に関しても、ご本人の推定意思を尊重できるように、これまでの生活歴やご家族から聞き取った話、表情の変化などから汲み取ることができるように支援している。				
		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」について話合っている。	◎	入居時のアセスメントやモニタリング、面会時や電話連絡時などにおいて、ご家族等との連携を密にとりながら、ご本人の思いを知る機会に繋がるよう努めている。				
		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。	○	日々の個人記録、ケアプランに基づいた実施記録を毎日行い、利用者様の言葉を含めて記録することによって思いを知り、その内容の共有を図っている。				
		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。	○	毎日の申し送りや、申し送りノート、月1回のカンファレンスを通じて、一人ひとりの情報共有に努めている。また、その時々のご本人の思いであらうサインをその場にいるスタッフ間で共有するよう心がけている。				
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いたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に利用者様やご家族より、アセスメントを通して情報収集を行っている。また、新たに聞き入れた情報については記録等に記入し、職員間の共有に努めている。	◎			入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や生活習慣、趣味、馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。また、家族に今までの生活歴などを記載してもらったほか、入居後に、新たに知り得た情報は口頭や記録で伝達を行い、職員間で共有を図っている。さらに、把握した情報はアセスメントシート等に記載するとともに、年1回見直しを行い、新たな情報の追加や更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者様の状態変化に応じて、アセスメントシートやフェイスシートの変更を行い現状を把握している。また日々の支援の中で、できそうなことへのアプローチを心がけている。				
		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)	○	個人記録に記入する前段階として、ケース記録記入表を用い、利用者様一人ひとりの24時間の様子が一目把握しやすいようにしている。また日々の様子を毎日の申し送りで情報共有している。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	今何を求められているのか把握できるよう、ご本人の日々の様子やご本人、ご家族に聞き取りを行い、その情報を中心にカンファレンスの中で検討している。			○	利用者や家族から聞き取った情報をもとに、「利用者が何を必要としているか」などを、主治医や関係者、職員を交えて、利用者視点で検討をしている。また、担当職員を中心に、日頃から利用者の意見や要望を聞くとともに、3か月に1回、介護計画の内容に沿った利用者の意向などを確認する機会を確保している。
		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。	○	日々の支援における課題や感じたことなどを、カンファレンスで検討し、その内容とご本人、ご家族の意向から課題やニーズを明確にしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向に基づいて、具体的な課題解決・実現に向けた支援内容が入った介護計画書を作成している。				介護計画の作成時と見直し時には、担当職員を中心に、主治医、関係者の意見を確認するほか、アセスメント情報等をもとに、意見や提案を反映した介護計画を作成している。また、コロナ禍において、家族が直接参加した担当者会議は開催できていないものの、事前に職員は家族の意見を聞くとともに、介護計画の内容を確認してもらっている。
		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。	◎	出来る限り、ご本人やご家族に聞き取りをしながら、ご本人やご家族の思いを踏まえた介護計画の作成に努めている。また、主治医からの意見も作成に反映している。	◎		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度の利用者様に対しても、ご家族の意見を基に、ご本人が望まれるであろう生活を送ることができるよう介護計画書の作成をしている。				
		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。	△	コロナ禍において、ご家族やボランティアの方々との交流などを盛り込めない介護計画書を余儀なくされている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	支援実施記録と一緒に介護計画書をファイリングし、いつでも読み返すことができるようにして理解と把握に努めている。				○ 利用者一人ひとりの介護計画は、記録の際に確認できるように、分かりやすくファイルに綴じられている。また、事業所には介護ソフトが導入され、パソコンやタブレットを活用して入力することができるほか、記録などの確認を行い、職員間で情報共有がしやすくなっている。さらに、日々の個別の支援経過記録には、介護計画の内容に沿ったケアの実施状況のほか、利用者が発した言葉や職員の気づきなどを記録に残すことができている。さらに、記録様式は用途ごとに、記録者を曜日と早出・退出勤務ごとに分けて、全ての職員が利用者一人ひとりの記録を行うことで、複数の視点で状況確認ができるよう工夫している。
		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、支援実施記録に介護計画書にあるサービス内容についてどう実施できたのか、支援出来た内容や観察できた利用者の言動等を記録し把握に努め、日々の申し送りなどで状況確認を行うとともに、支援につなげている。				○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画の期間に応じて見直ししている。				◎
		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。	◎	各担当者が毎月、モニタリングを行い、介護支援専門員が確認を行っている。				◎
		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。	◎	ご本人の状態に変化が生じた場合は、ご家族や関係者と話し合い、速やかに見直し、新たな計画の作成・同意を頂いている。				◎
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1回、担当者会議とユニット会、職員会を実施している。緊急案件においては、管理者と介護支援専門員、リーダーやその場にいる介護職員で話し合いを行っている。				◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議の中での検討事項を事前に話し合ったり、活発な意見交換ができるように日頃から話をする機会を持つようにして場づくりを行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	ユニット会は、各ユニットで見守りを行いながら開催しているため、全員が参加できている。職員会は、勤務者は参加できないが、他の職員はほぼ参加できている。会議内容は議事録に残し、閲覧している。また、記録で内容で不明な場合は、参加した職員が口頭で伝える等、情報共有を行っている。				○
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)	○	職員は出勤時に申し送りを聞き情報共有を図るとともに、記録物や申し送りノートを見て、情報把握をするよう努めている。重要な情報はSNSで共有したり、申し送りノートに大まかな内容を記載し、詳細な内容は職員間で口頭説明を加えて情報を共有している。	◎			○ 朝の職員の出勤時には、口頭等で申し送りを実施している。また、申し送りノートや業務日誌、SNSの機能など、管理者等は情報の内容により、職員へ迅速に伝わるツールを使い分けて、情報共有を図っている。
(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。	△	「外の空気が吸いたい」、「草引きしようか。」などの声に対して、できる範囲で出かけた後、家事に参加することで、役割を持って過ごしていただけるように努めているが、コロナ禍において叶えられないこともある。				
		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)	△	一部の利用者に入浴時の着替えを選んでもいただくなど、暮らしの中で自己決定を促すようにしているが、自己決定が難しい利用者が多い。				○
		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)	○	食事時間や休養の時間など、1日の中である程度の日課に準じているが、その中でご本人のペースを大切にしながら支援している。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者の感情表出しがしやすいようなコミュニケーションに心がけ、否定的な言葉は出来る限り使わないようにしている。				◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方でも、明るく言葉かけを行いながら、ご本人の笑顔や発語が引き出せるようなケアを心がけている。				
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ながら言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	マニュアルや内部勉強会において「プライバシー保護」について学ぶ機会を設けている。また、ご利用者一人ひとりの状態に応じた言葉かけや対応に心がけている。	○	◎		○
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	同性介助でない場面でも多く見られるが、本人の羞恥心を理解しながら、言葉かけや配慮した介助を行っている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室の際には、ノックをし、声を掛けながら入室を行っている。				△
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	利用者の知りえた情報については、外部に漏らさないよう個々の職員が理解し、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。	○	出来る家事や作業をしていただいた際や経験上の知恵などを教えて下さる場面が多くある。その際には「ありがとうございます」と感謝の意を伝えている。				職員は、利用者一人ひとりの性格や関係性を理解するとともに、座席の配置や状況に合わせた対応方法を職員間で検討している。また、言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るほか、場所を移動してもらい、意見を聞くなどの対応をしている。さらに、車いすを使用する利用者の移動を、他の利用者が手伝ったり、食後の下膳などの際に、他の利用者の世話をしたりするなど、利用者同士が助け合う場面も見られ、職員は様子などの見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者個々の性格や関係性を理解し、配慮しながらご利用者同士が支え合える支援に努めている。				
		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)。	○	利用者の方それぞれの個性を理解し、トラブルや孤立がないように利用者同士の間に入り、それぞれが関わり合うことが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。	○	審判的な態度を取らず、仲介するように心がけている。また、仲介後にそれぞれのフォローにも配慮している。				
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。	○	入居時にご本人やご家族から聞き取りを行うが、入居されてからも情報収集に努め、大体の人間関係については把握できている。また、入居時に得た情報と入居されてからの利用者との会話の中やご家族からの話を通して、出来る範囲で把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	×	コロナ禍で知人や友人等の面会はできなくなったためできていない。馴染みの場所に出かけられることもほとんどできていない。				
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)	△	その時々状況によって、出来る時と出来ない時がある。出来る時にはドライブに行ったり、散歩したり、施設前のベンチで過ごす等の対応はしている。	○	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられているものの、敷地内にある畑に出て、草引きや水やりをしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、日頃から利用者が外の空気に触れ、少しでも季節を感じながら気分転換が図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、感染対策を十分に講じた上で、希望や要望に応じて、少人数で外食や買い物に出かけたり、ドライブをして季節の花を見に行ったりするなどの支援を行い、利用者に大変喜ばれている。さらに、系列施設の福祉車両などを活用して、車いすを使用する利用者と一緒に、同様の外出支援をすることができている。
		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。	×	行えていないが、今後検討していきたい。 コロナ禍での外出支援が減っている。				
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。	○	職員個々の経験年数や勤務年数がまちまちではあるが、勉強会等にて認知症の症状の理解を図っている。実践の場においての対応も職員同士が理解の共有を図りながら、ケアにあたっている。				職員は認知症の症状などを勉強会で学び、理解促進に努めている。また、利用者のできることでできそうなことに目を向けて、職員は無理強いることなく、利用者一人ひとりのペースに合わせて、日常生活の中で、洗濯物たたみや食器拭き、散歩などをしてもらい、心身機能の維持や向上が図れるように取り組んでいる。また、訪問調査日には、リビングにいる利用者に職員が声をかけたり、見守りをしながら、一緒に枕カバーをたたむ様子を見ることができた。さらに、意思を伝えることの難しい利用者には、「トイレへ行きましょう」などのメッセージカードを活用するほか、ジェスチャーを交えながら伝えるなど、様々なコミュニケーション手段を取り入れる工夫をしている。
		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。	○	ご利用者の身体機能に応じた介助を心掛け、維持・向上に努めている。				
		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)	○	ご利用者の状態に合わせて、ひとつひとつの行為場面において「できること、できそうなこと」については、見守りや言葉かけ等の対応をしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご本人やご家族から生活歴や習慣、どう過ごしていきたいかなどの希望を具体的に聞き取って把握している。入居されてからも、楽しみごとや役割についての情報収集を進めている。				利用者一人ひとりの得意なことや好きなことに着目して、畑での野菜の水やりや収穫、草引き、食器拭き、裁縫など、職員は利用者様に様々な役割を担ってもらい、日々幸せで、張り合いや喜びのある生活が送れるよう支援している。また、夏には、利用者と一緒に花火をしたり、すいかやゴーヤの収穫を行ったりするなど、大変喜ばれている。
		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。	△	認知症や障害レベルが進んでも、その方の出来ることを見つけ、役割や出番をつくる機会が持てるように努めている。しかし、コロナ禍において地域のイベントなどが中止、縮小され、ホーム外での出番がなくなっている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	身だしなみは整えるように配慮しているが、おしゃれについてしっかりと把握は出来ていない。				毎朝、自分で服を選んで着替えをしている利用者があるほか、化粧水をつけて整容を整えている利用者もいる。また、電気シェーバーを使用して髭剃りを行う利用者もあり、職員は見守りや剃り残しなどの介助をしている。さらに、職員は利用者の身だしなみや整容に気を配り、好みの髪型や衣類などのおしゃれを楽しめるよう支援している。加えて、家族と相談をして、自宅で愛用していた衣類を持って来てもらうとともに、重度の利用者に対しても、毎日更衣と整容を行うなど、メリハリのある生活が送れ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。	○	個々の利用者の状態に応じて、出来る限りの支援を行っている。服装においては、一緒に好みの色を選ぶ等の支援を行っている。				
		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。	○	その時の季節や気候(気温)に応じた服装のアドバイスや支援を行っている。				
		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。	○	外出や行事等においては、普段以上に身だしなみやおしゃれを心がけ、支援をしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時には整髪や洗顔・髭等の整容に注意を払って支援している。また汚れ等が生じた場合は、更衣を行う等、こまめな対応を行っている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ほとんどの利用者が施設に来る訪問理美容サービスを利用されており、希望に合わせて、パーマやカラー等にも対応して頂いている。				
		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。	○	重度な状態であっても、体調に合わせて更衣を行い、身だしなみを整えている。			○	
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。	◎	食の楽しさを提供できるよう、旬の食材を用いた献立や行事・誕生日(ご本人より、希望をお聞きしている)食などに配慮している。また、バランスのある食事の提供を心がけている。				職員は献立作成と買い物をし、利用者に調理の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員を中心に調理をしている。職員は、利用者と一緒にコープの宅配カタログを見ながらメニューを相談したり、リクエストメニューを取り入れたりするなど、旬の食材や懐かしさを味わえる献立や食事を提供している。訪問調査日には、事業所で育てて収穫したゴーヤを使用したチャムブルが提供され、おいしくいただくことができた。アレルギーや苦手な食材のある利用者には、代替品を用意している。食器類は、使い慣れた物や使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲み、一緒に食事を摂ることができていたものの、コロナ禍の感染対策において、現在は別々に食事をしている。また、重度の利用者も、リビングで調理の音や匂いを感じながら、食事ができるように配慮している。さらに、栄養バランスなどは、必要に応じて、系列施設の栄養士に相談することができる。加えて、定期的に食事の話し合いの場は設けていないものの、日頃から食事の摂取状況や調理方法などを職員間で話し合うこともできている。
		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。	○	買い物や献立づくり、食材選びは頻回には行っていない。毎日の調理の下ごしらえや後片付けは利用者の状態に応じて役割分担し、一緒に行っている。			○	
		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。	○	利用者一人ひとりのできる事やできそうな事、したい事を把握し、尊重しながら、達成感につながる支援に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時にご本人やご家族から情報を得て把握している。また日々の食事の様子や会話の中から、新しい情報の把握に努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	バランスのよい献立や季節感のある食材を取り入れた献立づくりを行っている。献立の中に禁忌食がある方に対しては、代替食を提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者一人ひとりの健康・身体状態に合わせた調理方法をとっている。盛り付けも食べやすさを見た目に配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ご家庭から馴染みのある食器を持ってきていただいたり、その方の状態に応じた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。	◎	職員も同じ食卓と一緒に食事を楽しみながら、利用者の状態に合わせて、サポートや介助を行っている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングの前がキッチンとなっているため、調理の様子を五感で感じて頂きながら、過ごして頂いている。また、メニューを伝える等の支援をしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者の状態に合わせて、提供する量を配慮したり、摂取量をチェックするなどし、必要量を摂取して頂けるよう心がけている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない利用者には、こまめな提供や好みの物を提供するなどの工夫をしている。また、必要によっては主治医と相談し、栄養補助剤を提供している。				
		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。	△	定期的な話し合いはできていないが、調理を行う職員同士での都度の話し合いは行っている。系列施設の栄養士のアドバイスを受ける体制はある。			△	
		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。	◎	食材には届いた日付や消費期限を分かりやすく記入している。ふきん、台ふきん、まな板等は毎日、夕食後にハイター消毒している。				

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。	○	毎食後の口腔ケアを実施し、介助の必要な方にはその方の状態に応じた用具を使用し、ケアを行っている。				毎食後、利用者は口腔ケアを行うとともに、職員はできない部分のサポートをするほか、口腔内の様子や義歯の状態の確認をしている。また、自分で口腔ケアを行う利用者にも、就寝前に職員は声かけをしている。さらに、異常や不具合が見られた場合には、訪問歯科に繋いでいる。加えて、職員は歯科医のアドバイスも受けながら、利用者一人ひとりの状態に合った舌ブラシやスポンジなどの口腔ケア用品を使用して、口腔内の清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	利用者一人ひとりの状態把握に努めている。自立されている方に対しても定期的に口腔内の確認を行っている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	歯科往診時にアドバイスをもらって日常の支援に活かしているが、基礎的な口腔ケアの正しい方法について学んでいきたい。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄においては、歯磨き粉(研磨剤が入っている為)は使わず、水洗いにてブラシで洗浄している。また、夕食後には洗浄剤に浸ける等の対応をしている。				
		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、歯科医の受診等)	◎	介助が必要な方においては、毎食後の口腔ケアにおいて、口腔内の状態確認を行っており、早期に状態変化に気づけるよう心がけている。状態の変化を発見した場合は、速やかにご家族に連絡し、かかりつけの歯科医や訪問歯科診療での対応をしている。			○	
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。	○	利用者一人ひとりの身体機能に応じた、排泄支援に努めている。また、排泄ケアはデリケートなケアである事も考慮し、精神面での配慮も踏まえたケアを心がけている。				事業所では、トイレでの排泄支援を基本として、利用者一人ひとりのタイミングに合わせた声かけやトイレ誘導をしている。中には、立位を取ることが難しい利用者があり、常時おむつを使用せざるを得ない場合もある。また、職員がこまめな声かけやトイレ誘導を行うことで、紙パンツの使用から布パンツに変更することができた利用者もある。さらに、事業所では、できる限り利用者が紙パンツやパッドなどの排泄用品を極力使用せずに、生活が送れるような排泄支援に取り組んでおり、改善された利用者の自信にも繋がっている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘は身体面や精神面のさまざまな所に影響を及ぼす為、水分不足や運動不足・食事の偏りがないように支援している。				
		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)	○	ケース記録記入表に排泄欄をもうけ、排泄パターンを把握している。また、日常の支援において利用者の状態の変化を見ながら、排泄支援を行っている。				
		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。	○	利用者一人ひとりの状態に応じた排泄用品を使用している。昼間は出来る限り、トイレでの排泄を支援している。	◎		◎	
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を観察し、それぞれに配慮できるように食事内容を検討したり、マッサージをすすめたりのアプローチを行っている。また、必要に応じて主治医と相談しながら対応を行っている。				
		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。	○	ケース記録記入表の排泄欄を確認して排泄の間隔を見たり、利用者それぞれの排泄のサインを見逃さず、声かけや誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、ど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。	○	おむつの使用においては、ご本人・ご家族の同意を得ながら、時間帯に合わせて必要なパッドの使用にあたっている。また、実際に使用しての状況に合わせて調整も行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	昼間と夜間との使い分けや便秘・下痢の状態によって使い分けをしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	便秘予防や自然排便を促すように排便体操を取り入れたり、ヨーグルト製品を取り入れたりして働きかけを行っているが、下剤は使用している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日と時間帯は施設側で決めているが、状況(拒否等)に応じて入替などの変更を行っている。また、限られた時間ではあるが、温度や湯舟に浸かる長さ等は、配慮して支援している。	◎		○	週2回利用者は入浴することができる。事業所として、入浴できる曜日や時間帯が決められているものの、以前は利用者から希望が出され、毎日の入浴や夕方の時間帯の入浴支援にも対応することもできていた。管理者は、「今後、利用者の希望や状態に応じて、その都度検討していきたい」と考えている。また、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も、職員は柔軟に対応をしている。さらに、柚子湯や菰蒲湯などを取り入れて、利用者が季節を感じながら、入浴が楽しめるよう支援している。
		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。	○	利用者一人ひとりが気持ちよく、安心してくつろいだ気分で入浴できるよう努めている。				
		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。	○	利用者の残存機能を活かしながら、事故等の危険がないよう安全に安心して入浴できるよう支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫や時間をおく等の工夫をしている。また、難しい場合は翌日に変更するなど、柔軟な対応を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にバイタル測定と状態観察を行い健康状態を確認している。入浴後は体調の変化がないか水分補給をすすめながら状態確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケース記録記入表にて利用者一人ひとりの入眠時、起床時を記入しており、睡眠パターンを把握している。	/	/	/	事業所には、入居前から継続して睡眠導入剤や安定剤などの服薬している利用者があるほか、夜間に眠れないことが続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がる利用者もいる。また、職員は服薬に頼りすぎないように、利用者の様子を観察して医師と相談をしながら、服薬の量を調整したり、日中のレクリエーションや散歩などを取り入れたり、職員のケア方法や環境を整えるなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。
		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。	○	利用者の不眠の原因はさまざまであるが、日中は出来る限り、活動的にレクリエーションや作業等に参加して過ごしていただけるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤の導入や調整については、こまめに主治医と相談している。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組みんでいる。	○	その日の状態や活動の内容に応じて、利用者の様子や希望に合わせながら、生活リズムを崩さない程度で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	ご家族へ年賀状や暑中見舞いを出す支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	年賀状や暑中見舞いのハガキづくりの手助けをしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	特に事業所側から配慮することは行っていないが、ご家族様と電話で話す機会を設けることができた。	/	/	/	
		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。	○	手紙が届いた際には、返事を書くことが出来るように支援している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	本人が電話をかけたいという要望がないため、現状としては特に依頼はしていない。	/	/	/	
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。	×	利用者の方がお金を所持することの意味や大切さについて理解できているが、現状において必要性を重視する職員は少ない。	/	/	/	
		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。	×	買い物に行く機会が少なく、依頼はしていない。	/	/	/	
		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。	×	ご家族と相談した結果、所持する事や使用する事に対してのご要望がない為、所持されている方はいない。	/	/	/	
		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。	×	該当する利用者がいない。	/	/	/	
		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)。	×	該当するご利用者がいない。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	ご本人やご家族からの要望があれば、柔軟に対応している。	◎	/	○	コロナ禍において、以前のような外出や外泊の支援ができない状況となっているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で職員は柔軟に対応をしている。また、感染対策を十分に講じた上で、利用者等の要望に応じて、法事などへ参加したり、外部の訪問マッサージを利用したりできるよう支援している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関前には季節に応じた寄せ植えを置き、明るい雰囲気作りに配慮している。また、玄関内には利用者のレクリエーションで制作した作品等の飾り付けをしている。	◎	◎	○	敷地内は広く、木々等が植えられて、整備された玄関周辺からは安らぎが感じられる。建物は、玄関等がガラス張りとなっており、来訪者は屋外から玄関内やリビング等の様子を見ることができ、開放的な空間となっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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か等。)	○	共用の空間には、季節の花や観葉植物を設置している。廊下やフロアの壁には利用者が作った季節にあった装飾を貼っている。光や空調等はその日の気候により対応している。	◎	◎	◎	ガラス張りの部分が多いリビングとキッチンスペースは自然光が入り明るく、広々とした開放的な空間となっている。リビングや廊下の壁には、利用者が作った塗り絵や書道、創作品などの数多くの力作が展示されている。また、利用者は、リビングで好きなドラマやDVD、ユーチューブを見ることも多い。さらに、窓際には朝顔やゴーヤの涼しげな新緑も見ることができ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。加えて、日中には、静かにリラックスできる音楽や懐かしい曲が流され、利用者が歌を口ずさんでいる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。	○	毎朝、掃除を行っており、清潔に心がけ、不快がないよう配慮している。			○	
		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。	○	廊下のフロアや壁には利用者が作った季節にあった装飾を飾っている。また、料理や音楽等を通して五感に働きかけ、居心地のよい空間作りに努めている。			◎	
		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。	○	フロアのテーブルやソファなどを活用しながら、その時々状況に合わせて過ごせるように努めている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	利用者一人ひとりによって、馴染みの家具や仏壇、ご家族の写真等を飾られるなど、居心地よい居室作りに努めている。	◎		◎	居室にはクローゼットとベッド、ミニチェスト、エアコンが備え付けられているほか、木造特有の木の温かみを感じられる空間となっている。また、利用者の馴染みのいすやテーブルなどを持ち込むとともに、思い思いに写真や遺影を配置するなど、職員は居心地の良い空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」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。	○	一人ひとりが安心して自由に動いていただくために、廊下には障害物を置かないようにして安全面に留意している。また、トイレの入口に非常ベルが赤く光っているため目印にしている。利用者それぞれの居室入り口には表札を設けて、ご自分の居室を理解しやすいよう配慮している。			◎	居室の入り口には表札や顔写真を貼ったり、トイレや浴室を分かりやすいように表示したりするなど、利用者が認識しやすい工夫をしている。また、トイレのほか、食事の際に足台を設置して、楽で安全な体制などが取れるようにしている。さらに、工作道具や製作途中の作品、清掃道具が、リビングの引き出しなどに整理して置かれ、利用者が手に取って作業などをしやすいような環境づくりをしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	整理棚に趣味の物等は置いているが、実際に利用者自身が自分から物を取られることは殆どない。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	ユニットの出入り口は引き戸となっており、鍵は設置していない。玄関の自動ドアは日中は鍵をかけていない。自動ドアが開くとセンサー音が鳴るようになっており、外に出られた場合は職員が付き添って散歩をしたりなどの対応をし、安全面に配慮しながら自由に入出入りしている。	○	◎	◎	コロナ禍において、事業所には面会などの入室制限を設けられており、玄関の自動ドアを手動にして、来訪者を確認できるようにしている。また、日中には玄関等の施錠をせずに、センサー音で職員は利用者や来訪者の出入りを認識できるようになっている。さらに、屋外に出たい利用者に、職員がさりげなく付き添って散歩したり、安全確保に努めた上で見守りをしたりするなど、利用者に閉塞を感じることなく、自由に入出入りできるよう支援している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠を望まれるご家族はおられない。ご自分で夜間、居室を施錠される利用者がおられるが、安全確認の為、解錠をする旨はご家族にも了承いただいている。				
(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。	○	病歴や現病については、フェイスシート等で確認している。その都度の留意事項については業務日誌や申し送りノート等で共有を図っている。				
		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。	○	日々の状態を観察しており、変化や異常があれば記録に残している。				
		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。	◎	法人母体が病院でもある為、何かあればすぐに看護師やかかりつけ医に相談できている。				
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。	○	法人母体が病院であり、事業所に隣接している事等から、ほとんどの方が法人母体の病院を受診されている。ご本人・ご家族から他の医療機関受診の希望があれば、受診できるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	ご本人とご家族の希望を適時かかりつけ医に相談し、信頼関係を築きながらその時に必要な医療を受けることができ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。	○	受診や検査結果等はその都度、ご家族に報告し、必要に応じて主治医と話し合いができる機会をセッティングしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、情報提供書にて情報提供を行っている。また、入院期間中にも面会訪問し、担当看護師等に必要な情報を提供している。				
		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。	○	入院の経過や退院の予定等、常に病院関係者と情報交換を行っている。病院等が主催する研修会の案内を頂いたときには参加し、交流の機会を作っている。しかし、コロナ禍において交流の機会は減っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	利用者の状態変化や些細な変化について、適時相談し、指示やアドバイスをいただいている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間オンコール体制がとれている。				
		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。	◎	利用者の状態の変化には、速やかにかかりつけ医に相談し、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、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。	○	薬の効能や副作用等が把握、理解できるように、利用者一人ひとりの薬情をファイルリングしている。また、血圧変動、眠気、ふらつきなど、些細な変化に気を付けて観察し、記録に残すとともに、ご家族やかかりつけ医に情報提供をしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	服薬時は職員同士で2重チェックを行い、飲み忘れや誤薬を防止できるように取り組んでいる。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	利用者の日々の状態を観察し、元気がないなどの些細な変化もかかりつけ医に報告し、適時相談を行っている。特に新しい処方があった際には体調の変化に留意している。				
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。	◎	入居時において現段階での重度化した場合や終末期のあり方について、ご本人やご家族から希望を聞いている。また、状態変化の際もこまめに話し合いながら支援をしている。				事業所には、「重度化した場合における(看取り)指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることの説明を行うとともに、意向を確認している。また、母体クリニックの主治医や看護師との連携・協力体制が図られており、急変時等にも、利用者や家族、職員には安心感がある。さらに、重度化した場合には、家族や医師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。加えて、看取りの際には、医師から家族に説明を行い、契約の上で支援をしている。訪問調査日にも、看取り介護の支援を行っている利用者もあり、事業所では多くの看取りを経験しており、住み慣れた場所で穏やかに最期を迎えられるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	ご本人、ご家族、かかりつけ医、看護職、ケアマネ、職員を含めた話し合いを行い、今後の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。	○	管理者は、現状どのような支援ができるのか、職員の思いや力量を把握し、出来る限りご本人やご家族の思いに添えることができるように努めている。				
		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。	◎	かかりつけ医や看護職との連携を図り、ご本人・ご家族に「できること・できないこと」について具体的に説明をし、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	日々、状態についての連絡をご家族やかかりつけ医ととりながら支援に努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	ご家族の思いを大切にしながら対応に心がけ、精神的な負担の軽減や気持ちの変化に対応できるよう支援に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染対策委員会を中心に感染症マニュアルの整備や施設内研修を行い、定期的に学ぶ機会を設けている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染症マニュアルは整備してあるが、日頃からの訓練は行っていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	行政等からのメールやテレビ・インターネット等からの情報を入手し、情報共有を行っている。また、職員や母体の病院からの情報などでも対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員はもちろんのこと、利用者の方も、しっかり手洗いうがいができるように努めている。また、来訪者等にもマスク着用や手指消毒を促している。				

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。	○	面会時や行事等の中で、ご家族とともに喜怒哀楽を感じることができるよう、職員はご家族と関わり、信頼関係づくりに努めている。				コロナ禍において、事業所では、面会や行事参加の制限が設けられた状況が続いているものの、ガラス越しの面会などの工夫を行い、少しでも家族と面会ができるよう支援している。また、家族は事業所内の利用者の様子を見ることができないため、運営推進会議録や事業所便りの送付するとともに、職員はこまめに電話連絡をして利用者の近況を報告している。さらに、事業所のホームページに家族専用ページを新たに設けて、利用者の多くの写真を掲載するなど、家族が利用者の日々の様子を見ることができるよう工夫している。加えて、事業所便りには、事業所の行事や職員紹介のほか、日常の利用者の表情がカラーで分かりやすく掲載されており、家族は便りを見ることを楽しみにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍において、面会の制限や年2回行っていた家族会、行事、運営推進会議の参加が出来ない状況となっており、交流が出来ていない。	○		△	
		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)	◎	ご家族からのご質問やご相談に対しては速やかに対応をしている。また、相談しやすいようにご家族の気持ちを引き出せるような聴き取りを行っている。また、定期的にアンダンテ便りを発行やホームページに日々の暮らしの状況を掲載するなど、施設での様子をお伝えしている。	○		◎	
		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)	○	ご家族自身もご本人に対して理解ある方が多く、一緒により良い支援を心がけている。				
		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)	○	運営推進会議やアンダンテ便りにおいて報告をしている。	○		○	
		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対応策を話し合っている。	○	入居時や面会等において、ご本人の状態の聞き取りや様子を踏まえ、起こり得るリスクについて説明し、対応策を話し合っている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時にはご家族に利用者の日頃の様子をお伝えし、こまめに相談できるように積極的に連絡を取り合うようにしている。しかし、コロナ禍において、面会制限を余儀なくされている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約の締結、解約、内容の変更等の際には一つひとつの項目について十分に説明を行い、十分に理解いただいている。契約時及び料金改定時に具体的に説明を行い、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。	◎	退居を検討されている段階で手続等の説明を行い、不安がないように適時説明と相談を行いながら支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方々は、事業所の目的や役割を理解している。		◎		コロナ禍において、出品していた地域の文化祭などの地域行事が中止となり、地域住民と交流できる機会は減少しているものの、十分に感染対策を講じた上で、近隣の認定こども園の幼児が、事業所の畑に野菜収穫に来訪する機会を確保するなどの工夫を行い、利用者に喜ばれている。また、近隣住民からの野菜の差し入れをもらったり、日常的に挨拶や会話を交わしたりするなど、職員は地域との繋がりの継続にも取り組んでいる。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	近隣の方と日常的にあいさつを交わし、日頃から良好な関係作りを努めている。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	コロナ禍で直接的に利用者を見守ったり、支援して頂く機会はないが、避難訓練時に地域の消防団の方に実際に誘導を手伝っていただくなどしている。				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りた遊びに来たりしている。	×	現在はコロナ禍で機会はなくなったが、近隣のご友人や以前入居されていたご家族がふらっと立ち寄ってくださることがあった。				
		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。	△	コロナ禍で施設に立ち寄って頂く機会は殆どないが、日常的な挨拶は行っている。近所の方から野菜のおすそ分けを貰うことがある。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	現在コロナ禍でオカリナ演奏等、行事の支援を控えている。今後はコロナが落ち着けば、外出活動等の支援をして頂けるボランティア等の発掘をしていきたい。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	住み慣れた風景や場所等に外出で訪れる機会は設けているが、地域資源の活用には至っていない。避難訓練時に地域消防団の方に参加いただいていたが、コロナ禍で地域との付き合い等取り組むことが出来ない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	×	新型コロナの蔓延以前は、ご家族と限られた地域の方の参加があった。利用者の方が参加する体制ではないので、今後コロナが落ち着き次第、検討していきたい。	◎	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が継続している。また、職員間で話し合った内容を会議録にまとめて、家族や参加メンバーに送付しているものの、管理者は、「一方的な報告になっている」と感じている。今後は、事前に家族や参加メンバーに資料を送付して、意見や提案を確認したり、会議録の送付に合わせて、簡単なアンケート形式で意見を記載して返信してもらったりするなど、コロナ禍の書面開催においても、意見や要望をサービスの質の向上に反映するとともに、有意義な会議となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	×	行事や利用状況、外部評価、目標達成計画の内容について報告を行っているが、コロナ禍において書面をもっての会議としており、意見や提案等の聞き取りが出来ていない。	/	◎	○	
		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。	○	参加されなかったご家族に議事録を送付したり、閲覧できるように議事録を玄関に配置している。	/	◎	/	
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業を理念を作っている。理念について日々の実践に取り組めるように職員会で復唱している。	/	/	/	
		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。	○	玄関やパンフレット等に理念を掲示し、わかりやすく伝えている。	○	◎	/	
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。	△	代表者は職員一人一人の力量を把握している。施設内研修を定期的に行っている。施設外研修は、コロナ禍で行うことが出来ないが、オンラインによる研修を検討している。	/	/	/	医師である法人の代表者は、往診で来訪するほか、昼食の際に各ユニットへ訪問があり、気軽に利用者や職員の話しを聞くことができる。また、職員は代表者に、事業所の出来事や利用者の様子などを気軽に伝えて、相談しやすいと感じている。さらに、法人・事業所として、課題に沿った内部勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めるとともに、向上心を持って働くことができるような人事考課などの環境を整えるなど、安心して働きやすい職員環境づくりにも取り組んでおり、勤務歴の長い職員も多い。加えて、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めて、気軽に相談にも応じることができる。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	△	管理者はキャリア段位制度を活用しながらOJTを進めているが、すべての職員に働きながらスキルアップできるような取組は行えていない。	/	/	/	
		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。	△	人事考課を実施し、職員個々の目標について把握している。各自が向上心を持って働けるような環境整備に努めている。	/	/	/	
		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）	○	以前は市の連絡会等に参加し、様々な事業所との意見交換会や研修会・親睦会に参加し、交流を深めるようにしていたが、コロナ禍で現在は取り組みをしていない。	/	/	/	
		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。	○	希望休に沿った勤務を作成したり、職員が抱えている問題を解決できるように適時取り組んでいる。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止マニュアルの整備や内部勉強会において、理解の向上に努めている。職員同士お互いがお互いを注意できるような体制作ることが、何よりも防止策であることを常に心がけ、虐待等の可能性がある場合は管理者に報告を行うようにしている。定期的な研修の実施。	/	/	○	定期的に、事業所では身体拘束や虐待防止などの内部勉強会を実施し、職員の理解促進に努めている。また、職員アンケートを実施するとともに、アンケート結果を踏まえて職員間で話し合い、不適切な行為への注意喚起や再発防止に努めている。さらに、不適切なケアに該当するのか、言葉使いを含めて具体的な行為を職員同士で振り返るとともに、不適切な言動が見られた場合には、管理者等へ伝えて、注意喚起をしている。
		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。	○	職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の様子にも気を配り、必要に応じて声掛けやフォローを行い、疲労やストレス軽減に努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束廃止マニュアルの整備や内部勉強会において、理解の向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。今年度より委員会の設置及び定期的な勉強会を実施している。	/	/	/	
		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。	○	入居時の説明の際に身体拘束は行わない旨は十分に説明し、それに伴うリスクがある旨も説明している。また、そのような状況が生じた場合の対応策については、話し合いを行い理解を頂いている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	勉強する機会は持っていないが、管理者は制度の理解をして上で、成年後見人制度を利用していた利用者の方に必要な支援を行っていた。しかし、情報提供や相談援助は行っていない。				
		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。	○	必要があれば制度が利用できるように、地域包括支援センターなどの専門機関と連携体制は築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルや事故防止対策マニュアルを整備し、周知徹底に努めている。				
		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。	△	救急救命の講習等に参加できるようにしている。定期的な訓練は行っていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	職員が記入しやすいヒヤリハット報告書を活用し、ユニット会において月毎の事故・ヒヤリハットの報告を行い、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。	○	日々の状態において、気になることやリスクの可能性が高い場合は、適時職員で話し合いを行い、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルを整備し、理解に努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	利用者や家族から苦情が寄せられた場合、速やかに対応を行い、相談苦情報告書を作成している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	ご家族と良好な関係を築きながら、苦情等があれば即時に対応でき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)	○	利用者からの意見や要望、苦情について、個別に伺い、日々の支援の中で解決している。定期的な電話などで苦情を伝えられる機会をつくっているが、コロナ禍において、そういった機会が減っている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応するよう努めている。家族には、電話連絡時を活用して、職員は意見や要望を聞くとともに、介護計画の更新に伴う担当者会議などの機会を活用して、改めて意見を確認している。また、管理者は夜勤を含めて現場と一緒に業務をしていることもあり、日頃から気軽に職員と利用者の様子などの話し合いができており、情報共有を図りながら、利用者本位の支援に取り組んでいる。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関に公的な相談窓口の情報を掲示している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者はほぼ毎日事業所に立ち寄り、職員の意見等を直接聞いている。職員会にも参加し、直接意見を聞く機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりの意見や提案等は必ず耳を傾け、利用者本位の支援となるよう努めている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	自己評価の目的が理解できるように取り組み、実施している。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取りまとめて、ユニット毎に管理者やユニットリーダーを中心に作成をしている。また、職員会等を活用して、サービスの評価結果を職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議の中で報告するとともに、家族にはアンケートを同封して、思いや意見を聞き、サービスの質の向上に繋げられるよう努めている。目標達成計画の取組みの状況のモニターの実施までには至っていないため、今後は目標達成に向けた取組みの経過を適時伝えながら、コロナ禍の収束後には、モニターの協力を参加メンバーや家族に呼びかけて、意見やアドバイスをもらったなど、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価内容から課題を明らかにして、具体的な取り組みの中で意識統一を図れる機会に活かしている。評価の結果から目標達成計画を作成し取り組んでいる。				
		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。	△	評価結果の報告はしているが、今後の取り組みのモニターをしてもらっていない。	○	○	△	
		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。	×	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認できていない。				

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)	○	防災・風水害マニュアルを整備し、周知に努めている。	/	/	/	年2回、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。また、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、地域の消防団員にも、事業所の避難訓練に参加協力をしてもらおうと考えている。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、備蓄品などを確保している。今後は、地域の関係団体や地域住民と、さらなる協力支援体制の強化を図り、具体的な災害対応の協力要請を進めていくことを期待したい。
		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。	○	日中・夜間を想定した訓練を計画し、実施している。	/	/	/	
		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。	○	各設備、備品等の点検を定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	地域の消防団員、消防署、ご家族等に声をかけて訓練実施にあたっている。現在はコロナ禍で連携できる範囲内で実施している。	○	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の福祉避難所の設置協定を結び、災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	代表者が認知症サポート医であるため、地域の研修会の講師として指導をしたり、啓発活動等に取り組んでいる。	/	/	/	母体クリニックに事業所のパンフレットを配置して、見学対応などの広報啓発を行うとともに、地域住民からの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター等との協力連携体制は取れているものの、コロナ禍において、会議や研修への参加、イベント等の実施は困難な状況となっている。さらに、管理者は、「亡くなった利用者の家族も気軽に集まることができるような居場所でありたい」と考えて、地域との繋がりが継続できる事業所を目指している。
		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。	×	事業所として、地域の方々への相談支援は行っていない。また、現在はコロナ禍でできない。	/	○	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	地域の方々を活用できる場所としての提供はできていない。また、現在はコロナ禍でできない。	/	/	/	
		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。	×	現状として受け入れはおこなっていない。また、現在はコロナ禍で受け入れ協力できない。	/	/	/	
		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)	△	地域の文化祭に参加したり、地域包括支援センターと連携を密に行うようにしている。また、現在はコロナ禍でできない。	/	/	○	

(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 9 月 9 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	8名	

※事業所記入

事業所番号	3891500021
事業所名	アンダンテ
(ユニット名)	西ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	行重 威志
自己評価作成日	令和 4 年 8 月 23 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 【法人理念】 「幸せをお届けします。」(心を込めた温かい介護サービスをお届けします。) 【事業所理念】 一、優しく、笑顔のある生活となるよう支援します 一、安心して、ゆとりある生活を支援します 一、個々が役割を持ち、その人らしい生活となるよう支援します	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○利用者様が自らの意思に基づいた日常生活を楽しんで送ることができるように、認知症の方々にとっての自己決定についての勉強を行い、日々の暮らしの中で利用者に選んでもらう機会や場面をつくるよう努めているが、時間に追われて意識できていない時があると感じる。 ○外出について、コロナウィルス感染症予防に努めながら、季節毎に花や景色を見てドライブを楽しんだり、外食にも行くことができたが、外出機会は少ない。 ○各職員が目標を持って取り組むよう、内部・外部研修の組み立てを行った。コロナ禍においてオンライン研修を活用した外部研修を行ったが目標の回数出来ていない。 ○ご家族や地域・関係機関のつながりの強化を挙げ、コロナ禍において感染予防を図りながら、ご家族様との面会、辛ほりで園児との交流、避難訓練で消防団との連携ができた。また、アンダンテ便りやホームページを活用して情報発信などを行ったが、ご家族との交流、外部の方との交流すべてにおいて顔を合わせる機会が少ない。まだまだ出来ることがあるように感じている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体クリニックに併設された木造平屋造りの事業所周辺は、田園地帯に囲まれたのどかな生活環境となっている。母体クリニックの医師や看護師との医療連携体制が整えられ、急変時等にも、利用者や家族、職員には安心感があり、事業所での看取り支援を希望する利用者や家族も多い。コロナ禍において、外出や面会などの様々な制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、職員は家族との関わりや外出活動、地域との繋がりが継続できるよう、前向きに取り組んでいる。また、利用者の残存機能に着目して、職員は温かい雰囲気で見守りをしながら、家事などの一緒にできることを行い、心身機能の維持に努めている。さらに、家族に送付する事業所便りには、季節行事や日常を楽しむ利用者の表情の写真が掲載されており、畑で収穫したスライスを囲んで思い出を語り合う微笑ましい様子を見ることができた。加えて、事業所には勤務歴の長い職員が多く、職員のさらなるスキルアップや働きやすい職場環境づくりに取り組みながら、「心を込めた温かい介護サービスをお届けします」という法人理念を念頭に置き、職員は利用者の日々の幸せを考えた支援に取り組んでいる。
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	介護計画書作成時を含め、日々の生活の中で気付きや感じたことなどを記録や申し送りを行い、職員間で共有することで、思いや暮らしの希望(趣味・嗜好等)を汲み取るよう努めている。	◎		○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。また、日々の関わりの中で、職員は利用者に「どのように暮らしていきたいか」などを確認するほか、電話連絡等で家族に意向などの確認をしている。さらに、思いを伝えにくい利用者には、職員が表情や様子からくみ取ったり、心がけて返答しやすい問いかけをしたりするなどの支援に努めている。
		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。	○	ご本人の意思を尊重できるように、これまでの生活歴やご家族から聞き取った話、入所されてからのケア記録、日々の動作や表情の変化、発語などから汲み取ることができるように支援している。				
		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」について話合っている。	◎	入居時にしっかりとアセスメントを行い、電話連絡時やコロナ禍の限られた面会時において、ご家族等との連携をとりながら、ご本人の思いを知る機会に繋がるよう努めている。				
		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。	○	日々の個人記録、ケアプランに基づいた実施記録を毎日行い、利用者様の行動や言葉を含めて記録することで思いを知り、その内容の共有を図っている。				
		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。	○	その時々のご本人の思いのサインをその場にいるスタッフ間で共有するよう心がけている。また、そのことを、毎日の申し送りや、個人記録に残し、月1回のカンファレンスを通じて、本人の思いを汲み取ったケアへと繋げている。				
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いたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に利用者様やご家族より、アセスメントを通して情報収集を行っている。また、日々の生活において新たに聞き入れた情報については記録等に記入し、改めて、ご家族様などから聞いた情報も含め、職員間の共有に努めている。			◎	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や生活習慣、趣味、馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。また、家族に今までの生活歴などを記載してもらったほか、入居後に、新たに知り得た情報は口頭や記録で伝達を行い、職員間で共有を図っている。さらに、把握した情報はアセスメントシート等に記載するとともに、年1回見直しを行い、新たな情報の追加や更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者様の心身の変化を、ケース記録や個人記録等に記入している。職員間でも毎日の申し送りで情報を共有し、把握に努めている。また、日々の支援の中で、できそうなことへのアプローチを心がけ、職員間で共有している。				
		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)	○	ケース記録記入表を用い、利用者様一人ひとりの24時間の様子が一目把握しやすいようにしている。また、日々のバイタルや排泄の状態等、様子を毎日の申し送りで情報共有している。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人やご家族から聞き取った情報や、日々のご本人の言動、行動を踏まえ、本人本位の支援について、カンファレンスの中で検討している。			○	利用者や家族から聞き取った情報をもとに、「利用者が何を必要としているか」などを、主治医や関係者、職員を交えて、利用者視点で検討をしている。また、担当職員を中心に、日頃から利用者の意見や要望を聞くとともに、3か月に1回、介護計画の内容に沿った利用者の意向などを確認する機会を確保している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向から課題やニーズの把握に努めている。また、毎月のユニット会において、不明瞭な課題について再確認をおこなっている。				
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。	◎	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向に基づいて、具体的な課題解決・実現に向けた支援内容が入った介護計画書を作成している。				介護計画の作成時と見直し時には、担当職員を中心に、主治医、関係者の意見を確認するほか、アセスメント情報等をもとに、意見や提案を反映した介護計画を作成している。また、コロナ禍において、家族が直接参加した担当者会議は開催できていないものの、事前に職員は家族の意見を聞くとともに、介護計画の内容を確認してもらっている。
		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。	◎	出来る限り、ご本人やご家族に聞き取りをしながら、ご本人やご家族の思いを踏まえた介護計画の作成に努めている。また、主治医からの意見も作成に反映している。	◎		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度の利用者様に対しても、ご家族の意見を基に、ご本人の体調面に配慮しつつ、これまでの関わりの中で、望まれるであろう生活を送ることができるような介護計画書の作成をしている。				
		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。	△	コロナ禍において協力体制が取りづらいが、制限を設けたうえでの協力体制を盛り込んでいる。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	支援実施記録と一緒に介護計画書をファイリングし、いつでも読み返すことができるようにして理解と把握に努めている。				○ 利用者一人ひとりの介護計画は、記録の際に確認できるように、分かりやすくファイルに綴じられている。また、事業所には介護ソフトが導入され、パソコンやタブレットを活用して入力することができるほか、記録などの確認を行い、職員間で情報共有がしやすくなっている。さらに、日々の個別の支援経過記録には、介護計画の内容に沿ったケアの実施状況のほか、利用者が発した言葉や職員の気づきなどを記録に残すことができている。さらに、記録様式は用途ごとに、記録者を曜日と早出・退出勤務ごとに分けて、全ての職員が利用者一人ひとりの記録を行うことで、複数の視点で状況確認ができるよう工夫している。
		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、支援実施記録に介護計画書にあるサービス内容について、支援出来た内容や観察できた利用者の言動等を記録し把握に努め、変わった状況があれば、記録と申し送りを行い日々の支援につなげている。				○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画の期間に応じて見直ししている。				◎
		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。	◎	各担当者が毎月、モニタリングを行い、介護支援専門員が確認を行っている。				◎
		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。	◎	ご本人の状態に変化が生じた場合は、ご家族や関係者と話し合い、速やかに見直し、新たな計画の作成・同意を頂いている。				◎
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1回、担当者会議とユニット会、職員会を実施している。緊急案件においては、管理者と介護支援専門員、リーダーやその場にいる介護職員で話し合いを行っている。				◎
		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。	○	日々の気づきを、申し送りなどで話をする機会を持つようにし、会議の中での検討事項を事前に話し合うことで、活発な意見交換ができる雰囲気づくりをしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	ユニット会は、各ユニットで見守りを行いながら開催しているため、全員が参加できている。職員会は、勤務者は参加できないが、開催時間を調整したことで、職員はほぼ参加できている。会議内容は議事録に残し、閲覧している。また、記録での内容で不明な場合は、参加した職員が口頭で伝える等、情報共有を行っている。				○
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)	◎	重要な情報は申し送りノートに大まかな内容を記載し、詳細な内容は職員間で口頭説明を加えて情報を共有している。また、緊急を要する伝達や業務連絡はSNSで行っている。	◎			○ 朝の職員の出勤時には、口頭等で申し送りを実施している。また、申し送りノートや業務日誌、SNSの機能など、管理者等は情報の内容により、職員へ迅速に伝わるツールを使い分けて、情報共有を図っている。
(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。	△	コロナ禍において、叶えられないこともできている。日々の暮らしの中で、やりたいことや希望などを聞き、一人ひとりが楽しみや役割を持って過ごしていただけるよう努めている。				
		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)	○	自己決定支援の重要性について勉強会を行い、職員一人ひとりが日々の暮らしの中において自己決定を促せるよう、意識付けと雰囲気づくりをしている。				○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	食事時間や体操、入浴の時間など、1日の中である程度の日課に準じているが、その中でご本人のベースや思いを大切にしながら支援をしている。				
		d	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。	○	理念に基き、優しく笑顔のある生活が送れるよう支援するなかで、利用者の感情表出がしやすいようなコミュニケーションに心がけ、否定的な言葉は出来る限り使わないようにしている。				◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方でも、日々のケアの中で情報を共有し、本人の表情や仕草、発語、動作から、思いや意向をくみ取れるようにしている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	○	マニュアルや内部勉強会において「プライバシー保護」について学ぶ機会を設けている。人前で尊厳が傷つけないような声掛けをしないよう配慮しているが、時間に追われてしまった時に配慮に欠けるような言葉かけになっていることがある。	○	◎		○ 事業所では、利用者の人権や尊厳、プライバシー保護、接遇、ユマニチュードなどの勉強会を重ねながら、全ての職員に理解を促している。また、入浴時や排泄時など、職員は利用者の羞恥心に配慮するとともに、あからさまな声かけにならないよう支援を心がけている。時には、危険な場合や時間のない場合に、職員が大きな声を出すなどの言動が見られ、後から管理者は該当職員に注意喚起をしている。さらに、職員は、利用者を人生の先輩として尊敬の念を持って接するとともに、敬語を使用することを基本として、「職員の言動を利用者がどう受け止めるか」を意識した支援に努めている。加えて、居室への入室時にはノックを徹底して、職員は対応することができているものの、不在時にも、全ての利用者に対して、事前に利用者へ声かけや入室する旨を伝えてから入室するなど、利用者の立場に立った考えた行動が行え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。	○	利用者一人ひとりの羞恥心を理解しながら、場合によっては同性での対応や言葉かけに配慮した介助を行っている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室の際には、必ずノックをし、声を掛けながら入室を行っている。				△
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	プライバシーの保護や個人情報について学ぶ機会を設けており、利用者の知りえた情報については、外部に漏らさないよう個々の職員が理解し、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。	○	出来る家事や作業をしていただいた際や経験上の知恵などを聞くようにし、教えて下さった際には敬意と感謝の意を常に伝えている。				職員は、利用者一人ひとりの性格や関係性を理解するとともに、座席の配置や状況に合わせた対応方法を職員間で検討している。また、言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るほか、場所を移動してもらい、意見を聞くなどの対応をしている。さらに、車いすを使用する利用者の移動を、他の利用者が手伝ったり、食後の下膳などの際に、他の利用者の世話をしたりするなど、利用者同士が助け合う場面も見られ、職員は様子などの見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者個々の性格や関係性を理解し、利用者同士の関わりが持てるよう職員が連携して支援し、良好な関係が築けるよう努めている。				
		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)。	○	利用者の方それぞれの個性を理解し職員間で共有するとともに、トラブルや孤立がないように、食堂の席を考慮したり、利用者同士の間に入り、それぞれが関わり合うことが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。	○	日々の関わりの中で、トラブルになりそうな状況について、職員間で共有し、トラブルになりそうな場合は事前にその解消に努めている。トラブルが発生した場合は、審判的な態度を取らず、仲介するように心がけている。また、仲介後にそれぞれのフォローにも配慮している。				
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。	○	入居時にご本人やご家族から聞き取りを行うが、入居されてからも情報収集に努め、大体の人間関係や馴染みの場所については把握できている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ禍において面会制限を余儀なくされており、会う機会がなくなっている。馴染みの場所への外出等も、その影響もあり限られた場所となっている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	その時々状況によって、出来る時と出来ない時があるものの、出来る時には、ドライブや散歩、施設前のベンチで過ごす等の対応はしている。ただ、コロナ禍においてドライブに行く機会が減っている。	○	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられているものの、敷地内にある畑に出て、草引きや水やりをしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、日頃から利用者が外の空気に触れ、少しでも季節を感じながら気分転換が図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、感染対策を十分に講じた上で、希望や要望に応じて、少人数で外食や買い物に出かけたり、ドライブをして季節の花を見に行ったりするなどの支援を行い、利用者に大変喜ばれている。さらに、系列施設の福祉車両などを活用して、車いすを使用する利用者と一緒に、同様の外出支援をすることができている。
		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。	×	行えていないが、コロナの状況を踏まえて今後検討していきたい。				
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。	○	勉強会やビデオ研修にて認知症や行動・心理症状の理解を図っている。実践の場においての対応も職員同士が理解の共有を図りながら、ケアにあたっている。				職員は認知症の症状などを勉強会で学び、理解促進に努めている。また、利用者のできることでできそうなことに目を向けて、職員は無理強いることなく、利用者一人ひとりのペースに合わせて、日常生活の中で、洗濯物たたみや食器拭き、散歩などをしてもらい、心身機能の維持や向上が図れるように取り組んでいる。また、訪問調査日には、リビングにいる利用者に職員が声をかけたり、見守りしながら、一緒に枕カバーをたたむ様子を見ることができた。さらに、意思を伝えることの難しい利用者には、「トイレへ行きましょう」などのメッセージカードを活用するほか、ジェスチャーを交えながら伝えるなど、様々なコミュニケーション手段を取り入れる工夫をしている。
		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。	○	ご利用者の身体機能に応じた介助を心掛け、維持・向上に努めている。また、必要に応じて、主治医やPTの助言をもらっている。				
		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)	○	ご利用者の状態やペースに合わせて、見守りや言葉かけ、メッセージカード、ジェスチャー等で理解いただき、少しでも自分で行えるよう支援をしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご本人やご家族から生活歴や習慣、どう過ごしていきたいかなどの希望を具体的に聞き取り把握している。入居されてからも、できる事できない事の把握に努め、楽しみごとや役割についての情報収集を進めている。				利用者一人ひとりの得意なことや好きなことに着目して、畑での野菜の水やりや収穫、草引き、食器拭き、裁縫など、職員は利用者様に様々な役割を担ってもらい、日々幸せで、張り合いや喜びのある生活が送れるよう支援している。また、夏には、利用者と一緒に花火をしたり、すいかやゴーヤの収穫を行ったりするなど、大変喜ばれている。
		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。	○	認知症や障害レベルが進んでも、その方の出来ることや喜ばれることを見つけ職員間で共有するとともに、継続して行えるよう支援している。ホーム外での活動はコロナ禍において制限を踏まえて支援をしている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	身だしなみは整えるように配慮しているが、おしゃれについてしっかりと把握は出来ていない。				毎朝、自分で服を選んで着替えをしている利用者があるほか、化粧水をつけて整容を整えている利用者もいる。また、電気シェーバーを使用して髭剃りを行う利用者もあり、職員は見守りや剃り残しなどの介助をしている。さらに、職員は利用者の身だしなみや整容に気を配り、好みの髪型や衣類などのおしゃれを楽しめるよう支援している。加えて、家族と相談をして、自宅で愛用していた衣類を持って来てもらうとともに、重度の利用者に対しても、毎日更衣と整容を行うなど、メリハリのある生活が送れ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。	○	個々の利用者の状態に応じて、出来る限りの支援を行っている。服装においては、一緒に好みのものを選ぶ等の支援を行っている。				
		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。	○	その時の季節や気候(気温)に応じた服装のアドバイスや、状況に合わせた声掛け支援を行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	コロナ禍において、外出やご家族様等を招待しての行事等が行えていないが、そういった際には、普段以上に身だしなみやおしゃれを心がけ、支援をしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時には整髪や洗顔・髭等の整容に注意を払って支援している。また汚れ等が生じた場合は、更衣を行う等、こまめな対応を行っている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ほとんどの利用者が施設に来る訪問理美容サービスを利用されており、希望に合わせて、パーマやカラー等にも対応して頂いている。				
		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。	○	重度な状態であっても、体調に合わせて更衣を行い、身だしなみを整えている。			○	
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。	◎	食の楽しさを提供できるよう、旬の食材を用いた献立や行事・誕生日(ご本人より、希望をお聞きしている)食などに配慮している。また、バランスのある食事の提供を心がけている。				職員は献立作成と買い物を行い、利用者に調理の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員を中心に調理をしている。職員は、利用者と一緒にコープの宅配カタログを見ながらメニューを相談したり、リクエストメニューを取り入れたりするなど、旬の食材や懐かしさを味わえる献立や食事を提供している。訪問調査日には、事業所で育てて収穫したゴーヤを使用したチャムブルが提供され、おいしくいただくことができた。アレルギーや苦手な食材のある利用者には、代替品を用意している。食器類は、使い慣れた物や使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲み、一緒に食事を摂ることができていたものの、コロナ禍の感染対策において、現在は別々に食事をしている。また、重度の利用者も、リビングで調理の音や匂いを感じながら、食事ができるように配慮している。さらに、栄養バランスなどは、必要に応じて、系列施設の栄養士に相談することができる。加えて、定期的に食事の話し合いの場は設けていないものの、日頃から食事の摂取状況や調理方法などを職員間で話し合うこともできている。
		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。	△	コロナ禍において買い物は行けていない。献立づくりや食材選びは頻回には行えていない。毎日の調理の下ごしらえや後片付けは利用者の状態に応じて役割分担し、一緒に行っている。			○	
		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。	○	コロナ禍において買い物には行けていないが、利用者一人ひとりのできる事やできそうな事、したい事を把握し、尊重しながら、役割を作り達成感につながる支援に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時にご本人やご家族から情報を得て把握している。また日々の食事の様子や会話の中から、新しい情報の把握に努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	バランスのよい献立や季節感のある食材を取り入れた献立づくりを行っている。献立の中に禁忌食がある方に対しては、代替食を提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者一人ひとりの健康・身体状態にあわせて調理方法をとっている。盛り付けも食べやすさや見た目にも配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ご家庭から馴染みのある食器を持ってきていただいたり、その方の状態に応じた食器を使用し、見やすさや食べやすさに配慮している。			◎	
		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を楽しみながら、利用者の状態に合わせて、サポートや介助を行っている。食べこぼしなどについては、助長することなく、さりげなく対処するよう心掛けている。しかし、コロナ感染拡大を受け、利用者様とは別々に食事を摂るようにしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングの前がキッチンとなっているため、調理の様子を五感で感じられ、時に会話を交えながら過ごして頂いている。また、メニューを伝える等の支援をしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者の健康状態に合わせて、提供する量を配慮したり、摂取量をチェックするなどし、必要量を摂取して頂けるよう心がけている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない利用者には、こまめな提供や食事形態の配慮、好みの物を提供するなどの工夫をしている。また、必要によっては主治医と相談し、栄養補助剤を提供している。				
		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。	△	定期的な話し合いはできていないが、調理を行う職員同士での都度の話し合いは行えている。系列施設の栄養士のアドバイスを受ける体制はある。			△	
		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。	◎	食材には届いた日付や消費期限を分かりやすく記入している。ふきん、台ふきん、まな板等は毎日、夕食後にハイター消毒している。				

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。	○	口腔ケアの必要性については、個々のカンファレンスにおいて話し合っている。また、介助の必要な方にはその方の状態に応じて、スポンジブラシや歯間ブラシといった用具を使用し、ケアを行っている。	/	/	/	毎食後、利用者は口腔ケアを行うとともに、職員はできない部分のサポートをするほか、口腔内の様子や義歯の状態の確認をしている。また、自分で口腔ケアを行う利用者にも、就寝前に職員は声かけをしている。さらに、異常や不具合が見られた場合には、訪問歯科に繋いでいる。加えて、職員は歯科医のアドバイスも受けながら、利用者一人ひとりの状態に合った舌ブラシやスポンジなどの口腔ケア用品を使用して、口腔内の清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食後の口腔ケアなどで、利用者一人ひとりの状態把握に努めている。自立されている方に対しても定期的に口腔内の確認を行っている。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	歯科往診時にアドバイスをもらって日常の支援に活かしているが、基礎的な口腔ケアの正しい方法について学んでいきたい。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄においては、毎食後、水洗いにてブラシで洗浄している。また、夕食後には洗浄剤に浸ける等の対応をしている。また、本人と義歯の状態を見て不具合が見られた際は、歯科への相談と往診を依頼している。	/	/	/	
		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、歯科医の受診等)	◎	毎食後に口腔ケアの声掛けと必要な介助を行うとともに、口腔内の状態確認を行っており、早期に状態変化に気づけるよう心がけている。また、状態の変化を発見した場合は、速やかにご家族に連絡し、かかりつけの歯科医や訪問歯科診療での対応をしている。	/	/	○	
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。	◎	おむつ類の使用は最終手段であるという統一した認識のもと、利用者一人ひとりの身体機能に応じた、排泄支援に努めている。	/	/	/	事業所では、トイレでの排泄支援を基本として、利用者一人ひとりのタイミングに合わせた声かけやトイレ誘導をしている。中には、立位を取ることが難しい利用者があり、常時おむつを使用せざるを得ない場合もある。また、職員がこまめな声かけやトイレ誘導を行うことで、紙パンツの使用から布パンツに変更することができた利用者もある。さらに、事業所では、できる限り利用者が紙パンツやパッドなどの排泄用品を極力使用せずに、生活が送れるような排泄支援に取り組んでおり、改善された利用者の自信にも繋がっている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘は身体面や精神面に影響を及ぼすことを概ね理解しており、水分不足や運動不足・食事の偏りがないように支援しており、必要に応じて便秘薬の調整を行っている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	ケース記録記入表に排泄欄をもうけ、排泄パターンを把握している。また、日常の支援において利用者の状態の変化を見ながら、排泄支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者一人ひとりの身体状態に応じた排泄支援、排泄用品を使用している。昼間は出来る限り、トイレでの排泄を支援している。	◎	/	◎	
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を観察し、それぞれに配慮できるように食事内容を検討したり、マッサージや姿勢のアプローチを行っている。また、必要に応じて主治医と相談しながら対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ケース記録記入表の排泄欄を確認して排泄の間隔を見たり、利用者それぞれの排泄のサインを見逃さず、声かけや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、ど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。	○	おむつ類の使用においては、ご本人・ご家族の同意を得ながら、時間帯に合わせて必要なオムツ類の使用にあたっている。また、実際に使用しての状態に合わせて調整も行っている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	昼間と夜間との使い分けや便秘・下痢の状態によって使い分けをしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	便秘予防や自然排便を促すように、野菜を中心とした食材や排便体操を取り入れたり、ヨーグルト製品を取り入れたりと働きかけを行っているが、下剤は使用している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日と時間帯は施設側で決めているが、状況(拒否等)に応じて入替などの変更を行っている。また、限られた時間ではあるが、温度や湯舟に浸かる長さ等は、配慮して支援している。	◎	/	○	週2回利用者は入浴することができる。事業所として、入浴できる曜日や時間帯が決められているものの、以前は利用者から希望が出され、毎日の入浴や夕方の時間帯の入浴支援にも対応することもできていた。管理者は、「今後、利用者の希望や状態に応じて、その都度検討していきたい」と考えている。また、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も、職員は柔軟に対応をしている。さらに、柚子湯や菰蒲湯などを取り入れて、利用者が季節を感じながら、入浴が楽しめるよう支援している。
		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。	○	不安なく、安心して入浴できるよう環境整備を行い、利用者一人ひとりに合わせた見守りや声掛け、介助支援を行っている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	利用者の残存機能を把握し、できる事はしていただけるよう促している。その際、事故等の危険がないよう安全に安心して入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫や時間をおく等の工夫をしている。また、難しい場合は翌日に変更するなど、柔軟な対応を行っている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にバイタル測定と状態観察を行い健康状態を確認している。入浴後は体調の変化がないか水分補給をすすめながら状態確認をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケース記録記入表にて利用者一人ひとりの入眠時、起床時、夜間の様子を記入しており、睡眠パターンを把握している。	/	/	/	事業所には、入居前から継続して睡眠導入剤や安定剤などの服薬している利用者があるほか、夜間に眠れないことが続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がる利用者もいる。また、職員は服薬に頼りすぎないように、利用者の様子を観察して医師と相談をしながら、服薬の量を調整したり、日中のレクリエーションや散歩などを取り入れたり、職員のケア方法や環境を整えるなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。
		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。	○	利用者様の様子を職員で共有し不眠の原因を探り、頻尿など場合によって主治医へ相談している。また、日中は出来る限り、活動的にレクリエーションや作業等に参加して昼夜逆転にならないよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤の導入や調整については、こまめに主治医と相談している。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組みんでいる。	○	その日の状態や活動の内容に応じて、利用者の様子や希望に合わせながら、生活リズムを崩さない程度で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	携帯電話を持たれていらっしゃる利用者がおられ、充電や取り扱いに不安がないように支援している。また、ご家族へ年賀状や暑中見舞いを送る支援をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	不安や寂しさを訴えられる利用者様に、電話を促し、必要な手助けを行っているが、訴えのない利用者様に対しては支援が不十分である。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	特に事業所側から配慮することは行っていない。	/	/	/	
		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。	○	手紙が届いた際には、返事を書くことが出来るように支援している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	本人が電話をかけたいという要望がある場合は、家族様へ了承を得ている。家族様へは現状としては特に依頼はしていないが、コロナ禍においては様子確認の電話が増えている。	/	/	/	
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。	×	利用者の方がお金を所持することの意味や大切さについて理解できているが、現状において必要性を重視する職員は少ない。	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍で買い物に行く機会がなく、依頼はしていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一時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。	△	ご家族と相談して、安心のためお財布を持ってもらったり、お友達と出かけるために施設で預かっている方がいらつしやと、それぞれの希望によって支援している。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	ご家族と相談して、ご本人に混乱や負担がないようにお金の所持方法や使い方について話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	○	金銭の管理方法についてご家族と相談して同意を得ている。	/	/	/	
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。	△	ご本人やご家族からの要望があれば、柔軟に対応している。	◎	/	○	コロナ禍において、以前のような外出や外泊の支援ができない状況となっているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で職員は柔軟に対応をしている。また、感染対策を十分に講じた上で、利用者等の要望に応じて、法事などへ参加したり、外部の訪問マッサージを利用したりできるよう支援している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関内には利用者のレクリエーションで制作した作品等の飾り付けをして明るい雰囲気作りで配慮している。しかし、コロナ禍において入館制限を余儀なくされている。	◎	◎	○	敷地内は広く、木々等が植えられて、整備された玄関周辺からは安らぎが感じられる。建物は、玄関等がガラス張りとなっており、来訪者は屋外から玄関内やリビング等の様子を見ることができ、開放的な空間となっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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か等。)	○	共用の空間には、季節の花や観葉植物を設置している。廊下やフロアの壁には利用者が作った季節にあった装飾を貼っている。光や空調等はその日の気候により対応している。	◎	◎	◎	ガラス張りの部分が多いリビングとキッチンスペースは自然光が入り明るく、広々とした開放的な空間となっている。リビングや廊下の壁には、利用者が作った塗り絵や書道、創作品などの数多くの力作が展示されている。また、利用者は、リビングで好きなドラマやDVD、YouTubeを見ることも多い。さらに、窓際には朝顔やゴーヤの涼しげな新緑も見ることができ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。加えて、日中には、静かにリラックスできる音楽や懐かしい曲が流され、利用者が歌を口ずさんでいる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。	○	毎朝の掃除や、定期的に洗濯槽や排水管、エアコンのフィルターや換気扇の清掃などの行っており、清潔に心がけ、不快がないよう配慮している。	/	/	○	
		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。	○	廊下のフロアや壁には利用者が作った季節にあった装飾を飾っている。また、料理や音楽等を通して五感に働きかけ、居心地のよい空間作りに努めている。	/	/	◎	
		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。	○	各利用者様が心地よく過ごせるよう、席の配置を配慮している。また、フロアのテーブルやソファなどを活用しながら、その時々状況に合わせて過ごせるように努めている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	利用者一人ひとりによって、馴染みの家具や仏壇、ご家族の写真等を飾られるなど、居心地よい居室作りに努めている。	◎	/	◎	居室にはクローゼットとベッド、ミニチェスト、エアコンが備え付けられているほか、木造特有の木の温かみを感じられる空間となっている。また、利用者の馴染みのいすやテーブルなどを持ち込むとともに、思い思いに写真や遺影を配置するなど、職員は居心地の良い空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」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。	○	一人ひとりが安全かつ安心して活動していただくために、環境整備を心掛けている。また、居室入り口に表札を設けたり、利用者によって大きな字で名前を表示することで、ご自分の居室を理解しやすいよう配慮したり、利用者様の混乱を招くような物品の排除を日頃から心掛けている。	/	/	◎	居室の入り口には表札や顔写真を貼ったり、トイレや浴室を分かりやすいように表示したりするなど、利用者が認識しやすい工夫をしている。また、トイレのほか、食事の際に足台を設置して、楽で安全な体制などが取れるようにしている。さらに、工作道具や製作途中の作品、清掃道具が、リビングの引き出しなどに整理して置かれ、利用者が手に取って作業などをしやすいような環境づくりをしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	裁縫道具や文房具をしまう場所を決め、分かりやすい表示をするなど、利用者様が自ら使用しやすいよう環境整備を心掛けている。今後も活動意欲を触発するような環境作りをしていく。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	ユニットの出入り口は引き戸となっており、鍵は設置していない。玄関の自動ドアは日中は鍵をかけていない。自動ドアが開くとセンサー音が鳴るようになっており、外に出られた場合は職員が付き添って散歩をしたりなどの対応をし、安全面に配慮しながら自由に入出入りしている。	○	◎	◎	コロナ禍において、事業所には面会などの入室制限を設けられており、玄関の自動ドアを手動にして、来訪者を確認できるようにしている。また、日中には玄関等の施錠をせずに、センサー音で職員は利用者や来訪者の出入りを認識できるようになっている。さらに、屋外に出たい利用者に、職員がさりげなく付き添って散歩したり、安全確保に努めた上で見守りをしたりするなど、利用者に閉塞を感じることなく、自由に入出入りできるよう支援している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠を望まれるご家族はおられない。ご自分で夜間、居室を施錠される利用者がおられるが、安全確認の為、解錠をする旨はご家族にも了承いただいている。	/	/	/	
(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。	○	病歴や現病については、フェイスシート等で確認している。その都度の留意事項については業務日誌や申し送りノート、急を要する連絡にはSNSを活用し共有を図っている。	/	/	/	
		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。	○	日々の状態を観察しており、変化や異常があれば、バイタル測定を行うとともに記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	○	法人母体が病院でもある為、何かあればすぐに看護師やかかりつけ医に相談している。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	法人母体が病院であり、事業所に隣接している事等から、ほとんどの方が法人母体の病院を受診されているが、ご本人・ご家族の希望で、他の医療機関へ受信されている方もおられる。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	ご本人とご家族の希望を適時かかりつけ医に相談し、信頼関係を築きながらその時に必要な医療を受けることができ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。	◎	受診や検査結果等はその都度、ご家族に報告し、必要に応じて主治医と話し合いができる機会をセッティングしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、情報提供書にて情報提供を行っている。また、コロナ禍において、入院期間中の面会はできないが、病院やご家族様と連絡を取り担当看護師等に必要な情報を提供している。				
		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。	○	入院の経過や退院の予定等、常に病院関係者と情報交換を行っている。コロナ禍において、日頃からの情報交換や相談は行っていない。				
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。	◎	利用者の状態変化や些細な変化について、適時相談し、指示やアドバイスをいただいている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間オンコール体制がとれている。				
		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。	◎	利用者の状態の変化には、速やかにかかりつけ医に相談し、適切な医療を受けている。				
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。	○	薬の効能や副作用等を把握、理解できるように、利用者一人ひとりの薬情をファイルリングしている。血圧変動、眠気、ふらつきなど、些細な変化に気を付けて観察し、記録に残すとともに、ご家族やかかりつけ医に情報提供をしている。				
		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。	○	翌日の薬をセットする際は、服薬確認表でチェックを行い、服薬時は職員同士で2重チェックを行うことで、飲み忘れや誤薬を防止できるように取り組んでいる。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	利用者の日々の状態を観察し、元気がないなどの些細な変化もかかりつけ医に報告し、適時相談を行っている。特に新しい処方があった際などは体調の変化に留意している。				
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。	◎	入居時において現段階での重度化した場合や終末期のあり方について、ご本人やご家族から希望を聞いている。また、状態変化の際もこまめに話し合いながら支援をしている。				事業所には、「重度化した場合における(看取り)指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることの説明を行うとともに、意向を確認している。また、母体クリニックの主治医や看護職との連携・協力体制が図られており、急変時等にも、利用者や家族、職員には安心感がある。さらに、重度化した場合には、家族や医師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。加えて、看取りの際には、医師から家族に説明を行い、契約の上で支援をしている。訪問調査日にも、看取り介護の支援を行っている利用者もあり、事業所では多くの看取りを経験しており、住み慣れた場所で穏やかに最期を迎えられるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	ご本人、ご家族、かかりつけ医、看護職、ケアマネ、職員を含めた話し合いを行い、今後の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。	○	管理者は、現状どのような支援ができるのか、かかりつけ医と連携するなかで、職員の思いや力量を把握し、出来る限りご本人やご家族の思いに添えることができるように努めている。				
		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。	◎	かかりつけ医や看護職との連携を図り、ご本人・ご家族に「できること・できないこと」について具体的に説明をし、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	日々、状態についての連絡をご家族やかかりつけ医ととりながら支援に努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族の思いを大切にしながら対応に心がけ、精神的な負担の軽減や気持ちの変化に対応できるよう支援に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染対策委員会を中心として、感染症マニュアルの整備や施設内研修を行い、定期的に学ぶ機会を設けている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症対策委員会を設置し、感染症に係る業務継続化計画の策定に取り組んでいる。新型コロナウイルスの陽性者が出たことで、その反省をもとに今後につなげていく。				
		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。	○	行政等のメールやテレビ、インターネット等からの情報入手し対応している。また、職員や母体の病院からの情報なども対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員はもちろんのこと、利用者の方も、しっかり手洗いうがいができるように努めている。また、コロナ流行に伴い、職員、来訪者等に検温やマスク着用、手指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	
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。	△	コロナ禍において、ご家族との交流の場がもてず、本人と共に喜怒哀楽を感じる機会がなくなっている。面会制限において限られた時間や電話等の折には、ご家族へ利用者様の様子をお伝えするとともに、ご家族が抱える思いにも寄り添っている。				コロナ禍において、事業所では、面会や行事参加の制限が設けられた状況が続いているものの、ガラス越しの面会などの工夫を行い、少しでも家族と面会ができるよう支援している。また、家族は事業所内の利用者の様子を見ることができないため、運営推進会議録や事業所便りの送付するとともに、職員はこまめに電話連絡をして利用者の近況を報告している。さらに、事業所のホームページに家族専用ページを新たに設けて、利用者の多くの写真を掲載するなど、家族が利用者の日々の様子を見ることができるよう工夫している。加えて、事業所便りには、事業所の行事や職員紹介のほか、日常の利用者の表情がカラーで分かりやすく掲載されており、家族は便りを見ることを楽しみにしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍において面会制限や行事の中止を余儀なくされ参加できない状況となっている。	○		△		
		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)	○	来訪時や電話の際にはご家族に利用者の日頃の様子をお伝えしている。定期的にアンダンテ便りを発行し、施設での様子をお伝えしている。また、コロナ流行後、面会の情報や、2週間毎に利用者様の様子やなどホームページに掲載している。	○		◎		
		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)	○	ご家族自身もご本人に対して理解ある方が多く、一緒により良い支援を心がけている。					
		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)	○	コロナ禍において、運営推進会議や家族会の開催が中止となっているため、定期的に発行している運営推進会議の議事録での報告やアンダンテだよりなどで報告をしている。	○		○		
		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対応策を話し合っている。	○	入居時や面会、電話等において、ご本人の状態の聞き取りや様子を踏まえ、起こり得るリスクについて説明し、対応策を話し合っている。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	ご家族からのご質問やご相談に対しては速やかに対応をしている。また、ケアプランの更新時や体調の状態に応じてこまめな連絡を行っている。しかし、コロナ禍において、ご家族様との接点が減っており十分な聴き取りが出来ていないと感じている。			○		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約の締結、解約、内容の変更等の際には一つひとつの項目について十分に説明を行い、十分に理解いただいている。また、契約時及び料金改定時に具体的に説明を行い、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。	◎	退居を検討されている段階で手続等の説明を行い、不安がないように適時説明と相談を行いながら支援している。					
Ⅲ.地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方々は、事業所の目的や役割を理解している。			◎	コロナ禍において、出品していた地域の文化祭などの地域行事が中止となり、地域住民と交流できる機会は減少しているものの、十分に感染対策を講じた上で、近隣の認定こども園の幼児が、事業所の畑に野菜収穫に来訪する機会を確保するなどの工夫を行い、利用者に喜ばれている。また、近隣住民からの野菜の差し入れをもらったり、日常的に挨拶や会話を交わしたりするなど、職員は地域との繋がりやの継続にも取り組んでいる。	
		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)	○	コロナ禍において地域の活動や行事への参加が出来ていないが、近隣の方と日常的にあいさつを交わし、日頃から良好な関係作りに努めている。			○		○
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	避難訓練時に地域の消防団の方に実際に誘導を手伝っていただくなどしている。しかし、コロナ禍において、地域の人との関わりが少なくなっている。					
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍において、地域の人との関わりがなくなっている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	コロナ禍において、施設に立ち寄って頂く機会はないが、日常的な挨拶を行っている。また、畑を耕して下さったり、七夕の笹を提供して下さったりと良好な関係が築けている。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	コロナ禍においても、こども園の園児との交流を図ることができた。しかし、地域の人との関わりがなくなっている。					
		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)。	×	避難訓練時に地域消防団の方に参加いただき、関係づくりに努めている他は取り組めていない。					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	×	ご家族と限られた地域の方の参加がある。利用者の方が参加する体制ではないので今後検討していきたい。また、コロナ禍において開催を見合わせる状態が続いている。	◎	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が継続している。また、職員間で話し合った内容を会議録にまとめて、家族や参加メンバーに送付しているものの、管理者は、「一方的な報告になっている」と感じている。今後は、事前に家族や参加メンバーに資料を送付して、意見や提案を確認したり、会議録の送付に合わせて、簡単なアンケート形式で意見を記載して返信してもらったりするなど、コロナ禍の書面開催においても、意見や要望をサービスの質の向上に反映するとともに、有意義な会議となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	×	行事や利用状況、外部評価、目標達成計画の内容について報告を行っているが、コロナ禍において書面をもっての会議としており、意見や提案等の聞き取りが出来ていない。	/	◎	○	
		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。	×	現状として、固定された日程や時間帯となっている。参加が促せるような工夫を検討していきたい。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域に根ざした、利用者本位の生活を送ることができる事業所理念を作っている。年間目標を掲げ理念実現に向けて日々取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関やパンフレット、ホームページ等に理念を掲示し、わかりやすく伝えている。	○	◎	/	
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。	△	代表者は職員一人一人の力量を把握している。施設内研修を定期的に行い、施設外研修にも参加できるように努めているが、コロナ禍において研修の機会が減っている。	/	/	/	医師である法人の代表者は、往診で来訪するほか、昼食の際に各ユニットへ訪問があり、気軽に利用者や職員の話しを聞くことができる。また、職員は代表者に、事業所の出来事や利用者の様子などを気軽に伝えて、相談しやすいと感じている。さらに、法人・事業所として、課題に沿った内部勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めるとともに、向上心を持って働くことができるような人事考課などの環境を整えるなど、安心して働きやすい職員環境づくりにも取り組んでおり、勤務歴の長い職員も多い。加えて、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めて、気軽に相談にも応じることができる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	△	個人面談を通して職員本人が学びたいことや日々のケアの様子から学んでほしいことをまとめている。コロナ禍においてオンライン研修などを活用しスキルアップにつなげていけ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。	○	人事考課を実施し、職員個々の目標について把握している。各自が向上心を持って働けるような環境整備に努めている。	/	/	/	
		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)	△	市の連絡会等に参加し、様々な事業所との意見交換会や研修会・親睦会に参加し、交流を深めるようにしていたが、コロナ禍において交流の場が減っている。	/	/	/	
		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。	○	希望休に沿った勤務を作成したり、職員が抱えている問題を解決できるように適時取り組んでいる。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止マニュアルの整備や虐待防止検討委員会が中心となって内部勉強会を行い、理解の向上に努めるとともに、職員同士お互いがお互いを注意できるような体制を作ることが、何よりもの防止策であることを常に心がけ、虐待等の可能性がある場合は管理者に報告を行うようにしている。	/	/	○	定期的に、事業所では身体拘束や虐待防止などの内部勉強会を実施し、職員の理解促進に努めている。また、職員アンケートを実施するとともに、アンケート結果を踏まえて職員間で話し合い、不適切な行為への注意喚起や再発防止に努めている。さらに、不適切なケアに該当するのか、言葉使いを含めて具体的な行為を職員同士で振り返るとともに、不適切な言動が見られた場合には、管理者等へ伝えて、注意喚起をしている。
		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。	○	日々の申し送りや月1回の職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の表情や挨拶に気を配り、必要に応じて声掛けやフォローを行い、疲労やストレス軽減に努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束廃止マニュアルの整備や身体拘束適正化検討委員会が中心となって施設内研修を行い、理解の向上に努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束適正化委員会が施設における身体拘束について定期的に話し合いをしている。また、職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		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。	○	入居時の説明の際に身体拘束は行わない旨は十分に説明をし、それに伴うリスクがある旨も説明をしている。また、そのような状況が生じた場合の対応策については、話し合いを行い理解を頂いている。	/	/	/	

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
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。	×	職員に対して、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会をつくれていない。情報提供や相談援助は行っていない。				
		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。	○	必要があれば制度が利用できるように、地域包括支援センターなどの専門機関と連携体制は築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルや事故防止対策マニュアルを整備し、周知徹底に努めている。				
		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。	△	救急救命の講習等に参加できるようにしているが、コロナ禍において定期的な訓練は行っていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	職員が記入しやすいヒヤリハット報告書を活用し、ユニット会において月毎の事故・ヒヤリハットの報告を行うことで、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態において、気になることやリスクの可能性が高い場合は、適時職員で話し合いを行い、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルを整備し、理解に努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	利用者や家族から苦情が寄せられた場合、速やかに対応を行い、相談苦情報告書を作成している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	ご家族と良好な関係を築きながら、苦情等があれば即時に対応でき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)	△	モニタリングなどを通して利用者からの意見や要望、苦情について、個別に伺い、日々の支援の中で解決している。ご家族には契約時に相談窓口の設置内容について説明を行っている。しかし、コロナ禍において面会制限や運営推進会議といった会議の開催が出来ない状況が続いており、意見などを聞く機会が減っている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応するよう努めている。家族には、電話連絡時を活用して、職員は意見や要望を聞くとともに、介護計画の更新に伴う担当者会議などの機会を活用して、改めて意見を確認している。また、管理者は夜勤を含めて現場と一緒に業務をしていることもあり、日頃から気軽に職員と利用者の様子などの話し合いができており、情報共有を図りながら、利用者本位の支援に取り組んでいる。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関に公的な相談窓口の情報を閲覧している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者は定期的に事業所に立ち寄り、職員の意見等を直接聞いている。職員会にも参加し、直接意見を聞く機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	年度初めには個人面談を行い、日常において職員一人ひとりの意見や提案等には常に耳を傾け、利用者本位の支援となるよう努めている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回全員で自己評価に取り組んでいるが、自己評価の意義や目的について職員によって理解度にばらつきがあると思われる。改めて意義について理解を深めたい。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取りまとめて、ユニット毎に管理者やユニットリーダーを中心に作成をしている。また、職員会等を活用して、サービスの評価結果を職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議の中で報告するとともに、家族にはアンケートを同封して、思いや意見を聞き、サービスの質の向上に繋げられるよう努めている。目標達成計画の取組みの状況のモニターの実施までには至っていないため、今後は目標達成に向けた取り組みの経過を適時伝えながら、コロナ禍の収束後には、モニターの協力を参加メンバーや家族に呼びかけて、意見やアドバイスをもらったなど、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果から課題を明らかにし、目標達成計画を作成し取り組んでいる。しかし、コロナ禍において、取り組みが難しいものもあるため、今できることを取り組んでいる。				
		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。	△	評価結果の報告はしているが、今後の取り組みのモニターをしてもらっていない。	○	○	△	
		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。	△	目標達成計画に掲げた取り組みの成果は、進捗として達成状況や課題を報告しているが、確認できていない。				

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)	○	防災・風水害マニュアルを整備し、周知に努めている。また、業務継続化計画の義務化に伴う備えや話し合いを行っている。	/	/	/	年2回、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。また、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、地域の消防団員にも、事業所の避難訓練に参加協力をしてもらおうと考えている。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、備蓄品などを確保している。今後は、地域の関係団体や地域住民と、さらなる協力支援体制の強化を図り、具体的な災害対応の協力要請を進めていくことを期待したい。
		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。	○	日中・夜間、考えられる地震や火災の発生と出火場所を想定した訓練を計画し実施している。	/	/	/	
		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。	○	各設備、備品等の点検を定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	地域の消防団員、消防署、ご家族等に声をかけて訓練実施にあたっている。しかし、コロナの状況を踏まえての合同訓練となっている。	○	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の福祉避難所の設置協定を結び、災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	代表者が認知症サポート医であるため、地域の研修会の講師として指導をしたり、啓発活動等に取り組んでいる。	/	/	/	母体クリニックに事業所のパンフレットを配置して、見学対応などの広報啓発を行うとともに、地域住民からの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター等との協力連携体制は取れているものの、コロナ禍において、会議や研修への参加、イベント等の実施は困難な状況となっている。さらに、管理者は、「亡くなった利用者の家族も気軽に集まることができるような居場所でありたい」と考えて、地域との繋がりが継続できる事業所を目指している。
		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。	×	事業所として、地域の方々への相談支援は行っていない。	/	○	△	
		c	地域の人が集まる場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	地域の方々を活用できる場所としての提供はできていない。	/	/	/	
		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。	×	現状として受け入れはできていない。	/	/	/	
		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)	△	地域の文化祭に参加したり、地域包括支援センターと連携を密に行うようにしている。しかし、コロナ流行に伴い、地域のイベントなども中止となり、参加できていない。	/	/	○	