

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

“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年8月3日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数)	11	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	2		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3890101870
事業所名	グループホームおたふく
(ユニット名)	グループホームおたふく2階
記入者(管理者)	
氏名	阿部真之介
自己評価作成日	令和3年 6月 10日

【事業所理念】※事業所記入 目配り 気配り 心配り	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設前には、接遇についての勉強会を繰り返し行った。その後は、管理者やリーダーが手本を見せて、気になる言葉がけ等があればその都度、話をしている。 朝礼時には事業所の理念(法人理念と同じ)を唱和している。 「自立支援を行う事業所」を目指しており、ラジオ体操、歩行練習、立位保持練習などを介護計画に挙げていた。 誕生日の利用者から「美味しい魚が食べたい」と希望があったことを受けて、握り寿司をテイクアウトした。メニュー表を利用者が見やすいように拡大して、個々に好きなネタを選ぶ機会をつつた。
---	---------------------------------------	--

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。	○	日常的に会話や関わりを持ち引き出すようにしている。ご家族からも来られた際など積極的に聞き取りをし申し送りを行っている。	◎		○	利用者から希望や意向等を聞いたら、タブレット端末の介護記録に入力している。	
		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。	○	表情の変化を見逃さず判断するようにしている。					
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	特に面会時に聞き取るようにしているが、コロナによる面会制限でキーパーソン以外の方とのかわりを持ちにくい。					
		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。	○	個人記録をつけたし、申し送りにて情報共有している。					
		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。	△	ご本人の思いを引き出しはいるがまだ一部である。					
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時、ご家族やケアマネから話を聞いている。日常の会話からご本人より聞き出し情報共有している。			△	入居時に家族から聞いた生活歴等の情報を、利用者基本情報シートに記入しているが、既往歴や日常生活動作についての情報が主となっている。さらに、馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境などの情報もまとめて、本人らしい暮らしを支えるための基本情報としてほしい。	
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	職員同士で話し合い、把握に努めている。					
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	個人記録に残し申し送りにし、情報を共有している。					
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	その都度職員同士で話し合い申し送りしている。					
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	その日の状態により対応している。					
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	常にユニット会で話し合っている。ご本人が意思を伝えることができない方は、ご家族に聞き一緒に検討している。			○	ユニット会時に、介護計画のモニタリングや見直しの話し合いを行っており、その際には、医師や看護職員の意見等を踏まえて検討している。さらに、本人の視点となる情報を明確にしてはどうか。	
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	日々の生活の中で気づきを話し合っている。					
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	1日を通して支援していきたいことを書き出し目を通してしている。					
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。	△	反映された内容になっているができていないものもあるため、ユニット会にてその都度見なおしている。					
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人ご家族の意見を職員間で話し合い、プランに反映している。	○		○	本人、家族の意向や医師、看護職員、職員の意見を聞き、計画作成担当者がアイデアを出して介護計画を作成している。「自立支援を行う事業所」を目指しており、ラジオ体操、歩行練習、立位保持練習などを介護計画に挙げていた。家族から「お墓参りに連れて行きたい」と希望があり、立位保持の練習を計画に採り入れている事例がある。	
		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。	○	ご本人ご家族の意見を聞き、少しでも穏やかに過ごせるように支援している。					
		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。	△	コロナの流行により、面会制限によりあまり地域とは協力体制は取れていない。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	日々ケアプランに基づいてサービス行っているか確認している。毎月ユニット会ではモニタリングを行っている。			○	ユニット会時に、介護計画のモニタリングや見直しの話し合いを行って共有している。	
		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。	○	援助項目を書き出しその日できたかチェックしている。			○	介護計画の援助内容を記入した一か月の表を作成し、毎日実践できたかを○×で記入している。	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個人記録に会話等残すようにしている。			△	タブレット端末の介護記録に入力しているが、その内容を探す必要がある。	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	個人記録に残すようにしているができていない時もある。			△	タブレット端末の介護記録に入力するようになってはいるが、記入は少なく、その内容を探す必要がある。	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	毎月のユニット会で見直しを行い必要に応じ修正をしている。			◎	計画作成担当者が責任を持って期間を管理しており、6カ月毎に見直しを行っている。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月ユニット会で見直しを行っている。			◎	毎月、ユニット会議で話し合った内容をもとに利用者個々の担当職員がモニタリングを行い現状確認を行っている。	
		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。	◎	主治医、看護師、ご家族と相談し必要に応じて計画を見直している。			○	看とり支援開始時や退院時など、身体状況に変化がみられたら計画を見直している。	
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。	◎	毎月のユニット会や緊急時はその都度話し合いを行っている。			◎	職員個々が話し合いたい内容を事前に考えておき、毎月、ユニット会を開催している。緊急案件があれば、その日の勤務職員で話し合っている。	
		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。	◎	一人ひとり意見が出せるような雰囲気になっている。					
		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、工夫している。	◎	勤務表を出す際にはユニット会の日を決めている。休みの職員も参加もしくはリモートでの参加をしている。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	会議議事録を作成し皆が目を通すようにしている。			◎	タブレット端末に議事録を作成しており、内容を確認した職員は既読者一覧でわかるようなくみになっている。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	タブレットでの申し送りを毎日確認できるようにしている。			○	利用者の状態についてはタブレット端末に記入し、その他については申し送りノートや面会ノートに付けて記入して申し送っている。確認した職員は、それぞれにサイン等をするしくみをつくっている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	タブレットでの申し送りを毎日確認できるようにしている。		○			
(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。	△	したい事は把握できてなかなか実行に移せていないこともある。					
		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、選ぶのを待つなどの等)	○	意見が言えない方にも選んでもらうように心がけている。			○	誕生日の利用者から「美味しい魚が食べたい」と希望があったことを受けて、握り寿司をテイクアウトした。メニュー表を利用者が見やすいように拡大して、個々に好きなネタを選ぶ機会をつくった。	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	言葉になかなか出せない人は、行動やその時の表情で声掛けをしている。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	一人一人のペースでできている部分と職員の都合になっているところもある。					
		e	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。	○	出来ることはしていただくよう声掛けをしている。				○	「家族のことを忘れないように」との想いで、写真立てに家族の写真を入れて、居間のテーブル席に置いておくとみられた。職員は、時々話題にして支援している。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	表情や動作から、ご本人の思いを感じ取り支援している。					
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。	○	常に尊厳を大切にしよう心掛けている。プライバシーの配慮に気を付け、トイレの際のドアや入浴後の移動の際など気を付けている。	◎	○	◎	1月の身体拘束についての事業所内研修時に学んでいる。開設前には、接遇についての勉強会を繰り返し行った。その後は、管理者やリーダーが手本を見せて、気になる言葉がけ等があればその都度、話している。朝礼時には事業所の理念(法人理念と同じ)を唱和している。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさずさげや誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	トイレの誘導の際の声掛けは、周囲にわからないよう配慮している。			◎	椅子に座っている利用者には、職員は、すねについて利用者の目線の高さに合わせ話を聞いていた。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	他の方に気づかれることがないように誘導している。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入るときは声掛けを行っている。入り口も開けっ放しにならないように配慮している。				◎	利用者に「お部屋見せてもらっていいですか」と聞いてから入室していた。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	研修等で理解している。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者に向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。	○	ご入居者に手伝ってもらい感謝を伝えている。					
		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。	○	他のご入居者の洗濯物等たまたまれている。					
		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)	○	気が合わないご利用者同士の間に早めに入り、トラブルにならないよう注意している。			○	テラスで歌を歌うような時には、テーブルを囲み皆で手をつないで歌うような場面をつくっている。意向の相違などがあれば、職員が仲に入って取り持っている。	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになった際は間に入り声をかけている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	フェイスシートや入居時の聞き取りにより把握している。				/
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご本人に聞いたり、ご家族に聞いたりして把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	今までの主治医が入居後も診療していただけるように支援している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナの流行により、面会制限をしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度的場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナの流行により、外出制限していた。状況に応じた近所の散歩等は行っている。また1階に降りてテラスで皆で気分転換を図ったりしている。	○	○	△	利用者から外出、外食の希望があるが、新型コロナウイルス感染症対策のため、支援を制限している。家族と受診等に出かける利用者がいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナの流行により出来ていない。				職員が併設建物の方に物品を取りに行くような時には、利用者を誘って一緒に行くようにしている。1階ユニットのテラスでお茶を飲むような時には、2階ユニットの利用者も誘ったりしている。
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	コロナの流行により、玄関先程度になっている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナの流行により、落ち着いた際はご家族にも同意をもらいお花見を計画したが、予定日前に松山市でクラスターが発生したため中止となった。				
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。	◎	ユニット会で一人ひとり認知症の行動を話し合いケアしている。				
		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。	△	出来ている日が多いが出来ていない日もある。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ること出来ないことをユニット会で共有する。車いすで自走される方もおられ、危険のない範囲で手を出さず見守りのなかご自分で動いていただいている。		◎	○	
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。	△	役割を決めているが毎日とは出来ていない。				定期的に移動スーパーが来ており、買い物できるよう支援している。男性利用者のひとりには、ラジオ体操を行う際に前に立ち、皆の手本になってくれる。「何かさせてください」と言う利用者もおり、洗濯物たみなどを一緒に行っている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	一人ひとりのできること、好きなことができるよう声掛けを行っている。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナの流行により、地域とのかかわりが持てていない。				
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。	○	化粧をされる方には入居後も声掛けや準備の手伝いをし、継続してもらっている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを制限したため評価はできない。
		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支援している。	◎	洋服を選んでもらうよう選択してもらうように声掛けしている。				
		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。	○	選択できるよう何枚か選び決めていただいている。				
		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。	◎	外出の際は前日から一緒に用意している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髯、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	毎朝整容するときにさりげなく声をかけている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	コロナの流行により、出張理美容に来ていただいている。コロナが落ち着いた際は、行きつけの美容室に行けるようにしている。				
		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。	○	定期的にかットをしている。洋服は季節に合ったものを支援している。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	理解しているが食事は委託で作っている。					
		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。	○	委託で食事を行っているが、誕生日やイベントの際は食事作りを行っている。			×	法人の厨房に委託業者が入って食事をつくっている。でき上がった食事が届くため、利用者が食事一連のプロセスにかかわる機会はほぼない。	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	食事レクの際は一緒に行っている。					
		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。	◎	把握している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	委託会社が季節に合った食事を提供している。				○	委託業者の献立となっている。行事食や月に一回、特別食がある。テラスで育てたキュウリを塩もみにして食事に添えることがある。
		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て、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、いれどりや器の工夫等)	○	必要に応じ言語聴覚療法さんに入ってもらい、専門的に食事の形態の検討や介助方法などアドバイスをもたらしている。					
		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。	○	自宅から使い慣れた湯飲みなど持ってきてもらっている。					新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを制限したため評価はできない。
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食事介助にて一緒にいるが食事はしていない。その方に合わせた食事ペースを大事にしている。				△	利用者の食事中、職員は、介助の必要な利用者の隣に座ってサポートに徹していた。
		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。	△	食事レクでしか食事を作っておらず待ち遠しい雰囲気にならなっていない。	◎			△	誕生日の日に、ホットプレートを使って一緒に焼きそばをつくらったりすることはあるが機会は少ない。
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	状態にあわせ食事水分がとれるように工夫している。お茶ゼリーやとろみの使用等検討している。					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	トロミや食事形態に気を付け脱水にならないよう気を付けている。					
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	毎週栄養士と話し合う機会を設けている。				△	職員で話し合うような場は持っていない。委託業者と定期的に話すような機会がある。デザートが好きだが、カロリー制限がある人については、医師や家族と相談して、主食量を減らしデザートは付けてもらえるよう話をした。
		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。	○	委託会社がやっている。					
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。	◎	訪問歯科や歯科衛生士さんによる口腔ケアを導入しアドバイスいただいている。					
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアの際に把握に努めている。必要に応じ訪問歯科を利用している。			○	職員が把握している。歯科衛生士のアドバイスを受けており、利用者の状態によっては、舌用ブラシでケアしているケースがある。	
		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。	◎	訪問歯科の際や、歯科衛生士さんによる口腔ケアの際にアドバイスをいただき支援に活かしている。歯間ブラシやハミングッド等でその方に合ったケアをしている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後に声掛けや介助により行っている。					
		e	利用者の方を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	介助が必要な方には声掛けや支援をしている。				○	洗面所に個別の小さい鍵付きロッカーがあり、ネームプレートが付いていて、個々の状態によって歯ブラシ等を出し入れして使用している。調査訪問日の昼食後には、声をかけて手引き歩行等で洗面所まで誘導して支援していた。
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	その都度訪問歯科をお願いしている。緊急性のある場合は職員により即時通院をしている。					

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
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。	◎	行動や表情を確認してさりげなくトイレ誘導を行っている。				入居時に紙おむつを使用しているケースについて、介護計画の目標に「トイレで排泄ができる」と挙げて試しながら支援に取り組んでいる。排泄用品のストックが切れる時を捉えて、適切性について検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	理解しており、水分量のチェックや牛乳を毎日飲んでいる。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表を見て把握している。				
		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状態にあった支援を行っている。	○	ユニット会で話し合い、その時の状態に合った支援を行っている。	◎	◎		
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	ご本人の状態を見て把握している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々のパターンや時間を見て声掛け誘導を行っている。				
		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。	○	昼と夜で合ったものを選択している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	一人ひとりに合わせて、パットやパンツを使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	毎朝選択で牛乳やジョアを飲んでいる。				
		20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	職員の勤務の都合で決めてしまうこともある。入浴の際はゆっくりその方に合わせた温度で入浴してもらっている。	◎	
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。			○	一人ひとりが個室でゆっくり入浴している。				
c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。			○	自立支援しやすい浴槽となっており、少しの介助で自身の力で入浴行えている。				
d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。			○	時間をずらしたり声掛けのタイミングを考えて誘導している。				
e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。			◎	バイタル、体調を確認し入浴している。				
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。	○	経過記録等で把握している。				睡眠導入剤を使用する人については、医師に夜間の様子等を報告して相談しながら支援している。日中は、居間で過ごす人が多い。
		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。	○	日中家事等の手伝いをさせていただき、活動量を増やし夜は眠れるようにしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	夜間の状態を主治医に相談しながら、過度に眠剤を使用しないようにしている。まずは昼間の過ごし方から検討し音で対策している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	居室で自由に休まれたり、ソファで休まれたりしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご自分から電話をすることは無いが、誕生日などにプレゼントや手紙が届いた際は電話をするように支援している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	ご自分から電話をすることは無いが、誕生日などにプレゼントや手紙が届いた際は電話をするように支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ライン電話でもできるように支援している。				
		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。	◎	知人等から届いた手紙はご本人や家族に伝えていく。				
		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。	○	遠方の家族等から手紙が来ている。				

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
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。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	移動スーパーで買い物ができる機会がある。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナの流行により、外出制限を設けているため買い物が出ていない。移動スーパーの利用はしている。				
		d	「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。	○	ご家族と相談した上で、現在は所持している人はいない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居の際に必ずご家族と話し合っている。ご本人が持てるよう支援している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに採られない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	誕生日にはご家族もお呼びし行うこともあるが、コロナの流行により、できないことも多い。	◎		×	特に取り組んでいない。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関先に花を植えたり、季節の飾りつけを行っている。	◎	◎	○	駐車場が広く、車を止めやすい。玄関前には、信楽焼のためきの置物を置いており、花壇を整備している。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない暖かな共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくり再現しているかな等。)	◎	毎月壁画部分を皆で飾りつけている。	◎	◎	○	居間は広く、壁に大型テレビを設置して、テレビに向けてソファを配置している。テーブルは、合わせたり離したり、円にしたりして使用でき、行事や活動によって変えている。
		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。	○	配慮している。			◎	掃除が行き届き、気になる臭いはなかった。駐車場側の窓やテラス側の窓から自然光が入っていた。調査訪問日、利用者は、椅子やソファに座り、テレビでオリンピック観戦をしていた。
		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。	○	間接照明をつけることにより暖かい雰囲気になっている。			○	テラスでは、野菜や花を育てており、居間からも見える。利用者の中には「緑が見えるとホッとすると」言う人もいます。季節ごとに居間の壁面飾りをつくり掲示している。
		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。	○	ソファでゆっくり過ごせている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	便座の配置が戸を開けても見えないようになっている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	ご本人が家で使っていたものを部屋に置いている。	◎		○	会話の中で「三味線どうだったかな」と話す利用者があり、家族にその話をして、自宅から本人の三味線を持参してもらった。本人が弾きたい時に弾けるよう居室に置いており、時々皆に聞かせてくれる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレや浴室等には自立できるような手すりを取り入れている。			○	トイレの表示は、居間からも見えるようにしていた。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	ポリドットやハイター等は手の届かないところに片づけている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろろ、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)	○	雑誌、本等は手にとって見れるような位置に配置している。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	研修等で理解している。日中は入り口の出入りを自由に行っている。	◎	×	◎	日中、玄関は開錠している。身体拘束について勉強する機会に、鍵をかけることの弊害について学んでいる。
		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。	○	日中は入り口の出入りは自由に行える。ご家族にも説明している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけるなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中は入り口の出入りは自由に行える。ご家族にも説明している。				
(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。	○	基本情報はいつでも確認できるようになっている。				
		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。	◎	異常、変化時は記録し、申し送り等で共有している。				
		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。	◎	看護師が配置されているので日々相談できる。協力医療機関とも密に連携を取れている。				

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
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。	◎	希望により今までのかかりつけ医が継続されている方もいる。	◎			
		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。	◎	1回/2W 訪問診療を受けている。緊急時は往診してもらっている。必要に応じ他科受診も行っている。				
		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。	◎	受診前後にはご家族に連絡し報告相談している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際は施設での情報を申し送りしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	管理者が病院やご家族に定期的に状況を確認している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	各医療機関、地域連携室等と連携を取っている。				
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。	◎	申し送りや連携を取り、相談しやすい体制となっている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間連絡が取れるようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	◎	必要に応じ管理者、看護師から依頼し相談し往診を受けている。				
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ている。	○	申し送りをし理解するようにしている。				
		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。	◎	服薬に関するヒヤリの際は、カンファレンスを開き、改善に努めている。				
		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。	◎	処方変更時には特に注意している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	眠剤などの使用の際は特に注意し情報提供している。				
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。	◎	入居時と看取りの際は話し合いを行っている。				日中は、各ユニットに1名ずつ看護職員を配置しており、医師や家族と話し合ったり、職員とのつなぎ役をしている。この一年間では、利用者一名の看取りを支援した事例がある。新型コロナウイルス感染症対策期間ではあったが、対策をしっかりと居家で家族と一緒に支援した。
		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。	◎	終末期にはご本人、ご家族、職員、主治医とで話し合いを行っている。	○	◎		
		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。	○	現状を見極め、話し合いを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	話し合いにより説明をしている。				
		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。	◎	協力医療機関と常に連携をとっている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	面会時は特にコミュニケーションを図っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に感染症についての研修を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	研修し看護師が直接実技の研修を行っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	回覧し熟読している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	流行の状況に応じ対応している。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	細かく行っている。				

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。	○	ご家族にその都度相談したり協力をお願いしている。				新型コロナウイルスの県内感染者数が落ち着いている時期には、利用者の誕生日に家族を招き、一緒に祝う機会をつくった。 電話で知らせたり、SNS(約7割の家族が使用)で写真を送付したりして報告している。テレビ電話も活用している。 法人内の介護事業所合同の施設広報誌にグループホームの行事等を写真付きで載せている。	
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	コロナの流行により、面会があまり出来ていない。					
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	誕生日には参加して頂いている。家族会は中止となる。	○		○		
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	ライン等で動画や写真を定期的に送っている。施設のたよりを毎月郵送している。		○	○		
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	来所持電話等でお話を聞きしご本人の様子等を報告している。					
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居時、来所持に聞き取りをし、ご本人との関係把握に努めている。					
		g	事業所の運営上の事務や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	施設広報誌を毎月郵送している。またブログでも発信している。		△	△		
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	コロナの流行により、家族会は中止となる。					
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	ケアプラン説明時や必要時には都度説明し理解を得ようとしている。					
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来所持には声をかけ、気になることを聞いている。			○		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	説明し理解を得ている。				/	
		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。	◎	支援している。					
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	同意を得ている。					
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。	○	設立前は地域の説明会を行った。その後夏祭りや地域の行事に参加予定だったがコロナの流行により、中止となる。			◎	運営推進会議の地域メンバーに書面会議のための報告書をポストインしている。 地域交流が制限されている時期であっても、地域とつながりを持てるような工夫はできないだろうか。事業所からの発信など工夫してはどうか。	
		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)	△	コロナの流行により、地域行事が中止となっている。併設施設は過去地域行事への参加を積極的に行っており、グループホームも参加予定だったが現状開催がないため行っていない。			◎		△
		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。	△	コロナの流行により出来ていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナの流行により出来ていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナの流行により出来ていない。					
		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)	△	コロナの流行により出来ていない。					
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	把握には努めているが支援はあまり出来ていない。					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう、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)。	△	コロナの流行によりあまり出来ていないが、落ち着いたら取り組んでいきたい。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナの流行により書面開催となっている。	△		△	地域メンバー、松山市、地域包括支援センターに報告書を送り、書面会議を行っている。さらに、家族等の参加も促してみよう。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	×	コロナの流行により書面開催となっている。			△	活動、利用者の状況を面で報告している。始めてサービス評価に取り組むため報告はできない。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	コロナの流行により書面開催となっている。			◎	△	地域メンバーには、意見等はないか電話で聞いている。地域行事が中止となったこと等を教えてもらおうが、意見や提案等は出ていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	コロナの流行により書面開催となっている。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	地域の方、市、包括へは郵送している。					
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。	○	毎朝朝礼で理念の唱和をしている。					
		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。	◎	玄関に大きく飾っている。入居前の契約等でも説明している。	○	◎			
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	ケアの向上につながる研修を受けるようにしている。					
		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。	○	職員に合わせた研修を受けるように支援している。					
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	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)	○	地域密着型サービス協会へも入会し研修にも参加していきたい。(現在すべて中止となっている)					
		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。	○	毎週定例会を行い話し合いを行っている。	◎	○	○	管理者はいつでも法人代表に相談できる。管理者が職員の話も聞いている。屋敷をテイクアウトすることもあり、その際は職員の方も注文できる。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修を行い理解に努めている。					
		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。	○	申し送りやユニット会で話し合っている。					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	ユニット会で伝えている。また勉強会を行っている。			◎	ユニット会等時にマニュアルを確認しながら学ぶ機会を持っている。	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日常的に注意を払っている。人員不足の際はストレスが軽減されていない。					
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。	◎	研修を行い理解している。身体拘束はしていない。					
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	研修を行っている。					
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	実際そのようなケースはないが誰かがあった場合は身体拘束をしない代替案を提示し話し合いを重ねていきたい。					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	研修を行い理解に努めている。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	支援している。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	常に連携がとれる体制を築いている。					

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
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。	○	マニュアルを作成し勉強会を行っている。				
		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。	△	緊急時の対応研修は行っているが、実践研修は行っていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを記入し事故にならないよう努めている。				
		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。	○	ユニット会や申し送り等でそれぞれのリスクについて話し合っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルを作成し対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	必要に応じ市町に相談報告を行うが、現時点で苦情はない。				
		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。	○	苦情の際は速やかに話し合いを行い回答するように努めていきたい。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	相談窓口を設けている。面会時等、言いやすい雰囲気作りを努めている。			○	誕生日には、希望を聞いており、食べたいものを手作りしたり購入したりして希望を採り入れている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口を設けている。家族会、運営推進会議は中止となる。	◎		○	電話やSNS、来訪時に聞いている。面会室をつくっている。
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約当初は相談窓口の情報提供を行っている。苦情につながるケースの場合は都度情報提供を行ってほしい。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	定例会を行っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりと話をする機会を設けている。また都度話をするようにしている。			○	年3回、施設長と管理者が、職員と面談を行い聞いている。
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回サービス評価を行っている。				始めてサービス評価に取り組むため評価はできない。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	作成の際は一人で作らず職員の意見を聞き作成している。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	今回初回となる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	○	今回初回となる。	△	△	評価困難	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	今回初回となる。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	消防訓練を行っている。マニュアルを作成している。				6月に、職員のみで夜間の火災を想定した避難訓練を行った。災害時は、隣接の法人内事業所間で連携を取るようになっていく。事業所は地区の指定避難場所となっており、災害が発生した場合は、介護の必要な人を受け入れることになっている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食用料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の地区防災委員になっている。定期的に地区防災会議にも参加している。コロナの流行によりそれ以後は会議、合同避難訓練が中止となる。施設自体が地域の避難所となっている。また地域の非常備蓄倉庫も作っている。	×	◎	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の地区防災委員になっている。定期的に地区防災会議にも参加している。コロナの流行によりそれ以後は会議、合同避難訓練が中止となる。施設自体が地域の避難所となっている。また地域の非常備蓄倉庫も作っている。				

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
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)	○	コロナの流行前は、認知症サポーター研修を全職員が受講した。介護教室の依頼もあったがコロナの流行により中止となった。落ち着いてきたら参加していきたい。				現在は、特に取り組んでいない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	地域の寄り合いがコロナの流行以前はあり参加していたが、現在ない。そういう場での相談はあった。		◎	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	現在はしていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	以前ボランティアの受け入れをしていたが、現在はしていない。				
		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)	○	連携を密にしている。			△	