

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 1 月 24 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	なでしこ
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 瞳
自己評価作成日	令和 7 年 1 月 2 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1.私たちは、利用者様を笑顔にします。 2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 「災害時の備えや取り組みを知っていただく」 ・申し込み相談時や入居時に福祉避難所になっていることや建物の構造を説明し、災害があっても安心していただけるよう説明した。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 今治城や今治港の近くの分かりやすい交差点の角に事業所は位置し、時折、地域住民から認知症等の相談を受けることもある。利用者の思いを大切にした支援を心がけ、入浴の有無や好みの衣服、飲み物など、職員は利用者に声をかけて意見を聞き、選択や自己決定ができるよう支援している。感染対策が続き、一定の外出等の制限を設けているが、利用者から「ソフトクリーム、たこ焼きが食べたい」などの希望が出された場合には、人が密集しない場所を探して、買い物に出かけるなどの工夫をしている。また、大島バラ公園等に行った際に、近隣に住む家族に連絡し、一緒に楽しみながら過ごしてもらうこともある。重度の利用者にも、体調等を考慮しながら、可能な限り、屋外に出て外気を感じてもらえるような支援にも努めている。さらに、年間の研修計画を作成し、毎月研修を実施して職員のスキルアップを図ったり、有給休暇や希望休の取得を促したり、職員が仕事と子育てを両立できる勤務時間に対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。加えて、代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土づくりも行われている。
---	---	---

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。	○	入居の際の聞き取りで希望や意向の把握に努めている	○		○	入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らしの希望、意向などの聞き取りをしている。また、居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、介護サービス事業所の関係者と連携を図り、情報を収集している。病院の退院後に入居する利用者も多く、病院のソーシャルワーカーに状況を確認することもある。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	「本人はどうか」「自分たちの置き換えた時にどうか」という視点で決定するよう努めている				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	ご家族訪ねてくる親族・知人等から話をうかがっている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	業務日誌や日々の申し送りにより共有している				
		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。	○	思い込みや決めつけないよう努めている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	面談時の聞き取りや利用していたサービスのスタッフ、CM等からも情報収集に努めている			○	入居前に、自宅や病院等を訪問して利用者や家族と面談を行い、利用者の状態や性格等の聞き取りをしている。入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員やホームヘルパー、デイサービスの相談員、病院のソーシャルワーカーから情報を確認し、利用者台帳やアセスメント票に記録している。また、新たに知り得た情報は、ミーティングや申し送り時に、職員間で共有している。
		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。	○	日頃の話し合いや現況報告から把握に努めている				
		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)	○	各記録等により、個々の生活リズムの把握に努めている				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ご本人様の視点に立って考えるよう努めている			○	ICF情報整理シートを活用して、利用者一人ひとりの「できること、障害・制限」などを整理するとともに、職員間で共有している。また、アセスメント情報や把握した情報のほか、利用者や家族から聞いた意見や意向を踏まえて、ミーティングなどの中で話し合い、より良いサービスを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ご本人様にとってよりよい暮らしとなるよう努めている				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	思いや意向が反映された暮らしとなるよう努めている				事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、主治医等の関係者から指示や意見をもらい、アセスメント情報や把握した情報のほか、職員から出された意見を取りまとめて、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、利用者の意向や意思の指示等を反映した計画作成に努めている。さらに、重度の利用者も、居室内でずっと一人だけで過ごすことなく、体調を見ながらリビングで他の利用者と一緒に過ごしてもらうなど、配慮した支援にも努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人様やご家族の意向、状況の変化を踏まえて作成するよう努めている	○		○	
		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。	○	重度化しても慣れ親しんだ過ごし方ができるよう努めている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	ご本人様の取り巻く環境によるところがある				

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	職員間で共有している	/	/	○	利用者の個別のファイルに介護計画は綴じられ、いつでも職員は内容を確認することができる。日々の介護経過記録に、多少の記録内容の個人差は見られるものの、バイタルサインや排泄状況のほか、声かけや見守りなどの誘導方法、利用者の発した言葉、反応等の詳細な記録が残されている。また、毎月モニタリングを実施し、利用者の日常生活動作や精神状態等を確認するとともに、介護計画に沿った支援の実施状況を、ケアプランチェック一覧表等に○△×の印を付けて、状況を分かりやすくしている。さらに、ADLやIADL、精神状態の状況の詳細な確認も行われている。
		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。	○	状況確認を行いながら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。	○	期間にとらわれず、状況の変化があれば見直しを行っている	/	/	○	入居間もない介護計画は1か月で見直しを行い、その後は、6か月に1回計画の見直しをしている。また、退院時等の状況が大きく変化した場合には、その都度関係者で話し合い、計画の見直しをしている。また、計画の見直しに併せて、ICFシートの情報の更新も行われている。
		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。	○	月に1回は行っている	/	/	○	
		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。	○	心身状態に変化がある場合には見直しを行っている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的及び適宜開催している	/	/	◎	月1回ミーティングを実施して、職員間で情報共有をするとともに、利用者の現状の確認や課題などの話し合いをしている。日頃から、代表者は管理者のほか、職員とのコミュニケーションが図られ、職員から意見や提案を伝えやすい雰囲気づくりが行われている。また、法人の各事業所の管理者や計画作成担当者が集う合同のミーティングも行われていたが、感染対策等のために現在には行われていない。さらに、ミーティングなどに参加できなかった職員は、記録を確認してもらうほか、管理者等から口頭で伝達をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	お互いに意見やアイデアを話し合える関係づくりに努めている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	参加できなかったスタッフにも会議の内容を共有できるよう努めている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日々の申し送り等により共有している	○	/	○	業務日誌や申し送りノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。申し送りは、日勤者が遅出と夜勤の職員に伝達を行うとともに、夜勤明けの職員が早出と日勤者に伝達をしている。また、出勤時等に申し送りノートを確認し、職員は押印を残す仕組みづくりができている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	意向や希望を実行できるよう努めている	/	/	/	お茶等の飲み物や入浴の有無など、職員は日々の生活の様々な場面で、利用者に声をかけ、自己決定してもらえるように支援している。中には、居室のタンスから好みの衣服を選び、自分で着替えることのできる利用者もいるものの、季節に合わない服装が見られた場合には、さりげなく職員が上着をかけるなどのサポートをしている。また、外出に出かけた際に、メニューを見て、利用者に食べたい物を選んでもらうとともに、日頃は食が細い利用者も、外食時にはいつも以上に食べる様子も見られる。さらに、利用者の好きな趣味のほか、新聞を読む利用者と時事ニュースを話すなど、職員は利用者の関心のある話題を提供し、活き活きた言動や表情が引き出せるような支援にも努めている。
		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)	○	なるべく自己決定できる機会を作っている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	業務優先なケアにならないよう努めている	/	/	/	
		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。	○	活き活きた言動や表情が引き出せるよう努めている	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や体で表現するサインを見落とさないよう努めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	プライバシーに配慮したお声掛けや配慮をするよう努めている	○	◎	○	日頃から、管理者は職員に対して、利用者が排泄などを失敗をした場合には、周りの他の利用者に気付かれないように、さりげなく声をかけて、羞恥心等に配慮してフォローするように、継続して指導している。また、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入って利用者の話を聞いたり、利用者同士の仲を取り持つなどの橋渡しをしたりするなどの支援も行われている。さらに、居室に入室時には、ノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に利用者に声をかけて、目的を伝えてから入室をしている。時には、職員が利用者と一緒に入室をして、清掃やシーツ交換をするなど、一人ひとりの利用者に合わせた対応をしている。
		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。	○	プライバシーや羞恥心に配慮した介助に努めている	/	/	/	
		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。	○	お声掛けやノックにより配慮している	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時に誓約書を取り交わし遵守している	/	/	/	

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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	できることは手伝っていただきながら感謝し合える関係づくりに努めている				車いすの利用者がトイレに行く際に、他の利用者が車いすを押したり、相互に声をかけ合ったりするなど、日常的に利用者同士の助け合いや支え合う場面が見られる。他の利用者にトイレの誘導を手伝ってもらった際に、トイレの前まで車いすを押してもらい、トイレの入口で職員と介助を交代するなど、利用者の気持ちに寄り添うようにしている。中には、大きな声を出す利用者がいるものの、居室などの落ち着いてもらえる場所に一緒に移動するなど、職員は利用者に目を配らせながら見守りを行い、利用者同士のトラブルに繋がらないよう配慮している。
		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。	○	共同生活ならではの支え合いの大切さを理解している				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	世話好きな利用者様に力を発揮していただくことで、支え合える体勢づくりに努めている			○	
		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。	○	フロアの配席を変更したり、必要があればスタッフが仲介に入っている				
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。	○	面談時の聞き取り等で情報を収集し把握に努めている				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	これまでのかかりつけ医や各機関をできる限り継続して利用することで関係性が途切れないよう努めている				
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)	○	意向や希望に沿って外出できるよう努めている	△	×	○	感染対策が緩和され、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、ベランダや屋外に出て、外気浴をしたりすることができている。また、利用者から「ソフトクリーム、たこ焼きが食べたい」などの希望が出された場合には、人が密集しない場所を探して、買い物に出かけるなどの工夫をしている。時には、外食に出かけることもあり、混雑する時間を避けて予約するなど、配慮した支援も行われている。さらに、大島バラ公園等に行った際に、近隣に住む家族に連絡し、一緒に楽しみながら過ごしてもらうこともある。重度の利用者にも、体調等を考慮しながら、可能な限り、屋外に出て外気を感じてもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	協力が得られる利用者様にはそのように支援している				
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。	○	不穏となるような要因を紐解き、取り除いていけるよう努めている				ICF情報整理シートを活用して、職員は利用者のできることを把握し、可能な限り、できることは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。歯磨きをする際に、職員から利用者に分かりやすく声をかけることで、自分で準備して歯磨きができるようになった利用者もいる。また、毎食前に嚥下体操を行い、利用者の嚥下機能の低下を、少しでも防げるように取り組んでいる。さらに、体操をしたり、事業所周辺を一緒に歩いたりするなど、利用者の筋力が低下しないような支援にも努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の暮らしの中で楽しみながら機能の維持・向上が図れるよう努めている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できる限り手や口を出さずに取り組んでいただけるよう努めている	○		○	
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。	○	日々のかかわりの中で楽しみや役割となりそうなことの把握に努めている				洗濯物干しやたたみ、食器拭き、下膳など、職員は利用者に声をかけ、できる役割や得意な出番等を積極的に担ってもらえるよう支援している。また、手先が器用な利用者に、新聞等を折ってゴミ箱を作ってもらったり、得意な利用者に折り紙等を使用して壁画の作品作りをしてもらったりすることもある。以前は、食事の下準備も利用者に手伝ってもらっていたが、現在は感染対策もあり、実施されていない。さらに、おやつ作りの際に、利用者のどら焼きの生地を焼いてもらうこともある。利用者の楽しみのある生活や気晴らしが行われるような取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	○	症状が進行しても出番や役割があるよう努めている	×	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人様の嗜好や身だしなみについて把握している				起床時に、自分で服を選んで着替え、整容を整えることのできる利用者もいる。また、食べこぼしなどの衣類の汚れが見られた場合には、周りにいる他の利用者に気付かれないように、さりげなく職員が声をかけたり、居室や浴室などに移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、自分で化粧を行い、ヘアウィッグを付けるなど、おしゃれを楽しむ利用者もいる。さらに、男性利用者には、電気シェーバーを手渡し、自分できるところはしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。加えて、家族と馴染みの美容室に出かけたり、訪問理美容を利用して髪型を整えたりすることもできている。重度の利用者も、以前の好みの髪型を家族等と相談するなど、継続して本人らしさが保てるような支援も行われている。
		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。	○	髪型や服装、装飾等は本人様の好みで整えられるよう努めている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人様の視点に立って支援するよう努めている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事に合わせた服装となるよう支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	自尊心を傷つけないよう配慮しながらカバーしている	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染みの理美容室がある場合は継続できるよう努めている				
		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。	○	重度化してもその人らしい髪型や服装ができるよう努めている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解している				現在、職員の勤務体制等の問題もあり、地元の業者に委託して、汁物のほか、おかずを配達してもらい、事業所で炊飯を行い、温かいご飯を利用者に提供している。誕生日には祝い膳として、利用者に好きな物を聞き、配食を止めて職員が調理し、好きなちらし寿司やたこ焼きを作ることもある。おやつの際に、どら焼きと一緒に作ったり、ケーキのフルーツを盛り付けたりするなど、利用者に手伝ってもらうこともある。業者の栄養士が献立を作成し、毎週事業所にメニューが届けられている。地元で採れた季節の食材が使用され、メニューを見ながら、利用者と食事の話が盛り上がることもある。アレルギーの有無は、入居時等に把握するとともに、事前に業者に伝えられ、代替品を提供してもらうことができている。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やムース食などの食べやすい食事の形態にも対応するとともに、誤嚥の心配のある利用者には、職員が注意を払ったサポートをしている。ムース食は、業者が対応するとともに、刻み食やとろみ剤の調整は、状態を確認しながら職員が調整するなど、職員間で情報を共有しながら、対応をしている。食事の際、職員は見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に食事を摂っている。また、利用者の食事量やむせ込みなど、職員間で話し合い、情報を共有している。さらに、退院後に入居する利用者には、事前に病院の医師や栄養士から利用者の嚥下状態の確認を行い、とろみ剤の種類等の助言を受けることができている。
		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。	○	なるべく一緒に取り組めるよう努めている			○	
		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。	○	力の発揮や役割につながるよう努めている				
		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。	○	聞き取りにより把握し、代替品で対応している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	四季を感じられるよう努めている			○	
		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、いらずや器の工夫等）	△	安易には行っていないが、キザミやムース食で対応している利用者様もおられる				
		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。	○	茶碗や湯呑みは入居時に馴染みのものを持参いただいている			○	
		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。	×	一緒に食べている余裕はない			△	
		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。	△	場合によってはできていると思う	○		○	
		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。	○	個々の状態や習慣に応じて摂取できるよう努めている				
		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。	○	低栄養や脱水とならないよう努めている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	昼・夕は外注で管理栄養士が監修している献立となっている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	消毒を行い清潔保持に努めている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理解している				毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて見守りやサポートをしている。義歯は夜間に預かり消毒する際に、利用者の口腔内の状態を確認している。また、口腔内に異常が見られた場合には、カルテに記載して職員間で共有するとともに、市内の送迎付きの歯科医の受診に繋げている。さらに、口腔内に残渣物が残らないように、食後には、利用者にお茶を飲んでもらうようにしている。月1回訪問歯科の来訪があり、全ての利用者を対象に指導や助言が行われ、職員は口腔ケアの重要性を理解している。週1回訪問看護師の来訪もあり、利用者の口腔内の状況も報告している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	把握している			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医や衛生士より助言を受けている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	適切に行えるよう支援している				
		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）	○	口腔内に残渣物がないよう努めている			○	
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。	○	理解している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。現在、ほとんどの利用者は、紙パンツとパッドを使用している。紙パンツを使用している利用者にも、トイレの失敗が少なくなり、自信が付いた場合には、布パンツに変更する提案を予定している。事業所には数種類のパッドが用意され、利用者の排泄状況に応じて、職員間で話し合い、適切な用品を選定し、家族等に相談して使用をしている。また、おむつの取扱業者に尿漏れ防止等の勉強会の講師をお願いするなど、職員の理解促進に繋げている。さらに、排泄チェック表を活用して、利用者ごとの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。日々の排便状況は、利用者がトイレから出てきた時に、職員が聞いたり、羞恥心を考慮して、トイレに入っている時間のほか、音や臭いに気を付けて確認をしている。排便状況は記録に残され、便秘の状況などを職員間で共有している。便秘予防のために、牛乳やヨーグルトなどの乳製品を摂取するほか、ゼリーや果物、水分や食物繊維を含んだ食物を取り入れ、自然な排便が行われるよう支援している。便秘が続く場合には、頓服薬を服用したり、病院や訪問看護師による浣腸の対応をすることもある。
		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）	○	各記録により把握している				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	トイレ内での排せつを基本としている	◎		◎	
		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。	○	改善点を検討しながらよりよい排せつケアに取り組んでいる				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排せつパターンを把握し、早めのお声掛けを行っている				
		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。	○	こちらの決めつけでなく、本人様やご家族の希望や意向を踏まえて使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	一人ひとりに合わせて使い分けている				
		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）	○	水分や運動を排せつを促す食べ物を利用している				
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）。	○	可能な限り希望に沿って支援している	◎		○	事業所には一般浴槽のみが設置されているものの、浴室の出入口は広く、車いすのままシャワーチェアまで移動できる環境が整っている。毎朝に湯を張り、夕食前の時間まで、利用者が入浴できるよう準備している。入浴日は固定しておらず、職員は利用者に声をかけて、希望を聞いて入浴支援するとともに、少なくとも週2～3回利用者が入浴できるよう支援している。中には、毎日のように入浴を希望する利用者もあり、柔軟に対応をしている。時には、入浴を拒む利用者もあり、「お風呂に入ろう」と直接的に誘うことなく、職員は「シャワーだけ、洗髪だけ、足浴だけをしませんか」などと、声かけの工夫を行い、少しでも利用者に拒否感を軽減してもらえるような支援にも努めている。重度の利用者には、職員が2名体制でシャワー浴の対応をするなど、安心安全な支援にも努めている。また、重度化に伴い、利用者自身で踏ん張れなくなると移乗が困難となり、清潔保持が行えなくなった場合には、他の施設や病院等への転院の基準としている。
		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。	○	くつろい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。	○	なるべく手を出さないよう支援している				
		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。	○	お声掛けのタイミングや方法を工夫している				
		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。	○	その日の体調や状態により可否を決めている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	把握している				現在、眠前薬を服用している5名の利用者もいるが、職員は薬の副作用を理解し、足元のふらつきなどの状態や影響を確認し、ミーティングや申し送りなどの中で共有している。また、利用者の睡眠状況等を主治医に報告するとともに、相談をしながら薬の量を調整している。中には、夜間寝つきの悪い利用者もあり、職員が声をかけをして時折様子を見ながら、基本的に居室で自由に過ごしてもらっている。時には、一緒に夜間にリビングに出て、お茶を飲みながら話をすることもあるが、大きい声の利用者もあり、他の利用者からの苦情に繋がることもあるため、職員は状況に応じた対応をしている。さらに、日中になるべくリビングで過ごしてもらい、少しでも身体を動かしてもらうことで、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動量を増やして昼夜逆転の防止に努めている				
		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。	○	安易に睡眠導入剤に頼らないよう努めている			○	
		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。	○	一人ひとりに合わせた休息や昼寝がとれるよう努めている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	携帯電話を持たれている方やお手紙のお礼等も直接されている				
		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。	○	必要に応じて電話や手紙の支援をしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	携帯電話を持たれている方は別として、フロア内に電話機がないので気兼ねなく配慮しているとは言い難い				
		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。	○	直接ご本人様にお渡ししている。必要に応じて代読している				
		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。	○	協力を得ている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している				
		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。	○	外食先で行っている				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族と相談しながら個別に支援している				
		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。	○	行えている				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	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。	○	その時々に応じて対応している	○		○	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応をしている。感染対策で、家族等との外食制限を設けているが、葬儀等への出席を希望する場合には、別室で食事を摂ることを条件として、対応したこともある。利用者から外食希望が出された場合には、混雑する時間を避けて予約するなど、配慮した支援も行われている。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	そのように工夫している	○	◎	◎	地域に根差した法人・事業所は、幅広く地域住民から認識されている。また、分かりやすい交差点の角に事業所は位置しているほか、看板が設置されるなど、道路沿いから入りやすくなっている。建物沿いに植物が植えられるなど、明るく来訪しやすい雰囲気が感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	家庭的な空間となるよう努めている	○	◎	○	感染対策により、訪問調査日には事業所内を見学することはできず、一般家庭にあるような机や家具などの配置の聞き取りをしている。リビングには、新聞や雑誌が置かれ、利用者がいつでも手に取って、読めるようにしている。七夕の時期には、職員が笹を準備し、短冊に願いごとを書いて七夕飾りの飾り付けをしたり、梅雨時期に、折り紙で傘を作って飾ったりするなど、利用者に季節を感じてもらうことを意識している。また、リビングにはソファやテーブルが置かれ、仲の良い利用者同士でソファに座るとともに、テーブル席で談笑する利用者同士の様子も見られる。また、日々の掃除や換気が行われ、加湿器や空気清浄機を設置するなど、清潔で快適な空間づくりが行われている。	
		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。	○	不快な空間とならないよう努めている					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に応じた飾り付けに努めている					○
		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。	○	そのように工夫している					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れたものや好みのものを持ち込まれている	○			○	居室には電動ベッドやタンス、防火カーテン、エアコンが備え付けられている。使い慣れた物や馴染みの物の持ち込みが可能で、半数近くの利用者はテレビを持ち込んでいるものの、居室内にこもる可能性が考えられるため、事業所としては勧めていない。また、転倒の不安がある利用者には、床に布団を敷くなどの環境を整えている。さらに、ぬいぐるみや家族写真を飾るなど、利用者が安心して過ごせる空間づくりも行われている。
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。	○	手すりや分かりやすい室内の名称等で工夫している				○	トイレの場所が分かるように、大きな文字で表示したり、色の画用紙を使用して目立つように掲示したりするなどの工夫をしている。居室のドアには、入居当初に利用者が感じる不安を考慮して、自分で名前を書いて貼り出すとともに、ドア付近の手すりに、馴染みの物をぶら下げるなど、少しでも戸惑わないようにしている。
		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。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	新聞や雑誌、裁縫道具等が使えるようにしている					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（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）	△	理解はしているが不審者と何度か遭遇している為、ご家族の理解のもと施錠している	◎	○	○	以前に、建物の1階スペースに部外者が入ってトイレを使用したほか、外階段から建物に入ろうとしていたことがあったために、利用者の安全面を優先して考え、防犯のために常時玄関ドアなどの施錠をしている。中には、利用者が他の利用者の居室のドアを開けようとしたり、外に出ようとしたりすることもあるが、職員はできるだけ無理に行動を止めずに、周りにいる利用者に理由を説明するなど、トラブルが起こらないような配慮も行われている。また、落ち着いた様子の利用者には、少しでも安心してもらうために手をつないで一緒にリビング内を歩いたり、話を聞いたりするなど、一人ひとりの利用者に応じた対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	自由よりも安全を望む家族が多い					
(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。	○	把握している					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	異常やサイン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。	○	その都度かかりつけ医や訪問看護師、ご家族に相談している					
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。	◎	希望する医療機関にかかれるようにしている	◎				
		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。	◎	適切な医療を受けられるよう支援している					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	合意を得ている					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	早期退院に向けてソーシャルワーカーを相談している				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	気になる事があれば訪問看護師やかかりつけ医に相談している				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	相談できる体制がある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	適切な医療を受けられるよう支援している				
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、看護職等に情報提している。	◎	処方箋を確認して理解し、家族等とも共有している				
		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。	◎	指示通りに服薬できるよう支援している				
		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。	◎	副作用らしく症状がある際にも直ちに服用を中止し、医師の指示を仰ぐ				
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。	○	話し合いながら意向に沿った支援をしている				事業所の方針として、看取り支援は実施しておらず、入居時等に、利用者や家族に事業所における終末期の対応等を説明して理解を得るとともに、退居後の意向などの確認をしている。重度化の進行に伴い、事業所での対応が難しくなってきた場合には家族に相談し、他施設への転居に繋げるほか、医療行為が必要な場合には、主治医に相談して、病院に入院することもある。入院後に、利用者の状態が改善した場合には、再度受け入れの対応をしている。また、訪問看護師との24時間連絡が取れる体制を整備し、緊急時にも迅速に対応してくれるなど、利用者や家族、職員の安心に繋がっている。さらに、定期的実施する内部研修の中で、急変時の対応を学ぶなど、職員の不安の軽減に繋げている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	段階に応じてその都度確認している	○		○	
		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。	○	終末期の対応については、申し込み時や入居時に説明し、理解を得ている				
		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。	○	十分な説明を行い、理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	可能な限り支えられるよう努めている				
		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）	◎	適宜な電話連絡及び定期的な書面での報告により心理的支援を行っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	日々、予防策や感染防止策に努めている				
		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。	○	万が一、感染症が発生した場合には手順に従って蔓延防止に努めている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	各媒体を通じて発生状況の把握に努めている				
		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。	○	面会時にはマスクの着用をお願いしている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族にも協力を仰ぎチームの一員を担っていただいている				以前は、事業所の行事に家族に参加してもらい、家族同士や職員等との交流を図る機会を設けることができていたが、感染対策が続き、家族等を招いた行事の開催は自粛している。面会や外出の制限は設けられているものの、別室での20分程度、2名までの面会に対応するほか、家族に通院の同行支援をお願いするなど、利用者との関係性が途切れないような支援にも努めている。電話連絡時や来訪時等に、頻繁に家族と会話を交わすなど、相談しやすい信頼関係づくりも行われている。毎月、利用者ごとの担当職員を中心に、一人ひとりの現況報告書を作成するとともに、日々の様子等を記載したお便りと写真を添えて家族に送付し、近況を知らせている。家族から便りの送付に対して、「お世話になります。いつもありがとうございます」などの感謝の言葉をもらうこともある。現在は、職員の異動や建物の改修などは、ほとんど行われていないが、事業所の電気をLEDに変更する際に、家族に知らせたことはある。遠方の家族が多く、家族が運営推進会議に参加することが難しいこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、毎月お便りやホームページに掲載しているブログを活用して、事業所の出来事や事柄、職員の異動などを周知したり、職員の異動がほとんどない場合には、その旨を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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)	○	通院や外出支援に協力いただいている	△		○	
		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)	◎	適宜の電話での報告や現況報告や写真の送付等により日々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)	○	預けたままでなく、関係が途切れないよう努めている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度報告している	×		○	
		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。	○	自由と起こりうるリスクを説明していその都度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)	○	気軽に言えるような関係づくりに努めている			○	
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)	◎	契約時に説明を行い、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。	◎	契約時に説明を行い、納得のいく転居先に移れるよう支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	○	開設時に説明会を行い、理解を得ている		◎		法人・事業所として、自治会等に参加しているものの、現在は地域の活動があまり行われていない。感染対策が続き、ボランティアの受け入れに協力できていないものの、以前は社会福祉協議会の依頼で、ヨガ教室や介護教室等の受け入れを行ったこともある。また、隣接する建物の1階スペースで、「メモリーえくぼ」のカフェを実施し、地域の交流の場としても活用されていたが、関係機関から問い合わせはあるものの、現在は休止をしている。地域に根差した法人・事業所は、幅広く地域住民から認識され、交流できる機会は減っているものの、近隣住民から、「〇〇さんが倒れているから助けて」と援助を求められ、迅速に対応するなど、平時から良好な関係も築かれている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地方祭への参加や代表者は地域ケア会議に毎回出席している		△	○	
		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。	△	そのように思う				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	徐々にではあるが、そのように感じる				
		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、日常のおつきあいをしている。	△	回りはほとんど会社ではあるが、気軽に声掛けはできている				
		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)	×	そのような事例はない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域ケア会議には毎回出席している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 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。	○	利用者様は参加している	×	/	△	運営推進会議は、利用者や民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。遠方の家族が多く、入居時から来訪できていない家族がいるなど、会議に家族の参加協力をしてもらうことは難しい状況となっている。感染対策で、一定の面会制限が設けられていることもあり、全ての家族にまでは会議の案内を送付することはできていない。会議の内容は、面会時やお便りで家族等に報告しているものの、利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所で行う運営推進会議について十分な理解を得られていないことが窺えるため、全ての家族に議事録を送付したり、ブログに会議の内容を簡潔に掲載するなど、家族や地域住民への周知に向けた取り組みが行われ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。	○	報告している	/	×	○	
		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。	×	基本的にメンバーは変わらない	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に沿った支援となるよう努めている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	誰にでもわかりやすい理念としている	×	○	/	
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。	○	取り組んでいる	/	/	/	法人・事業所として、研修の目的や目標、学習プロセスを明確にした上で、年間の研修計画を作成するとともに、毎月内部研修が行われ、職員のスキルアップに努めている。また、職員の勤務体制の不足もあり、参加が難しいものの、外部研修に参加する場合には、社用車の使用のほか、勤務時間内に参加できるよう配慮されている。また、代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土ができ、有給休暇や希望休が取得にも対応するなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		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。	○	シフトの調整等により配慮している	/	/	/	
		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。	○	働きやすい環境づくりに努めている	/	/	/	
		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）	×	コロナの兼ね合いでどの事業所もあり交流の機会がない	/	/	/	
		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。	○	日頃からコミュニケーションを取っている	○	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的に学ぶことにより理解を深めている	/	/	○	事業所として、愛媛県養介護施設従事者等による高齢者虐待防止研修会に参加するとともに、事業所内で伝達研修を実施し、グループワークやチェックリストを活用するなど、職員間の情報共有や理解促進に繋げている。内部研修等で学び、スピーチロックを職員は理解しているものの、日々の支援の中で、咄嗟に「ちょっと待って」などの言葉を発してしまうことが見られ、管理者は継続して指導や注意喚起をするとともに、職員への意識の浸透がより必要と考えている。
		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。	○	定期的に日々の振り返りや話し合いを行っている	/	/	/	
		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。	○	ストレスチェックや過度なシフトとならないよう調整している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	○	正しく理解している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	話し合いの機会を設けている	/	/	/	
		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。	○	説明し、理解を図っている	/	/	/	

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
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。	○	権利擁護に関しては、包括支援センターとも連携しながら、利用者様やご家族様の状況を踏まえ、案内しており、実績もある。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	包括支援センターや社会福祉協議会の日常生活自立支援事業、司法書士等との連携体制を構築している。				
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。	○	マニュアルを作成し、備えている				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に話し合い身に付けている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	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。	○	個別のリスクや危険を検討し事故防止に努めている				
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。	○	適宜対応している				
		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。	○	速やかに対応している				
		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。	○	速やかに回答し、納得や理解を得ている				
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）	○	契約時や顔を合わせた際に聞き取りを行ったり、行政機関への相談先も説明している	○		○	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から意見等を聞き、対応をしている。電話連絡時や面会時に、職員から家族に声をかけ、積極的に意見交換を行い、意見や要望を聞いている。代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土ができています。職員の聞き取りから、「代表者や管理者は話を聞いてくれ、意見を言いたいやすい」などの意見が聞かれるなど、職員の定着率も高く、長年勤務する職員もいるなど、より良いサービス提供にも繋がっている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている				
		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。	◎	直接、代表者に相談しにくる				
		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。	○	利用者様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。	△	全員では取り組めていない				外部評価の自己評価は、職員の人材不足等で業務多忙なこともあり、管理者が職員から話を聞きながら作成をしている。目標達成計画も作成しているものの、運営推進会議等への家族の参加が難しい状況もあり、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得ることができていないため、今後はサービスの評価結果を簡潔にまとめた書面を家族に送付したり、意義や目的を説明する機会を設けたり、目標達成に向けた取り組み状況を報告して意見をもらうなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	○	可能な限り取り組むよう努めている				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	結果の報告や今後の取り組みについて説明している	×	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	説明している				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、周知している				民生委員や防災士から話を聞く機会を設けて、災害の備えへの職員の理解促進に努めるとともに、防災体制の強化に取り組んでいる。定期的に、火災や津波などを想定した避難訓練を実施している。また、市行政から地域の福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意している。利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、訓練の様子を運営推進会議やブログなどを活用して周知したり、会議の中で災害への備えを話し合ったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討し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。	○	定期的に行っている				
		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。	◎	定期的に点検している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域自体の訓練の機会がなくなってきた	×	×	△	
		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)	△	地域の防災体制への協力はしているが、実際に合同での訓練はできていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域ケア会議には毎回出席している				地域住民等から相談が寄せられた場合には、快く対応している。入居相談の際に、事業所の居室の空きがない場合でも、他の事業所を紹介するなど、丁寧な対応を心がけている。また、入居の不安を感じる利用者には、2泊3日のお試し利用の体験にも対応することもある。さらに、以前は、訪問看護やインターンの学生などの実習の受け入れに協力することもできていたが、感染対策で受け入れを休止している。隣接する建物の1階スペースで、「メモリーえくぼ」のカフェを実施していたが、関係機関から問い合わせはあるものの、現在は開催していない。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、平時から運営等の連絡を取り合うとともに、年2回程度ケア会議に参加するなど、連携を図ることもできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談支援には随時対応している		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域ケア会議に出席した際に地域のイベントや勉強会でも使用できる旨、お伝えしている				
		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。	△	受け入れ体制はあるが、今のところ申し出はない				
		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)	△	地域のイベントには参加するようにしている			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 1 月 24 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	こすもす
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 瞳
自己評価作成日	令和 7 年 1 月 2 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
1.私たちは、利用者様を笑顔にします。 2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	「災害時の備えや取り組みを知っていただく」 ・申し込み相談時や入居時に福祉避難所になっていることや建物の構造を説明し、災害があっても安心していただけるよう説明した。	今治城や今治港の近くの分かりやすい交差点の角に事業所は位置し、時折、地域住民から認知症等の相談を受けることもある。利用者の思いを大切にした支援を心がけ、入浴の有無や好みの衣服、飲み物など、職員は利用者に声をかけて意見を聞き、選択や自己決定ができるよう支援している。感染対策が続き、一定の外出等の制限を設けているが、利用者から「ソフトクリーム、たこ焼きが食べたい」などの希望が出された場合には、人が密集しない場所を探して、買い物に出かけるなどの工夫をしている。また、大島バラ公園等に行った際に、近隣に住む家族に連絡し、一緒に楽しみながら過ごしてもらうこともある。重度の利用者にも、体調等を考慮しながら、可能な限り、屋外に出て外気を感じてもらえるような支援にも努めている。さらに、年間の研修計画を作成し、毎月研修を実施して職員のスキルアップを図ったり、有給休暇や希望休の取得を促したり、職員が仕事と子育てを両立できる勤務時間に対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。加えて、代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土づくりも行われている。

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。	○	入居の際の聞き取りで希望や意向の把握に努めている	○			入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らしの希望、意向などの聞き取りをしている。また、居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、介護サービス事業所の関係者と連携を図り、情報を収集している。病院の退院後に入居する利用者も多く、病院のソーシャルワーカーに状況を確認することもある。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	「本人はどうか」「自分たちの置き換えた時にどうか」という視点で決定するよう努めている				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	ご家族訪ねてくる親族・知人等から話をうかがっている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	業務日誌や日々の申し送りにより共有している				
		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。	○	思い込みや決めつけないよう努めている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	面談時の聞き取りや利用していたサービスのスタッフ、CM等からも情報収集に努めている			○	入居前に、自宅や病院等を訪問して利用者や家族と面談を行い、利用者の状態や性格等の聞き取りをしている。入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員やホームヘルパー、デイサービスの相談員、病院のソーシャルワーカーから情報を確認し、利用者台帳やアセスメント票に記録している。また、新たに知り得た情報は、ミーティングや申し送り時に、職員間で共有している。
		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。	○	日頃の話し合いや現況報告から把握に努めている				
		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)	○	各記録等により、個々の生活リズムの把握に努めている				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ご本人様の視点に立って考えるよう努めている			○	ICF情報整理シートを活用して、利用者一人ひとりの「できること、障害・制限」などを整理するとともに、職員間で共有している。また、アセスメント情報や把握した情報のほか、利用者や家族から聞いた意見や意向を踏まえて、ミーティングなどの中で話し合い、より良いサービスを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ご本人様にとってよりよい暮らしとなるよう努めている				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	思いや意向が反映された暮らしとなるよう努めている				事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、主治医等の関係者から指示や意見をもらい、アセスメント情報や把握した情報のほか、職員から出された意見を取りまとめて、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、利用者の意向や意思の指示等を反映した計画作成に努めている。さらに、重度の利用者も、居室内でずっと一人だけで過ごすことなく、体調を見ながらリビングで他の利用者と一緒に過ごしてもらうなど、配慮した支援にも努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人様やご家族の意向、状況の変化を踏まえて作成するよう努めている	○		○	
		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。	○	重度化しても慣れ親しんだ過ごし方ができるよう努めている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	ご本人様の取り巻く環境によるところがある				

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	職員間で共有している	/	/	○	利用者の個別のファイルに介護計画は綴じられ、いつでも職員は内容を確認することができる。日々の介護経過記録に、多少の記録内容の個人差は見られるものの、バイタルサインや排泄状況のほか、声かけや見守りなどの誘導方法、利用者の発した言葉、反応等の詳細な記録が残されている。また、毎月モニタリングを実施し、利用者の日常生活動作や精神状態等を確認するとともに、介護計画に沿った支援の実施状況を、ケアプランチェッカー一覧表等に○△×の印を付けて、状況を分かりやすくしている。さらに、ADLやIADL、精神状態の状況の詳細な確認も行われている。
		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。	○	状況確認を行いながら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。	○	期間にとらわれず、状況の変化があれば見直しを行っている	/	/	○	入居間もない介護計画は1か月で見直しを行い、その後は、6か月に1回計画の見直しをしている。また、退院時等の状況が大きく変化した場合には、その都度関係者で話し合い、計画の見直しをしている。また、計画の見直しに併せて、ICFシートの情報の更新も行われている。
		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。	○	月に1回は行っている	/	/	○	
		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。	○	心身状態に変化がある場合には見直しを行っている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的及び適宜開催している	/	/	◎	月1回ミーティングを実施して、職員間で情報共有をするとともに、利用者の現状の確認や課題などの話し合いをしている。日頃から、代表者は管理者のほか、職員とのコミュニケーションが図られ、職員から意見や提案を伝えやすい雰囲気づくりが行われている。また、法人の各事業所の管理者や計画作成担当者が集う合同のミーティングも行われていたが、感染対策等のために現在には行われていない。さらに、ミーティングなどに参加できなかった職員は、記録を確認してもらうほか、管理者等から口頭で伝達をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	お互いに意見やアイデアを話し合える関係づくりに努めている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	参加できなかったスタッフにも会議の内容を共有できるよう努めている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日々の申し送り等により共有している	○	/	○	業務日誌や申し送りノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。申し送りは、日勤者が遅出と夜勤の職員に伝達を行うとともに、夜勤明けの職員が早出と日勤者に伝達をしている。また、出勤時等に申し送りノートを確認し、職員は押印を残す仕組みづくりができてい
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	意向や希望を実行できるよう努めている	/	/	/	お茶等の飲み物や入浴の有無など、職員は日々の生活の様々な場面で、利用者に声をかけ、自己決定してもらえるように支援している。中には、居室のタンスから好みの衣服を選び、自分で着替えることのできる利用者もいるものの、季節に合わない服装が見られた場合には、さりげなく職員が上着をかけるなどのサポートをしている。また、外出に出かけた際に、メニューを見て、利用者に食べたい物を選んでもらうとともに、日頃は食が細い利用者も、外食時にはいつも以上に食べる様子も見られる。さらに、利用者の好きな趣味のほか、新聞を読む利用者と時事ニュースを話すなど、職員は利用者の関心のある話題を提供し、活き活きた言動や表情が引き出せるような支援にも努めている。
		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)	○	なるべく自己決定できる機会を作っている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	業務優先なケアにならないよう努めている	/	/	/	
		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。	○	活き活きた言動や表情が引き出せるよう努めている	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や体で表現するサインを見落とさないよう努めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	プライバシーに配慮したお声掛けや配慮をするよう努めている	○	◎	○	日頃から、管理者は職員に対して、利用者が排泄などを失敗をした場合には、周りの他の利用者に気付かれないように、さりげなく声をかけて、羞恥心等に配慮してフォローするように、継続して指導している。また、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入って利用者の話を聞いたり、利用者同士の仲を取り持つなどの橋渡しをしたりするなどの支援も行われている。さらに、居室に入室時には、ノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に利用者に声をかけて、目的を伝えてから入室をしている。時には、職員が利用者と一緒に入室をして、清掃やシーツ交換をするなど、一人ひとりの利用者に合わせた対応をしている。
		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。	○	プライバシーや羞恥心に配慮した介助に努めている	/	/	/	
		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。	○	お声掛けやノックにより配慮している	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時に誓約書を取り交わし遵守している	/	/	/	

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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	できることは手伝っていただきながら感謝し合える関係づくりに努めている				車いすの利用者がトイレに行く際に、他の利用者が車いすを押したり、相互に声をかけ合ったりするなど、日常的に利用者同士の助け合いや支え合う場面が見られる。他の利用者にトイレの誘導を手伝ってもらった際に、トイレの前まで車いすを押してもらい、トイレの入口で職員と介助を交代するなど、利用者の気持ちに寄り添うようにしている。中には、大きな声を出す利用者がいるものの、居室などの落ち着いてもらえる場所に一緒に移動するなど、職員は利用者に目を配らせながら見守りを行い、利用者同士のトラブルに繋がらないよう配慮している。
		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。	○	共同生活ならではの支え合いの大切さを理解している				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	世話好きな利用者様に力を発揮していただくことで、支え合える体勢づくりに努めている			○	
		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。	○	フロアの配席を変更したり、必要があればスタッフが仲介に入っている				
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。	○	面談時の聞き取り等で情報を収集し把握に努めている				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	これまでのかかりつけ医や各機関をできる限り継続して利用することで関係性が途切れないよう努めている				
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)	○	意向や希望に沿って外出できるよう努めている	△	×	○	感染対策が緩和され、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、ベランダや屋外に出て、外気浴をしたりすることができている。また、利用者から「ソフトクリーム、たこ焼きが食べたい」などの希望が出された場合には、人が密集しない場所を探して、買い物に出かけるなどの工夫をしている。時には、外食に出かけることもあり、混雑する時間を避けて予約するなど、配慮した支援も行われている。さらに、大島バラ公園等に行った際に、近隣に住む家族に連絡し、一緒に楽しみながら過ごしてもらうこともある。重度の利用者にも、体調等を考慮しながら、可能な限り、屋外に出て外気を感じてもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	協力が得られる利用者様にはそのように支援している				
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。	○	不穏となるような要因を紐解き、取り除いていけるよう努めている				ICF情報整理シートを活用して、職員は利用者のできることを把握し、可能な限り、できることは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。歯磨きをする際に、職員から利用者に分かりやすく声をかけることで、自分で準備して歯磨きができるようになった利用者もいる。また、毎食前に嚥下体操を行い、利用者の嚥下機能の低下を、少しでも防げるように取り組んでいる。さらに、体操をしたり、事業所周辺を一緒に歩いたりするなど、利用者の筋力が低下しないような支援にも努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の暮らしの中で楽しみながら機能の維持・向上が図れるよう努めている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できる限り手や口を出さずに取り組んでいただけるよう努めている	○		○	
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。	○	日々のかかわりの中で楽しみや役割となりそうなことの把握に努めている				洗濯物干しやたたみ、食器拭き、下膳など、職員は利用者に声をかけ、できる役割や得意な出番等を積極的に担ってもらえるよう支援している。また、手先が器用な利用者に、新聞等を折ってゴミ箱を作ってもらったり、得意な利用者に折り紙等を使用して壁画の作品作りをしてもらったりすることもある。以前は、食事の下準備も利用者に手伝ってもらっていたが、現在は感染対策もあり、実施されていない。さらに、おやつ作りの際に、利用者のどら焼きの生地を焼いてもらうこともある。利用者の楽しみのある生活や気晴らしが行われるような取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	○	症状が進行しても出番や役割があるよう努めている	×	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人様の嗜好や身だしなみについて把握している				起床時に、自分で服を選んで着替え、整容を整えることのできる利用者もいる。また、食べこぼしなどの衣類の汚れが見られた場合には、周りにいる他の利用者に気付かれないように、さりげなく職員が声をかけたり、居室や浴室などに移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、自分で化粧を行い、ヘアウィッグを付けるなど、おしゃれを楽しむ利用者もいる。さらに、男性利用者には、電気シェーバーを手渡し、自分できるところはしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。加えて、家族と馴染みの美容室に出かけたり、訪問理美容を利用して髪型を整えたりすることもできている。重度の利用者も、以前の好みの髪型を家族等と相談するなど、継続して本人らしさが保てるような支援も行われている。
		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。	○	髪型や服装、装飾等は本人様の好みで整えられるよう努めている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人様の視点に立って支援するよう努めている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事に合わせた服装となるよう支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	自尊心を傷つけないよう配慮しながらカバーしている	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染みの理美容室がある場合は継続できるよう努めている				
		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。	○	重度化してもその人らしい髪型や服装ができるよう努めている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解している				現在、職員の勤務体制等の問題もあり、地元の業者に委託して、汁物のほか、おかずを配達してもらい、事業所で炊飯を行い、温かいご飯を利用者に提供している。誕生日には祝い膳として、利用者に好きな物を聞き、配食を止めて職員が調理し、好きなちらし寿司やたこ焼きを作ることもある。おやつの際に、どら焼きを一緒に作ったり、ケーキのフルーツを盛り付けたりするなど、利用者に手伝ってもらうこともある。業者の栄養士が献立を作成し、毎週事業所にメニューが届けられている。地元で採れた季節の食材が使用され、メニューを見ながら、利用者と食事の話が盛り上がることもある。アレルギーの有無は、入居時等に把握するとともに、事前に業者に伝えられ、代替品を提供してもらうことができている。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やムース食などの食べやすい食事の形態にも対応するとともに、誤嚥の心配のある利用者には、職員が注意を払ったサポートをしている。ムース食は、業者が対応するとともに、刻み食やとろみ剤の調整は、状態を確認しながら職員が調整するなど、職員間で情報を共有しながら、対応をしている。食事の際、職員は見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に食事を摂っている。また、利用者の食事量やむせ込みなど、職員間で話し合い、情報を共有している。さらに、退院後に入居する利用者には、事前に病院の医師や栄養士から利用者の嚥下状態の確認を行い、とろみ剤の種類等の助言を受けることができている。
		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。	○	なるべく一緒に取り組めるよう努めている			○	
		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。	○	力の発揮や役割につながるよう努めている				
		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。	○	聞き取りにより把握し、代替品で対応している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	四季を感じられるよう努めている			○	
		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、いらずや器の工夫等）	△	安易には行っていないが、キザミやムース食で対応している利用者様もおられる				
		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。	○	茶碗や湯呑みは入居時に馴染みのものを持参いただいている			○	
		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。	×	一緒に食べている余裕はない			△	
		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。	△	場合によってはできていると思う	○		○	
		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。	○	個々の状態や習慣に応じて摂取できるよう努めている				
		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。	○	低栄養や脱水とならないよう努めている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	昼・夕は外注で管理栄養士が監修している献立となっている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	消毒を行い清潔保持に努めている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理解している				毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて見守りやサポートをしている。義歯は夜間に預かり消毒する際に、利用者の口腔内の状態を確認している。また、口腔内に異常が見られた場合には、カルテに記載して職員間で共有するとともに、市内の送迎付きの歯科医の受診に繋げている。さらに、口腔内に残渣物が残らないように、食後には、利用者にお茶を飲んでもらうようにしている。月1回訪問歯科の来訪があり、全ての利用者を対象に指導や助言が行われ、職員は口腔ケアの重要性を理解している。週1回訪問看護師の来訪もあり、利用者の口腔内の状況も報告している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	把握している			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医や衛生士より助言を受けている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	適切に行えるよう支援している				
		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）	○	口腔内に残渣物がないよう努めている			○	
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。	○	理解している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。現在、ほとんどの利用者は、紙パンツとパッドを使用している。紙パンツを使用している利用者にも、トイレの失敗が少なくなり、自信が付いた場合には、布パンツに変更する提案を予定している。事業所には数種類のパッドが用意され、利用者の排泄状況に応じて、職員間で話し合い、適切な用品を選定し、家族等に相談して使用をしている。また、おむつの取扱業者に尿漏れ防止等の勉強会の講師をお願いするなど、職員の理解促進に繋げている。さらに、排泄チェック表を活用して、利用者ごとの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。日々の排便状況は、利用者がトイレから出てきた時に、職員が聞いたり、羞恥心を考慮して、トイレに入っている時間のほか、音や臭いに気を付けて確認をしている。排便状況は記録に残され、便秘の状況などを職員間で共有している。便秘予防のために、牛乳やヨーグルトなどの乳製品を摂取するほか、ゼリーや果物、水分や食物繊維を含んだ食物を取り入れ、自然な排便が行われるよう支援している。便秘が続く場合には、頓服薬を服用したり、病院や訪問看護師による浣腸の対応をすることもある。
		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）	○	各記録により把握している				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	トイレ内での排せつを基本としている	◎		◎	
		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。	○	改善点を検討しながらよりよい排せつケアに取り組んでいる				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排せつパターンを把握し、早めのお声掛けを行っている				
		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。	○	こちらの決めつけでなく、本人様やご家族の希望や意向を踏まえて使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	一人ひとりに合わせて使い分けている				
		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）	○	水分や運動を排せつを促す食べ物を利用している				
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）。	○	可能な限り希望に沿って支援している	◎		○	事業所には一般浴槽のみが設置されているものの、浴室の出入口は広く、車いすのままシャワーチェアまで移動できる環境が整っている。毎朝に湯を張り、夕食前の時間まで、利用者が入浴できるよう準備している。入浴日は固定しておらず、職員は利用者に声をかけて、希望を聞いて入浴支援するとともに、少なくとも週2～3回利用者が入浴できるよう支援している。中には、毎日のように入浴を希望する利用者もあり、柔軟に対応をしている。時には、入浴を拒む利用者もあり、「お風呂に入ろう」と直接的に誘うことなく、職員は「シャワーだけ、洗髪だけ、足浴だけをしませんか」などと、声かけの工夫を行い、少しでも利用者に拒否感を軽減してもらえるような支援にも努めている。重度の利用者には、職員が2名体制でシャワー浴の対応をするなど、安心安全な支援にも努めている。また、重度化に伴い、利用者自身で踏ん張れなくなると移乗が困難となり、清潔保持が行えなくなった場合には、他の施設や病院等への転院の基準としている。
		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。	○	くつろい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。	○	なるべく手を出さないよう支援している				
		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。	○	お声掛けのタイミングや方法を工夫している				
		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。	○	その日の体調や状態により可否を決めている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	把握している				現在、眠前薬を服用している5名の利用者もいるが、職員は薬の副作用を理解し、足元のふらつきなどの状態や影響を確認し、ミーティングや申し送りなどの中で共有している。また、利用者の睡眠状況等を主治医に報告するとともに、相談をしながら薬の量を調整している。中には、夜間寝つきの悪い利用者もあり、職員が声をかけをして時折様子を見ながら、基本的に居室で自由に過ごしてもらっている。時には、一緒に夜間にリビングに出て、お茶を飲みながら話をすることもあるが、大きい声の利用者もあり、他の利用者からの苦情に繋がることもあるため、職員は状況に応じた対応をしている。さらに、日中になるべくリビングで過ごしてもらい、少しでも身体を動かしてもらうことで、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動量を増やして昼夜逆転の防止に努めている				
		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。	○	安易に睡眠導入剤に頼らないよう努めている			○	
		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。	○	一人ひとりに合わせた休息や昼寝がとれるよう努めている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	携帯電話を持たれている方やお手紙のお礼等も直接されている				
		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。	○	必要に応じて電話や手紙の支援をしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	携帯電話を持たれている方は別として、フロア内に電話機がないので気兼ねなく配慮しているとは言い難い				
		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。	○	直接ご本人様にお渡ししている。必要に応じて代読している				
		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。	○	協力を得ている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している				
		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。	○	外食先で行っている				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	ご家族と相談しながら個別に支援している				
		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。	○	行えている				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	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。	○	その時々に応じて対応している	○		○	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応をしている。感染対策で、家族等との外食制限を設けているが、葬儀等への出席を希望する場合には、別室で食事を摂ることを条件として、対応したこともある。利用者から外食希望が出された場合には、混雑する時間を避けて予約するなど、配慮した支援も行われている。
(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。	○	そのように工夫している	○	◎	◎	地域に根差した法人・事業所は、幅広く地域住民から認識されている。また、分かりやすい交差点の角に事業所は位置しているほか、看板が設置されるなど、道路沿いから入りやすくなっている。建物沿いに植物が植えられるなど、明るく来訪しやすい雰囲気が感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	家庭的な空間となるよう努めている	○	◎	○	感染対策により、訪問調査日には事業所内を見学することはできず、一般家庭にあるような机や家具などの配置の聞き取りをしている。リビングには、新聞や雑誌が置かれ、利用者がいつでも手に取って、読めるようにしている。七夕の時期には、職員が笹を準備し、短冊に願いごとを書いて七夕飾りの飾り付けをしたり、梅雨時期に、折り紙で傘を作って飾ったりするなど、利用者に季節を感じてもらうことを意識している。また、リビングにはソファやテーブルが置かれ、仲の良い利用者同士でソファに座るとともに、テーブル席で談笑する利用者同士の様子も見られる。また、日々の掃除や換気が行われ、加湿器や空気清浄機を設置するなど、清潔で快適な空間づくりが行われている。
		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。	○	不快な空間とならないよう努めている			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に応じた飾り付けに努めている			○	
		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。	○	そのように工夫している				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れたものや好みのものを持ち込まれている	○		○	居室には電動ベッドやタンス、防火カーテン、エアコンが備え付けられている。使い慣れた物や馴染みの物の持ち込みが可能で、半数近くの利用者はテレビを持ち込んでいるものの、居室内にこもる可能性が考えられるため、事業所としては勧めていない。また、転倒の不安がある利用者には、床に布団を敷くなどの環境を整えている。さらに、ぬいぐるみや家族写真を飾るなど、利用者が安心して過ごせる空間づくりも行われている。
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。	○	手すりや分かりやすい室内の名称等で工夫している			○	トイレの場所が分かるように、大きな文字で表示したり、色の画用紙を使用して目立つように掲示したりするなどの工夫をしている。居室のドアには、入居当初に利用者が感じる不安を考慮して、自分で名前を書いて貼り出すとともに、ドア付近の手すりに、馴染みの物をぶら下げるなど、少しでも戸惑わないようにしている。
		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。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	新聞や雑誌、裁縫道具等が使えるようにしている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（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）	△	理解はしているが不審者と何度か遭遇している為、ご家族の理解のもと施錠している	◎	○	○	以前に、建物の1階スペースに部外者が入ってトイレを使用したほか、外階段から建物に入ろうとしていたことがあったために、利用者の安全面を優先して考え、防犯のために常時玄関ドアなどの施錠をしている。中には、利用者が他の利用者の居室のドアを開けようとしたり、外に出ようとしたりすることもあるが、職員はできるだけ無理に行動を止めずに、周りにいる利用者に理由を説明するなど、トラブルが起こらないような配慮も行われている。また、落ち着かない様子の利用者には、少しでも安心してもらうために手をつないで一緒にリビング内を歩いたり、話を聞いたりするなど、一人ひとりの利用者に応じた対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	自由よりも安全を望む家族が多い				
(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。	○	把握している				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	異常やサイン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。	○	その都度かかりつけ医や訪問看護師、ご家族に相談している				
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。	◎	希望する医療機関にかかれるようにしている	◎			
		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。	◎	適切な医療を受けられるよう支援している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	合意を得ている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	早期退院に向けてソーシャルワーカーを相談している				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	気になる事があれば訪問看護師やかかりつけ医に相談している				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	相談できる体制がある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	適切な医療を受けられるよう支援している				
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、看護職等に情報提している。	◎	処方箋を確認して理解し、家族等とも共有している				
		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。	◎	指示通りに服薬できるよう支援している				
		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。	◎	副作用らしく症状がある際にも直ちに服用を中止し、医師の指示を仰ぐ				
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。	○	話し合いながら意向に沿った支援をしている				事業所の方針として、看取り支援は実施しておらず、入居時等に、利用者や家族に事業所における終末期の対応等を説明して理解を得るとともに、退居後の意向などの確認をしている。重度化の進行に伴い、事業所での対応が難しくなってきた場合には家族に相談し、他施設への転居に繋げるほか、医療行為が必要な場合には、主治医に相談して、病院に入院することもある。入院後に、利用者の状態が改善した場合には、再度受け入れの対応をしている。また、訪問看護師との24時間連絡が取れる体制を整備し、緊急時にも迅速に対応してくれるなど、利用者や家族、職員の安心に繋がっている。さらに、定期的に実施する内部研修の中で、急変時の対応を学ぶなど、職員の不安の軽減に繋げている。
		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。	○	段階に応じてその都度確認している	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	終末期の対応については、申し込み時や入居時に説明し、理解を得ている				
		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。	○	十分な説明を行い、理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	可能な限り支えられるよう努めている				
		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）	◎	適宜な電話連絡及び定期的な書面での報告により心理的支援を行っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	日々、予防策や感染防止策に努めている				
		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。	○	万が一、感染症が発生した場合には手順に従って蔓延防止に努めている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	各媒体を通じて発生状況の把握に努めている				
		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。	○	面会時にはマスクの着用をお願いしている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族にも協力を仰ぎチームの一員を担っていただいている				以前は、事業所の行事に家族に参加してもらい、家族同士や職員等との交流を図る機会を設けることができていたが、感染対策が続き、家族等を招いた行事の開催は自粛している。面会や外出の制限は設けられているものの、別室での20分程度、2名までの面会に対応するほか、家族に通院の同行支援をお願いするなど、利用者との関係性が途切れないような支援にも努めている。電話連絡時や来訪時等に、頻繁に家族と会話を交わすなど、相談しやすい信頼関係づくりも行われている。毎月、利用者ごとの担当職員を中心に、一人ひとりの現況報告書を作成するとともに、日々の様子等を記載したお便りと写真を添えて家族に送付し、近況を知らせている。家族から便りの送付に対して、「お世話になります。いつもありがとうございます」などの感謝の言葉をもらうこともある。現在は、職員の異動や建物の改修などは、ほとんど行われていないが、事業所の電気をLEDに変更する際に、家族に知らせたことはある。遠方の家族が多く、家族が運営推進会議に参加することが難しいこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、毎月お便りやホームページに掲載しているブログを活用して、事業所の出来事や事柄、職員の異動などを周知したり、職員の異動がほとんどない場合には、その旨を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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)	○	通院や外出支援に協力いただいている	△		○	
		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)	◎	適宜の電話での報告や現況報告や写真の送付等により日々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)	○	預けたままでなく、関係が途切れないよう努めている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度報告している	×		○	
		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。	○	自由と起こりうるリスクを説明していその都度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)	○	気軽に言えるような関係づくりに努めている			○	
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)	◎	契約時に説明を行い、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。	◎	契約時に説明を行い、納得のいく転居先に移れるよう支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	○	開設時に説明会を行い、理解を得ている		◎		法人・事業所として、自治会等に参加しているものの、現在は地域の活動があまり行われていない。感染対策が続き、ボランティアの受け入れに協力できていないものの、以前は社会福祉協議会の依頼で、ヨガ教室や介護教室等の受け入れを行ったこともある。また、隣接する建物の1階スペースで、「メモリーえくぼ」のカフェを実施し、地域の交流の場としても活用されていたが、関係機関から問い合わせはあるものの、現在は休止をしている。地域に根差した法人・事業所は、幅広く地域住民から認識され、交流できる機会は減っているものの、近隣住民から、「〇〇さんが倒れているから助けて」と援助を求められ、迅速に対応するなど、平時から良好な関係も築かれている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地方祭への参加や代表者は地域ケア会議に毎回出席している		△	○	
		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。	△	そのように思う				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	徐々にではあるが、そのように感じる				
		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。	△	回りはほとんど会社ではあるが、気軽に声掛けはできている				
		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)	×	そのような事例はない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域ケア会議には毎回出席している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	○	利用者様は参加している	×	/	△	運営推進会議は、利用者や民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。遠方の家族が多く、入居時から来訪できていない家族がいるなど、会議に家族の参加協力をしてもらうことは難しい状況となっている。感染対策で、一定の面会制限が設けられていることもあり、全ての家族にまでは会議の案内を送付することはできていない。会議の内容は、面会時やお便りで家族等に報告しているものの、利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所で行う運営推進会議について十分な理解を得られていないことが窺えるため、全ての家族に議事録を送付したり、ブログに会議の内容を簡潔に掲載するなど、家族や地域住民への周知に向けた取り組みが行われ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。	○	報告している	/	×	○	
		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。	×	基本的にメンバーは変わらない	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に沿った支援となるよう努めている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	誰にでもわかりやすい理念としている	×	○	/	
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。	○	取り組んでいる	/	/	/	法人・事業所として、研修の目的や目標、学習プロセスを明確にした上で、年間の研修計画を作成するとともに、毎月内部研修が行われ、職員のスキルアップに努めている。また、職員の勤務体制の不足もあり、参加が難しいものの、外部研修に参加する場合には、社用車の使用のほか、勤務時間内に参加できるよう配慮されている。また、代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土ができ、有給休暇や希望休が取得にも対応するなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		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。	○	シフトの調整等により配慮している	/	/	/	
		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。	○	働きやすい環境づくりに努めている	/	/	/	
		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）	×	コロナの兼ね合いでどの事業所もあまり交流の機会がない	/	/	/	
		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。	○	日頃からコミュニケーションを取っている	○	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的に学ぶことにより理解を深めている	/	/	○	事業所として、愛媛県養介護施設従事者等による高齢者虐待防止研修会に参加するとともに、事業所内で伝達研修を実施し、グループワークやチェックリストを活用するなど、職員間の情報共有や理解促進に繋げている。内部研修等で学び、スピーチロックを職員は理解しているものの、日々の支援の中で、咄嗟に「ちょっと待って」などの言葉を発してしまうことが見られ、管理者は継続して指導や注意喚起をするとともに、職員への意識の浸透がより必要と考えている。
		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。	○	定期的に日々の振り返りや話し合いを行っている	/	/	/	
		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。	○	ストレスチェックや過度なシフトとならないよう調整している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	正しく理解している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	話し合いの機会を設けている	/	/	/	
		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。	○	説明し、理解を図っている	/	/	/	

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
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。	○	権利擁護に関しては、包括支援センターとも連携しながら、利用者様やご家族様の状況を踏まえ、案内しており、実績もある。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	包括支援センターや社会福祉協議会の日常生活自立支援事業、司法書士等との連携体制を構築している。				
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。	○	マニュアルを作成し、備えている				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に話し合い身に付けている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	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。	○	個別のリスクや危険を検討し事故防止に努めている				
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。	○	適宜対応している				
		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。	○	速やかに対応している				
		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。	○	速やかに回答し、納得や理解を得ている				
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）	○	契約時や顔を合わせた際に聞き取りを行ったり、行政機関への相談先も説明している	○		○	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から意見等を聞き、対応をしている。電話連絡時や面会時に、職員から家族に声をかけ、積極的に意見交換を行い、意見や要望を聞いている。代表者や管理者、職員との良好な関係性が築かれ、職員から意見や提案が出しやすい風土ができています。職員の聞き取りから、「代表者や管理者は話を聞いてくれ、意見を言いたいやすい」などの意見が聞かれるなど、職員の定着率も高く、長年勤務する職員もいるなど、より良いサービス提供にも繋がっている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている				
		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。	◎	直接、代表者に相談しにくる				
		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。	○	利用者様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。	△	全員では取り組めていない				外部評価の自己評価は、職員の人材不足等で業務多忙なこともあり、管理者が職員から話を聞きながら作成をしている。目標達成計画も作成しているものの、運営推進会議等への家族の参加が難しい状況もあり、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得ることができていないため、今後はサービスの評価結果を簡潔にまとめた書面を家族に送付したり、意義や目的を説明する機会を設けたり、目標達成に向けた取り組み状況を報告して意見をもらうなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	○	可能な限り取り組むよう努めている				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	結果の報告や今後の取り組みについて説明している	×	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	説明している				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、周知している				民生委員や防災士から話を聞く機会を設けて、災害の備えへの職員の理解促進に努めるとともに、防災体制の強化に取り組んでいる。定期的に、火災や津波などを想定した避難訓練を実施している。また、市行政から地域の福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意している。利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、訓練の様子を運営推進会議やブログなどを活用して周知したり、会議の中で災害への備えを話し合ったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討し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。	○	定期的に行っている				
		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。	◎	定期的に点検している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域自体の訓練の機会がなくなってきた	×	×	△	
		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)	△	地域の防災体制への協力はしているが、実際に合同での訓練はできていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域ケア会議には毎回出席している				地域住民等から相談が寄せられた場合には、快く対応している。入居相談の際に、事業所の居室の空きがない場合でも、他の事業所を紹介するなど、丁寧な対応を心がけている。また、入居の不安を感じる利用者には、2泊3日のお試し利用の体験にも対応することもある。さらに、以前は、訪問看護やインターンの学生などの実習の受け入れに協力することもできていたが、感染対策で受け入れを休止している。隣接する建物の1階スペースで、「メモリーえくぼ」のカフェを実施していたが、関係機関から問い合わせはあるものの、現在は開催していない。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、平時から運営等の連絡を取り合うとともに、年2回程度ケア会議に参加するなど、連携を図ることもできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談支援には随時対応している		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域ケア会議に出席した際に地域のイベントや勉強会でも使用できる旨、お伝えしている				
		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。	△	受け入れ体制はあるが、今のところ申し出はない				
		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)	△	地域のイベントには参加するようにしている			○	