

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 5 月 19 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890101532
事業所名	グループホームすみれ
(ユニット名)	Dユニット
記入者(管理者)	
氏名	片山 としこ
自己評価作成日	令和 5 年 4 月 11 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1私達は、介護と福祉を通じ夢と希望に満ちた世界の実現を目指します。 2私達は、one for all, all for oneの精神で高齢化する地域社会への限りない貢献を目指します。 3私達は、介護と福祉を通じ、地域の皆様、利用者様、職員の皆様の喜びと幸せを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・コロナ禍で外出の機会がなかったが、屋上や施設の畑での外気浴を行い気分転換を図った。 ・介護記録の「本人の訴えや気付き」の項目の活用で、変わった事を職員間で周知するようにした。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市内中心部から少し離れた郊外の交通量の多い幹線道路の近くにある事業所は、複合施設の2階部分にある。法人の母体は医療法人で、国道を挟んだ場所に医療機関が立地しており、医療面においても、利用者は安心して過ごすことができる体制が整っている。コロナ禍において、様々な制限が設けられていたが、感染状況が落ち着いた今年の春には、感染対策を十分に講じた上で、近隣にある公園に桜の花を見に行くことができ、利用者には大変喜ばれている。また、職員も外出して見られた利用者の笑顔が励みとなっており、花見の春爛漫の様子は、家族に事業所便り等で報告をしている。さらに、地域との関わりを深めていくと具体的な計画を進めていた矢先に、コロナ禍に入ったために、地域との繋がりが少ない状況となっているが、管理者等は、「事業所独自のことで、地域に貢献していきたい」と考えており、複合施設の1階にある地域交流センターのスペースを活用した交流等を検討している。加えて、訪問調査月の令和5年5月に、開設から6周年を迎え、法人・事業所として、改めて利用者一人ひとりにより良いサービスが提供できるように勤務体制の見直しを進めているところであり、職員にとっても安心して意欲を持ちながら働けるような環境環境づくりに取り組んでいる。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	ユニット会や申し送りノートを通じて話合っている。	○	/	◎	
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の普段の様子や表情を見ながら思いを汲み取るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族へTELにて日々の様子を伝える際に話し合っている。介護記録紙の「本人の訴え・気づき」という項目を作成し記録に残すようにしている。	/	/	/	職員は、利用者から思いや暮らし方の希望などを聞き、アセスメントや介護計画の内容にも反映している。月1回、利用者毎の担当職員が、余暇の時間等を活用して、じっくりと思いや希望を聞いており、食べたいメニューなどの食事に関することが多く出されている。また、思いを言い表せない利用者には、家族から情報を聞いたり、生活を送る中で、思いをくみ取ったりするなど、希望や意向に沿えるような支援に努めている。さらに、把握した内容は、アセスメントシートや気づきの欄に記載し、職員間で共有をしている。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	多くのスタッフが関わる事により色々な角度から見るようにしている。介護記録紙の「本人の訴え・気づき」という項目を作成し記録に残すようにしている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本音を言えない方や言葉にできない方もいるため表情から思いを汲み取る努力をしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	アセスメントシートの変更により細かく実施できるようになった。また著しく状態が変化した場合については別紙を準備し把握に努めている。	/	/	○	入居前の可能な場合に、計画作成担当者等が自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、馴染みの暮らし方や生活環境、こだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者から情報を提供してもらったり、家族から生活歴やこれまでの暮らし方などを聞いたりしている。また、把握した情報はアセスメントシートに記載するとともに、新たな情報を追記したり、定期的にシートを情報を更新したりしている。さらに、利用者が入居する前に、職員はアセスメントシートに目を通して、利用者の大まかな人物像を把握するようにしている。
		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。	◎	上記の状態があった時は、個人別の申し送りノートや介護記録に記録を残している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	上記と同様。同じ状態が続くようであれば時系列で様子分かるよう別に用紙を設け把握に努めている。	/	/	/	
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。	◎	本人に寄り添う時間を設け、深く関わるようにしている。また個別の申し送りノート、介護記録に記載し把握するようにしている。	/	/	◎	利用者毎の担当職員を中心に、月1回時間をかけて、思いや希望を聞いて利用者との関わりを深めながら、何を求めているかなどを把握するよう努めている。知り得た情報は、口頭で伝達するほか、利用者毎の介護記録や、利用者一覧の申し送り用紙の情報を職員間で情報共有するとともに、ユニット会等を活用して、利用者の立場に立ったサービスの提供などを検討している。
		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。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話し合い記録に残している。また必要に応じて、ご家族の協力も得ている。	/	/	/	
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。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話合っている。	/	/	/	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話合っている。	○	/	◎	利用者から聞いた希望のほか、家族に電話で意見や意向を確認するとともに、ユニット会を活用して、介護計画の内容を職員間で話し合いをしている。アセスメント情報や話し合われた内容のほか、利用者や医師等の関係者から出された意見などを反映して、計画作成担当者が介護計画を作成している。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	家族にも情報を得ながらアセスメントシートを用いて、本人に合った支援を行っている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	ユニット会やサービス担当者会議を通して日々の様子や状態を確認し家族へ報告している。多方向からのアプローチが出来るよう話し合っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護記録紙にケアプランを転記する事で計画を把握できている。	/	/	/	◎ ユニット会等の中で、介護計画の内容を話し合っていることもあり、職員は利用者一人ひとりの介護計画の課題や支援内容を把握している。また、利用者一人ひとりの毎日の介護記録の上の部分に、介護計画の支援内容が転記され、職員は記録の際に、サービス内容等を確認し、計画に沿った支援内容の実施の有無などを確認できるようにしている。さらに、ユニット会の中で、利用者の現状確認や職員間で情報共有をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	日々の介護記録や申し送り、ケアマネージャーによる職員及び入居者へのモニタリングにて評価しケアに繋げている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護記録用紙にケアプラン内容を印字する事により把握しやすくなった。また評価しやすくなり職員間で共有できているが地域の協力は得られていない。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回を基本として見直しをしている。月1回実施するユニット会で話し合い、利用者の現状を確認するとともに、3か月に1回モニタリングを実施している。また、利用者の心身状態に変化があった場合には、随時利用者や家族、主治医などを交えて話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	ユニット会で入居者全員の状態確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	家族へは、定期的な状態報告を行い、必要に応じて主治医から説明を行っている。各職種でケアについて話し合い、それを元に計画書を作成している。	/	/	/	
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。	◎	1回/月のユニット会以外でも状態に変化があった方、緊急性のある方については出勤メンバーで会議を設けている	/	/	/	◎ 月1回ユニット会を実施し、利用者の現状を確認して課題などを話し合うとともに、職員間で情報を共有している。会議に、なるべく多くの職員が参加できるように、開催日時を考慮するとともに、参加できない職員には、事前に意見などを書いたメモを提出してもらうなどの工夫をしている。また、緊急の案件がある場合には、その時の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、後日記録を確認してもらうとともに、重要事項は、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。	◎	司会進行係が全員が発言できるような雰囲気作りを行っている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	会議は出勤数の多い日に設けているが出席できない職員については、事前に意見を聞いておいたり、メモにて提出してもらっている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りノート以外でm回覧板を作り必ず全員が怪論できるような環境を作っている。	/	/	/	◎ 日々、口頭で申し送りを実施するほか、申し送りノートなどを活用している。また、その日の全ての利用者の特記事項が記載できる一覧表に記録を残すとともに、出勤時等に職員が確認を行うなど、確実な情報共有に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	何が良いか、何がしたいか。との問いかけが難しい入居者に対しては、2択の方法などで意思決定を促している。	/	/	/	◎ 着る服やテレビ番組、レクリエーションの内容など、日常の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、選択や自己決定をしてもらえるよう支援している。思いを言い表しにくい利用者には、選択肢を2者択一に絞るなど。選択しやすい工夫をしている。また、屋上スペースを活用して、車いすの利用者も一緒に土に触れて、座ったまま花を植えてもらえるよう対応するなど、利用者が生き生きと笑顔になるよう心がけた支援をしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	本人が分かりやすい言葉に置き換えながら支援、説明などを行っている。また自身で考えを言えない場合は2択方法などで自己決定す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、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	本人のベースに合わせている。場合によっては、起床が遅くなり朝食を遅く摂るケースもあるが、本人のベースに合わせている。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	普段から何でも話せるような関わりを持っている。またレクリエーションや散歩等の気分転換を図りながら引き出すように努力している。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	本人が落ち着くような環境の中で表情や反応を見ながら思いを汲み取っている。また会話のキャッチボールができなくても声かけを多に行いコミュニケーションを図っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	定期的な「高齢者虐待防止委員会」による勉強会やアンケートを実施し意識付けを行っている。	/	/	/	◎ 定期的に実施する勉強会で、職員は利用者の人権や尊厳などを学んでいる。また、職員に虐待防止などのセルフチェックのアンケートを実施して、自分のケアを振り返る機会を設けるとともに、「このような時に、どのような対応をしたら良かったか」などの話し合いをしている。時には、「ちょっと待って」などの叱咤の声かけをしてしまう場面も見られ、管理者等は該当職員に指導や注意喚起をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライベート空間と認識しており、入室の際に、ノックや声をかけてから入室するとともに、不在の場合には、事前にリビング等にいる利用者の了承を得てから、入室をしている。
		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。	◎	基本的にはプライバシーに配慮した支援を行っているが、排泄確認自に小声で確認するようにしているが、聞こえづらい方に関しては大きな声で尋ねる事もある。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入居者がフロアにいる場合、居室への立ち入りは、基本的には声掛けを行い了承を得ている。職員の立ち入れに対し不穏になる方については一緒に行動している。	/	/	/	
		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。	◎	定期的な勉強会を実施している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	作業活動やレクリエーションを通じて、出来る事はしてもらい施設内での役割としてお願いしている。	/	/	/	職員は利用者同士の関係性や性格を理解して、トラブルにならないように配席などの考慮をしている。また、職員は仲の良い利用者同士の関わりや支え合いなど、温かく見守りをしている。中には、お世話が好きな利用者もあり、他の利用者に励ましの声かけをしたり、他の使用者のことを知らせてくれたりするなど、助けられることも多く見られ、その都度職員は感謝の言葉を伝えている。
		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。	◎	入居者に見守りや話し相手になって頂く場面もある。申し送りにて職員も理解している。	/	/	/	
		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)。	◎	テーブル席の配置などに配慮し、入居者同士の関わりを注意深く見て支援を行っている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者同士の間に入りトラブルを回避するようにしている。場合によっては一時的に席を変えて対応している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	事前アセスメントで確認しているようにしているが、分からない点は家族に確認し追加している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ感染前までは、自由に行き来ができる環境であったが、現在は外出や面会を禁止としており十分な支援ができていない。手紙やハガキ、TELでのやり取りで繋がりを持っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍で外出困難な状況にあり、外出自体はできていないが、施設敷地内の畑や屋上で散歩や外気浴を行っている。	×	×	○	コロナ禍において、外出などの制限が設けられていた時期にも、敷地内にある畑で野菜などの世話をしたり、屋上スペースを活用して、景色を眺めながら外気浴やプランターに花を植えたりするなど、少しでも屋外に出て、気分転換が図れるよう支援している。令和5年の春には、ほとんどの利用者が近隣の公園に出かけて、桜の花を見ることができ、喜ばれている。今後管理者等は、「気候の良いこの時期に、観光港の近くの公園にも行きたい」と考えている。
		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。	×	地域住人やボランティアの協力は得られていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	定期的に認知症勉強会を実施している。利用者一人一人の日々の様子や状態の変化を観察しながら職員間で話し合い支援方法を考えている。	/	/	/	職員は、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握して、必要以上に手を出し過ぎない支援に努めている。食事介助の際に、すぐに職員が全介助をすることなく、できるだけ自分で食べられるように職員が小鉢に一口ずつ入れるなどの工夫を行い、口に利用者自身で食べ物を運んでもらえるような支援にも取り組んでいる。また、高齢化や重度化に伴い、自分でできることが少なくなってきたものの、洗濯物干しの際に、座った状態でハンガーに服をかけて職員に渡すなど、少しでもできることをしてもらうこともできている。さらに、洗濯物たたみや歩行、入浴など、自分でできる事はしてもらおうなどの日々の生活リハビリを取り入れながら、心身機能の維持向上が図れる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。	◎	定期的に認知症勉強会を実施している。また困難事例については、その要因となる物を探し、改善するような取り組みを行っている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	職員は、極力手を出さず見守りを重視している。本人が助けを必要としている時のみヘルプしている。また工作や作業活動など、本人の出来る事を促がし「お手伝い」として行ってもらっている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	主に居室担当者が中心となり本人が好む事を探り本人が生き生きと活躍できる場を設けている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、テーブル拭きなどのできる役割を利用者に担ってもらえるよう支援している。中には、日々の献立をホワイトボードに書いてもらったり、カレンダーの日付を確認したりするなどの役割や出番を担っている利用者もいる。また、プランターに花を植えて世話をしたり、カラオケをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	本人の今までの日常を継続できるよう支援を行っている。また今まで通り事が出来なくなった場合でも新たに出来る事を見つけ日課として行ってもらっている。	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	◎	本人の好みに合わせ、服選びや整容などを本人と一緒にやっている。				毎朝、自分で服を選び、化粧などの身だしなみを整えることのできる利用者もいる。男性利用者は、電子シェーバー等を使用して、器用に髭剃りを行い、職員は剃り残しなどをフォローするなど、意識して身だしなみが整えられるような配慮もしている。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮しながら、さりげなくカバーをしている。さらに、月1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に散髪してもらっている。中には、ベッド上で過ごすことが多い利用者もあり、朝夕には昼間着とパジャマに着替えてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	◎	本人の好みに合わせ、自身でも整えられるよう支援している。					
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	2択で選択しやすい方法で伺ったり、職員がアドバイスしたりしている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時には、特に本人の好みを聞き、一緒に身だしなみの確認を念入りに行っている。					
		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。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さり気なく、拭き取ったり直したりして支援している。		○	○		○
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	現在は訪問美容の利用のみとなっている。(コロナ予防にて)					
		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。	○	出来る限り、その人らしい服装を心がけているが、本人が楽に過ごせる衣服を選んでいる。					○
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	全職員、理解している。					
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。	◎	全職員、理解している。				複合施設の1階にある特別養護老人ホームの厨房で調理されたおかずなどが届けられ、各ユニットで炊飯や汁物を作り、盛り付けをして利用者に食事を提供している。献立は栄養士が作成し、季節が感じられるメニューのほか、旬の食材を使用している。コロナ禍の感染予防もあり、現在利用者は調理や準備、片付けなどは行わず、職員が配膳等をしている。アレルギーや好き嫌いは、入居時等に職員が把握し、代替の食材を提供するなどの対応をしている。利用者の状態に合わせて、刻み食までの対応を厨房でも行うことができるが、各ユニットでミキサー食などの対応をすることもある。また、2か月に1回栄養委員会が開催され、利用者の食べたいメニューなどを話し合うとともに、厨房に意見や要望を伝えることもできている。食器類は、陶器のマグカップなどを持ち込んで使用している利用者もいるなど、使い慣れた物や使いやすい物を使用している。コロナ禍の感染予防の観点から、食事の際には、職員は見守りやサポート、メニューの説明などを行い、利用者とは別に食事を摂っている。さらに、リビングにはその日のメニューが書かれたホワイトボードが設置されているほか、キッチンもリビングの近くにあることから、利用者は炊飯やお味噌汁の匂いなどが漂い、食事が楽しみになる雰囲気を感じ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。	△	調理は、厨房で行うが盛り付けや後片付けは入居者と共に行っている。					△
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	自身の役割となっている入居者もおり満足を得ている。しかし出来るのは一部の入居者のみである。					
		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。	◎	アセスメントで確認している。					
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	管理栄養士が献立を決めており嗜好品アンケートを定期的に行っている。季節の行事食も取り入れている。					○
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	個別で食事形態を変えている。姿勢などに注意し嚥下しやすい工夫を行っている。					
		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。	◎	個人の使いやすい食器で対応し好みのコップ等を使用している。					◎
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	以前は検査者が一緒に食べていたが、コロナ禍の現在は食事は別にしている。食事支援はしっかり行っているが、入居者のADL低下により食事支援者が増えておりマンツーマンでの対応が難しい状況にある。					○
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食事の際に献立を伝え視覚や嗅覚で確認してもらいながら支援している。		○			◎
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	一日のカロリー計算は管理栄養士が行っている。食事摂取量、水分摂取量は職員が毎日記録している。					
		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。	◎	水分が摂りにくい方については、本人が好む飲み物で代用している。また低栄養の方については高カロリーの捕食で対応している。					
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	入居者の声を聞き、2ヶ月に1回の栄養委員会で管理栄養士に報告している。					○
		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。	◎	厨房でしっかり管理している。食材をフロアで保管する際も充分気をつけ、調理、盛り付け時は手洗い、プラスチック手袋を使用。調理器具なども定期的に消毒している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	職員全員理解している。誤嚥予防の支援を心がけている。	/	/	/	毎食後に、リビングにある洗面台で口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをすることができる利用者は、各居室にある洗面台を使用している。介助が必要な利用者は、職員が毎回口腔内の様子を確認して、清潔保持に努めるとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。また、自分で歯磨きができる利用者にも、週1回以上口腔内の確認をしているが、管理者等は、「もう少し、全ての利用者の口腔内の状態を把握したい」と考えている。さらに、定期的に歯科医の往診があり、職員は利用者一人ひとりの口腔ケアのアドバイスを受けて実践するなど、口腔ケアの重要性も理解している。
		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。	△	必要に応じて口腔ケアの支援を行っているが、十分に把握はできていない。痛みがある方や様子が違うケースには訪問歯科に繋げている。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	訪問歯科の対象者については、都度アドバイスを受けているが、訪問歯科を受けていない入居者については、十分には出来ていないと思われる点がある。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯使用者については、職員が見守り又は一部～全支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	出来る所までは自力でもらい仕上げを手伝っている。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	全職員理解しており、ユニット会でオムツ類の見直しを検討している。	/	/	/	事業所として、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、タイミングなどに合わせて、声かけやトイレ誘導を行い、トイレで排泄できることを基本として支援をしている。中には、高齢化や重度化に伴い、常時おむつを使用している利用者もいる。また、利用者の状態に応じて、適切な排泄用品の使用などを職員間で話し合いをしている。また、パッド類を必要以上に使用していないかなどの見直しを行うほか、こまめな声かけをすることにより、紙パンツから、布パンツと小パッドの使用に変更することができた利用者もおり、利用者の自信や自立支援に繋がるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	全職員、理解しており日々の運動や水分補給も心がけている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表に記録するようにしており、パターンを把握している。失禁が目立つ場合は早めのトイレ誘導を促がしている。	/	/	/	
		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。	◎	全職員理解しており、ユニット会でオムツ類の見直しを検討している。	◎	/	◎	
		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。	○	食事や水分摂取量、運動も確認しながら改善点などを見出している。	/	/	/	
		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。	◎	排泄チェック表に記録するようにしており、パターンを把握している。失禁が目立つ場合は早めのトイレ誘導を促がしている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	記録を見返しながら排泄パターンや尿量等を確認しながら検討している。	/	/	/	
		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。	◎	ユニット会で職員で話し合い、個別に合った物を選んでいる。場合によっては業者にサンプルを取り寄せて試している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	こまめに補水を促がしたりや食事形態の見直し、日中の活動を見ながら改善に繋げている。	/	/	/	
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)	△	湯の温度や長さについては要望に沿って行っているが、時間帯や曜日については対応が難しい状況にある。	◎	/	○	利用者は、週2回を基本として入浴することができる。事業所として、職員の勤務体制もあり、利用者一人ひとりの入浴できる曜日や時間帯を決めているが、入浴中の会話の有無や、ゆっくりと静かに湯船に浸かりたいか、希望の湯温などを確認し、少しでも利用者の習慣や希望に合わせた支援を心がけている。また、浴室は広く、一般浴槽と特殊浴槽が設置され、利用者の状態に合わせて使い分け、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。入浴回数を増やす希望まではないものの、夕方などの時間帯の入浴希望にも対応できるように、職員の配置や勤務体制などを調整するなど、職員間で検討を行い、利用者の希望に合わせた入浴が実現されることを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	リラックスできる雰囲気を作っている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自力洗身や洗髪が出来るよう声かけし、必要時のみ支援を行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	原因を確認した上で入浴の必要性等を伝え同意の上、入浴支援を行っている。場合によっては同性支援に変えている。	/	/	/	
		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。	◎	バイタルの確認を行い実施している。場合によっては入浴前後の臥床などを行い様子観察を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	睡眠状況を記録に残している。特に観察が必要な場合は、ケース記録以外のツールを活用し記録している。	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者もいるが、利用者の状態を確認して、医師に相談や報告をするとともに、必要以上の服用になっていないかなどの減薬などの調整をしている。また、1日の過ごし方や職員へのケアを工夫するなどの検討を重ねながら、総合的な支援を行い、夜間に利用者が良眠できるように支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動や外気浴、本人との関わり方を見直し創意工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	日中の活動や本人との関わり方を見直し創意工夫している。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	日々の心身の状態を観察しながら必要に応じて臥床を促すなどの支援を行っている。	/	/	/	
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している。	○	定期的にTELを行ったり、家族にもかけてきてもらうよう依頼している。手紙については、返信を書くよう促している。	/	/	/	
		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。	◎	まずは本人に行ってもらい必要時に手伝うようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ステーションでゆっくりとTELができるよう、環境を整えている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に渡し見てもらっている。返事が書ける環境を作っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	定期的にTELを行ったり、家族にもかけてきてもらうよう依頼している。現在は、オンライン面会も出来る環境にある。	/	/	/	
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。	○	理解はしているが、多くの入居者はお金を所持していない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍の現在、買い物は職員が代行で行っている。	/	/	/	
		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。	○	家族の理解をえた上で希望者や必要な方は所持している。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に話し合っている。また状況に合わせて話し合いの場を持っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に話し合っている。また状況に合わせて話し合いの場を持っている。施設での預り金についても同意の上、実施している。毎月、預り金での支払いについては報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	サービス担当者会議や日々の関わりの中でニーズを聞きだし、柔軟な対応を心がけている。	◎	/	○	コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられていた時期も、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。面会対応の中止が続いていた際に、リモート面会ができるように環境を整備し、家族と会話できる時間を作ってもらおうようにしていた。現在は感染状況も落ち着いていることから、感染対策を充分に行った上で、相談室等で家族との対面での面会が可能となり、利用者や家族から喜ばれている。
(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。	○	当施設は建物の2Fに位置している。1F玄関前は広く外観が良い。駐車スペースも広く出入りはしやすい環境にあるが、近隣住人との交流は薄い状況にある。	◎	○	○	交通量の多い幹線道路沿いの場所にある複合施設の2階部分に事業所はあり、広くて停めやすい駐車場が完備されている。建物の1階部分には、特別養護老人ホームがあり、玄関のガラス扉から中の様子が見えるほか、来訪者は、玄関から事務所にいる職員に声をかけやすい状況となっている。また、玄関周辺は広くアプローチも整備され、明るく開放的な雰囲気を感じられる。

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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	フロアや居室には季節毎の壁面や作品を飾っている。居室はその人らしい馴染みのある物を置いており家庭的な雰囲気が味わえる。	○	△	○	ソファやテーブル席など、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができ、食事の準備時にも、職員はキッチンから、リビングにいる利用者の様子を見渡すことができる。訪問調査月の5月には、母の日のカーネーションのフラワーアレンジメントがテーブルに飾られていた。また、トイレ扉の手すりなどは、こまめな清掃や消毒が行き届いている様子が窺え、空間除菌機を活用するなど、清潔で快適な空間を保つようになっている。
		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。	◎	定期的に掃除を行いトイレや家庭ゴミの臭いにも気を付けている。強い日差しにおいては簾等を用い調整している。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節感が味わえるよう飾りを工夫している。また自然光や風が入り込むよう工夫をしている。			○	
		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。	◎	フロアに置いているソファや屋上のベンチを活用し仲の良い入居者同士が集える環境作りを行っている。また独りになれる場所としてはフロアに一人席を設ける等、配慮している。				
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。	◎	入居前に家族と相談し、本人の馴染みのある物を持ち込んでいる。またサービス担当者会議などで必要な物について家族と相談している。	○		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台、ミニクローゼットが備え付けられている。利用者は、使い慣れた家具や雑貨、テレビなどの好みの物を持ち込むことができる。中には、仏壇や神社のおれなどを配置したり、自分で書いた趣味の書道作品を飾ったりするなど、利用者一人ひとりに合わせた居心地の良い空間となるよう工夫をしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	移動しやすい環境作りやトイレや自身の居室に目印をつけるなど分かりやすくしている。			◎	利用者が分かりやすいように、お手洗い・便所とトイレを表記するほか、居室入り口に大きく名前を貼っている。また、リビングには大きな手作りのカレンダーが貼られ、印をつけて日付を認識しやすいようにしている。さらに、浴室の手すりは壁の色と同系色となっているため、赤テープを巻いて目立つようにするなど、利用者の目線に合わせて、様々な工夫も行われている。加えて、新聞や生活雑貨も置かれ、利用者は手に取ることができるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	居室内では本人が生活しやすい環境を作っている。フロアにおいては、個別に対応している。				
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、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)	○	施設の整備として自動ロックとなっているが、定期的に開錠し、職員見守りのもとドアを開放している。気候の良い時期は一日解放し、自然の風を取り入れている。	x	△	△	複合施設のため、1階にある玄関は特別養護老人ホームの利用者と共用となっている。建物の構造上や利用者の安全面を考慮して、日中に来訪者は玄関から自由に入ることができるが、屋内から外に出ようとする場合は、玄関近くの事務所内にあるボタンで解錠するようになっている。また、各ユニットの入り口は施錠され、中からナンバーロック錠で操作できるようになっている。時には、風通しや換気のため、複数の職員のフロアにいる場合には、ユニットの入り口を開放することもある。さらに、各ユニット間にある扉は施錠しておらず、利用者は自由に行き来できるようになっている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	居室の施錠については、説明し理解を得ている。フロアの自動ロックについても説明済。本人の自由に過ごして頂く事を心がけ理解いただいている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	個人ファイルに情報が揃っている。アセスメントの際にも活用している。				
		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。	◎	日々の様子をケース記録に記録している。特変時には詳しく内容を記入するようにし、個別の申し送りノートにも詳細を書くようにしている。				
		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。	◎	看護師や医師とのコミュニケーションは良好であり、いつでも連絡が取れる体制にある。また併設施設の看護師も協力的であり相談しやすい環境にある。				
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。	◎	入居前にかかりつけ医より診療情報をもっている。また入居の時点でかかりつけ医の希望を聞き対応している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	入居前にかかりつけ医より診療情報をもっている。また入居の時点でかかりつけ医の希望を聞き対応している。受診時には、生活の様子や日々のバイタルが分かる書類を渡している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診前には生活の様子を家族へ報告。受診後においても結果を報告している。家族が同行する場合は家族から受診結果について報告を得ている。施設対応での受診では、場合によっては医師から家族に説明してもらっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時には医療機関に基本データ以外でも日々の様子や本人の性格などの報告を必ず行っている。				
		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。	◎	定期的に状態確認を行っている。場合によってはカンファレンスを開催してもらおうと呼び掛けている。				
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。	◎	気づきや問題点など常に看護師に報告、相談しており看護師か、看護師が不在で判断に迷う場合でもオンコールの体制を取っている。また協力医療機関の医師にも状態報告や相談が出来るやすい環境にある。				
		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。	◎	オンコール体制を整えており緊急時にも対応できる体制にある。				
		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。	◎	日々のバイタルチェック、検温については一日2計としており早期発見に努めている。日常の様子を把握し「いつもと違う」に気づけるよう努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	個別の服薬管理表を作成しており、効薬についても理解できている。				
		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。	◎	看護師が配薬し介護職が与薬に当たっているが必ず氏名や薬袋の確認を声に出し行いチェックをしている。				
		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。	◎	状態確認は日々の介護記録に記入するようにしている。本人の心身の安定についての副作用の理解は職員により意識が違ふ。都度、話し合いを設けているが意識統一に少し欠けるように感じる。				
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。	◎	重度化した場合の指針を入居時に説明。また終末期についての確認も行っている。終末期のケアについては定期的にサービス担当者会議を設け、ケアについて話し合っている。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどを説明するとともに、「医療と看取りについての事前確認書」で急変時等の対応の確認をしている。事業所として、今までに7名の看取り介護を経験している。状態の変化や重度化した場合には、利用者や家族の意向を再確認するとともに、主治医や看護師、関係者と連携を図りながら、意向に沿った安心できる支援に取り組んでいる。また、利用者や家族が、看取り介護を希望する場合には、主治医が家族に対して説明を行うとともに、関係者で方針を共有した上で支援に努めている。さらに、母体が医療法人で、国道を挟んだ場所にある母体の医療機関があり、医師や看護師等との協力や連携体制を図ることができている。
		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。	◎	定期的にサービス担当者会議を開催し、家族の意向、医師の見解、ケアの方法をケアワーカー、看護師、管理者全職員で話合っている。	◎		◎	
		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。	◎	都度、勉強会や話し合いの場を設け現状で出来る事の見極めを行い都度、家族に説明している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居前に事前説明を行い、終末期ケアが始まった時に都度説明をし同意を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	◎	都度、主治医から状態説明を家族に行ってもらいケアの方法や今後の状態について話し合いを行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	終末期ケアについては定期的に話し合いの場を持ち家族の意向を確認している。家族の心情を考えいつでも相談ができる体制を心がけている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染対策委員会を法人に設けており、定期的に勉強会を実施している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染対策マニュアルを作成し手順に沿って対応できるよう定期的に勉強会を実施している。特に、ここ数年のコロナ禍では今まで以上に気をつけている。				
		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。	◎	インターネットで情報の確認を行うと共に協力医療機関の医師からも情報を得ている。				
		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。	◎	施設で入り口に消毒を設置している。外部から入ってきた場合やケアの前後での手洗い、消毒を徹底している。特に、ここ数年のコロナ禍では今まで以上に気をつけている。				

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	
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。	◎	毎月の手紙にて日々の様子を報告すると共に面会時やTELにてエピソードを添えて話を共に突ったり、ケアについての相談を行っている。				コロナ禍において、家族の参加協力を呼びかけた行事の開催は自粛している。また、家族との面会制限も続いていたが、現在は感染状況が落ち着いてきたことから、感染対策を十分に講じた上で、相談室等で対面での面会が可能となり、利用者や家族から喜ばれている。毎月発行する事業所便りに合わせて、利用者毎の担当職員が利用者の近況を記載するとともに、写真を同封して送付している。さらに、事業所のホームページからも、利用者や事業所の日常風景が閲覧できるようになっている。コロナ禍が続いていたこともあり、家族が職員と顔を合わせて、コミュニケーションを図る機会も減少したこともあり、家族が職員がいることも想定されることから、事業所便り等を活用して、全ての職員を紹介するなど、安心に繋がるような取り組みが行われることを期待したい。加えて、介護計画の更新時のほか、必要に応じて、家族に電話連絡をして、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞きながら対応をしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	以前は行っていたが、コロナ禍になってからは中止している。	×		△		
		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)	◎	家族の心配事や入居者の様子は個別に報告を行っている。また、毎月の手紙や広報にて生活の様子を伝えている。遠方の家族においては定期的なTELにて報告を行っている。	◎				○
		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)	◎	入居時に生活の様子やこれまでのエピソード等を聞きだし支援を行っている。また施設での生活の様子を伝える際にも支援方法について話をし同意を得ている。認知症の進行により今までと様子が違う場合は、速やかに報告し受診の同行も行っている。	◎				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営に変更がある場合などは、手紙やTELにて報告を行っている。	○				○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	入居時にリスク説明を行っている。また新たにリスクを伴うような事がある場合は現状報告を行った上で起こりうるリスクの説明をし対策についても話し合っている。	◎				
		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)	◎	いつでもTELや来所可能としており気軽に話ができる環境作りを努めている。コロナ禍でフロア及び居室への立ち入りは中止としているが、施設相談室などで個別に相談を行っている。	◎				○
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)	◎	契約時に細かく説明している。また内容が変更となった場合は、書面を作成し説明同意を得ている。					
		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。	◎	入居契約時に説明をしている。また、退居の申し出があった場合は、手順を説明し同意を得ている。					
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。			△	事業所周辺には会社や店舗が多く、住宅が少ないため、散歩中に近隣住民と出会うことが少ない環境となっている。コロナ禍以前には、地域との交流が図れるように、運営推進会議の参加メンバーである地域住民と連携を図りながら、少しずつ協力が得られるように計画を立てていたが、コロナ禍となり、実現までには至っていない。今後は感染状況も踏まえながら、建物の1階にある地域交流センターのスペースを活用して、おむつの使用方法の講座を開催したり、スペースをボランティア団体等に開放したりするなど、少しずつ計画が実践できるように準備を進めている。	
		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。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	施設自体が小高い場所であり、住宅がありません。散歩の際にも近隣住民に会う事もない。孤立しないような環境作りを行う予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。		×	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	施設の立地場所が住宅のあまりない場所にある。近隣住民とのコミュニケーションを図っていく予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	施設の立地場所が住宅のあまりない場所にある。近隣住民とのコミュニケーションを図っていく予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		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)。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者が家族、地域の人の参加がある。	◎	事前のお知らせにて毎回、数人の参加希望がある。コロナ禍の現在は文書開催としているが、地域住人や家族へも報告書を送っている。	○	/	◎	運営推進会議は、家族や地域住民、地域包括支援センター、市担当者の協力を得て開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催が続いているが、事前に、参加メンバーから意見や要望を聞くとともに、出された意見等には報告書の作成に合わせて、返答やコメントを記載して送付をしている。また、文書開催においても、事業所からの一方的な報告だけに留まらず、相互的な会議となるように取り組んでいる。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	実施している。現在は郵送にて報告を行っている。	/	×	○	
		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。	○	開催日は予め決まっている。テーマについては事前にお知らせする事により興味のある内容の場合は参加人数も多数となる。（現在は、文章開催）	/	/	△	
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。	◎	何度も施設の理念について考える機会を作り全職員の意識統一を図っている。	/	/	/	/
		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。	△	入居時に施設の理念について分かりやすい言葉で説明している。	○	×	/	
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。	○	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で研修案内などを行っている。	/	/	/	医師である代表者は、月に2回事業所を訪れ、事業所の出来事や利用者の様子を管理者から聞くとともに、2か月に1回実施する法人全体の職員会にも出席をして、意見などを聞いている。また、職員から出された意見のほか、管理者が現場で感じていることを、施設長を通して代表者に伝えることができる。管理者等から出された意見から、職員の離職防止に向けて、法人・事業所として、勤務体制の見直しをしたり、職員のストレス軽減に努めたりするなど、少しでも職員が安心して働くことができるような職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で研修案内などを行っている。また個別にケアについての指導を行っている。	/	/	/	
		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。	△	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で目標に対しての成果等を確認している。	/	/	/	
		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)	△	研修案内や連絡会の案内は定期的に届けられている。しかしコロナ禍で参加が出来ない状況にある。	/	/	/	
		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。	△	定期的な面談の中で相談を受け改善する方向に努めている。	○	/	△	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	施設内に高齢者虐待防止委員会を設けており定期的に委員会を開催すると共に職員に対し、セルフチェックや勉強会を実施している。	/	/	◎	定期的に、虐待防止などの勉強会を実施して、虐待や不適切な言動などを学ぶとともに、高齢者虐待防止委員会等を活用して職員間で話し合い、理解促進に努めている。日頃から、職員自身のケアの振り返りができるように、セルフチェックリストを全ての職員に実施してもらい、「このような時に、どう対応するか」など、場面に応じた対応を職員一人ひとりが考える時間を設けるとともに、課題などを職員間で話し合い、サービスの質の向上に繋げている。また、管理者等は、職員のストレス軽減にも気を配り、早期の相談に応じるなどの対応をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	ユニット会や委員会に参加し意見交換を行うと共に困難ケースについては都度、話し合いの場を設けている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員と雑談からコミュニケーションを図り、疲労やストレスの確認を行い改善策を検討している。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束防止委員会を施設内に設けており定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	/
		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。	◎	定期的に勉強会を行っている。また、ユニット会でも話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	介護保険における身体拘束防止についての説明を行い、当施設では身体拘束を行わない取り組みを行っている事を説明し代替案について話し合っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	実際の相談ケースはないが理解はできている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センター職員とは連携を図っている。必要に応じて助言を求めているようにしている。				
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。	◎	緊急時対応マニュアルを作成し、周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に勉強会を行っている。				
		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。	◎	事故報告書、ヒヤリハット報告書を作成し対策を検討している。				
		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。	◎	ユニット会で話し合い予防に努めている。				
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。	◎	苦情対応の規定を設けており苦情に繋がらない対応を話し合っている。				
		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。	◎	早急に事実確認を行い速やかに回答している。				
		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。	◎	早急に事実確認を行い速やかに回答している。				
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)	○	苦情箱を設置している。苦情があった場合は、それに対する回答を貼りだすと共に運営推進委員会でも報告している。	◎		◎	月1回、利用者毎の担当職員が、余暇の時間等を活用して、利用者からじっくりと思いや希望を聞くとともに、日頃から出された意見には、可能な範囲で対応をしている。家族には、電話連絡時や面会時を活用して、意見や要望を聞いており、管理者等は、家族から意見を言いやすいような雰囲気づくりにも努めている。また、苦情等が寄せられた場合には、対応方法を公表して、迅速な対応に努めている。さらに、日頃から管理者は現場で職員と一緒に利用者のケアにあたっていることから、職員の意見を聞くことができおり、出された意見は必要に応じて職員間で話し合い、利用者本位の支援を検討している。
		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。	△	家族と適宜話をする場を設け、要望等ないか確認をおこなっている。その際、何かあればいつでも申し出をしてもらうよう伝えと共に苦情箱の存在を伝えている。				
		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。	△	現場の雰囲気や様子を直接目で確認すると共に面談にて職員の意見などを聞いている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	現場の雰囲気や様子を直接目で確認すると共に面談にて職員の意見などを聞いている。また利用者の支援方法についてユニット会で検討している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価は人事考課目標設定用紙で行っている。				外部評価の自己評価は、職員の見解を取り入れて、管理者等が取りまとめて作成している。サービスの評価結果や目標達成計画等は、運営推進会議の参加メンバーに報告しているものの、コロナ禍において、様々な制限が設けられ、目標達成状況の確認などのモニターの協力までは実施できない状況となっている。感染状況が落ち着いた際には、参加メンバーや家族に目標達成に向けた取り組み状況の経過を報告して意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけたりするなど、少しでも多くの意見を取り入れながら、サービスの質の向上に繋がられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	年度が変わる度に成果などを確認し次年度の目標を職員で話し合い決めている。				
		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。	△	報告はしているが、モニターはしてもらっていない。	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	適宜、確認している。				

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)	○	マニュアルは周知している。令和4年度は法人全体での訓練がコロナ発生でできなかった。グループホームだけの訓練となった為、今後、全体訓練を予定。	/	/	/	コロナ禍において、事業所内の避難訓練の実施に留まっており、今後は、法人全体や複合施設での合同訓練の再開を予定している。複合施設・事業所は、市行政から福祉避難所の指定を受けていることもあり、食料などの備蓄品を用意している。また、複合施設が地域の避難場所となっていることから、管理者は、「集合形式の運営推進会議を活用しながら、地域にも事業所や避難場所に活用できるような話し合いのほか、周知が図れるような取り組みを実施していきたい」と考えている。利用者家族、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の落ち着いた際には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して、訓練の様子を周知したり、訓練の様子を写真や動画を事業所内に掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、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。	○	各時間帯での災害を想定して訓練を行っているが令和4年度はコロナ発生にてグループホームだけの訓練となった為、今後、全体訓練を行う予定。	/	/	/	
		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。	×	地域住人を交えての訓練は行っておらず今後の課題である。	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	コロナ禍で地域とのネットワーク作りが困難であった為、今後も課題となっている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	コロナ禍で地域とのネットワーク作りが困難であった為、今後も課題となっている。	/	/	/	近隣にある法人の母体医療機関の医療連携室や居宅介護支援事業所等と連携して、地域の高齢者や家族の相談業務に対応するとともに、複合施設・事業所に相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。また、複合施設の1階には、地域交流センターのスペースが設けられており、コロナ禍の落ち着いた際には、地域住民等との交流行事やボランティア等へ練習の場や活動の場などに開放するなど、活用方法を検討している。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター等の会議や研修に参加する機会は減少しているものの、法人・事業所として、連携や協力が図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	入居相談やTELでの相談は過去にあるが飛び込みで相談できるような体制ではないように感じる。いつでも気軽に相談できるアナウンスが必要だと感じる。	/	×	△	
		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)	×	今後の課題である。	/	/	/	
		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。	×	協力したいと考えているが、施設の体制を整える事が先決である。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	コロナ禍や施設の体制が不十分であり(人員)活動に至っていない。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容を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 5 年 5 月 19 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890101532
事業所名	グループホームすみれ
(ユニット名)	Eユニット
記入者(管理者)	
氏名	片山 としこ
自己評価作成日	令和 5 年 4 月 11 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1 私達は、介護と福祉を通じ夢と希望に満ちた世界の実現を目指します。 2 私達は、one for all, all for oneの精神で高齢化する地域社会への限りない貢献を目指します。 3 私達は、介護と福祉を通じ、地域の皆様、利用者様、職員の皆様の喜びと幸せを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・コロナ禍で外出の機会がなかったが、屋上や施設の畑での外気浴を行い気分転換を図った。 ・介護記録の「本人の訴えや気付き」の項目の活用で、変わった事を職員間で周知するようにした。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市内中心部から少し離れた郊外の交通量の多い幹線道路の近くにある事業所は、複合施設の2階部分にある。法人の母体は医療法人で、国道を挟んだ場所に医療機関が立地しており、医療面においても、利用者は安心して過ごすことができる体制が整っている。コロナ禍において、様々な制限が設けられていたが、感染状況が落ち着いた今年の春には、感染対策を十分に講じた上で、近隣にある公園に桜の花を見に行くことができ、利用者には大変喜ばれている。また、職員も外出して見られた利用者の笑顔が励みとなっており、花見の春爛漫の様子は、家族に事業所便り等で報告をしている。さらに、地域との関わりを深めていくと具体的な計画を進めていた矢先に、コロナ禍に入ったために、地域との繋がりが少ない状況となっているが、管理者等は、「事業所独自のことで、地域に貢献していきたい」と考えており、複合施設の1階にある地域交流センターのスペースを活用した交流等を検討している。加えて、訪問調査月の令和5年5月に、開設から6周年を迎え、法人・事業所として、改めて利用者一人ひとりにより良いサービスが提供できるように勤務体制の見直しを進めているところであり、職員にとっても安心して意欲を持ちながら働けるような環境環境づくりに取り組んでいる。</p>
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	ユニット会や申し送りノートを通じて話合っている。	○	△	◎	
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の普段の様子や表情を見ながら思いを汲み取るようにしている。	△	△	△	
		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。	○	家族へTELにて日々の様子を伝える際に話し合っている。介護記録紙の「本人の訴え・気づき」という項目を作成し記録に残すようにしている。	△	△	△	職員は、利用者から思いや暮らし方の希望などを聞き、アセスメントや介護計画の内容にも反映している。月1回、利用者毎の担当職員が、余暇の時間等を活用して、じっくりと思いや希望を聞いており、食べたいメニューなどの食事に関することが多く出されている。また、思いを言い表せない利用者には、家族から情報を聞いたり、生活を送る中で、思いをくみ取ったりするなど、希望や意向に沿えるような支援に努めている。さらに、把握した内容は、アセスメントシートや気づきの欄に記載し、職員間で共有をしている。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	多くのスタッフが関わる事により色々な角度から見るようにしている。介護記録紙の「本人の訴え・気づき」という項目を作成し記録に残すようにしている。	△	△	△	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本音を言えない方や言葉にできない方もいるため表情から思いを汲み取る努力をしている。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	アセスメントシートの変更により細かく実施できるようになった。また著しく状態が変化した場合については別紙を準備し把握に努めている。	△	△	○	入居前の可能な場合に、計画作成担当者等が自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、馴染みの暮らし方や生活環境、こだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者から情報を提供してもらったり、家族から生活歴やこれまでの暮らし方などを聞いたりしている。また、把握した情報はアセスメントシートに記載するとともに、新たな情報を追記したり、定期的にシートを情報を更新したりしている。さらに、利用者が入居する前に、職員はアセスメントシートに目を通して、利用者の大まかな人物像を把握するようにしている。
		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。	◎	上記の状態があった時は、個人別の申し送りノートや介護記録に記載している。	△	△	△	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	上記と同様。同じ状態が続くようであれば時系列で様子分かるよう別に用紙を設け把握に努めている。	△	△	△	
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。	◎	本人に寄り添う時間を設け、深く関わるようにしている。また個別の申し送りノート、介護記録に記載し把握するようにしている。	△	△	◎	利用者毎の担当職員を中心に、月1回時間をかけて、思いや希望を聞いて利用者との関わりを深めながら、何を求めているかなどを把握するよう努めている。知り得た情報は、口頭で伝達するほか、利用者毎の介護記録や、利用者一覧の申し送り用紙の情報を職員間で情報共有するとともに、ユニット会等を活用して、利用者の立場に立ったサービスの提供などを検討している。
		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。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話し合い記録に残している。また必要に応じて、ご家族の協力も得ている。	△	△	△	
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。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話合っている。	△	△	◎	利用者から聞いた希望のほか、家族に電話で意見や意向を確認するとともに、ユニット会を活用して、介護計画の内容を職員間で話し合いをしている。アセスメント情報や話し合われた内容のほか、利用者や医師等の関係者から出された意見などを反映して、計画作成担当者が介護計画を作成している。
		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。	◎	サービス担当者会議やユニット会議で話合っている。	○	△	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	家族にも情報を得ながらアセスメントシートを用いて、本人に合った支援を行っている。	△	△	△	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	ユニット会やサービス担当者会議を通して日々の様子や状態を確認し家族へ報告している。多方向からのアプローチが出来るよう話し合っている。	△	△	△	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護記録紙にケアプランを転記する事で計画を把握できている。	/	/	◎	ユニット会等の中で、介護計画の内容を話し合っていることもあり、職員は利用者一人ひとりの介護計画の課題や支援内容を把握している。また、利用者一人ひとりの毎日の介護記録の上の部分に、介護計画の支援内容が転記され、職員は記録の際に、サービス内容等を確認し、計画に沿った支援内容の実施の有無などを確認できるようにしている。さらに、ユニット会の中で、利用者の現状確認や職員間で情報共有をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	日々の介護記録や申し送り、ケアマネージャーによる職員及び入居者へのモニタリングにて評価しケアに繋げている。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護記録用紙にケアプラン内容を印字する事により把握しやすくなった。また評価しやすくなり職員間で共有できているが地域の協力は得られていない。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回を基本として見直しをしている。月1回実施するユニット会で話し合い、利用者の現状を確認するとともに、3か月に1回モニタリングを実施している。また、利用者の心身状態に変化があった場合には、随時利用者や家族、主治医などを交えて話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	ユニット会で入居者全員の状態確認を行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	家族へは、定期的な状態報告を行い、必要に応じて主治医から説明を行っている。各職種でケアについて話し合い、それを元に計画書を作成している。	/	/	○	
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。	◎	1回/月のユニット会以外でも状態に変化があった方、緊急性のある方については出勤メンバーで会議を設けている	/	/	○	月1回ユニット会を実施し、利用者の現状を確認して課題などを話し合うとともに、職員間で情報を共有している。会議に、なるべく多くの職員が参加できるように、開催日時を考慮するとともに、参加できない職員には、事前に意見などを書いたメモを提出してもらうなどの工夫をしている。また、緊急の案件がある場合には、その時の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、後日記録を確認してもらうとともに、重要事項は、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。	◎	司会進行係が全員が発言できるような雰囲気作りを行っている。	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	会議は出勤数の多い日に設けているが出席できない職員については、事前に意見を聞いておいたり、メモにて提出してもらっている。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りノート以外でm回覧板を作り必ず全員が怪論できるような環境を作っている。	/	○	◎	日々、口頭で申し送りを実施するほか、申し送りノートなどを活用している。また、その日の全ての利用者の特記事項が記載できる一覧表に記録を残すとともに、出勤時等に職員が確認を行うなど、確実な情報共有に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	何が良いか、何がしたいか。との問いかけが難しい入居者に対しては、2択の方法などで意思決定を促している。	/	/	/	着る服やテレビ番組、レクリエーションの内容など、日常の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、選択や自己決定をしてもらえるよう支援している。思いを言い表しにくい利用者には、選択肢を2者択一に絞るなど。選択しやすい工夫をしている。また、屋上スペースを活用して、車いすの利用者も一緒に土に触れて、座ったまま花を植えてもらえるよう対応するなど、利用者が生き生きと笑顔になるよう心がけた支援をしている。
		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)	◎	本人が分かりやすい言葉に置き換えながら支援、説明などを行っている。また自身で考えを言えない場合は2択方法などで自己決定す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、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	本人のベースに合わせている。場合によっては、起床が遅くなり朝食を遅く摂るケースもあるが、本人のベースに合わせている。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	普段から何でも話せるような関わりを持っている。またレクリエーションや散歩等の気分転換を図りながら引き出すように努力している。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	本人が落ち着くような環境の中で表情や反応を見ながら思いを汲み取っている。また会話のキャッチボールができなくても声かけを多に行いコミュニケーションを図っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	定期的な「高齢者虐待防止委員会」による勉強会やアンケートを実施し意識付けを行っている。	○	○	○	定期的に実施する勉強会で、職員は利用者の人権や尊厳などを学んでいる。また、職員に虐待防止などのセルフチェックのアンケートを実施して、自分のケアを振り返る機会を設けるとともに、「このような時に、どのような対応をしたら良かったか」などの話し合いをしている。時には、「ちょっと待って」などの叱咤の声かけをしてしまう場面も見られ、管理者等は該当職員に指導や注意喚起をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシー空間と認識しており、入室の際に、ノックや声をかけてから入室するとともに、不在の場合には、事前にリビング等にいる利用者の了承を得てから、入室をしている。
		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。	○	基本的にはプライバシーに配慮した支援を行っているが、排泄確認自に小声で確認するようにしているが、聞こえづらい方に関しては大きな声で尋ねる事もある。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入居者がフロアにいる場合、居室への立ち入りは、基本的には声掛けを行い了承を得ている。職員の立ち入れに対し不穏になる方については一緒に行動している。	/	/	◎	
		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。	◎	定期的な勉強会を実施している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	作業活動やレクリエーションを通じて、出来る事はしてもらい施設内での役割としてお願いしている。				職員は利用者同士の関係性や性格を理解して、トラブルにならないように配席などの考慮をしている。また、職員は仲の良い利用者同士の関わりや支え合いなど、温かく見守りをしている。中には、お世話が好きな利用者もあり、他の利用者に励ましの声かけをしたり、他の使用者のことを知らせてくれたりするなど、助けられることも多く見られ、その都度職員は感謝の言葉を伝えている。
		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。	◎	入居者に見守りや話し相手になって頂く場面もある。申し送りにて職員も理解している。				
		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)。	◎	テーブル席の配置などに配慮し、入居者同士の関わりを注意深く見て支援を行っている。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者同士の間に入りトラブルを回避するようにしている。場合によっては一時的に席を変えて対応している。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	事前アセスメントで確認しているようにしているが、分からない点は家族に確認し追加している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ感染前までは、自由に行き来ができる環境であったが、現在は外出や面会を禁止としており十分な支援ができていない。手紙やハガキ、TELでのやり取りで繋がりを持っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍で外出困難な状況にあり、外出自体はできていないが、施設敷地内の畑や屋上で散歩や外気浴を行っている。	×	×	○	コロナ禍において、外出などの制限が設けられていた時期にも、敷地内にある畑で野菜などの世話をしたり、屋上スペースを活用して、景色を眺めながら外気浴やプランターに花を植えたりするなど、少しでも屋外に出て、気分転換が図れるよう支援している。令和5年の春には、ほとんどの利用者が近隣の公園に出かけて、桜の花を見ることができ、喜ばれている。今後管理者等は、「気候の良いこの時期に、観光港の近くの公園にも行きたい」と考えている。
		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。	×	地域住人やボランティアの協力は得られていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	定期的に認知症勉強会を実施している。利用者一人一人の日々の様子や状態の変化を観察しながら職員間で話し合い支援方法を考えている。				職員は、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握して、必要以上に手を出し過ぎない支援に努めている。食事介助の際に、すぐに職員が全介助をすることなく、できるだけ自分で食べられるように職員が小鉢に一口ずつ入れるなどの工夫を行い、口に利用者自身で食べ物を運んでもらえるような支援にも取り組んでいる。また、高齢化や重度化に伴い、自分でできることが少なくなってきたものの、洗濯物干しの際に、座った状態でハンガーに服をかけて職員に渡すなど、少しでもできることをしてもらうこともできている。さらに、洗濯物たたみや歩行、入浴など、自分でできる事はしてもらうなどの日々の生活リハビリを取り入れながら、心身機能の維持向上が図れる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。	◎	定期的に認知症勉強会を実施している。また困難事例については、その要因となる物を探し、改善するような取り組みを行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	職員は、極力手を出さず見守りを重視している。本人が助けを必要としている時のみヘルプしている。また工作や作業活動など、本人の出来る事を促がし「お手伝い」として行ってもらっている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	主に居室担当者が中心となり本人が好む事を探り本人が生き生きと活躍できる場を設けている。				洗濯物干しやたたみ、テーブル拭きなどのできる役割を利用者に担ってもらえるよう支援している。中には、日々の献立をホワイトボードに書いてもらったり、カレンダーの日付を確認したりするなどの役割や出番を担っている利用者もいる。また、プランターに花を植えて世話をしたり、カラオケをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	本人の今までの日常を継続できるよう支援を行っている。また今まで通り事が出来なくなった場合でも新たに出来る事を見つけ日課として行ってもらっている。	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	◎	本人の好みに合わせ、服選びや整容などを本人と一緒にやっている。				毎朝、自分で服を選び、化粧などの身だしなみを整えることのできる利用者もいる。男性利用者は、電子シェーバー等を使用して、器用に髭剃りを行い、職員は剃り残しなどをフォローするなど、意識して身だしなみが整えられるような配慮もしている。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮しながら、さりげなくカバーをしている。さらに、月1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に散髪してもらっている。中には、ベッド上で過ごすことが多い利用者もあり、朝夕には昼間着とパジャマに着替えてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	◎	本人の好みに合わせ、自身でも整えられるよう支援している。					
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	2択で選択しやすい方法で伺ったり、職員がアドバイスしたりしている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	◎	外出時には、特に本人の好みを聞き、一緒に身だしなみの確認を念入りに行っている。					
		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。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さり気なく、拭き取ったり直したりして支援している。		○	○		○
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	現在は訪問美容の利用のみとなっている。(コロナ予防にて)					
		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。	○	出来る限り、その人らしい服装を心がけているが、本人が楽に過ごせる衣服を選んでいる。					○
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	全職員、理解している。					
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	△	調理は、厨房で行うが盛り付けや後片付けは入居者と共に行っている。				△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	自身の役割となっている入居者もおり満足を得ている。しかし出来るのは一部の入居者のみである。					
		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。	◎	アセスメントで確認している。					
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	管理栄養士が献立を決めており嗜好品アンケートを定期的に行っている。季節の行事食も取り入れている。				○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	個別で食事形態を変えている。姿勢などに注意し嚥下しやすい工夫を行っている。					
		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。	◎	個人の使いやすい食器で対応し好みのコップ等を使用している。				◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	以前は検査者が一緒に食べていたが、コロナ禍の現在は食事は別にしている。食事支援はしっかり行っているが、入居者のADL低下により食事支援者が増えておりマンツーマンでの対応が難しい状況にある。				○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食事の際に献立を伝え視覚や嗅覚で確認してもらいながら支援している。		○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	一日のカロリー計算は管理栄養士が行っている。食事摂取量、水分摂取量は職員が毎日記録している。					
		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。	◎	水分が摂りにくい方については、本人が好む飲み物で代用している。また低栄養の方については高カロリーの捕食で対応している。					
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	入居者の声を聞き、2ヶ月に1回の栄養委員会で管理栄養士に報告している。				○	
		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。	◎	厨房でしっかり管理している。食材をフロアで保管する際も充分気をつけ、調理、盛り付け時は手洗い、プラスチック手袋を使用。調理器具なども定期的に消毒している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	職員全員理解している。誤嚥予防の支援を心がけている。	/	/	/	毎食後に、リビングにある洗面台で口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをすることができる利用者は、各居室にある洗面台を使用している。介助が必要な利用者は、職員が毎回口腔内の様子を確認して、清潔保持に努めるとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。また、自分で歯磨きができる利用者にも、週1回以上口腔内の確認をしているが、管理者等は、「もう少し、全ての利用者の口腔内の状態を把握したい」と考えている。さらに、定期的に歯科医の往診があり、職員は利用者一人ひとりの口腔ケアのアドバイスを受けて実践するなど、口腔ケアの重要性も理解している。
		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。	△	必要に応じて口腔ケアの支援を行っているが、十分に把握はできていない。痛みがある方や様子が違うケースには訪問歯科に繋げている。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	訪問歯科の対象者については、都度アドバイスを受けているが、訪問歯科を受けていない入居者については、十分には出来ていないと思われる点がある。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯使用者については、職員が見守り又は一部～全支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	出来る所までは自力でもらい仕上げを手伝っている。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	全職員理解しており、ユニット会でオムツ類の見直しを検討している。	/	/	/	事業所として、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、タイミングなどに合わせて、声かけやトイレ誘導を行い、トイレで排泄できることを基本として支援をしている。中には、高齢化や重度化に伴い、常時おむつを使用している利用者もいる。また、利用者の状態に応じて、適切な排泄用品の使用などを職員間で話し合いをしている。また、パッド類を必要以上に使用していないかなどを見直しを行うほか、こまめな声かけをすることにより、紙パンツから、布パンツと小パッドの使用に変更することができた利用者もおり、利用者の自信や自立支援に繋がるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	全職員、理解しており日々の運動や水分補給も心がけている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表に記録するようにしており、パターンを把握している。失禁が目立つ場合は早めのトイレ誘導を促がしている。	/	/	/	
		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。	◎	全職員理解しており、ユニット会でオムツ類の見直しを検討している。	◎	/	◎	
		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。	○	食事や水分摂取量、運動も確認しながら改善点などを見出している。	/	/	/	
		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。	◎	排泄チェック表に記録するようにしており、パターンを把握している。失禁が目立つ場合は早めのトイレ誘導を促がしている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	記録を見返しながら排泄パターンや尿量等を確認しながら検討している。	/	/	/	
		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。	◎	ユニット会で職員で話し合い、個別に合った物を選んでる。場合によっては業者にサンプルを取り寄せて試している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	こまめに補水を促がしたりや食事形態の見直し、日中の活動を見ながら改善に繋げている。	/	/	/	
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)	△	湯の温度や長さについては要望に沿って行っているが、時間帯や曜日については対応が難しい状況にある。	◎	/	○	利用者は、週2回を基本として入浴することができる。事業所として、職員の勤務体制もあり、利用者一人ひとりの入浴できる曜日や時間帯を決めているが、入浴中の会話の有無や、ゆっくりと静かに湯船に浸かりたいか、希望の湯温などを確認し、少しでも利用者の習慣や希望に合わせた支援を心がけている。また、浴室は広く、一般浴槽と特殊浴槽が設置され、利用者の状態に合わせて使い分け、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。入浴回数を増やす希望まではないものの、夕方などの時間帯の入浴希望にも対応できるように、職員の配置や勤務体制などを調整するなど、職員間で検討を行い、利用者の希望に合わせた入浴が実現されることを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	リラックスできる雰囲気を作っている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自力洗身や洗髪が出来るよう声かけし、必要時のみ支援を行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	原因を確認した上で入浴の必要性等を伝え同意の上、入浴支援を行っている。場合によっては同性支援に変えている。	/	/	/	
		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。	◎	バイタルの確認を行い実施している。場合によっては入浴前後の臥床などを行い様子観察を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	睡眠状況を記録に残している。特に観察が必要な場合は、ケース記録以外のツールを活用し記録している。	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者もいるが、利用者の状態を確認して、医師に相談や報告をするとともに、必要以上の服用になっていないかなどの減薬などの調整をしている。また、1日の過ごし方や職員のケアを工夫するなどの検討を重ねながら、総合的な支援を行い、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動や外気浴、本人との関わり方を見直し創意工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	日中の活動や本人との関わり方を見直し創意工夫している。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	日々の心身の状態を観察しながら必要に応じて臥床を促すなどの支援を行っている。	/	/	/	
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している。	○	定期的にTELを行ったり、家族にもかけてきてもらうよう依頼している。手紙については、返信を書くよう促している。	/	/	/	
		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。	◎	まずは本人に行ってもらい必要時に手伝うようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ステーションでゆっくりとTELができるよう、環境を整えている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に渡し見てもらっている。返事が書ける環境を作っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	◎	定期的にTELを行ったり、家族にもかけてきてもらうよう依頼している。現在は、オンライン面会も出来る環境にある。	/	/	/	
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。	○	理解はしているが、多くの入居者はお金を所持していない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍の現在、買い物は職員が代行で行っている。	/	/	/	
		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。	○	家族の理解をえた上で希望者や必要な方は所持している。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に話し合っている。また状況に合わせて話し合いの場を持っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に話し合っている。また状況に合わせて話し合いの場を持っている。施設での預り金についても同意の上、実施している。毎月、預り金での支払いについては報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	サービス担当者会議や日々の関わりの中でニーズを聞きだし、柔軟な対応を心がけている。	◎	/	○	コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられていた時期も、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。面会対応の中止が続いていた際に、リモート面会ができるように環境を整備し、家族と会話できる時間を作ってもらうようしていた。現在は感染状況も落ち着いていることから、感染対策を充分に行った上で、相談室等で家族との対面での面会が可能となり、利用者や家族から喜ばれている。
(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。	○	当施設は建物の2Fに位置している。1F玄関前は広く外観が良い。駐車スペースも広く出入りはしやすい環境にあるが、近隣住人との交流は薄い状況にある。	◎	○	○	交通量の多い幹線道路沿いの場所にある複合施設の2階部分に事業所はあり、広くて停めやすい駐車場が完備されている。建物の1階部分には、特別養護老人ホームがあり、玄関のガラス扉から中の様子が見えるほか、来訪者は、玄関から事務所にいる職員に声をかけやすい状況となっている。また、玄関周辺は広くアプローチも整備され、明るく開放的な雰囲気を感じられる。

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、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	◎	フロアや居室には季節毎の壁面や作品を飾っている。居室はその人らしい馴染みのある物を置いており家庭的な雰囲気が味わえる。	○	△	○	ソファやテーブル席など、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができ、食事の準備時にも、職員はキッチンから、リビングにいる利用者の様子を見渡すことができる。訪問調査月の5月には、母の日のカーネーションのフラワーアレンジメントがテーブルに飾られていた。また、トイレ扉の手すりなどは、こまめな清掃や消毒が行き届いている様子が窺え、空間除菌機を活用するなど、清潔で快適な空間を保つようしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	定期的に掃除を行いトイレや家庭ゴミの臭いにも気を付けている。強い日差しにおいては簾等を用い調整している。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節感が味わえるよう飾りを工夫している。また自然光や風が入り込むよう工夫をしている。			○	
		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。	◎	フロアに置いているソファや屋上のベンチを活用し仲の良い入居者同士が集える環境作りを行っている。また独りになれる場所としてはフロアに一人席を設ける等、配慮している。				
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。	◎	入居前に家族と相談し、本人の馴染みのある物を持ち込んでいる。またサービス担当者会議などで必要な物について家族と相談している。	○		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台、ミニクローゼットが備え付けられている。利用者は、使い慣れた家具や雑貨、テレビなどの好みの物を持ち込むことができる。中には、仏壇や神社のおれなどを配置したり、自分で書いた趣味の書道作品を飾ったりするなど、利用者一人ひとりに合わせた居心地の良い空間となるよう工夫をしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	移動しやすい環境作りやトイレや自身の居室に目印をつけるなど分かりやすくしている。			◎	利用者が分かりやすいように、お手洗い・便所とトイレを表記するほか、居室入り口に大きく名前を貼っている。また、リビングには大きな手作りのカレンダーが貼られ、印をつけて日付を認識しやすいようにしている。さらに、浴室の手すりは壁の色と同系色となっているため、赤テープを巻いて目立つようにするなど、利用者の目線に合わせて、様々な工夫も行われている。加えて、新聞や生活雑貨も置かれ、利用者は手に取ることができるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	居室内では本人が生活しやすい環境を作っている。フロアにおいては、個別に対応している。				
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、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)	○	施設の装備として自動ロックとなっているが、定期的に関錠し、職員見守りのもとドアを開放している。気候の良い時期は一日解放し、自然の風を取り入れている。	×	△	△	複合施設のため、1階にある玄関は特別養護老人ホームの利用者と共用となっている。建物の構造上や利用者の安全面を考慮して、日中に来訪者は玄関から自由に入ることができるが、屋内から外に出ようとする場合は、玄関近くの事務所内にあるボタンで解錠するようになっている。また、各ユニットの入り口は施錠され、中からナンバーロック錠で操作できるようになっている。時には、風通しや換気のため、複数の職員のフロアにいる場合には、ユニットの入り口を開放することもある。さらに、各ユニット間にある扉は施錠しておらず、利用者は自由に行き来できるようになっている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	居室の施錠については、説明し理解を得ている。フロアの自動ロックについても説明済。本人の自由に過ごして頂く事を心がけ理解いただいている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	個人ファイルに情報が揃っている。アセスメントの際にも活用している。				
		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。	◎	日々の様子をケース記録に記録している。特変時には詳しく内容を記入するようにし、個別の申し送りノートにも詳細を書くようにしている。				
		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。	◎	看護師や医師とのコミュニケーションは良好であり、いつでも連絡が取れる体制にある。また併設施設の看護師も協力的であり相談しやすい環境にある。				
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。	◎	入居前にかかりつけ医より診療情報をもっている。また入居の時点でかかりつけ医の希望を聞き対応している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	入居前にかかりつけ医より診療情報をもっている。また入居の時点でかかりつけ医の希望を聞き対応している。受診時には、生活の様子や日々のバイタルが分かる書類を渡している。				
		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同意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診前には生活の様子を家族へ報告。受診後においても結果を報告している。家族が同行する場合は家族から受診結果について報告を得ている。施設対応での受診では、場合によっては医師から家族に説明してもらっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時には医療機関に基本データ以外でも日々の様子や本人の性格などの報告を必ず行っている。				
		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。	◎	定期的に状態確認を行っている。場合によってはカンファレンスを開催してもらおう呼び掛けている。				
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。	◎	気づきや問題点など常に看護師に報告、相談しており看護師か、看護師が不在で判断に迷う場合でもオンコールの体制を取っている。また協力医療機関の医師にも状態報告や相談が出来るやすい環境にある。				
		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。	◎	オンコール体制を整えており緊急時にも対応できる体制にある。				
		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。	◎	日々のバイタルチェック、検温については一日2計としており早期発見に努めている。日常の様子を把握し「いつもと違う」に気づけるよう努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	個別の服薬管理表を作成しており、効薬についても理解できている。				
		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。	◎	看護師が配薬し介護職が与薬に当たっているが必ず氏名や薬袋の確認を声に出し行いチェックをしている。				
		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。	◎	状態確認は日々の介護記録に記入するようにしている。本人の心身の安定についての副作用の理解は職員により意識が違ふ。都度、話し合いを設けているが意識統一に少し欠けるように感じる。				
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。	◎	重度化した場合の指針を入居時に説明。また終末期についての確認も行っている。終末期のケアについては定期的にサービス担当者会議を設け、ケアについて話し合っている。				
		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。	◎	定期的にサービス担当者会議を開催し、家族の意向、医師の見解、ケアの方法をケアワーカー、看護師、管理者全職員で話合っている。	◎		◎	
		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。	◎	都度、勉強会や話し合いの場を設け現状で出来る事の見極めを行い都度、家族に説明している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居前に事前説明を行い、終末期ケアが始まった時に都度説明をし同意を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	◎	都度、主治医から状態説明を家族に行ってもらいケアの方法や今後の状態について話し合いを行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	終末期ケアについては定期的に話し合いの場を持ち家族の意向を確認している。家族の心情を考えいつでも相談ができる体制を心がけている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染対策委員会を法人に設けており、定期的に勉強会を実施している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染対策マニュアルを作成し手順に沿って対応できるよう定期的に勉強会を実施している。特に、ここ数年のコロナ禍では今まで以上に気をつけている。				
		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。	◎	インターネットで情報の確認を行うと共に協力医療機関の医師からも情報を得ている。				
		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。	◎	施設で入り口に消毒を設置している。外部から入ってきた場合やケアの前後での手洗い、消毒を徹底している。特に、ここ数年のコロナ禍では今まで以上に気をつけている。				

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	
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。	◎	毎月の手紙にて日々の様子を報告すると共に面会時やTELにてエピソードを添えて話を共に突ったり、ケアについての相談を行っている。				コロナ禍において、家族の参加協力を呼びかけた行事の開催は自粛している。また、家族との面会制限も続いていたが、現在は感染状況が落ち着いてきたことから、感染対策を十分に講じた上で、相談室等で対面での面会が可能となり、利用者や家族から喜ばれている。毎月発行する事業所便りに合わせて、利用者毎の担当職員が利用者の近況を記載するとともに、写真を同封して送付している。さらに、事業所のホームページからも、利用者や事業所の日常風景が閲覧できるようになっている。コロナ禍が続いていたこともあり、家族が職員と顔を合わせて、コミュニケーションを図る機会も減少したこともあり、家族の知らない職員がいることも想定されることから、事業所便り等を活用して、全ての職員を紹介するなど、安心に繋がるような取り組みが行われることを期待したい。加えて、介護計画の更新時のほか、必要に応じて、家族に電話連絡をして、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞きながら対応をしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	以前は行っていたが、コロナ禍になってからは中止している。	×		△		
		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)	◎	家族の心配事や入居者の様子は個別に報告を行っている。また、毎月の手紙や広報にて生活の様子を伝えている。遠方の家族においては定期的なTELにて報告を行っている。	◎				
		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)	◎	入居時に生活の様子やこれまでのエピソード等を聞きだし支援を行っている。また施設での生活の様子を伝える際にも支援方法について話をし同意を得ている。認知症の進行により今までと様子が違う場合は、速やかに報告し受診の同行も行っている。					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営に変更がある場合などは、手紙やTELにて報告を行っている。		○			○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	入居時にリスク説明を行っている。また新たにリスクを伴うような事がある場合は現状報告を行った上で起こりうるリスクの説明をし対策についても話し合っている。					
		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)	◎	いつでもTELや来所可能としており気軽に話ができる環境作りを努めている。コロナ禍でフロア及び居室への立ち入りは中止としているが、施設相談室などで個別に相談を行っている。					○
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)	◎	契約時に細かく説明している。また内容が変更となった場合は、書面を作成し説明同意を得ている。					
		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。	◎	入居契約時に説明をしている。また、退居の申し出があった場合は、手順を説明し同意を得ている。					
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。			△	事業所周辺には会社や店舗が多く、住宅が少ないため、散歩中に近隣住民と出会うことが少ない環境となっている。コロナ禍以前には、地域との交流が図れるように、運営推進会議の参加メンバーである地域住民と連携を図りながら、少しずつ協力が得られるように計画を立てていたが、コロナ禍となり、実現までには至っていない。今後は感染状況も踏まえながら、建物の1階にある地域交流センターのスペースを活用して、おむつの使用方法の講座を開催したり、スペースをボランティア団体等に開放したりするなど、少しずつ計画が実践できるように準備を進めている。	
		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。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	施設自体が小高い場所であり、住宅があまりない場所にある。散歩の際にも近隣住人に会う事もない。孤立しないような環境作りを行う予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。		×	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	施設の立地場所が住宅のあまりない場所にある。近隣住人とのコミュニケーションを図っていく予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	施設の立地場所が住宅のあまりない場所にある。近隣住人とのコミュニケーションを図っていく予定であったが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					
		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)。	×	地域との関りが薄く、今年度より地域交流に力を入れていく予定としていたが、新型コロナウイルスの影響の為、実施できていない。					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者が家族、地域の人の参加がある。	◎	事前のお知らせにて毎回、数人の参加希望がある。コロナ禍の現在は文書開催としているが、地域住人や家族へも報告書を送っている。	○	△	◎	運営推進会議は、家族や地域住民、地域包括支援センター、市担当者の協力を得て開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催が続いているが、事前に、参加メンバーから意見や要望を聞くとともに、出された意見等には報告書の作成に合わせて、返答やコメントを記載して送付をしている。また、文書開催においても、事業所からの一方的な報告だけに留まらず、相互的な会議となるように取り組んでいる。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	実施している。現在は郵送にて報告を行っている。		×	○	
		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。	○	開催日は予め決まっている。テーマについては事前にお知らせする事により興味のある内容の場合は参加人数も多数となる。（現在は、文章開催）			△	
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。	◎	何度も施設の理念について考える機会を作り全職員の意識統一を図っている。				
		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。	△	入居時に施設の理念について分かりやすい言葉で説明している。	○	×		
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。	○	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で研修案内などを行っている。				医師である代表者は、月に2回事業所を訪れ、事業所の出来事や利用者の様子を管理者から聞くとともに、2か月に1回実施する法人全体の職員会にも出席をして、意見などを聞いている。また、職員から出された意見のほか、管理者が現場で感じていることを、施設長を通して代表者に伝えることができる。管理者等から出された意見から、職員の離職防止に向けて、法人・事業所として、勤務体制の見直しをしたり、職員のストレス軽減に努めたりするなど、少しでも職員が安心して働くことができるような職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で研修案内などを行っている。また個別にケアについての指導を行っている。				
		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。	△	人事考課表を基に年度毎に目標を設け定期的な面談を行っている。その中で目標に対しての成果等を確認している。				
		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)	△	研修案内や連絡会の案内は定期的に届けられている。しかしコロナ禍で参加が出来ない状況にある。				
		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。	△	定期的な面談の中で相談を受け改善する方向に努めている。	○		△	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	施設内に高齢者虐待防止委員会を設けており定期的に委員会を開催すると共に職員に対し、セルフチェックや勉強会を実施している。			◎	定期的に、虐待防止などの勉強会を実施して、虐待や不適切な言動などを学ぶとともに、高齢者虐待防止委員会等を活用して職員間で話し合い、理解促進に努めている。日頃から、職員自身のケアの振り返りができるように、セルフチェックリストを全ての職員に実施してもらい、「このような時に、どう対応するか」など、場面に応じた対応を職員一人ひとりが考える時間を設けるとともに、課題などを職員間で話し合い、サービスの質の向上に繋げている。また、管理者等は、職員のストレス軽減にも気を配り、早期の相談に応じるなどの対応をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	ユニット会や委員会に参加し意見交換を行うと共に困難ケースについては都度、話し合いの場を設けている。				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員と雑談からコミュニケーションを図り、疲労やストレスの確認を行い改善策を検討している。				
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。	◎	身体拘束防止委員会を施設内に設けており定期的に勉強会を行っている。				
		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。	◎	定期的に勉強会を行っている。また、ユニット会でも話し合っている。				
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	介護保険における身体拘束防止についての説明を行い、当施設では身体拘束を行わない取り組みを行っている事を説明し代替案について話し合っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	実際の相談ケースはないが理解はできている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センター職員とは連携を図っている。必要に応じて助言を求めているようにしている。				
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。	◎	緊急時対応マニュアルを作成し、周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に勉強会を行っている。				
		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。	◎	事故報告書、ヒヤリハット報告書を作成し対策を検討している。				
		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。	◎	ユニット会で話し合い予防に努めている。				
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。	◎	苦情対応の規定を設けており苦情に繋がらない対応を話し合っている。				
		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。	◎	早急に事実確認を行い速やかに回答している。				
		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。	◎	早急に事実確認を行い速やかに回答している。				
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)	○	苦情箱を設置している。苦情があった場合は、それに対する回答を貼りだすと共に運営推進委員会でも報告している。	◎		◎	月1回、利用者毎の担当職員が、余暇の時間等を活用して、利用者からじっくりと思いや希望を聞くとともに、日頃から出された意見には、可能な範囲で対応をしている。家族には、電話連絡時や面会時を活用して、意見や要望を聞いており、管理者等は、家族から意見を言いやすいような雰囲気づくりにも努めている。また、苦情等が寄せられた場合には、対応方法を公表して、迅速な対応に努めている。さらに、日頃から管理者は現場で職員と一緒に利用者のケアにあたっていることから、職員の意見を聞くことができおり、出された意見は必要に応じて職員間で話し合い、利用者本位の支援を検討している。
		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。	△	家族と適宜話をする場を設け、要望等ないか確認をおこなっている。その際、何かあればいつでも申し出をしてもらうよう伝えと共に苦情箱の存在を伝えている。				
		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。	△	現場の雰囲気や様子を直接目で確認すると共に面談にて職員の意見などを聞いている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	現場の雰囲気や様子を直接目で確認すると共に面談にて職員の意見などを聞いている。また利用者の支援方法についてユニット会で検討している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価は人事考課目標設定用紙で行っている。				外部評価の自己評価は、職員の見解を取り入れて、管理者等が取りまとめて作成している。サービスの評価結果や目標達成計画等は、運営推進会議の参加メンバーに報告しているものの、コロナ禍において、様々な制限が設けられ、目標達成状況の確認などのモニターの協力までは実施できない状況となっている。感染状況が落ち着いた際には、参加メンバーや家族に目標達成に向けた取り組み状況の経過を報告して意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけたりするなど、少しでも多くの意見を取り入れながら、サービスの質の向上に繋がられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	年度が変わる度に成果などを確認し次年度の目標を職員で話し合い決めている。				
		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。	△	報告はしているが、モニターはしてもらっていない。	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	適宜、確認している。				

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)	○	マニュアルは周知している。令和4年度は法人全体での訓練がコロナ発生でできなかった。グループホームだけの訓練となった為、今後、全体訓練を予定。	/	/	/	コロナ禍において、事業所内の避難訓練の実施に留まっており、今後は、法人全体や複合施設での合同訓練の再開を予定している。複合施設・事業所は、市行政から福祉避難所の指定を受けていることもあり、食料などの備蓄品を用意している。また、複合施設が地域の避難場所となっていることから、管理者は、「集合形式の運営推進会議を活用しながら、地域にも事業所や避難場所に活用できるような話し合いのほか、周知が図れるような取り組みを実施していきたい」と考えている。利用者家族、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の落ち着いた際には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して、訓練の様子を周知したり、訓練の様子を写真や動画を事業所内に掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、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。	○	各時間帯での災害を想定して訓練を行っているが令和4年度はコロナ発生にてグループホームだけの訓練となった為、今後、全体訓練を行う予定。	/	/	/	
		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。	×	地域住人を交えての訓練は行っておらず今後の課題である。	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	コロナ禍で地域とのネットワーク作りが困難であった為、今後も課題となっている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	コロナ禍で地域とのネットワーク作りが困難であった為、今後も課題となっている。	/	/	/	近隣にある法人の母体医療機関の医療連携室や居宅介護支援事業所等と連携して、地域の高齢者や家族の相談業務を対応するとともに、複合施設・事業所に相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。また、複合施設の1階には、地域交流センターのスペースが設けられており、コロナ禍の落ち着いた際には、地域住民等との交流行事やボランティア等へ練習の場や活動の場などに開放するなど、活用方法を検討している。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター等の会議や研修に参加する機会は減少しているものの、法人・事業所として、連携や協力が図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	入居相談やTELでの相談は過去にあるが飛び込みで相談できるような体制ではないように感じる。いつでも気軽に相談できるアナウンスが必要だと感じる。	/	×	△	
		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)	×	今後の課題である。	/	/	/	
		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。	×	協力したいと考えているが、施設の体制を整える事が先決である。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	コロナ禍や施設の体制が不十分であり(人員)活動に至っていない。	/	/	○	