(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6年7月3日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 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	3870501552
事業所名	グループホーム微笑の家
(ユニット名)	れんげの里
記入者(管理者)	
氏名	荒木 恵津子
自己評価作成日	令和6年5月20日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>その人の立場に立ち、その人らしさを共に考え、笑顔と感謝の気持ちを大切に、我が家の様なあたたかな暮らしの中で、まごころのある質の高いケアの提供に努めます。</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>現状における問題点と課題を3項目を取り上げ、達成に向けて取り組んだ。①運営上の出来事や行事、設備かいしゅうの導入などは都度日常生活のお知らせに折り込み周知できている。職員の退職や移動については、個人情報に関わり全員に周知できない問題点がある。移動や退職があった場合に職員根拠を玄関掲示、張り替えることにしている。②運営推進委員やご家族にも結果報告を玄関先の見やすい場所に設置しているが、モニターの呼びかけはしているものの、モニターになって頂けるまではもう一報である。?地域住民や近隣の他事業所と日頃～連携を図り、機会を作るなど協力、支援体制を確保については、近隣住民の方から、庭の紫陽花が沢山咲いたので見物の呼びかけを頂く等、また、校区の小学校からは、運動会の招待状を下され、利用者が見物で来て、大変喜んで例もある。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>平成17年に開設した事業所は、広い駐車場を囲むように平屋の併設事業所の建物が立ち並ぶ場所の中央部分に位置をしている。事業所周辺には緑豊かな山々が眺められ、利用者は自然を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。また、事業所の軒先に複数のツバメの巣が作られ、雛が顔をのぞかせるなどの様子が見られ、利用者の目を楽しませてくれている。さらに、管理者は華道の心得があり、玄関先に立派な生け花が飾られているほか、生け花教室を開催して、利用者と花と一緒に生けるなどの工夫を行い、事業所内の至る場所に生花や造花が生けられている。前回の外部評価時には重度の利用者が多く生活を送っていたが、2年間で14名の看取り介護を経験し、現在は比較的軽度の利用者が多くなってきている。加えて、事業所では職員がなるべく手や口を出し過ぎず、利用者の有する残存能力を活かして自立した生活が送れるように取り組んでおり、利用者の笑顔や楽しそうに会話する様子が印象的であった。</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。	◎	ご家族や本人との会話の中で、希望や気持ちを汲み取り把握している。	○	/	○	フェイスシートを活用して、入居時に、管理者等は利用者や家族から思いや暮らし方の希望、意向などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は暮らしの様子を観察するほか、利用者から新たな情報を聞くように努めている。新たに把握した情報は、ミーティングや申し送りを活用して、職員間で共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の言動や行動から常に本人主体に安楽に過ごせる様に考えている。	/	/	/			
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。	◎	入所時にキーパーソンから生活歴など聞き取り取り組んでいる。また、来設時に話題に折り込んでいる。	/	/	/			
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。	○	フェースシートを回覧して共有化している。	/	/	/			
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。	○	朝のミーティングや全大会に持ち込み議事録や業務日誌により全職員が周知できるようにしている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	こだわりや大切にしてきたことは、これまで利用した事業所や家族から入所時に情報をキャッチしている。ご家族や親戚の来所時の話の中でキャッチしている。	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの情報の聞き取りをしている。また、これまでに関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員等から、生活環境やサービス利用の経過などの情報を収集している。入居後にも、家族が来訪した際に職員から声をかけ、新たな情報を聞くよう努めている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活の中でよく観察して出来る事に視点を置いている。	/	/	/			
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)	○	本人中心に考え望む行動に寄り添っている。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の記録から確認している。ミーティングにも持ち出している。	/	/	○	事前に利用者や家族の意見や意向を聞き、主治医や訪問看護師からの指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとにして、利用者ごとの担当職員を中心に、サービス担当者会議を開催している。会議では、利用者の視点に立って職員間で話し合い、課題や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。	◎	検討した内容はモニタリングやケアプランに反映している	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の意向に沿う内容にしている。環境面を安全に配慮している。	/	/	/	サービス担当者会議の中で、検討した内容や共有した情報をもとに、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族から出された意見や希望を目標やサービス内容に反映した計画の作成となるよう努めている。
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。	○	面会時に話し合い反映している。	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度化する前から医師・本人、家族と話し合っている。	/	/	/			
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。	○	感染症対策の為、ご家族とのTEL連絡や玄関先の短い面会時間の中で協力体制を盛り込んだ。	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している	/	/	/	○ 介護計画の内容は担当者会議等を活用して、職員間で共有するほか、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも計画を確認できるようになっている。また、サービスの実施状況は、経過記録にサービス内容の番号を付けて分かりやすく記載しているほか、業務日誌の特記事項の欄に、利用者の具体的な様子や職員の気づきを記録している。今後は、継続して利用者の状況が把握できるような記録を残せるように、様式や記録の記載方法を検討するなどの工夫が行われていくことを期待したい。
		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。	○	3か月ごとのモニタリングで担当者・他の職員と確認しあいケアプランに反映している。また、経過記録をチェックしながら確認している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	介護計画に応じ毎日出勤時にチェックを入れている。	/	/	/	◎ 入居後すぐの介護計画は、1か月で計画を見直すとともに、その後は短期目標の期間に応じて、3か月に1回計画の見直しをしている。また、変化が見られない場合にも、ミーティングの中で、担当職員を交えて利用者の現状を確認するとともに、3か月に1回モニタリングを行い、評価などの記録を残してしている。さらに、利用者に変化が見られた場合には、家族に報告して意見や意向を確認するとともに、必要に応じて関係者で話し合い、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。	○	担当者を交えて、ミーティングで確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	緊急性の高いものは即カンファレンスを開き、ご家族と話し合い、現状に即した計画を立てている。	/	/	/	
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。	◎	主治医に相談して、緊急案件は、家族との話し合いに基づき、今後のケアについて職員全員に周知している。	/	/	/	○ 以前は、月1回各ユニットに分かれてユニット会を実施していたが、令和6年3月から全体会議に変更し、ユニット合同で会議を開催している。ユニットごとに実施していたユニット会に代わり、毎朝15分程度のミーティングを開催し、利用者の現状確認や情報共有をしている。また、各ユニットのミーティングの時間帯をずらし、管理者が両ユニットのミーティングに参加して助言をしている。さらに、全ての職員を全体会議の参加対象にして、事前に勤務状況を考慮して開催日時を決めるなどの工夫を行い、より多くの職員が参加できるようにしている。会議に参加できなかった職員には議事録を確認してもらい、情報共有をしている。
		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。	○	職員の区別なく、気づきや情報はオープンに意見が述べられる雰囲気や場所を考慮している。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	一人でも多く参加できるように日時を考慮している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	業務日誌や連絡ノートの記録に全職員がサインを入れる仕組みを作っている。	○	/	/	○ 詳細に利用者の状況を記載した業務日誌等を活用して、日々の申し送りを実施している。全ての職員は、出勤時等に業務日誌や連絡ノートを確認し、確認後にサインを残すなどの仕組みづくりを行い、確実な情報伝達に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	◎	利用者の趣味嗜好を本人主体に配慮している。	/	/	/	◎ 飲み物や入浴日、レクリエーションの参加の有無など、職員は様々な場面で声をかけて希望を聞き、利用者が自己決定や選択ができるようにしている。また、事業所では、毎月レクリエーションの計画を立てているものの、利用者の参加は自由で、訪問調査日には七夕飾りを作ったり、おしゃべりを楽しんだりするなど、思い思いのことをしながら、笑顔で活気のある生活を送る利用者の様子を見ることができた。
		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)	○	レクリエーションの場面を作っている。可能な限り配慮している。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	その日の体調やタイミングにあわせ、本人主体に行っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(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。	◎	散歩などで気分転換したときはイキイキとした言動や表情がうかがえる。挨拶やコミュニケーションを大切にしている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	利用者が主体であることを意識して行う。	/	/	/	
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い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)	○	利用者の自尊心に気を付け、優しい言葉の声掛けをしている。	◎	○	◎	◎ 年間の研修計画の中に、人権や尊厳等をテーマに取り上げて、職員の理解を促し、プライバシーを大切にしたい声かけや意識した対応に努めている。排泄介助時のほか、食事の食べこぼしが見られた際に、職員は利用者の自尊心を傷つけないように配慮した声かけなどの対応をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをして、利用者にて了承を得てから入室するとともに、不在時には、事前に理由を伝えてから入室するようにしている。
		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。	○	利用者にも無理のない介護、声掛けを心がけている。	/	/	/	
		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。	◎	人目に触れない様にバスタオルや引き戸を閉め忘れない様に心がけている	/	/	/	
		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。	◎	職員は、プライバシーの保護や個人情報守秘義務に努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	生活リハの一つからも互いに「ありがとう」の言い合う関係が出来ている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握するとともに、トラブルが起こりそうな場合には早期に間に入って話を聞くなどの対応をしている。また、トラブルを引き起こしがちの利用者同士を、あえて一緒にレクリエーションに誘って参加してもらうなど、職員は仲を取り持つような支援にも努めている。時には、利用者が居室を間違えて、他の利用者の居室に入室したことでトラブルになったこともあり、「他の利用者の居室に入らない」などのルール作りをするとともに、職員が間違えないように見守りをしている。訪問調査日には、仲の良い利用者同士が小上がりの和室に並んで腰掛け、仲睦まじくおしゃべりを楽しむ様子を見ることができた。
		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。	○	互いに譲り合うルール作りをしている。さりげないサポートに努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士も譲り合う気持ちが養われており、レクや行事の中でも良い関係づくりを配慮している。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブル発生内容を把握できるように個々の話に傾聴し、互いに理解できるように配慮している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	来設時は傾聴できる姿勢になり、把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、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。	◎	家族との外出受け入れや、馴染の場所への支援や、ご本人との会話を通して記憶に残るように努めている。	/	/	/	
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)	◎	他のユニットへの訪問、他の事業所のイベントに参加、お天気の良い日は戸外散歩に付き添っている。	○	△	○	感染対策もあり、外出制限が継続して設けられ、外出できる機会が減少をしている。月1回程度、ドライブをして季節の花を見に行くなどの外出支援に留まっているが、天気のいい日には外気浴をしたり、広い駐車場などを散歩したりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者にも体調に考慮をしながら、同様の支援に努めている。さらに、外出できる機会が減っている代わりに、管理者が生け花教室を開催するなど、利用者に喜んで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。	○	家族と地域の友人同伴の外出支援を受け入れている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しておくために、施設内で学習会を持ち、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。	/	/	/	事業所では、一人ひとりの利用者の心身状況を把握し、個別にリハビリをしたり、体操や散歩、歩行訓練を取り入れたりするなど、心身機能の維持や向上を図れるよう取り組んでいる。また、歯磨きや更衣、洗身、居室の掃除など、職員はその都度声をかけて、時間が掛かっても自分でできることはしてもらい、見守りや待つ介護を心がけた支援にも努めている。さらに、手伝ってもらった場合には、職員は感謝の言葉を伝えるなど、利用者によりがちな自信を持ってもらえ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。	◎	個々に応じて心身機能維持に健口・リハビリ体操・歩行訓練などがある。日常生活で維持向上が図れるよう日頃から取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	一例では、事故の無いように洗面台では椅子に座って時間を掛け、出来ることを見守り、出来ない部分をさりげなく支援している。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	個々得意とする分野に応じて、積極的に参加して達成感を持っている。	/	/	/	清掃やお盆拭き、テーブル拭きなど、職員は利用者にも声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。また、運動会や敬老会などの行事の際にも、かけ声やリーダー的な役割を担ってもらうなど、張り合いや喜び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。	◎	年中行事・生活リハやレクを通してその人の楽しみや張り合いを感じている。	◎	○	◎	

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。	◎	髪留めや洋服の選択等自己決定出来た時は誉める様にし、個性や身だしなみを把握している。	/	/	/	起床時に、職員は声をかけ、自分で着替えて、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。中には、居室内に鏡台を置き、化粧などのおしゃれを楽しむ利用者もいる。季節や気温に合わない服装が見られた場合には、「寒くないですか」などの自尊心を傷つけないように配慮した声をかけ、重ね着や着替えてもらうなどの対応をしている。また、男性利用者には電気シェーバーを渡し、自分で髭剃りしてもらい、入浴時等に、職員は剃り残しなどのフォローをしている。さらに、着衣の乱れや汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。加えて、重度な状態の利用者にも、訪問理容で整髪をしてもらったり、朝夕に好みの衣服に着替えてもらうなど、本人らしさや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に支援している。	○	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。	/	/	/	
		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。	○	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。	/	/	/	
		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。	◎	特にお誕生会にはその人らしい装いを支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	◎	さりげなく処理すること、笑顔で接している。	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	訪問理容師と会話にて納得のいくようにしている。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	その時に応じたその人らしさを工夫している。	/	/	○	
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。	◎	毎日実施しており、理解している。	/	/	/	朝食と夕食は、職員が冷蔵庫にある食材を見て、利用者に食べたいメニューを聞きながら献立を考えて調理をしている。食材は、2日に1回遅出の職員が買い物に出かけている。昼食は、職員の負担軽減を考えて、外部の配食サービスを利用するようになり、事業所内で炊飯と汁物を作り、届いた食事を温めて盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。包丁を使わない料理の下ごしらえやテーブル拭き、食器の後片付けなど、利用者に手伝わってもらっている。現在はアレルギーのある利用者はいないものの、入居時に確認を行い、代替えの食材を用意するなどの対応をしている。また、イベントの際に、旬の行事食を提供することもあり、利用者に喜ばれている。茶碗や湯飲み、箸などの食器類は、使い慣れたものを持参してもらうほか、誕生日にプレゼントした使いやすい物等を使用している。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲んで、会話をしながら持参した食事を摂るとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。さらに、職員は昼食の配食サービスの献立を考慮しながら朝と夕食の献立を立てるなど、食事内容に偏りが無いような配慮も行われている。
		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。	○	利用者の積極性のもとでお盆拭き、テーブル拭き、ゴミ集め等実施している。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	利用者と共にゴミ捨てに出たり、洗濯たたみや、後片づけは発揮・達成感もある。	/	/	/	
		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。	○	アレルギーのある人は特に注意を払い、好きな物や嫌いな物は職員間でも話題にしている。	/	/	/	
		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。	○	季節感や懐かしみのある食材を取り入れた楽しみのある食事となって居る。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	排便コントロールなどは毎朝申し送り、不調な時は粥等作り盛り付けも工夫している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	使い慣れた物を持ち込んで頂いているが、カップなどは持ち手が4本指の入るものをお誕生会のプレゼントにもしている。	/	/	◎	
		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。	○	利用者の介助をしながら同じテーブルで食事をしている。食べこぼしなどはさりげなく処理している。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	今日の好みのメニューを話題にしながら美味しく味わえるように工夫している。	○	/	○	
		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。	◎	食べ残しがないように一人ひとりの食べられる量とバランスを考えて一日を通して水分量やカロリー等工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	食事量の少ない利用者には、ゼリーやエンシュワ補助食を提供している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りが無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。	◎	昼食は調理師の手作りメニューを取り入れ、朝夕は職員の手作りでバランスよく献立している。	/	/	○	
		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。	◎	毎回除菌洗いと食器乾燥機を使用。買い物は二日毎と決めている。	/	/	/	

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔内は常に清潔に義歯の取り外しを毎日しており、確認している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は朝食後と夕食後に洗面台で歯磨きを実施するとともに、昼食後にうがいをしている。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行い、介助を必要とする利用者の口腔内の状況を確認している。年1回訪問歯科による歯科検診を行い、全ての利用者の口腔内の状況を把握することはできているが、週1回など、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことを期待したい。また、就寝前に義歯を預かり、洗浄剤に浸けて、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	訪問歯科のカルテや利用者の訴えの中から把握できている。	/	/	△	
		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。	○	就寝前は外し、必ず入れ歯洗浄剤を使用している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後口腔ケアに付き添いチェックをしている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、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)	○	歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、歯科医の受診等・口腔の清潔を日常的に支援している。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	その人の要望に沿って自立に向けた、着脱しやすい、布パンツや紙パンツを使用している。また、水分を多めに取っている。	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。重度化して、紙おむつを使用している1名の利用者があるものの、一人ひとりの利用者の排泄パターンに合わせて、声かけやトイレ誘導を行い、日中に、その他の利用者はトイレで排泄することができている。中には、排泄状況に応じて、夜間にポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、ミーティングなどを活用して、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、変更する場合には家族に相談の上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	排便コントロール票と1日のケア記録表を照らし合わせながらその人の便秘の原因を理解している。	/	/	/	
		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)	◎	毎日確認して、一日のケア記録表から把握できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	9人全員が用を足すことが出来ている。パット等は昼間夜間と使い分けている。	◎	/	◎	
		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。	○	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りをしながら改善点はないか検討し合っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	兆候を早めにキャッチして声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	好みや選択できる人はそのように、選択できない人は、家族や、カンファレンスで取り決めている。	/	/	/	
		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。	○	一人ひとりの状態、体調に合わせて適時使い分けている。	/	/	/	
		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)	○	リハビリ体操や散歩等取り入れ食事メニューにも気配り自然排便に取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	要望の強い人には曜日を決めずその時の状態と体調に合わせて入浴支援をしている。	◎	/	◎	各ユニットで、午後の時間帯に1日3～4名の入浴支援を行い、2日に1回程度、利用者が入浴できるよう支援をしている。湯の温度は40度に、入浴の長さを一人20分以内に設定しているが、希望に応じて入浴剤を使用するなど、少しでも入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。また、時間がかかっても、利用者自身でできる洗身などではできる限り自分でもらい、職員は見守りやサポートを行い、ゆったりと入浴できるような支援に努めている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯や職員を変えて対応するほか、入浴ができない場合には、清拭や衣服の交換などを行い、清潔の保持に努めた支援も行われている。
		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。	○	入浴時も会話しながら和やかな雰囲気がある。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自立出来る範囲を見守り安心して入浴している。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否のある人には無理強いせず、時間をおいて、気持ちよく入浴できるように工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	バイタルチェックは毎朝行い、入浴者には入浴前もチェックを入れ、後も水分補給をしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	経過記録や業務日誌と申し送りで全職員が把握している。	/	/	/	事業所では、日中の活動量を増やしたり、外気浴や散歩を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。眠剤等を服用している利用者が約半数いるが、ほとんどの利用者は夜間にぐっすりと眠ることができている。また、睡眠状況を医師に報告して情報を共有しながら、服薬量を調整するなどの総合的な支援にも努めている。
		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。	◎	眠れない利用者の話を傾聴して原因を探り確認している。	/	/	/	
		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。	◎	医師との連携図り、その人の日中の過ごし方等、相談しながら夜間良眠できるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	その人の介護度状態に合わせて午前午後と心身を休めるように計らっている。	/	/	/	
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をしている。	○	申し出があれば、施設の電話で対応している	/	/	/	
		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。	○	施設の電話口で、あるいは居室で話ができるように手助けしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望があれば、その時に気持ちよく対応している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	直接渡し連絡が取れるように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	電話をかけるときは、家族や大切な人に協力が得てる。	/	/	/	
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。	◎	大事なことで理解している。	/	/	/	
		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。	◎	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	◎	/	◎	金銭管理や外部の病院受診の同行支援など、利用者や家族の状況や要望に応じて、可能な範囲で対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入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。	○	訪問歯科・訪問看護・訪問理容等そのときどきのサービスの多機能に取り組んでいる。	◎	◎	◎	広い駐車場を囲むように法人の関連事業所の建物が立ち並び、中央部分に事業所が位置している。また、玄関スペースには生花が飾られているほか、軒先に複数のツバメの巣が作られ、雛が顔をのぞかせるなど、家庭的でのどかな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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	○	玄関には花があり、気持ちが和まれるように、家族が気楽に出入りされている。	○	○	◎	事業所内の至る場所に生花が生けられ、リビングの壁には、季節の作品が飾られるなど、季節感のある家庭的な雰囲気が感じられる。訪問調査日には、利用者と一緒に七夕のちぎり絵と笹飾りを作成する様子が見られた。また、広々としたリビングの窓からは明るい日差しが入り、山々の新緑を眺めることができるなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。さらに、リビングの一角には小上がりの畳コーナーが設けられているほか、テーブル席やソファが置かれ、思い思いの場所で、利用者同士が会話を楽しんでいる。加えて、共用空間の清掃が行き届き、快適な空間となっている。
		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。	◎	利用者は落ち着いてゆったりと過ごしている			◎	
		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。	◎	除菌掃除朝晩に行い、照明の調節もしている。			◎	
		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。	◎	ユニット内は自由に動かれており、生け花や造花等で季節を表している。				
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。	◎	家族と相談して家庭から使いなれた鏡台や整理ダンス等を置き居心地よく工夫している。	◎		◎	広々とした居室には、ベッドやエアコン、大きなクローゼット、棚などが備え付けられている。また、馴染みの鏡台やタンスなどの家具、テレビ、仏壇を持ち込むなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	◎	廊下やリビングルームなどは車椅子や歩行器で歩けるようにゴミ箱や植木鉢等は置かないで環境整備されている。			◎	居室の入り口には、一人ひとりの利用者ごとに違う暖簾が掛けられ、表札や拾い集めた落ち葉の作品を飾るなどの工夫を行い、利用者が自分の居室の場所を認識しやすくしている。また、トイレには、「お手洗い・ドアをノックしてください」などの紙が張られている。さらに、広い廊下や動線上の床に極力物を置かず、利用者が安心安全に移動できる動線が確保されている。
		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)	○	解りやすく名前を記入したり居室入り口のユニット名や飾りの色分けをしている。				
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)	◎	家族の来設時にも自由に入出入りできるように配慮している。確認の為チャイムを付けている。	◎	◎	◎	職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの入り口は施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、玄関の施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。中には、入居直後で落ち着かない利用者や帰宅願望がある利用者もあり、職員が付き添って一緒に散歩するなどの対応をしている。
		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。	◎	家族の来設時にも自由に入出入りできるように配慮している。確認の為チャイムを付けている。				
(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。	◎	フェースシートの回し読みをした後個人ファイルに保管して把握している。				
		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。	◎	業務日誌や経過記録に記載して、申し送り早期発見に努めている。				
		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。	◎	訪問看護や主治医に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	変化のある時は、主治医と家族と話し合いのパイプ役をケアマネが回り、家族の意向に沿っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族の意向に沿って主治医の指示を仰ぎながら適切な医療を受けられるように支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院内容を家族・ケアマネ・職員間で話し合い経過記録や業務日誌に記載して申し送り、共有している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	病院側へ情報提供表やフェースシート等、提供をしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	連絡を密にとり対応している。	/	/	/	
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。	◎	主治医を中心に、医療機関とはいい関係になって居る。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護や主治医に24時間気軽に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。	◎	訪問看護や主治医の往診による体制があり、状態の変化に応じて適切な治療につなげている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	一覧表作成とお薬の説明書を個人ファイルに保管して職員間の共有にしている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬の準備時も服薬時も複数の職員がの確認をしている。	/	/	/	
		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。	◎	常に様子確認をして、変化時は主治医・訪問看護に相談している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時の説明と重度化したときにカンファレンスで話し合い家族の意向に沿って方針を共有している。	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」が整備され、入居時のほか、重度化した際に、事業所で対応できることなどを家族等に説明するとともに、看取り介護の意向の確認をしている。また、重症化した場合には、利用者と家族に再度意向を確認するとともに、主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、週3回訪問看護の来訪があり、利用者の様子を伝え、状態の確認をしてもらうこともできている。加えて、看取りを希望する場合には、医師や訪問看護と連携し、チーム体制で対応をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期は家族の意向に沿い、主治医の指示に従い、家族・訪問看護・職員は方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	終末期に入ると同時に介護方法を説明している。出来ない部分は共に実施している。	/	/	/	
		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。	○	入所時に十分な説明を行い理解しているが、重度化した場合、再度、状態の変化を主治医から説明をして頂き理解している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	入所時に十分な説明を行い理解しているが、重度化した場合、再度、状態の変化を主治医から説明をして頂き理解している。	/	/	/	
		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)	○	家族の事情を考慮し。常に声掛けをしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	施設内学習会を定期的に学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症の勉強会は年間計画に入れている。手順表は常に目の付く場所に貼っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からの通達を閲覧し、インターネット等を通して入手し、学習会に取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	情報収集に努め対応している。	/	/	/	

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。	◎	家族と一緒に、ご本人を支えていく関係を築いている。	/	/	/	感染対策の緩和に伴い、居室内での家族との面会が可能となっているが、家族が参加できる行事の開催の自粛状態が続いている。管理者は、「今年の敬老会に併せて、家族会を開催したい」と検討しており、今後は家族同士の交流が再開されていくことも期待される。また、毎月利用者の生活の様子や健康状態を記載した報告書に写真を添えて家族に送付し、利用者の近況を伝えている。事業所内の設備改修や機器の導入などをその都度家族に報告しているものの、法人として、職員の退職や異動は、職員のプライバシーを考慮して公表しておらず、関わりが深かった家族のみの報告に留まっている。さらに、家族が気がかりなことのほか、意見や希望を気軽に伝えられるように、来訪時に職員は積極的に声かけをしている。
		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)	○	気軽に来設されるが短時間の面会交流としている。	◎	/	○	
		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)	◎	毎月1回日常生活や健康状態の報告書を送る事により安心感を持たれている。	◎	/	◎	
		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)	○	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	/	/	/	
		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)	◎	毎月1回日常生活や健康状態の報告書を送る事により安心感を持たれている。	x	/	△	
		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。	◎	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。	/	/	/	
		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)	○	設備の改修機器の導入・職員の異動など都度報告し理解を得ている。	/	/	○	
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)	◎	面接や、文書などで説明し納得している。	/	/	/	
		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。	◎	契約に基づき具体的な説明の元、納得のいく、退去支援をしている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	面接や、文書などで説明し納得している。	/	○	/	法人・事業所として、自治会に加入し、地域の清掃活動や防災訓練などに参加協力をしている。感染対策で、一定の外出制限が継続されているものの、感染状況を見計らって小学校の運動会を見に行ったり、近隣住民から声をかけてもらい、紫陽花の花の鑑賞に出かけたりするなど、少しずつ地域住民との交流を再開してきている。
		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)	○	契約に基づき具体的な説明の元、納得のいく、退去支援をしている。	/	△	○	
		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。	◎	散歩時に事業所付近を往来する住民の挨拶がある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	/	/	/	
		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)	◎	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	コトワで家族会などを中止。不参加にしていたが、6年度は開催予定である。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	以前より地域の人の参加はあるが、家族にも参加していただけるようにしている。	×	/	△	感染対策で書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議には自治会長や民生委員、市議会議員、市担当者などの参加を得て開催をしている。現在は、利用者や家族の会議への参加はなく、毎回2～3名の家族に会議資料や会議録の送付に留まっている。また、令和6年6月に開催した会議から、1家族に参加依頼するようになったものの、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	○	家族との話し合いの中でリスクについても説明をして、暮らしを大切にしている	/	◎	○	
		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。	○	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。	/	/	○	
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。	○	各会議ごとに理念をし理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	施設内目の入る数か所に掲示して理解している。	○	△	/	
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。	◎	年2回の健康診断など実地し職場環境を整えている。	/	/	/	以前は、代表者が親睦会に参加したり、行事の際に来訪したりすることができていたものの、現在は来訪が減少し、利用者や職員と会話を交わす機会が減少をしている。管理者は、「今年の敬老会には代表者に来訪してもらい、利用者に紅白まんじゅうを配り、職員とコミュニケーションを図る機会を確保したい」と考えている。また、年間の研修計画を作成し、事業所内で学習会を実施するなど、職員のスキルアップに努めている。慢性的な人材不足もあり、法人・事業所として、職員の勤務体制の改善や充実に向けて、継続して求人募集をしたり、職員の負担軽減のために昼食時に配食サービスを利用したりするなどの取り組みは行われている。業務多忙もあり、管理者は職員とのコミュニケーション不足も見受けられたため、定期的に職員との個別面談を実施して、就業状況や思いを把握するなど、より風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	インターネットより取り込み、施設内学習会に取り込んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	対外的に連絡会などに参加している。	/	/	/	
		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)	○	対外的に連絡会などに参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	親睦会などに参加している。	○	○	△	
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。	○	全体会で代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにしている。	/	/	○	3か月に1回虐待防止委員会を開催し、虐待や不適切なケアの防止などの話し合いをしている。不適切なケアが見逃されることがないように、日頃から職員は注意を払っている。また、不適切なケアを発見した場合には、その場で職員同士が注意し合うとともに、管理者に報告して、ミーティングや全体会議の中で話し合い、再発防止に向けて取り組んでいる。
		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。	◎	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りをしながら改善点はないか検討し合っている	/	/	/	
		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。	○	代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにし不適切な行為にならない様に呼びかけあっている。	/	/	/	
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11か条などのプリントを渡し、全職員が理解をしている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティング等時々話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族にも織りに触れて説明をしなから取り決めや工夫を話し合い理解を図っている。	/	/	/	

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。	○	学習会に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	社協のパンフレットなど活用して情報提供をしている。	/	/	/	
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。	◎	今年の学習会の内容として予定している。日頃の利用者の様子確認からも周知している。	/	/	/	
		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。	○	日常の応急手当は看護師を含め実施している。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	報告書にまとめ全職員が関わって検討し、再発防止につなげている。	/	/	/	
		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。	◎	状態確認は常に行い見守り強化の元、事故防止につなげている。	/	/	/	
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。	○	苦情発生時は迅速に対応し開示して、検討をしている。	/	/	/	
		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。	◎	順序追って説明し納得を得ながら、家族との信頼関係を築いている。	/	/	/	
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)	○	都合のよい時間に個別対応している。	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くほか、表情や様子から思いをくみ取るなど、柔軟に対応をしている。来訪時や電話連絡時に、職員から家族に声をかけ、意見や要望を聞くように努めている。事業所内に意見箱が設置されているものの、今までに投函された実績はない。また、管理者や職員同士の話しやすい関係が築かれ、出された意見はミーティングや全体会議の中で話し合い、利用者本位の支援に繋げている。
		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。	○	意見箱はあるが家族会・行事案内等で話し合える機会もつくっている。	/	/	/	
		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。	○	常に情報提供をしている。。	/	/	/	
		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。	◎	常日頃相談を受けている。	/	/	○	
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。	◎	全員で自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するほか、目標達成に向けて職員間で取り組むとともに、目標達成状況も公表をしている。会議の書面開催が続いたこともあり、現在は家族の参加もなく、全ての家族に評価結果を報告できておらず、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は、家族に家族会や運営推進会議等を活用して、サービス評価の取り組みの意義や目的を説明したり、目標達成に向けた取り組み状況を報告して意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	評価内容の理解を深めるためミニ会議を開いている。	/	/	/	
		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。	◎	職員全体で意見交換をしている。	×	○	△	
		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。	○	運営推進会・家族にも結果報告を見易い場所に設置している。	/	/	/	

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)	○	火災・地震・土砂災害等発生を想定して、マニュアルを作成し、また、土砂災害発生想定時は、Jアラードに従い、市の危機管理課と共に実施している。	/	/	/	年2回併設の小規模多機能居宅介護事業所と合同で、消防署や地域住民の参加協力を得て、昼夜等を想定した避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練に参加協力するなど、協力支援体制の構築に努めている。さらに、事業所は市行政から福祉避難所に指定され、食料品等の備蓄品を用意している。前回の外部評価の際に、利用者家族等アンケートの結果から、災害の備えに対する十分な理解が得られていなかったが、家族等に避難訓練の様子や事業所の取り組みを伝えることによりに改善が行われている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	作成したマニュアルに基づき、利用者が避難できるよう、昼・夜間帯を想定した訓練を計画して行っている。	/	/	/	
		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。	◎	消火設備や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。	/	/	/	
		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、合同の訓練の機会をつくり支援体制を確保している。	○	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	◎	災害時を想定した地域のネットワークづくりと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)	/	/	/	
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)	△	事業所は、認知症サポーター養成研修や地域の研修は受講しているが、集まり等での講師や実践報告はしていない	/	/	/	管理者等は認知症サポーター養成研修の開催に協力し、地域での活動を視野に入れていたが、感染対策が続き、実現までには至っていない、また、管理者は、「併設のデイサービスを活用して、認知症カフェの開催を検討したい」と考えている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加し、関係機関と連携が図れるように努めている。
		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。	○	入所申し込み時に、相談を受け、支援をしている。	/	△	○	
		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)	○	相談があれば快く受け入れている。	/	/	/	
		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。	○	あれば受け入れ体制は整えている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	市や社協・地域包括センターとの関係機関との連携を密にとっている。	/	/	○	

(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6年7月3日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 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	3870501522
事業所名	グループホーム微笑の家
(ユニット名)	菜の花畑
記入者(管理者)	
氏名	荒木 恵津子
自己評価作成日	令和6年5月20日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>その人の立場に立ち、その人らしさを共に考え、笑顔と感謝の気持ちを大切に、我が家の様なあたたかな暮らしの中で、まごころのある質の高いケアの提供に努めます。</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>現状における問題点と課題を3項目を取り上げ、達成に向けて取り組んだ。①運営上の出来事や行事、設備かいしゅうの導入などは都度日常生活のお知らせに折り込み周知できている。職員の退職や移動については、個人情報に関わり全員に周知できない問題点がある。移動や退職があった場合に職員名簿を玄関先掲示、貼り替えることにしている。②運営推進委員やご家族にも結果報告を玄関先の見やすい場所に設置しているが、モニターの呼びかけはしているものの、モニターになって頂けるまではもう一歩である。地域住民や近隣の他事業所と日頃～連携を図る機会を作るなどの協力支援体制を、確保については、近隣住民の方から、庭の紫陽花が沢山咲いたので見物の呼びかけを頂く等、また、校区の小学校からは、運動会の招待状を下さり、利用者が見物できて、大変喜んだ例もある。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>平成17年に開設した事業所は、広い駐車場を囲むように平屋の併設事業所の建物が立ち並ぶ場所の中央部分に位置をしている。事業所周辺には緑豊かな山々が眺められ、利用者は自然を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。また、事業所の軒先に複数のツバメの巣が作られ、雛が顔をのぞかせるなどの様子が見られ、利用者の目を楽しませてくれている。さらに、管理者は華道の心得があり、玄関先に立派な生け花が飾られているほか、生け花教室を開催して、利用者と花を一緒に生けるなどの工夫を行い、事業所内の至る場所に生花や造花が生けられている。前回の外部評価時には重度の利用者が多く生活を送っていたが、2年間で14名の看取り介護を経験し、現在は比較的軽度の利用者が多くなってきている。加えて、事業所では職員がなるべく手や口を出し過ぎず、利用者の有する残存能力を活かして自立した生活が送れるように取り組んでおり、利用者の笑顔や楽しそうに会話する様子が印象的であった。</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。	◎	一人ひとりの会話や想いに寄り添って傾聴して把握している。	○	/	○	フェイスシートを活用して、入居時に、管理者等は利用者や家族から思いや暮らし方の希望、意向などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は暮らしの様子を観察するほか、利用者から新たな情報を聞くように努めている。新たに把握した情報は、ミーティングや申し送りを活用して、職員間で共有をしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	思いを伝える事が困難な利用者については「本人はどうか」その人の立場に立ってキーパーソンと共に本人主体に考えている。	/	/	/			
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。	○	入所時にキーパーソンから生活歴など聞き取り取り組んでいる。友人や親戚関係等はコロナ禍で接触していない。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	フェースシートを回覧して共有化している。	/	/	/			
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。	◎	朝のミーティングやユニット会に持ち込み会議録や業務日誌により全職員が周知できるようにしている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	こだわりや大切にしてきたことは、これまで利用した事業所や家族から入所時に情報をキャッチしている。親戚関係・友人から等コロナ禍で聞き取りはd着ない。	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの情報の聞き取りをしている。また、これまでに関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員等から、生活環境やサービス利用の経過などの情報を収集している。入居後にも、家族が来訪した際に職員から声をかけ、新たな情報を聞くよう努めている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活の中でよく観察して出来る事に視点を置いている。	/	/	/			
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)	◎	本人中心に考え望む行動に寄り添っている。	/	/	/			
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。	◎	早期発見努め、特にスタッフのかかわり方を話し合っている。	/	/	○	事前に利用者や家族の意見や意向を聞き、主治医や訪問看護師からの指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとにして、利用者ごとの担当職員を中心に、サービス担当者会議を開催している。会議では、利用者の視点に立って職員間で話し合い、課題やより良いサービスを検討している。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	日々の記録から確認している。ミーティングにも持ち出している。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	極力本人の意向に沿う内容にしている。環境面を安全に配慮している。	/	/	/	サービス担当者会議の中で、検討した内容や共有した情報をもとに、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族から出された意見や希望を目標やサービス内容に反映した計画の作成となるよう努めている。
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。	◎	面会時に話し合い反映している。	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度化する前から医師・本人、家族と話し合っている。	/	/	/			
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。	◎	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している	/	/	/			

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している	/	/	/	○ 介護計画の内容は担当者会議等を活用して、職員間で共有するほか、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも計画を確認できるようになっている。また、サービスの実施状況は、経過記録にサービス内容の番号を付けて分かりやすく記載しているほか、業務日誌の特記事項の欄に、利用者の具体的な様子や職員の気づきを記録している。今後は、継続して利用者の状況が把握できるような記録を残せるように、様式や記録の記載方法を検討するなどの工夫が行われていくことを期待したい。
		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。	◎	経過記録をチェックしながら確認している。	/	/	/	
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。	◎	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している	/	/	/	◎ 入居後すぐの介護計画は、1か月で計画を見直すとともに、その後は短期目標の期間に応じて、3か月に1回計画の見直しをしている。また、変化が見られない場合にも、ミーティングの中で、担当職員を交えて利用者の現状を確認するとともに、3か月に1回モニタリングを行い、評価などの記録を残してしている。さらに、利用者に変化が見られた場合には、家族に報告して意見や意向を確認するとともに、必要に応じて関係者で話し合い、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。	○	担当者を交えてユニット会で確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	緊急性の高いものは即カンファレンスを開き、現状に即した計画を立てている。	/	/	/	
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。	◎	主治医に相談して、緊急案件は、家族との話し合いに基づき、今後のケアについて職員全員に周知している。	/	/	/	○ 以前は、月1回各ユニットに分かれてユニット会を実施していたが、令和6年3月から全体会議に変更し、ユニット合同で会議を開催している。ユニットごとに実施していたユニット会に代わり、毎朝15分程度のミーティングを開催し、利用者の現状確認や情報共有をしている。また、各ユニットのミーティングの時間帯をずらし、管理者が両ユニットのミーティングに参加して助言をしている。さらに、全ての職員を全体会議の参加対象にして、事前に勤務状況を考慮して開催日時を決めるなどの工夫を行い、より多くの職員が参加できるようにしている。会議に参加できなかった職員には議事録を確認してもらい、情報共有をしている。
		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。	◎	職員の区別なく、気づきや情報はオープンに意見が述べられる雰囲気や場所を考慮している。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	職員の区別なく、気づきや情報はオープンに意見が述べられる雰囲気や場所を考慮している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	情報伝達はコピー等して回覧に全職員のサインを入れている。	○	/	/	○ 詳細に利用者の状況を記載した業務日誌等を活用して、日々の申し送りを実施している。全ての職員は、出勤時等に業務日誌や連絡ノートを確認し、確認後にサインを残すなどの仕組みづくりを行い、確実な情報伝達に努めている。
(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。	◎	利用者の趣味嗜好を本人主体に配慮している。	/	/	/	○ 飲み物や入浴日、レクリエーションの参加の有無など、職員は様々な場面で声をかけて希望を聞き、利用者が自己決定や選択ができるようにしている。また、事業所では、毎月レクリエーションの計画を立てているものの、利用者の参加は自由で、訪問調査日には七夕飾りを作ったり、おしゃべりを楽しんだりするなど、思い思いのことをしながら、笑顔で活気のある生活を送る利用者の様子を見ることができた。
		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)	◎	レクリエーションの場面を作っている。可能な限り配慮している。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	生活リハビリなどもとりいれ可能な限り配慮している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	その日の体調やタイミングにあわせ、本人主体に行っている。	/	/	/	
		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。	◎	散歩などで気分転換したときはイキイキとした言動や表情がうかがえる。挨拶やコミュニケーションを大切にしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	◎	利用者の自尊心を気を付け優しい言葉の声掛けをしている。	◎	○	◎	○ 年間の研修計画の中に、人権や尊厳等をテーマに取り上げて、職員の理解を促し、プライバシーを大切に言葉かけや意識した対応に努めている。排泄介助時のほか、食事の食べこぼしが見られた際に、職員は利用者の自尊心を傷つけないように配慮した声かけなどの対応をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをして、利用者にて了承を得てから入室するとともに、不在時には、事前に理由を伝えてから入室するようにしている。
		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。	◎	利用者にも無理のない介護、声掛けを心がけている。	/	/	/	
		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。	◎	人目に触れない様にバスタオルや引き戸を閉め忘れない様に心がけている	/	/	/	
		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。	◎	学習会で守秘義務を話し合い。日々できている。	/	/	/	

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。	◎	生活リハの一つからも互いに「ありがとう」の言い合う関係が出来ている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握するとともに、トラブルが起こりそうな場合には早期に間に入って話を聞くなどの対応をしている。また、トラブルを引き起こしがちの利用者同士を、あえて一緒にレクリエーションに誘って参加してもらうなど、職員は仲を取り持つような支援にも努めている。時には、利用者が居室を間違えて、他の利用者の居室に入室したことでトラブルになったこともあり、「他の利用者の居室に入らない」などのルール作りをするとともに、職員が間違えないように見守りをしている。訪問調査日には、仲の良い利用者同士が小上がりの和室に並んで腰掛け、仲睦まじくおしゃべりを楽しむ様子を見ることができた。
		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。	◎	互いに譲り合うルール作りをしている。さりげないサポートに努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	互いに譲り合うルール作りをしている。さりげないサポートに努めている。	/	/	◎	
		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。	◎	トラブル発生内容を把握できるように個々の話に傾聴し、互いに理解できるように配慮している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	来設時は傾聴できる姿勢になり、把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、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。	◎	一人ひとりの会話の中からも把握している。	/	/	/	
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)	○	家族との外出受け入れや、ご本人との会話を通して記憶に残るように努めている。	○	△	○	感染対策もあり、外出制限が継続して設けられ、外出できる機会が減少をしている。月1回程度、ドライブをして季節の花を見に行くなどの外出支援に留まっているが、天気の良い日には外気浴をしたり、広い駐車場などを散歩したりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者にも体調に考慮をしながら、同様の支援に努めている。さらに、外出できる機会が減っている代わりに、管理者が生け花教室を開催するなど、利用者に喜んで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。	◎	笑顔での対応、面会し易い場所づくりをしている。	/	/	/	
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。	○	R5年度は施設内研修に取り入れしました。	/	/	/	事業所では、一人ひとりの利用者の心身状況を把握し、個別にリハビリをしたり、体操や散歩、歩行訓練を取り入れたりするなど、心身機能の維持や向上を図れるよう取り組んでいる。また、歯磨きや更衣、洗身、居室の掃除など、職員はその都度声をかけて、時間が掛かっても自分でできることはしてもらい、見守りや待つ介護を心がけた支援にも努めている。さらに、手伝ってもらった場合には、職員は感謝の言葉を伝えるなど、利用者によりがちな自信を持ってもらえ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。	◎	個々に応じて心身機能維持に健口・リハビリ体操・歩行訓練などがある。日常生活で維持向上が図れるよう日頃から取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	一例では、事故の無いように洗面台では椅子に座って時間を掛け、出来ることを見守り、出来ない部分をさりげなく支援している。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	個々得意とする分野に応じて、積極的に参加して達成感を持っている。	/	/	/	清掃やお盆拭き、テーブル拭きなど、職員は利用者へ声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。また、運動会や敬老会などの行事の際にも、かけ声やリーダー的な役割を担ってもらうなど、張り合いや喜び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。	◎	年中行事・生活リハやレクを通してその人の楽しみや張り合いを感じている。	◎	○	◎	

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。	○	故郷まつりの参加は、できなかったが施設内での祭りなど楽しみました。				起床時に、職員は声をかけ、自分で着替えて、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。中には、居室内に鏡台を置き、化粧などのおしゃれを楽しむ利用者もいる。季節や気温に合わない服装が見られた場合には、「寒くないですか」などの自尊心を傷つけないように配慮した声をかけ、重ね着や着替えてもらうなどの対応をしている。また、男性利用者には電気シェーバーを渡し、自分で髭剃りをしてもらい、入浴時等に、職員は剃り残しなどのフォローをしている。さらに、着衣の乱れや汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。加えて、重度な状態の利用者にも、訪問理容で整髪をしてもらったり、朝夕に好みの衣服に着替えてもらうなど、本人らしさや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に支援している。	○	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。				
		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。	◎	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。				
		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。	○	特にお誕生会にはその人らしい装いを支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたりさ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)	◎	髪留めや洋服の選択等自己決定出来た時は誉める様にし、個性や身だしなみを把握している。	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。			○	
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。	○	毎日実施しており、理解している。				朝食と夕食は、職員が冷蔵庫にある食材を見て、利用者に食べたいメニューを聞きながら献立を考えて調理をしている。食材は、2日に1回遅出の職員が買い物に出かけている。昼食は、職員の負担軽減を考えて、外部の配食サービスを利用するようになり、事業所内で炊飯と汁物を作り、届いた食事を温めて盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。包丁を使わない料理の下ごしらえやテーブル拭き、食器の後片付けなど、利用者に手伝わってもらっている。現在はアレルギーのある利用者はいないものの、入居時に確認を行い、代替えの食材を用意するなどの対応をしている。また、イベントの際に、旬の行事食を提供することもあり、利用者にも喜ばれている。茶碗や湯飲み、箸などの食器類は、使い慣れたものを持参してもらうほか、誕生日にプレゼントした使いやすい物等を使用している。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲んで、会話をしながら持参した食事を摂るとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。さらに、職員は昼食の配食サービスの献立を考慮しながら朝と夕食の献立を立てるなど、食事内容に偏りが無いような配慮も行われている。
		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。	○	利用者の積極性のもとでお盆拭き、テーブル拭き、ゴミ集め等実施している。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者と共にゴミ捨てに出たり、洗濯たたみや、後片づけは発揮・達成感もある。				
		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。	○	アレルギーのある人は特に注意を払い、好きな物や嫌いな物は職員間でも話題にしている。				
		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。	○	季節感や懐かしみのある食材を取り入れた楽しみのある食事となって居る。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	排便コントロールなどは毎朝申し送り、不調な時は粥等作り盛り付けも工夫している				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	使い慣れた物を持ち込んで頂いているが、カップなどは持ち手が4本指の入るものをお誕生会のプレゼントにもしている。			◎	
		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。	○	利用者の介助をしながら同じテーブルで食事をしている。食べこぼしなどはさりげなく処理している。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	今日の好みのメニューを話題にしながら美味しく味わえるように工夫している。	○		○	
		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。	○	食べ残しがないように一人ひとりの食べられる量とバランスを考えて一日を通して水分量やカロリー等工夫している。				
		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。	◎	食事量の少ない利用者には、ゼリーやエンシュワ補助食を提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りが無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。	○	昼食は調理師の手作りメニューを取り入れ、朝夕は職員の手作りでバランスよく献立している。			○	
		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。	○	毎回除菌洗いと食器乾燥機を使用。買い物は二日毎と決めている。				

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	
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。	○	その人の要望に沿って自立に向けた、着脱しやすい、布パンツや紙パンツを使用している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は朝食後と夕食後に洗面台で歯磨きを実施するとともに、昼食後にうがいをしている。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行い、介助を必要とする利用者の口腔内の状況を確認している。年1回訪問歯科による歯科検診を行い、全ての利用者の口腔内の状況を把握することはできているが、週1回など、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことを期待したい。また、就寝前に義歯を預かり、洗浄剤に浸けて、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔内は常に清潔に義歯の管理や	/	/	/		△
		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。	○	訪問歯科のカルテや利用者の訴えの中から把握できている。	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科医から指導されている。	/	/	/		/
		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)	○	就寝前は外し、必ず入れ歯洗浄剤を使用している。	/	/	/		/
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	大事なことで理解している。	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。重度化して、紙おむつを使用している1名の利用者があるものの、一人ひとりの利用者の排泄パターンに合わせて、声かけやトイレ誘導を行い、日中に、その他の利用者はトイレで排泄することができている。中には、排泄状況に応じて、夜間にポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、ミーティングなどを活用して、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、変更する場合には家族に相談の上で使用している。	
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/		/
		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)	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/		/
		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。	○	家族と相談した上で対応している。	◎	/	/		◎
		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。	○	話し合ったうえで対応している。	/	/	/		/
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/		/
		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。	○	大事なことで理解している。	/	/	/		/
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/		/
		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)	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/		/
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)。	○	家族と相談した上で対応している。	◎	/	/	各ユニットで、午後の時間帯に1日3～4名の入浴支援を行い、2日に1回程度、利用者が入浴できるよう支援をしている。湯の温度は40度に、入浴の長さを一人20分以内に設定しているが、希望に応じて入浴剤を使用するなど、少しでも入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。また、時間がかかっても、利用者自身でできる洗身などではできる限り自分でもらい、職員は見守りやサポートを行い、ゆったりと入浴できるような支援に努めている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯や職員を変えて対応するほか、入浴ができない場合には、清拭や衣服の交換などを行い、清潔の保持に努めた支援も行われている。	
		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。	○	話し合ったうえで対応している。	/	/	/		/
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/		/
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	大事なことで理解している。	/	/	/		/
		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。	◎	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	事業所では、日中の活動量を増やしたり、外気浴や散歩を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。眠剤等を服用している利用者が約半数いるが、ほとんどの利用者は夜間にぐっすり眠ることができている。また、睡眠状況を医師に報告して情報を共有しながら、服薬量を調整するなどの総合的な支援にも努めている。
		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。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		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。	○	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。		大事なことで理解している。	/	/	/	
		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。	◎	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		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。	○	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
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。	◎	大事なことで理解している。	/	/	/	
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	△	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
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。	○	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に取り組んでいる。	◎	/	◎	金銭管理や外部の病院受診の同行支援など、利用者や家族の状況や要望に応じて、可能な範囲で対応している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入出入りできるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入出入りできるように、玄関には花が飾られている。	◎	◎	◎	広い駐車場を囲むように法人の関連事業所の建物が立ち並び、中央部分に事業所が位置している。また、玄関スペースには生花が飾られているほか、軒先に複数のツバメの巣が作られ、雛が顔をのぞかせるなど、家庭的でのどかな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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	◎	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気が有り、ソファが所々置いてあり、家庭的で、住まいとしての心地良さがある。	○	○	◎	事業所内の至る場所に生花が生けられ、リビングの壁には、季節の作品が飾られるなど、季節感のある家庭的な雰囲気が感じられる。訪問調査日には、利用者と一緒に七夕のちぎり絵と笹飾りを作成する様子が見られた。また、広々としたリビングの窓からは明るい日差しが入り、山々の新緑を眺めることができるなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。さらに、リビングの一角には小上がりの畳コーナーが設けられているほか、テーブル席やソファが置かれ、思い思いの場所で、利用者同士が会話を楽しんでいる。加えて、共用空間の清掃が行き届き、快適な空間となっている。
		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。	○	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。			◎	
		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。	◎	玄関には、四季を感じる花がある。ソファや椅子もあり、居心地が良い。			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	ソファや按摩器なども置かれて、くつろいでいる。				
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。	◎	家族と一緒に、ご本人を支えていく関係を築いている。	◎		◎	広々とした居室には、ベッドやエアコン、大きなクローゼット、棚などが備え付けられている。また、馴染みの鏡台やタンスなどの家具、テレビ、仏壇を持ち込むなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	◎	利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮している。			◎	居室の入り口には、一人ひとりの利用者ごとに違う暖簾が掛けられ、表札や拾い集めた落ち葉の作品を飾るなどの工夫を行い、利用者が自分の居室の場所を認識しやすくしている。また、トイレには、「お手洗い・ドアをノックしてください」などの紙が張られている。さらに、広い廊下や動線上の床に極力物を置かず、利用者が安心安全に移動できる動線が確保されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	毎月1回日常生活や健康状態の報告書を送る事により安心感を持たれている。				
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)	◎	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	◎	◎	◎	職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの入り口は施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、玄関の施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。中には、入居直後で落ち着かない利用者や帰宅願望がある利用者もあり、職員が付き添って一緒に散歩するなどの対応をしている。
		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。	◎	体調の変化、薬の変更、行事参加等報告している。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	変化のある時は、主治医と家族と話し合いのパイプ役をケアマネが回り、家族の意向に沿っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	家族の意向に沿って主治医の指示を仰ぎながら適切な医療を受けられるように支援をしている。				
		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。	◎	通院内容を家族・ケアマネ・職員間で話し合い経過記録や業務日誌に記載して申し送り、共有している。				
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。	◎	変化のある時は、主治医と家族と話し合いのパイプ役をケアマネが回り、家族の意向に沿っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族の意向に沿って主治医の指示を仰ぎながら適切な医療を受けられるように支援をしている。				
		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。	◎	通院内容を家族・ケアマネ・職員間で話し合い経過記録や業務日誌に記載して申し送り、共有している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	病院側へ情報提供書やフェースシート等情報の提供をしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	連絡を密にとり対応している。	/	/	/	
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。	○	訪問看護や主治医に相談している。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護や主治医に24時間気軽に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。	◎	訪問看護や主治医の往診による体制があり、状態の変化に応じて適切な治療につなげている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	一覧表作成とお薬の説明書を個人ファイルに保管して職員間の共有にしている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の準備時も服薬時も複数の職員が確認をしている。	/	/	/	
		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。	○	常に様子確認をして、変化時は主治医・訪問看護に相談している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時の説明と重度化したときにカンファレンスで話し合い家族の意向に沿って方針を共有している。	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」が整備され、入居時のほか、重度化した際に、事業所で対応できることなどを家族等に説明するとともに、看取り介護の意向の確認をしている。また、重度化した場合には、利用者と家族に再度意向を確認するとともに、主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、週3回訪問看護の来訪があり、利用者の様子を伝え、状態の確認をしてもらうこともできている。加えて、看取りを希望する場合には、医師や訪問看護と連携し、チーム体制で対応をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期は家族の意向に沿い、主治医の指示に従い、家族・訪問看護・職員は方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	終末期に入ると同時に介護方法を説明している。出来ない部分は共に実施している。	/	/	/	
		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。	○	入所時に十分な説明を行い理解しているが、重度化した場合、再度、状態の変化を主治医から説明をして頂き理解している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族意向や・主治医・訪問看護・職員は一体となりチームプレイを整えている。	/	/	/	
		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)	○	家族の事情を考慮し。常に声掛けをしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	施設内学習会を定期的に学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会は年間計画に入れている。手順表は常に目の付く場所に貼っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からの通達を閲覧し、インターネット等を通して入手し、学習会に取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	利用者支援・職員間では清潔の保持に徹底している。流行時は来訪者にも協力を求めている。	/	/	/	

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
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。	◎	家族と一緒に、ご本人を支えていく関係を築いている。	/	/	/	感染対策の緩和に伴い、居室内での家族との面会が可能となっているが、家族が参加できる行事の開催の自粛状態が続いている。管理者は、「今年の敬老会に併せて、家族会を開催したい」と検討しており、今後は家族同士の交流が再開されていくことも期待される。また、毎月利用者の生活の様子や健康状態を記載した報告書に写真を添えて家族に送付し、利用者の近況を伝えている。事業所内の設備改修や機器の導入などをその都度家族に報告しているものの、法人として、職員の退職や異動は、職員のプライバシーを考慮して公表しておらず、関わりが深かった家族のみの報告に留まっている。さらに、家族が気がかりなことのほか、意見や希望を気軽に伝えられるように、来訪時に職員は積極的に声かけをしている。
		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)	○	新型コロナウイルスの影響があり、気軽に来設されるが短時間の面会交流としている。	◎	/	○	
		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)	◎	コロナ禍の為、参加呼びかけができない為、毎月1回日常生活や健康状態の報告書を送る事により安心感を持たれている。	◎	/	◎	
		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)	◎	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	/	/	/	
		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)	◎	体調の変化、薬の変更、行事参加等報告している。	x	/	△	
		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。	○	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。	/	/	/	
		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)	○	設備の改修機器の導入・職員の異動など都度報告し理解を得ている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約の締結、解約、内容の変更等は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	/	/	/	
		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。	○	家族とのTEL・来設時に、話し合いの中でリスクについても説明をして、暮らしを大切にしている	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会・家族会に、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ている。	/	○	/	法人・事業所として、自治会に加入し、地域の清掃活動や防災訓練などに参加協力をしている。感染対策で、一定の外出制限が継続されているものの、感染状況を見計らって小学校の運動会を見に行ったり、近隣住民から声をかけてもらい、紫陽花の花の鑑賞に出かけたりするなど、少しずつ地域住民との交流を再開してきている。
		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)	○	運営推進会や自治会の防災訓練等参加してつながりを持っている。	/	△	○	
		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。	○	散歩時に事業所付近を往来する住民の挨拶がある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	週辺の住民が、わざわざ来設され庭の花が綺麗に咲いたから観に来て欲しいと呼びかけがある。	/	/	/	
		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。	○	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。	/	/	/	
		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)	○	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	スーパー・コンビニ、理美容、福祉施設、消防、教育施設等の関係を深め豊かな暮らしに繋げている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	コロナ感染も落ち着き今年度から、ご家族にも参加して頂ける様に働きかけている。	×	/	△	感染対策で書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議には自治会長や民生委員、市議会議員、市担当者などの参加を得て開催をしている。現在は、利用者や家族の会議への参加はなく、毎回2～3名の家族に会議資料や会議録の送付に留まっている。また、令和6年6月に開催した会議から、1家族に参加依頼するようになったものの、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	○	運営推進会議では、評価への取り組み状況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。	/	◎	○	
		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。	○	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。	/	/	○	
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。	◎	各会議ごとに理念を唱和し理解を深めている。	/	/	/	以前は、代表者が親睦会に参加したり、行事の際に来訪したりすることができていたものの、現在は来訪が減少し、利用者や職員と会話を交わす機会が減少をしている。管理者は、「今年の敬老会には代表者に来訪してもらい、利用者に紅白まんじゅうを配り、職員とコミュニケーションを図る機会を確保したい」と考えている。また、年間の研修計画を作成し、事業所内で学習会を実施するなど、職員のスキルアップに努めている。慢性的な人材不足もあり、法人・事業所として、職員の勤務体制の改善や充実に向けて、継続して求人募集をしたり、職員の負担軽減のために昼食時に配食サービスを利用したりするなどの取り組みは行われている。業務多忙もあり、管理者は職員とのコミュニケーション不足も見受けられたため、定期的に職員との個別面談を実施して、就業状況や思いを把握するなど、より風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	施設内目の入る数か所に掲示して理解している。	○	△	/	
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。	◎	施設内外の研修計画を立て取り組んでいる。	/	/	/	以前は、代表者が親睦会に参加したり、行事の際に来訪したりすることができていたものの、現在は来訪が減少し、利用者や職員と会話を交わす機会が減少をしている。管理者は、「今年の敬老会には代表者に来訪してもらい、利用者に紅白まんじゅうを配り、職員とコミュニケーションを図る機会を確保したい」と考えている。また、年間の研修計画を作成し、事業所内で学習会を実施するなど、職員のスキルアップに努めている。慢性的な人材不足もあり、法人・事業所として、職員の勤務体制の改善や充実に向けて、継続して求人募集をしたり、職員の負担軽減のために昼食時に配食サービスを利用したりするなどの取り組みは行われている。業務多忙もあり、管理者は職員とのコミュニケーション不足も見受けられたため、定期的に職員との個別面談を実施して、就業状況や思いを把握するなど、より風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	○	インターネットより取り込み、施設内学習会に取り込んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	年2回の健康診断など実地し職場環境を整えている。	/	/	/	
		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)	○	対外的に連絡会などに参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	親睦会などに参加している。	○	○	△	
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。	◎	全体会で代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにしている。	/	/	○	3か月に1回虐待防止委員会を開催し、虐待や不適切なケアの防止などの話し合いをしている。不適切なケアが見逃されることがないように、日頃から職員は注意を払っている。また、不適切なケアを発見した場合には、その場で職員同士が注意し合うとともに、管理者に報告して、ミーティングや全体会議の中で話し合い、再発防止に向けて取り組んでいる。
		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。	◎	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りをしながら改善点はないか検討し合っている	/	/	/	
		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。	◎	代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにし不適切な行為にならない様に呼びかけあっている。	/	/	/	
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11か条などのプリントを渡し、全職員が理解をしている。	/	/	/	3か月に1回虐待防止委員会を開催し、虐待や不適切なケアの防止などの話し合いをしている。不適切なケアが見逃されることがないように、日頃から職員は注意を払っている。また、不適切なケアを発見した場合には、その場で職員同士が注意し合うとともに、管理者に報告して、ミーティングや全体会議の中で話し合い、再発防止に向けて取り組んでいる。
		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。	◎	ミーティング等時々話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族にも織りに触れて説明をしなから取り決めや工夫を話し合い理解を図っている。	/	/	/	

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。	◎	学習会に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	社協のパンフレットなど活用して情報提供をしている。	/	/	/	
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。	◎	今年の学習会の内容として予定している。日頃の利用者の様子確認からも周知している。	/	/	/	
		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。	○	日常の応急手当は看護師から学び実地して身につけている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	報告書にまとめ全職員が関わって検討し、再発防止につなげている。	/	/	/	
		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。	○	状態確認は常に行い見守り強化の元、事故防止につなげている。	/	/	/	
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。	○	苦情発生時は迅速に対応し開示して、検討をしている。	/	/	/	
		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。	◎	順序追って説明し納得を得ながら、家族との信頼関係を築いている。	/	/	/	
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)	○	都合のよい時間に個別対応している。	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くほか、表情や様子から思いをくみ取るなど、柔軟に対応をしている。来訪時や電話連絡時に、職員から家族に声をかけ、意見や要望を聞くように努めている。事業所内に意見箱が設置されているものの、今までに投函された実績はない。また、管理者や職員同士の話しやすい関係が築かれ、出された意見はミーティングや全体会議の中で話し合い、利用者本位の支援に繋げている。
		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。	○	意見箱はあるが家族会・行事案内等で話し合える機会もつくっている。	/	/	/	
		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。	○	常に情報提供をしている。。	/	/	/	
		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。	○	全体会などに参加し、運営に関する話題を出し、全職員が直接聞く姿勢を正している。	/	/	○	
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。	○	全員で自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するほか、目標達成に向けて職員間で取り組むとともに、目標達成状況も公表している。会議の書面開催が続いたこともあり、現在は家族の参加もなく、全ての家族に評価結果を報告できておらず、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は、家族に家族会や運営推進会議等を活用して、サービス評価の取り組みの意義や目的を説明したり、目標達成に向けた取り組み状況を報告して意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価内容の理解を深めるためミニ会議を開いている。	/	/	/	
		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。	○	職員全体で意見交換をし、家族にも報告している。	×	○	△	
		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。	○	運営推進会・家族にも結果報告を見易い場所に設置して成果を確認している。	/	/	/	

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)	○	火災・地震・土砂災害等発生を想定して、マニュアルを作成し、また、土砂災害発生想定時は、Jアラードに従い、市の危機管理課と共に実施している。	/	/	/	年2回併設の小規模多機能居宅介護事業所と合同で、消防署や地域住民の参加協力を得て、昼夜等を想定した避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練に参加協力するなど、協力支援体制の構築に努めている。さらに、事業所は市行政から福祉避難所に指定され、食料品等の備蓄品を用意している。前回の外部評価の際に、利用者家族等アンケートの結果から、災害の備えに対する十分な理解が得られていなかったが、家族等に避難訓練の様子や事業所の取り組みを伝えることによりに改善が行われている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画している。	○	秋の防火訓練は消防署立ち合いのもと実地し総合評価と指導を受けている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備や備蓄品等は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。	○	併設の小規模と合同で訓練をしている。	○	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	自治会などの防火訓練に参加している。	/	/	/	
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)	○	TELでの問い合わせ対応では分かりやすく説明をしている。	/	/	/	管理者等は認知症サポーター養成研修の開催に協力し、地域での活動を視野に入れていたが、感染対策が続き、実現までには至っていない、また、管理者は、「併設のデイサービスを活用して、認知症カフェの開催を検討したい」と考えている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加し、関係機関と連携が図れるように努めている。
		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。	○	相談があれば快く受け入れている。	/	△	○	
		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)	○	イベント時の交流と災害時の場所提供となっている。	/	/	/	
		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。	◎	あれば受け入れ体制は整えている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	市や社協・地域包括センターとの関係機関との連携を密にとっている。	/	/	○	