(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 2 月 14 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) 10名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3870105693
事業所名	グループホームひめ椿
(ユニット名)	さくらユニット
記入者(管理者)	
氏名	松本 一貴
自己評価作成日	令和 7 年 1 月 29 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居心地のよい「家」にいるような雰囲気づくりを！ ・失われた能力を引き出せるよう、自立支援の手助けを行う ・向上心を持って生活できる場を提供していく ・地域と交流を図り、人とのふれあいを大切にする 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終業時のチェックシート記入は継続して行い全体での共有も継続している…普段の見直しに繋がりをケアを丁寧にしよう全体が取り組んでいる。 ・運営推進会議の実施について…感染状況等配慮した上で書類での開催でなく参加しての開催行っている。 ・その人らしさが分かる記録について…簡潔な部分もあるが職員間で「記録はこうした方が良い」や「こうされてたよ、こんな反応があった」等記録がその人らしさが分かるような記録作りに努めている。 ・コロナなどの感染症がある時の行事の開催について…感染症委員会の委員長に相談しつつ感染症の状況に配慮しながら行事の実施行うようにしている。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>閑静な住宅街の中に、開設して約19年が経過する事業所は立地し、周辺には田園風景も広がり、利用者は自然を感じながらゆったりと過ごすことができています。近隣に、同法人のグループホームや福祉施設が点在し、事業所の運営推進会議に管理者等が参加するなど、平時から連携が図られている。新たな利用者の入居前に、生活歴シートに情報を記載してもらうとともに、利用者や家族と面談を行い、これまでの暮らし方や習慣、大事にしていたことなどを詳細に聞いて情報を把握するとともに、利用者の思いを大切に、可能な限り、以前のような生活が継続できるように心がけた支援に努めている。訪問調査日には、居室内にある仏壇が置かれた机で、丁寧に塗り絵をしたり、車いすで自走したり、リビングや居室を自由に行き来するなど、自由に過ごす利用者の様子を確認することができた。訪問調査日には、歩行器を使用する利用者から、「お疲れ様です」と笑顔で声をかけられるなど、和やかに、穏やかな生活を送る様子を窺うことができた。また、管理者は職員が自由に意見やアイデアを出し合える雰囲気づくりに努め、利用者や面会に来た家族に楽しんでもらえるように、壁面に工夫された作品が飾られている。感染対策のため、一定の外出制限を設けているが、敷地内で行うイベントや行事を充実させるなど、利用者が楽しみのある生活を送れるよう努めている。さらに、困ったことなどがあるとフォローし合えるような良好な職員同士の関係性が築かれ、子育て中の職員から、「働きやすい環境に感謝している」との話を聞くことができた。加えて、職員が見守りやサポート、励ましの声かけのもと、歩行訓練や立ち上がり訓練をする利用者もおり、残存機能の維持にも繋がっている。母体が医療法人であることから、希望に応じた看取り支援の対応も行われ、24時間体制で医師や訪問看護と連絡が取れる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。</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。	○	聞き取りや話し合いを持ち状態の把握に努めるように取り組んでいる。	○	/	◎	日々の生活の中で、利用者から思いを聞くとともに、思いの表出が難しい利用者の表情等を観察し、思いをくみ取るよう努めている。また、ラーメンのテレビCMを見て、「美味しそう」と言った利用者の思いに応じて、食事の際にカップラーメンを提供したり、利用者が以前好きだった漫画本を用意したりするなど、利用者楽しく生活を送ってもらえるような支援に努めている。さらに、入居当初は不安そうな表情が見られた利用者にも、職員が見守りやサポート、励ましの声かけのもと、歩行訓練や立ち上がり訓練をする利用者もおり、残存機能の維持にも繋がっている。母体が医療法人であることから、希望に応じた看取り支援の対応も行われ、24時間体制で医師や訪問看護と連絡が取れる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。
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。	○	全体での話し合いやこう考えているのではと相手の気持ちを考えている。	/	/	/			
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。	◎	事前のアセスメント、本人、家族への聞き取り計画の作成行っている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	普段の状態など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。	◎	推し量る事はしているが一人の判断でこうではないかとするのではなく職員同士でこうゆう事があったからこうではないかと話し合いをその都度している。	/	/	/			
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。	◎	本人や家族からの聞き取り行っている。	/	/	◎	入居前に、事業所独自で作成した「生活歴シート」を渡して、生活習慣や好み、馴染みの暮らし方等を利用者や家族に記入してもらうとともに、これまでの暮らし方や習慣、大事にしていたことなどを詳細に聞いて情報を把握し、職員間で共有している。また、入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所や施設、病院等の関係者から、サマリーや情報提供書等を共有してもらうなど、より多くの情報を収集できるよう努めている。新たな情報を把握した場合には、随時アセスメントシートなどに追記するほか、定期的に情報の更新をしている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	本人の様子を観察し記録職員間での情報を共有し把握に努めている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	生活記録の表やケース記録 日誌への記載を行い把握に努めている。	/	/	/			
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。	◎	職員間での共有や話し合いを行い、家族や関連機関にも報告、相談している。	/	/	○	生活歴シートやアセスメントシートで把握した情報をもとに、ユニット会議等で話し合い、利用者の視点に立ち、より良いサービス提供に向けて検討している。
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。	○	課題の把握に努め、カンファレンス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。	○	本人からの聞き取りは勿論、訴える事の難しい利用者の方の気持ちは汲み取り反映するようにしている。	/	/	/	入居時や事前に利用者や家族から把握した希望や意向、思い、要望等を踏まえて、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議等の中で話し合い、計画作成担当者が出された意見を取りまとめて、介護計画を作成している。事前に、医師や看護師から出された指示や意見を反映した計画作成に努めている。訪問調査日には、「楽しみのある生活がしたい、足を動かす機会を増やす」など、利用者の希望を反映した個別具体的な介護計画を確認することができた。
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。	○	必要な場面での話し合いや聞き取りを行い反映するようにしている。	○	/	/			
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。	○	可能な範囲穏やかでその人らしく過ごせるプランとなるように努めている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	職員やその方がメインで地域の協力体制はあまり盛り込めていないところがある。	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	情報の共有行い、ケアプランの実施が出来ているかをチェックしている。	/	/	○	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、いつでも職員が内容を確認できるようにしている。また、設定した目標の項目ごとに、番号を付けることで、目標に沿ったケアの実践状況や結果が分かるようにしている。また、生活日誌には、昼夜の利用者の様子のほか、発した言葉や行動などを記載した詳細な記録を残すことができています。
		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。	◎	ケース記録、申し送り ユニット会にて情報を共有しケアの向上に努めている。	/	/	◎	
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。	◎	定めた機関に応じてカンファレンス 見直しできている。	/	/	○	6か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。また、作成した目標ごとに、日々のケアの実践状況を確認している。さらに、医療的な支援の必要性や看取り期など、状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の思いをくみ取った上で、現状に即した新たな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。	◎	毎月のユニット会や状態変化みられる時にその都度相談行い確認できている。	/	/	○	
		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。	◎	変化があった時は必要に応じて職員間、家族、関連機関と相談行い対応している。	/	/	○	
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。	○	必要時にはその都度関連機関とどうするのか話し合い行っている。	/	/	○	毎月ユニット会議を開催し、利用者の現状確認をするとともに、課題解決等に向けた話し合いをしている。ユニット会議では、気づきや提案を出し合いながら話し合うとともに、記録に残して職員間で共有している。また、緊急対応が必要な場合には、当日の出勤職員で話し合い、迅速な対応をしている。会議に参加できない職員にも、事前に議題に沿った意見を聞き、会議の中に反映している。
		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。	◎	話し合いや意見が出しやすい空気作り出来ている。ユニット会では参加できない職員も意見を出せるよう用紙の作成し事前に意見を出せるようにしている。	/	/	○	
		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。	◎	日程の調整も行っているが気が付いた時や当日参加できない職員も意見を出しやすい様、用紙作成し意見を書いてもらっている。話し合い後は書類の作成行い。共有している。	/	/	○	
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)	◎	日誌 申し送りノート を活用して情報の伝達行っている。急を要する事や伝達事項は職場のグループラインを活用し共有している。	○	/	○	申し送りノートや生活日誌を活用して、職員間で情報共有をしている。申し送りノートには、訪問看護師からの連絡事項やケアに関する注意事項等も記入されている。また、早急に共有が必要な事柄や職員間の業務連絡は、個人情報の漏洩に注意しながら、SNSのグループラインを活用して、情報を共有している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	思いの把握や実現できるように努めているが業務優先になってしまっている事もある。	/	/	/	日常生活動作において、職員は声をかけ、できることは自分でしてもらい、見守りや一緒にするなど、介助をし過ぎない「待つ介護」を心がけた支援に努めている。また、着る衣服やテレビ番組の選択など、日常の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者に自己決定を促せるよう配慮している。決まったスケジュール以外は、利用者は思い思いに過ごすことができ、中には、晩酌を楽しみにしている利用者もいる。さらに、季節に応じて、利用者を楽しんでもらえるような行事を企画し、訪問調査日には、職員手作りの衣装を身にまとい、仮装してイベントを楽しむ利用者の写真を見ることができた。加えて、利用者の思いを大切に、可能な限り、以前のような生活が継続できるように心がけた支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	可能な範囲その方にどうされるか、して頂けるかなど確認している。	/	/	○	
		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)	○	可能な範囲利用者のペースに合わせてケア行っているが、業務を優先した動きになっている。定刻での食事排泄ケア 入浴は曜日や時間は不規則さがある。入浴時間は個人で調整出来ている。	/	/	/	
		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。	○	その方が好きな事 得意な事を把握し共有、会話しやすい空気作りしている。職員の会話から利用者の方を巻き込むようにしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	本人の気持ちを推し量り一人の判断ではなく職員同士でこうではないかと話し合い本人の意向に寄り添えるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	△	プライバシーに配慮した情報のやり取りは出来ているが大きな声で声をかけてしまう事あり、職員同士で気を付けるようにしている。	○	○	○	利用者の人権や尊厳を大切に支援するために、定期的に接遇の勉強会を行い、職員間で話し合い、振り返る機会を設けている。また、日々職員が自分の言動を振り返るためのチェックシートが記載され、毎月、職員同士で記載状況等を確認し合うとともに、必要に応じて話し合いをしている。時には、利用者への親しみから、職員が家族のように馴れ馴れしい言葉遣いをする事もあるが、気づいた場合には職員同士で注意し合うようにしている。さらに、居室の入室時に、事前に職員はノックや声かけをするとともに、利用者の不在時にも、必ず事前に声をかけ、了解を得てから入室している。
		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。	◎	可能な範囲プライバシーに配慮しケアを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入室前には声掛け、承諾を得て出入りするようになっている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解しているし情報の漏洩がおきないよう気を付けている。	/	/	/	

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
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。	◎	出来る手伝いや協力してもらっている、その方が詳しい事は進んで教えてもらい協力や教えてもらった時は感謝伝えている。	/	/	/	事業所には世話好きな利用者が多く、着ている服の裏表や座る席を教えたり、元気のない利用者に「大丈夫、疲れてない」と励ましの声をかけ、肩を揉んだりするなど、利用者同士で気遣いや助け合う場面が見られる。時折、お節介が行き過ぎて、言い合いになることもあるが、職員が早期に仲介し、大きなトラブルに発展しないように目配りなどの配慮が行われている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士の協力やお世話をされる場面があり危険がない場合は見守りしお互いにフォローしあえるようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	話しやすい方、仲の良い方で座れるよう配置、孤立する事のない様に配慮している。役割を持ちたい方には主役になれる場面を作るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	危険なトラブルになる前に対応、間に入るようにしている、また大きなトラブルやトラブルになりそうなことがある時は情報共有している。	/	/	/	
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。	◎	アセスメントや聞き取りで把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	感染症対応が多くなり気軽に出かけたり来て頂いたり難しくなっている。ただ面会の制限あるなかでも可能な範囲、面会にもお答えするようにしている。	/	/	/	
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)	○	希望や聞き取りも行うが職員の対応できる出られる時間に固定化されている所がある。可能な範囲戸外に出る時間を作るようにしている。買い物などは家族や職員での対応が多い。	○	○	○	外食や花見等の季節に応じた行事を企画し、利用者が外出できるよう支援している。訪問調査日には、回転寿司に出かけ、笑顔で食事を摂る利用者の様子の写真を見ることができた。以前は、利用者と一緒に買い物に出かけることもできていたが、感染対策のため、現在は職員が対応している。また、天気や気候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、窓を開けて外の景色を眺めたりするなど、少しでも外気に触れ、気分転換が図れるよう支援している。
		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。	○	家族への協力は求める事はできているが外部のサポートを利用した外出支援は行っていない。	/	/	/	
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。	○	利用者の状態の変化の把握に努め何に対して嫌がられたり怒ったりするのか分かったことは共有するようにしている。	/	/	/	トイレでのズボンの上げ下ろしや入浴時の洗身、食事を摂るなど、日常生活の中で、できることやできそうなことは、なるべく自分でしてもらい、できない部分のサポートをしている。また、日々の運動やレクリエーションの時間が設けられ、訪問調査日には、歩行器や車いすを使用する利用者も、事業所の廊下を何度も行き来する様子を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	出来る限り自身で身の回りの事をして頂くようにしている、また歩行訓練や体操、会話等で機能の維持・向上に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る限り自身で気が付いてして頂けるよう準備したり最初の声掛けだけ行うようにしている。	○	/	○	
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。	◎	好きな事や出来る事の共有を行い手伝いや歌 テレビ、好きな事を楽しめるように取り組んでいる、またレクでは主役となれるような場面作りも行っている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみなど、利用者の得意なことを活かした役割を担えるよう支援している。中には、賑やかなことが好きな利用者に、イベント時の司会役の役割を担ってもらうなど、性格を考慮しながら、主役になれる出番づくりを心がけた支援も行われている。また、食事中には、気が散らないように基本的にテレビを消しているが、高校野球や相撲が好きな利用者のために、シーズン中には食事中もテレビをつけたままにするなど、利用者の喜びに寄り添った支援にも努めている。
		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。	○	役割や楽しみが持てるようにしている、内側での取り組みがメインになっている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	◎	個人のやりたいようにしてもらっている、自身で出来ない方や季節に応じた服へは声掛け、確認し調整している。	/	/	/	男性利用者に電気シェイバーを渡し、自分で髭を剃ってもらい、職員が剃り残しなどのサポートをしている。また、寝ぐせや衣類の汚れに気づいた場合には、さり気なく職員が声をかけて、自分で手直しをしたり、居室に誘導して着替えてもらったりするなどの対応をしている。定期的に、来訪する訪問理容を利用者全員が利用し、好みの髪型に整えている。さらに、重度な利用者も、本人らしさが保てるように配慮し、身だしなみを整えている。
		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。	◎	可能な範囲で支援している。	/	/	/	
		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。	◎	寄り添っているし、季節やその日に合わせた準備出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にし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)	◎	プライドを気づけたいよう、してもらってよかったと思ってもらえるようにカバーしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人様たちが望まれたりがないのもあるが理容は訪問理容を活用している。	/	/	/	
		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。	○	職員や家族が推し量って支援をしている。	/	/	○	
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。	○	ある程度決まった時間での提供を行い一日のリズム作りになっている。みんなで食事する事での共同性をもっている。	/	/	/	法人の栄養士が、栄養バランスを考えて献立を作成し、外部業者から配達された食材のほか、週2回職員が冷凍食品の買い物に出かけ、利用者にもやしの根取りや台拭きなどのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。好みのリクエストメニューを取り入れるほか、季節や時期、企画したイベントに合わせて、芋炊きや豆乳鍋、バーベキューなどの旬の食材を活かした食事を提供するなど、利用者に喜ばれている。食器類は、入居時に持参した使い慣れた物を基本的に使用しているものの、破損した場合には、事業所で用意するほか、誕生日プレゼントとして手渡したり、利用者の状態に合った自助具を使用したりするなど、臨機応変に対応している。食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートに専念し、別々に食事を摂っている。重度な利用者にも、嚥下状態に合わせてミキサー食に対応したり、事前に献立内容を説明して食事介助をするなど、利用者の気持ちに寄り添った支援に努めている。また、ユニット会議の中で、食事内容を話し合い、食事の摂取量が減少している利用者が出た場合等には、訪問看護師や医師に相談し、指示や助言をもらっている。必要に応じて、法人の栄養士に食事形態等を相談することある。
		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。	△	献立は栄養士が食材は業者が届けてくれる、利用者からのリクエストがあった時は献立を変更して提供することもある。調理の簡単な下準備は協力してもらっているようにしている。	/	/	△	
		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。	○	買い物や盛り付けはしていないが食材の下準備の手伝いなどはして頂いている、役割ややりがいにつなげる事が出来ている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	表を作成し把握、共有に努めている、また嫌いな食材などある時は提供内容を少し変更して対応している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	季節や時期、イベントに合わせて栄養士や職員が献立作りや変更を掛け提供している。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	その方にあった状態の食事形態、量で提供している。ミキサー食であっても彩や美味しに見えるよう盛り付けている。	/	/	/	
		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。	◎	その方の使い慣れたものや状態に合わせた食器を使ってもらっている。	/	/	◎	
		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。	×	食事は別でとるようにしている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	においや音が聞こえるようにしている、また食事の際は献立やこれから何を食べるのか説明、声掛けしている。	◎	/	○	
		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。	◎	看護師や職員間での相談を行いながら一日の目安を持って提供、摂取してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	その都度の相談を行い、内容の変更や無理なく摂取できるよう調整している。	/	/	/	
		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。	◎	必要時話し合いや相談行っ対応している。	/	/	◎	
		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。	◎	調理前の手洗いや調理器具の洗浄、消毒行っている。食材の管理も出来ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者に合わせた口腔ケアを毎食後行い防止に努めている。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけて、口腔ケアを実施している。職員は介助が必要な利用者の口腔内の状況を確認しているが、本人から訴えがない限り、自分で歯磨きができる利用者の口腔内までは確認できておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内を確認する機会を設けたり、記録に残したりするなど、口腔内の清潔保持に向けた取り組みが行われることを期待したい。また、入居時に「口腔・栄養スクリーニング様式」を活用して、義歯等の確認を行うとともに、義歯の不具合や口腔内の異常が生じた場合は、歯科診察に繋げている。
		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。	△	可能な範囲把握に努めているが常にチェックし把握できているわけではない。	/	/	△	
		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。	○	研修などに参加したり歯科受診時に相談したりしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	傍で見守り適切に行えるよう努めている、毎日の洗浄も出来ている。	/	/	/	
		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)	◎	毎食後の口腔ケアの声掛けや実施を行い清潔の保持に努めている、動作を忘れないよう声掛け、見守りもしている。	/	/	○	
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。	○	必要のない方にはむやみに使用していないが失敗がある方には使用させてもらっている、おむつの仕様が適切なのかはその都度話し合い行っている。嫌がる方に無理に使用はしていない。	/	/	/	ユニット会議の中で、利用者の排泄状況や失禁状況、尿量等を職員間で共有するとともに、排泄状況に応じて、家族と相談しながら、適切な排泄用品が使用できるよう検討している。中には、安全のために、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。また、日頃からパッドを使用する利用者も、パッドの交換時にトイレで行うなど、基本的に、トイレで利用者が排泄できるような支援に取り組んでいる。
		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。	○	原因については看護師や医師に相談し内服や水分量、運動量の調整を行い対応している。	/	/	/	
		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)	◎	把握に努め共有もしている、便性に気を付け不安がある時は看護師に報告し確認、内服の調整もしている。	/	/	/	
		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。	◎	情報を共有し相談し、その方に合わせた適切な排泄方法になるよう努めている。基本トイレに行ける方には行って頂いている。	◎	/	◎	
		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。	◎	看護師や医師に報告、相談を行い改善に向けて動くようにしている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	個々の状態に合わせて対応している。	/	/	/	
		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、どういつ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。	△	自身で判断のつく方には相談して利用するもの決めておむつの方などは職員側の業務的な判断が大きい。家族の方には相談や報告をしている。	/	/	/	
		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。	◎	個々の状態に合わせて使い分け出来ている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	水分量の増量や運動を促したりしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	×	職員側で回数や日時の決定をしている。	◎	/	○	週2~3回、利用者が入浴できるよう支援している。事前に、入浴する曜日や時間帯を決めているが、利用者がゆったりと入浴できるように、その日の入浴人数を調整することもある。また、利用者の希望に応じて、湯温や湯船に浸かる時間、好みのシャンプーやリンスの使用など、可能な範囲で、なるべく対応をしている。中には、香り付きのボディークリームを好んで愛用している利用者もいる。1階ユニットの浴室にはリフト浴が設置され、利用者の状況に応じて、2階にある一般浴槽と使い分けて、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	入浴時には体調や好みに合わせて入浴時間調整している。	/	/	/	
		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。	◎	可能な範囲自身での着脱や洗身をしてもらいプライバシーに配慮して入浴して頂いている。	/	/	/	
		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、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず順番や入浴日の変更、対応する職員の変更で穏やかに入浴できるようにしている。こうすると拒否なく入ってもらえた等の情報も共有出来ている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前に状態確認している、入浴後も他の職員と協力し様子観察に努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	生活記録の表やケース記録 日誌への記載を行い情報の共有、把握に努めている。	/	/	/	入居前から継続して眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、睡眠状況等を随時主治医に報告し、指示や助言を受けながら減薬に繋がれるように支援している。また、入居前にしていた就寝時の習慣を継続してもらうとともに、日中にレクリエーションや散歩等を取り入れて、活動量を増やすなど、なるべく服薬に頼らずに、夜間に利用者が良眠してもらえるような支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中活動的に過ごしてもらうようにしたり、家で過ごしていた時の寝る前の習慣なども取り入れて対応している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の観察、特記事項の記入申し送りを行い、対応出来ている。	/	/	○	
		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。	◎	状態に合わせた休息時間が取れるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	本人様が望まれたり、望んでいると判断できるときは出来るように支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	必要な手助けを行っているがこちらからの促しは出来ていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	周囲の方に気を使わなくていいように場所を変えたり音量の調整をしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人に渡すか伝えるかしている、確認を取った上で手紙の中身を一緒に確認したりどういった内容なのか確認し伝えている。	/	/	/	
		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。	○	電話の際はまず説明を行い家族と利用者がスムーズに連絡取れるようにしている。いつでも連絡して頂いていい事は説明しているが積極的な連絡のお願いはしていない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	基本は金庫にて金銭の預かり管理しているが必要時にはいつでも使えるようにしている。	/	/	/	
		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。	×	感染症対策の為 ほしい物、必要な物は職員か家族が利用者にとって代わって買い物をしている。	/	/	/	
		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。	○	ある程度自身で管理できる方にはなるが、本人や家族と話し、持っている事で落ち着かれる方もおられるので所持は出来るようにしている。積極的に使う場面は持っていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	本人や家族と話し、納得できる形を取れるようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	その都度の確認や記録、月締めで出納長のコピー、領収書等のコピーを家族に送るようにしている。同意も得て管理している。	/	/	/	
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。	○	状態の説明 希望の確認を行い、必要な支援を職員間で話し合い、支援を行うようにしている。	◎	/	○	医師である代表者と相談しながら、徐々に外出制限が緩和され、家族と外出を楽しむ利用者もいる。病院受診や冠婚葬祭等の外出も、家族の協力を得ながら、柔軟に対応している。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	×	毎日の玄関や玄関周辺の掃除を行い、日中は門の解放している。安全対策の為玄関の所に人感センサーを使用職員が対応間に合うようにしている。離棟のリスクが高い方がおられた時は対応を間に合わせるために玄関の施錠する事もあった。	○	◎	○	事業所は住宅街に立地し、門扉は開放され、玄関前に広い駐車スペースが整備されている。敷地内には自動販売機も設置され、利用者のほか、地域住民も利用するなど、気軽に立ち寄りやすい雰囲気も感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	イベントや季節ごとの飾りつけを行っている、施設の感じも有るが家庭的な雰囲気作りに努めている。	◎	◎	◎	訪問調査日には、リビングに雛祭りの飾り付けが行われ、季節の行事を楽しむ利用者の写真や職員のアイデアがあふれる掲示物が多く飾られるなど、明るく家庭的な雰囲気が感じられた。また、壁面には、利用者の顔写真と一緒に、一人ひとりの特徴等を語呂合わせにした標語を入れたポスターも掲示されている。また、窓から明るい日差しが入り、田んぼや畑を眺めることもでき、利用者は自然を感じながらゆったりと過ごすことができる。さらに、廊下には不要なものを置かず、車いすや歩行器を使用する利用者も安全に移動できる環境づくりが行われている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	可能な範囲不快な物となるものは排除している、毎日の掃除も行っている。					○
		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。	◎	季節ごとの飾りや近所の方にお花をもらったり庭に咲いている花を飾ったりして季節が感じられるようにしている。					○
		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。	○	仲の良い方、相性のいい方で座れるよう座席の配置に配慮している、居室対応もしており、一人で過ごせる時間も取れるようにしている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物、食器、あると落ち着くものを配置し落ち着いて過ごせる環境作りに努めている。	◎			居室にはエアコンやベッド、タンス、洗面台が備え付けられている。利用者は、使い慣れた家具等を持ち込むことができ、テレビや仏壇などを持ち込んで配置をしている。また、利用者の嗜好に合わせて、枕元にラジオや小物類を置くなど、落ち着いて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。	◎	居室やトイレ等、案内表示をしたりわかりやすい施設づくりに努めている。出来る事はして頂きわかりにくい事をわかる事に切り替えられるよう支援している。				3枚引き戸のトイレは、車いすの利用者でもゆったりと使用できるようなスペースが確保されている。また、トイレ内には前傾保持バーや立ち上がり補助手すりが設置され、利用者が安全に排泄できるようにしている。また、トイレや居室のドアには、分かりやすい表示が行われて、利用者が認識しやすいようにしている。廊下には不要なものを置かず、利用者が安全に移動できる動線を確保している。さらに、手すりを使用して立ち上がり訓練をしたり、廊下に折り返し地点として黄色いテープが貼られ、歩行訓練に役立てるなど、職員は利用者が安全に自分の残存能力を発揮できるような支援にも努めている。	
		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。(ぼうし、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)	○	安全やトラブル防止の為みんなで過ごすリビングなどには余り物を置かないようにしている。危険な物はこちらで管理する事も有るが居室には身近におけるよう支援している。					
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)	×	弊害の理解はしている。玄関前の戸、階段前の戸の所に人感センサー使用している。センサー使用のために開放する戸を限定している。離棟のリスクが高い方がおられた時は対応を間に合わせる為に施錠する事もあった、閉じ込める為でなく対応を間に合わせるためにしていたので希望がある時は一緒に外に行く時間を作り外に行ったり、訴えの傾聴行い対応している。	×	◎	△	全ての職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、事業所前は自転車や車の通行量が多いため、利用者の安全面を考慮して玄関に鍵をかけている。また、各ユニットの出入口にもセンサーチャイムが取り付けられ、職員が人の出入りを気付きやすいようにしている。日中にも玄関は施錠をしているものの、必要に応じて、利用者自らが開錠できるようになっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が付き添って、話を聞く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。	×	可能な限り開放的な環境で過ごせるよう支援しているが離設リスクの高い方がいた場合は見守りを強化し所在確認 外出理由、原因の把握に努めている。対応を間に合わせるために一時的に施錠する事も有った。安全確保が優先される場面が多かった。					
(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。	○	アセスメントシート、情報提供シート、の作成 職員間での情報共有をする事で把握出来るようにしている。					
		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。	◎	普段の様子もだが特変事項は記録に残し共有するようにしている。					
		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。	◎	その都度の看護師、医師への相談するようにしている。					
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。	◎	家族や本人の希望される医療機関への受診できるよう支援している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、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。	◎	話し合い、相談を行い家族の協力も得ながら進められるようにしている。					
		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。	◎	通院や受診は合意を得たうえで行っている。また受診前後の状況・状態の報告 医師、看護師、家族に行っている。必要があれば家族との話し合いの場も設けている。					

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供シートの作成を行い特記事項、注意事項、直近の状態も記載し提供している。	/	/	/	事業所では「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時や看取り期に事業所としてできる対応を説明し、家族等から意向を確認している。母体医院や訪問看護師とは、24時間連絡が取れる体制が整い、密な連携を図ることで、利用者の思いに沿った看取り支援が実践できるよう取り組んでいる。重度化や看取り期などの状態の変化が見られた場合には、再度家族に意向を確認するとともに、医師と相談しながら、ユニット会議の中で話し合い、支援の方向性を共有している。訪問調査時点で、2名の利用者の看取り支援が実施され、調査日にも訪問看護師の来訪による適切な支援が行われていた。
		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。	○	関係機関との情報の交換、相談行えている。	/	/	/	
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。	◎	日々看護師への状態報告行い特変時看護師 医師に報告行い指示に従っている定期的にナース訪問や医師の往診あり その際に相談行い対応もしている。。かかりつけ医のある方はかかりつけ医に報告、相談を行っている。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	ハビネス椿訪問看護ステーションと契約しており特変時や定期的な訪問を受け夜間も必要時には連絡、すぐの対応をして頂いている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタル測定、定期的な看護師、医師の訪問を受けている。又特変あればすぐに報告、相談している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	理解し対応している、判断に困る事や状態の変化があった時は記録を行い、看護師や医師に相談し対応出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	お薬カレンダー、時間ごとの容器への準備や職員のダブルチェック 服薬前後の内服確認、空き容器の確認行い、飲み忘れや誤薬がおきないよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日々状態の変化に気を付け職員同士での情報共有、看護師 医師への相談している。	/	/	/	
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。	◎	入所時、意向の確認行っている、その都度家族への状態報告 相談、確認もしている。	/	/	/	
		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。	◎	関係機関との話し合い、方針の相談できている。	○		◎	
		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。	◎	聞き取りや相談 把握を行い出来る範囲、出来ない範囲の見極めはしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族の意向も大事にしているが、出来る支援や出来ない支援の把握、家族への説明もしている。	/	/	/	
		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。	○	重度化した終末期を迎えた方であっても医療連携をとり状態に合わせた対応が出来るよう 職員間で話し合い医師看護師に相談し準備をしている。	/	/	/	
		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)	◎	家族へ 変化があった時の報告 心配ごとや希望されている事の聞き取り、職員間での情報共有、寄り添う努力行っている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症に対する研修、委員会の設置、情報共有、発見時の早期報告 相談 対応行っている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染対策の取り組み 対応方法の取り決めあり発生時には協力体制をとれるように出来ている。日頃からの訓練の実施は出来ていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	感染症対策委員会にて流行している感染症の情報共有行い感染予防に努めている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	消毒や手洗いが行いやすい様に準備している、来訪者の方も入室前には消毒 体調の確認を行うなどの対応している。	/	/	/	

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。	○	状況・状態の報告行い、その都度どのようなケアを行っていくのか等相談し協力してもらうよう努めている。	/	/	/	以前は、納涼祭等の行事の際に、家族にも参加してもらっていたが、現在は感染対策のため、家族の参加は休止している。感染対策が続き、窓越しでの自由な面会のほか、1日1～2組程度、居室内の面会が対応できるようになっている。管理者は、「感染状況を見計らいながら、これから徐々に家族と交流する機会を再開していきたい」と考えている。毎月、「ひめ椿便り」の発行に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えて家族に送付し、利用者の近況を伝えることもある。また、必要に応じて電話連絡をしたり、オンラインを活用しながら面会を実施したりするほか、運営上の事柄も伝え、意見や要望を聞くよう努めている。
		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)	×	感染症の事も有り積極的な家族の参加は促せていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	変化がある時や報告しておいた方がよいことなどは細かく報告するようにしている、その際には家族との話で把握に努めている。また毎月 ひめ椿便りを作成 行事の様子 日頃の状態報告を行っている、電話やオンライン面会にて状態の報告、日常の様子を伝える事が出来ている。	◎	/	○	
		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)	○	本人・家族の要望を確認しつつ状態の変化に応じその都度の報告 相談 関係が持てるように努めている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度の連絡 説明にて理解を得られるよう努めている。行事の予定や職員の異動などは書面にてお伝えしている。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	その都度の連絡 説明 話し合いにてより良い対策、対応方法を考えている。	/	/	/	
		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)	◎	こちらからの聞き取りを行っている。感染症での面会制限はあるものの来られた時は状態の細かい説明等行い、話しやすい環境作りを努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時には管理者が対応し具体的な説明をすることで理解納得を得ている。変更の際にも説明をしっかりと行う事で理解を得られている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退去に至る理由 過程を具体的に説明し理解を得られるようにしている、また退去先の案内や相談にのり安心して退去できるようにしている。退去先にも情報提供を行っている。	/	/	/	
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。	○	近隣住民への挨拶 交流に努め利用者の方も含め交流が持てるように努めている。運営推進会議にて説明を行い理解を得られるように努めている。	/	◎	/	事業所のある地域に住む職員が地域住民との橋渡し役となり、日頃から挨拶を交わしたり、庭の花を見せてもらったり、建物内に活ける花をもらうなどの交流も図られている。また、事業所で餅つきをした場合には、おすそ分けの餅を配ることもある。さらに、法人として、地区の夏祭りに出店したり、防災訓練に参加協力したりするなど、地域との繋がりが持てるよう努めている。
		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。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	近隣の方と交流や挨拶が出来る関係作りしており、お庭の花を見せて頂いたり、施設に飾るように頂いたりも出来ている。地域貢献活動にて掃除やついた餅を配るなどしている。	/	○	○	
		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。	◎	地域の方で気にかけてくれたり お花をくれる方増えている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	感染症の事も有り地域の方が遊びに来る体制はあまりとれていないが何かあった時頼ってもらえるようになってきている	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	気軽くあいさつや声をかけて頂けるようになってきている、用事がなければ感染症の事がある為中に入ったりなどは出来ないが気軽に立ち寄りをしてもらえる方もいる。	/	/	/	
		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)	△	行事参加や支援などは感染症対策で行えていないし受けられていないが、近隣住民の方とのあいさつや簡単な会話などきかいがあればして頂いている。	/	/	/	
		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)。	△	地域の方と交流が持てるよう地域貢献委員会を設けている、感染症対策もあり実施が難しいが日々施設の紹介や理解を得られる取り組みをしている。	/	/	/	

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
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。	△	利用者 利用者の家族 民生委員や地域包括 行政の方に参加をしてもらうようにしている。	×	/	○	事業所の共用スペースで運営推進会議が開催され、利用者や家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、併設の他の事業所職員等の参加を得ている。会議では利用者の状況や行事報告、外部評価のサービス評価結果等を説明するほか、参加メンバーに関心を持ってもらえるように、認知症に関するミニ講義や事業所で実施したレクリエーションを実演することもある。現在、家族や地域住民の参加が少ないため、感染状況を見計らいながら、会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、案内文書や議事録を全ての家族に送付するなど、幅広い意見を収集し、今後のより良い運営に繋げられるような取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	利用者 施設状況 行事報告を行っている。外部評価内容 取り組みについての報告も行っている。	/	×	○	
		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。	○	可能な範囲 たくさんの方に参加して頂けるように日程時間を考慮 配慮している。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域との交流を理念に挙げて理解し実践につながるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	入居前の説明で地域密着である事は説明している。地域の方に理念の説明までは行っていない。	△	×	/	
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。	○	法人内での定期的な研修の実施を行っている。研修の案内を出し研修参加の促しをしている。	/	/	/	職員の意見は、管理者を通して、施設長や理事長へ伝えることができるようになってきている。毎月、法人の事務長が事業所に来訪し、管理者等と運営上の申し送りをするほか、職員とのコミュニケーションを図っている。日頃から、管理者は職員の意見や提案を聞くとともに、希望休に対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員の力量に合わせ教育 指導を行いスキルアップに?げている。	/	/	/	
		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。	○	評価制度の導入している。実績や努力の評価 面談を行い職場環境、条件の整備をはかりやりがいを?めて働くことが出来るように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	外部の講師を招き研修を行う事は出来ている 同業者との交流はあまり出来ていないし外部研修にあまり参加できていない。動画視聴による研修が増えている。	/	/	/	
		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。	○	ストレスチェックシートの活用 聞きおとりや面談を行いより良い環境づくりに取り組んでいる。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	定期的な研修の実施 職員同士での話し合い理解を深められるようにしている。不適切なケア・虐待があった時の指摘、市、県への報告行事で再発の防止や不適切ケアの予防に?げている。	/	/	○	定期的に、虐待防止委員会や身体拘束適正委員会を開催し、職員間で虐待防止等に向けて話し合いをしたり、勉強会を実施したりするなど、職員の意識向上に努めている。職員自ら、日々の言動を振り返るチェックシートを記載し、月末に反省点を合わせて記入している。管理者は、全ての職員のチェックシートを集計し、適宜職員間で共有することで、不適切なケアが行われない雰囲気づくりに努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、「心の声」がそのまま出ているよなどと、職員同士で注意し合うができています。
		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。	◎	こうした方が良いのではと伝えたり、どうしてそのように取り組んだのかの聞き取りを行い、よりよい方法を話し合う機会を作るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	疲れやイラつき雑なケアがみられる場合は声掛けや聞き取り 相談行っている。	/	/	/	
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。	◎	理解しているし具体的な行為があった時は報告する体制作りにも努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束になっていないか見直しを行い、その都度の話し合いやユニット会での話し合いを行い利用者と環境に応じたより良いケアが行えるように努めている。	/	/	/	
		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。	△	離脱リスクの高い方がいた場合は見守りを強化し所在確認 外出理由、原因の把握に努めている。対応を間に合わせるために一時的に施錠する事も有った。安全確保が優先される場面があるが家族への説明をして行っている。	/	/	/	

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
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。	△	理解に努めているが理解は出来ていない事も多くあり、知らない事はすぐに聞いたり確認をとるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	支援を必要とされる方には管理者ケアマネを通して必要な制度が利用できるよう関係作り連携に努めている。	/	/	/	
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。	○	緊急時のマニュアル作成しており職員のわかりやすい所に設置 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。	△	勉強会や看護師による指導をしてもらい実践力を付けるようにしているが定期的な訓練は出来ていない。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	検討が必要な事は職員間での話し合いも行っているが事故対策委員会でも報告し相談している。	/	/	/	
		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。	◎	情報の共有行い全職員がその方の危険性について理解対応できるようにしている。	/	/	/	
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 クレーム報告書を作成し早期の対応 改善に努めている、職員間での話し合いを行い苦情に繋がりそうなことや対応方法についてもその都度話し合い出来ている。	/	/	/	
		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。	○	上司 関連機関への速やかな報告 相談 職員での話し合いを行い対応を行っている。必要がある場合には市町への連絡 相談行っている。	/	/	/	
		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。	○	苦情に対する聞き取り 回答ができるように努めている。改善後の報告 利用者様の状態等お伝えし意見をもらいながら利用者や家族が納得や安心が出来るサービスが提供出来るように努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口の設置 説明している。普段から意見や要望の確認、声掛けをしたり 話しにくい方には分かりやすい質問での聞き取り 表情や態度の観察を行い対応している。	◎	/	○	日々の暮らしの中で、利用者から意見を聞いており、中には、思ったことを遠慮なく言ってくれる利用者もいる。家族には、面会時や電話連絡時に、意見や要望を聞くよう努めている。また、管理者はリーダー職の経験を経て、1年程前に赴任し、経験豊富でアイデアマンの介護支援専門員に支えてもらいながら、事業所運営の指揮を執っている。日頃から、管理者や介護支援専門員は介護現場に従事し、職員との信頼関係を築きながら、互いに意見を出し合い、利用者本位の支援が実践できるよう取り組んでいる。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約時の説明、必要があった時の窓口の情報提供を行うようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	往診時など何かあればお伝えするようにしている。会議の席においても聞く機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	一人一人に聞く時間設けているし話しやすい環境作りを努めている、またこうした方がより良くなるなど話し合ってきている。	/	/	◎	
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。	○	職員 全員が自己評価を行う事でサービス内容の見直しになり より良いサービス提供につながれている。	/	/	/	外部評価の概要やサービス評価結果は、運営推進会議の中で報告している。利用者家族等・地域アンケート結果から、家族や地域住民に事業所のサービス評価の取り組みについて、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後はサービス評価結果や目標達成計画を簡潔にまとめた書面を送付したり、運営推進会議の中で目標の達成状況を報告して意見をもらうなど、家族や地域住民からより多くの意見をもらう機会を設けて、サービスの向上に繋げていくことに期待したい。
		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。	○	課題発見につながっているし学習の機会になっている。話し合いや共有を行う事で意識の統一を図れている。	/	/	/	
		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。	△	運営推進会議での報告、課題や取り組みについてはモニターしてもらうようにしている。	△	×	△	
		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。	△	取り組みに関しての成果、結果の報告行っている。	/	/	/	

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
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)	○	対応マニュアル、ファイルを作成し掲示物や事務所など職員がすぐ確認できるようにしている。廊下にはハザードマップを張り付けたり避難場所、経路の表記もしている。	/	/	/	以前は、運営推進会議と併せて避難訓練を実施し、事業所の災害の備えなどを家族等に説明することができていたが、現在は感染対策もあり、合同訓練は休止している。消防署の協力を得て、避難訓練を実施し、消防署員からの評価を受けたり、職員間で災害対策の話し合いをすることができている。利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所の災害対策について、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議や事業所便りを活用して、訓練の様子や事業所の取り組みを報告したり、感染状況を見計らいながら、運営推進会議と併せた訓練を再開したりするなど、家族や地域住民から理解を得られるような周知方法を職員間で検討して行くことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	様々な想定での訓練は行えていない。	/	/	/	
		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。	○	消火設備の点検は定期的に立ち入り検査行っている。備や非常食に関して管理できている。	/	/	/	
		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。	○	地域との連携協定を結んでいるのでそれに準じてる。防災 消防訓練では消防署の立ち合いのもと訓練を実施し評価を受け話し合いができるようにしている。	×	×	△	
		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)	×	地域の災害 火災訓練に参加できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議での報告、地域貢献活動での地域に向けた情報の発信や研修を行うようにしている。	/	/	/	地域住民等から、入居相談や認知症等の相談が寄せられた場合は、快く対応しているものの、積極的な情報発信までには至っていない。法人として、地域の祭りに参加協力するほか介護教室等を開催した際には、事業所の職員も必ず参加し、地域との交流を図っている。また、事業所として、地域と防災連携協定を締結するとともに、地域の高校の介護実習生の2週間の受け入れに協力をしている。管理者は、積極的な地域活動への参画はできておらず、課題に感じている。今後は、感染状況を見計らいながら、地域の関係機関との連携強化に向けて、職員間で検討していくことも期待される。
		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。	△	入所相談があれば対応できているが、積極的な介入はできていない。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	感染症対策、施設のつくりなどの為に地域の方が集う場所になれていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習生の受け入れはあったが地域の人材育成には協力出来ていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	管理者 ケアマネにて繋がりをもち協働しながら行うように努めているが感染症対策もあり積極的な参加は出来ていない。	/	/	○	

(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 7 年 2 月 14 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) 10名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3870105693
事業所名 (ユニット名)	グループホームひめ椿 もみじユニット
記入者(管理者) 氏名	松本 一貴
自己評価作成日	令和 7 年 1 月 29 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居心地のよい「家」にいるような雰囲気づくりを！ ・失われた能力を引き出せるよう、自立支援の手助けを行う ・向上心を持って生活できる場を提供していく ・地域と交流を図り、人とのふれあいを大切にする 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終業時のチェックシート記入は継続して行い全体での共有も継続している…普段の見直しに繋がりをケアを丁寧にしよう全体が取り組んでいる。 ・運営推進会議の実施について…感染状況等配慮した上で書類での開催でなく参加しての開催行っている。 ・その人らしさが分かる記録について…簡潔な部分もあるが職員間で「記録はこうの方が良い」や「こうされてたよ、こんな反応があった」等記録がその人らしさが分かるような記録作りに努めている。 ・コロナなどの感染症がある時の行事の開催について…感染症委員会の委員長に相談しつつ感染症の状況に配慮しながら行事の実施行うようにしている。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>閑静な住宅街の中に、開設して約19年が経過する事業所は立地し、周辺には田園風景も広がり、利用者は自然を感じながらゆったりと過ごすことができています。近隣に、同法人のグループホームや福祉施設が点在し、事業所の運営推進会議に管理者等が参加するなど、平時から連携が図られている。新たな利用者の入居前に、生活歴シートに情報を記載してもらうとともに、利用者や家族と面談を行い、これまでの暮らし方や習慣、大事にしていたことなどを詳細に聞いて情報を把握するとともに、利用者の思いを大切に、可能な限り、以前のような生活が継続できるように心がけた支援に努めている。訪問調査日には、居室内にある仏壇が置かれた机で、丁寧に塗り絵をしたり、車いすで自走したり、リビングや居室を自由に行き来するなど、自由に過ごす利用者の様子を確認することができた。訪問調査日には、歩行器を使用する利用者から、「お疲れ様です」と笑顔で声をかけられるなど、和やかに、穏やかな生活を送る様子を窺うことができた。また、管理者は職員が自由に意見やアイデアを出し合える雰囲気づくりに努め、利用者や面会に来た家族に楽しんでもらえるように、壁面に工夫された作品が飾られている。感染対策のため、一定の外出制限を設けているが、敷地内で行うイベントや行事を充実させるなど、利用者が楽しみのある生活を送れるよう努めている。さらに、困ったことなどがあるとフォローし合えるような良好な職員同士の関係性が築かれ、子育て中の職員から、「働きやすい環境に感謝している」との話を聞くことができた。加えて、職員が見守りやサポート、励ましの声かけのもと、歩行訓練や立ち上がり訓練をする利用者もおり、残存機能の維持にも繋がっている。母体が医療法人であることから、希望に応じた看取り支援の対応も行われ、24時間体制で医師や訪問看護と連絡が取れる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。</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。	○	聞き取りや話し合いを持ち状態の把握に努めるように取り組んでいる。	○	/	◎	日々の生活の中で、利用者から思いを聞くとともに、思いの表出が難しい利用者の表情等を観察し、思いをくみ取るよう努めている。また、ラーメンのテレビCMを見て、「美味しそう」と言った利用者の思いに応じて、食事の際にカップラーメンを提供したり、利用者が以前好きだった漫画本を用意したりするなど、利用者楽しく生活を送ってもらえるような支援に努めている。さらに、入居当初は不安そうな表情が見られた利用者にも、職員が見守りやサポート、励ましの声かけのもと、歩行訓練や立ち上がり訓練をする利用者もおり、残存機能の維持にも繋がっている。母体が医療法人であることから、希望に応じた看取り支援の対応も行われ、24時間体制で医師や訪問看護と連絡が取れる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。
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。	○	全体での話し合いやこう考えているのではと相手の気持ちを考えている。	/	/	/			
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。	◎	事前のアセスメント、本人、家族への聞き取り計画の作成行っている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	普段の状態など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。	◎	推し量る事はしているが一人の判断でこうではないかとするのではなく職員同士でこうゆう事があったからこうではないかと話し合いをその都度している。	/	/	/			
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。	◎	本人や家族からの聞き取り行っている。	/	/	◎	入居前に、事業所独自で作成した「生活歴シート」を渡して、生活習慣や好み、馴染みの暮らし方等を利用者や家族に記入してもらうとともに、これまでの暮らし方や習慣、大事にしていたことなどを詳細に聞いて情報を把握し、職員間で共有している。また、入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所や施設、病院等の関係者から、サマリーや情報提供書等を共有してもらうなど、より多くの情報を収集できるよう努めている。新たな情報を把握した場合には、随時アセスメントシートなどに追記するほか、定期的に情報の更新をしている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	本人の様子を観察し記録職員間での情報を共有し把握に努めている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	生活記録の表やケース記録 日誌への記載を行い把握に努めている。	/	/	/			
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。	◎	職員間での共有や話し合いを行い、家族や関連機関にも報告、相談している。	/	/	○	生活歴シートやアセスメントシートで把握した情報をもとに、ユニット会議等で話し合い、利用者の視点に立ち、より良いサービス提供に向けて検討している。
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。	○	課題の把握に努め、カンファレンス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。	○	本人からの聞き取りは勿論、訴える事の難しい利用者の方の気持ちは汲み取り反映するようにしている。	/	/	/	入居時や事前に利用者や家族から把握した希望や意向、思い、要望等を踏まえて、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議等の中で話し合い、計画作成担当者が出された意見を取りまとめ、介護計画を作成している。事前に、医師や看護師から出された指示や意見を反映した計画作成に努めている。訪問調査日には、「楽しみのある生活がしたい、足を動かす機会を増やす」など、利用者の希望を反映した個別具体的な介護計画を確認することができた。
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。	○	必要な場面での話し合いや聞き取りを行い反映するようにしている。	○	/	/			
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。	○	可能な範囲穏やかでその人らしく過ごせるプランとなるように努めている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	職員やその方がメインで地域の協力体制はあまり盛り込めていないところがある。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	情報の共有行い、ケアプランの実施が出来ているかをチェックしている。	/	/	○	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、いつでも職員が内容を確認できるようにしている。また、設定した目標の項目ごとに、番号を付けることで、目標に沿ったケアの実践状況や結果が分かるようにしている。また、生活日誌には、昼夜の利用者の様子のほか、発した言葉や行動などを記載した詳細な記録を残すことができています。
		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。	◎	ケース記録、申し送り ユニット会にて情報を共有しケアの向上に努めている。	/	/	◎	
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。	◎	定めた機関に応じてカンファレンス 見直しできている。	/	/	○	6か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。また、作成した目標ごとに、日々のケアの実践状況を確認している。さらに、医療的な支援の必要性や看取り期など、状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の思いをくみ取った上で、現状に即した新たな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。	◎	毎月のユニット会や状態変化みられる時にその都度相談行い確認できている。	/	/	○	
		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。	◎	変化があった時は必要に応じて職員間、家族、関連機関と相談行い対応している。	/	/	○	
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。	○	必要時にはその都度関連機関とどうするのか話し合い行っている。	/	/	○	毎月ユニット会議を開催し、利用者の現状確認をするとともに、課題解決等に向けた話し合いをしている。ユニット会議では、気づきや提案を出し合いながら話し合うとともに、記録に残して職員間で共有している。また、緊急対応が必要な場合には、当日の出勤職員で話し合い、迅速な対応をしている。会議に参加できない職員にも、事前に議題に沿った意見を聞き、会議の中に反映している。
		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。	◎	話し合いや意見が出しやすい空気作り出来ている。ユニット会では参加できない職員も意見を出せるよう用紙の作成し事前に意見を出せるようにしている。	/	/	○	
		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。	◎	日程の調整も行っているが気が付いた時や当日参加できない職員も意見を出しやすい様、用紙作成し意見を書いてもらっている。話し合い後は書類の作成行い。共有している。	/	/	○	
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)	◎	日誌 申し送りノート を活用して情報の伝達行っている。急を要する事や伝達事項は職場のグループラインを活用し共有している。	○	/	○	申し送りノートや生活日誌を活用して、職員間で情報共有をしている。申し送りノートには、訪問看護師からの連絡事項やケアに関する注意事項等も記入されている。また、早急に共有が必要な事柄や職員間の業務連絡は、個人情報の漏洩に注意しながら、SNSのグループラインを活用して、情報を共有している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	思いの把握や実現できるように努めているが業務優先になってしまっている事もある。	/	/	/	日常生活動作において、職員は声をかけ、できることは自分でしてもらい、見守りや一緒にするなど、介助をし過ぎない「待つ介護」を心がけた支援に努めている。また、着る衣服やテレビ番組の選択など、日常の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者に自己決定を促せるよう配慮している。決まったスケジュール以外は、利用者は思い思いに過ごすことができ、中には、晩酌を楽しみにしている利用者もいる。さらに、季節に応じて、利用者を楽しんでもらえるような行事を企画し、訪問調査日には、職員手作りの衣装を身にまとい、仮装してイベントを楽しむ利用者の写真を見ることができた。加えて、利用者の思いを大切に、可能な限り、以前のような生活が継続できるように心がけた支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	可能な範囲その方にどうされるか、して頂けるかなど確認している。	/	/	○	
		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)	○	可能な範囲利用者のペースに合わせてケア行っているが、業務を優先した動きになっている。定刻での食事排泄ケア 入浴は曜日や時間は不規則さがある。入浴時間は個人で調整出来ている。	/	/	/	
		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。	○	その方が好きな事 得意な事を把握し共有、会話しやすい空気作りしている。職員の会話から利用者の方を巻き込むようにしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	本人の気持ちを推し量り一人の判断ではなく職員同士でこうではないかと話し合い本人の意向に寄り添えるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	△	プライバシーに配慮した情報のやり取りは出来ているが大きな声で声をかけてしまう事あり、職員同士で気を付けるようにしている。	○	○	○	利用者の人権や尊厳を大切に支援を実践するために、定期的に接遇の勉強会を行い、職員間で話し合い、振り返る機会を設けている。また、日々職員が自分の言動を振り返るためのチェックシートが記載され、毎月、職員同士で記載状況等を確認し合うとともに、必要に応じて話し合いをしている。時には、利用者への親しみから、職員が家族のように馴れ馴れしい言葉遣いをする事もあるが、気づいた場合には職員同士で注意し合うようにしている。さらに、居室の入室時に、事前に職員はノックや声かけをするとともに、利用者の不在時にも、必ず事前に声をかけ、了解を得てから入室している。
		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。	◎	可能な範囲プライバシーに配慮しケアを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入室前には声掛け、承諾を得て出入りするようになっている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解しているし情報の漏洩がおきないよう気を付けている。	/	/	/	

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
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。	◎	出来る手伝いや協力してもらっている、その方が詳しい事は進んで教えてもらい協力や教えてもらった時は感謝伝えている。	/	/	/	事業所には世話好きな利用者が多く、着ている服の裏表や座る席を教えたり、元気のない利用者に「大丈夫、疲れてない」と励ましの声をかけ、肩を揉んだりするなど、利用者同士で気遣いや助け合う場面が見られる。時折、お節介が行き過ぎて、言い合いになることもあるが、職員が早期に仲介し、大きなトラブルに発展しないように目配りなどの配慮が行われている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士の協力やお世話をされる場面があり危険がない場合は見守りしお互いにフォローしあえるようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	話しやすい方、仲の良い方で座れるよう配置、孤立する事のない様に配慮している。役割を持ちたい方には主役になれる場面を作るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	危険なトラブルになる前に対応、間に入るようにしている、また大きなトラブルやトラブルになりそうなことがある時は情報共有している。	/	/	/	
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。	◎	アセスメントや聞き取りで把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	感染症対応が多くなり気軽に出かけたり来て頂いたり難しくなっている。ただ面会の制限あるなかでも可能な範囲、面会にもお答えするようにしている。	/	/	/	
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)	○	希望や聞き取りも行うが職員の対応できる出られる時間に固定化されている所がある。可能な範囲戸外に出る時間を作るようにしている。買い物などは家族や職員での対応が多い。	○	○	○	外食や花見等の季節に応じた行事を企画し、利用者が外出できるよう支援している。訪問調査日には、回転寿司に出かけ、笑顔で食事を摂る利用者の様子の写真を見ることができた。以前は、利用者と一緒に買い物に出かけることもできていたが、感染対策のため、現在は職員が対応している。また、天気や気候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、窓を開けて外の景色を眺めたりするなど、少しでも外気に触れ、気分転換が図れるよう支援している。
		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。	○	家族への協力は求める事はできているが外部のサポートを利用した外出支援は行っていない。	/	/	/	
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。	○	利用者の状態の変化の把握に努め何に対して嫌がられたり怒ったりするのか分かったことは共有するようにしている。	/	/	/	トイレでのズボンの上げ下ろしや入浴時の洗身、食事を摂るなど、日常生活の中で、できることやできそうなことは、なるべく自分でしてもらい、できない部分のサポートをしている。また、日々の運動やレクリエーションの時間が設けられ、訪問調査日には、歩行器や車いすを使用する利用者も、事業所の廊下を何度も行き来する様子を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	出来る限り自身で身の回りの事をして頂くようにしている、また歩行訓練や体操、会話等で機能の維持・向上に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る限り自身で気が付いてして頂けるよう準備したり最初の声掛けだけ行うようにしている。	○	/	○	
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。	◎	好きな事や出来る事の共有を行い手伝いや歌 テレビ、好きな事を楽しめるように取り組んでいる、またレクでは主役となれるような場面作りも行っている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみなど、利用者の得意なことを活かした役割を担えるよう支援している。中には、賑やかなことが好きな利用者に、イベント時の司会役の役割を担ってもらうなど、性格を考慮しながら、主役になれる出番づくりを心がけた支援も行われている。また、食事中には、気が散らないように基本的にテレビを消しているが、高校野球や相撲が好きな利用者のために、シーズン中には食事中もテレビをつけたままにするなど、利用者の喜びに寄り添った支援にも努めている。
		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。	○	役割や楽しみが持てるようにしている、内側での取り組みがメインになっている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	◎	個人のやりたいようにしてもらっている、自身で出来ない方や季節に応じた服へは声掛け、確認し調整している。	/	/	/	男性利用者に電気シェイバーを渡し、自分で髭を剃ってもらい、職員が剃り残しなどのサポートをしている。また、寝ぐせや衣類の汚れに気づいた場合には、さり気なく職員が声をかけて、自分で手直しをしたり、居室に誘導して着替えてもらったりするなどの対応をしている。定期的に、来訪する訪問理容を利用者全員が利用し、好みの髪型に整えている。さらに、重度な利用者も、本人らしさが保てるように配慮し、身だしなみを整えている。
		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。	◎	可能な範囲で支援している。	/	/	/	
		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。	◎	寄り添っているし、季節やその日に合わせた準備出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にし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)	◎	プライドを気づけたいよう、してもらってよかったと思ってもらえるようにカバーしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人様たちが望まれたりがないのもあるが理容は訪問理容を活用している。	/	/	/	
		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。	○	職員や家族が推し量って支援をしている。	/	/	○	
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。	○	ある程度決まった時間での提供を行い一日のリズム作りになっている。みんなで食事する事での共同性をもっている。	/	/	/	法人の栄養士が、栄養バランスを考えて献立を作成し、外部業者から配達された食材のほか、週2回職員が冷凍食品の買い物に出かけ、利用者にもやしの根取りや台拭きなどのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。好みのリクエストメニューを取り入れるほか、季節や時期、企画したイベントに合わせて、芋炊きや豆乳鍋、バーベキューなどの旬の食材を活かした食事を提供するなど、利用者に喜ばれている。食器類は、入居時に持参した使い慣れた物を基本的に使用しているものの、破損した場合には、事業所で用意するほか、誕生日プレゼントとして手渡したり、利用者の状態に合った自助具を使用したりするなど、臨機応変に対応している。食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートに専念し、別々に食事を摂っている。重度な利用者にも、嚥下状態に合わせてミキサー食に対応したり、事前に献立内容を説明して食事介助をするなど、利用者の気持ちに寄り添った支援に努めている。また、ユニット会議の中で、食事内容を話し合い、食事の摂取量が減少している利用者がいた場合等には、訪問看護師や医師に相談し、指示や助言をもらっている。必要に応じて、法人の栄養士に食事形態等を相談することある。
		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。	△	献立は栄養士が食材は業者が届けてくれる、利用者からのリクエストがあった時は献立を変更して提供することもある。調理の簡単な下準備は協力してもらっているようにしている。	/	/	△	
		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。	○	買い物や盛り付けはしていないが食材の下準備の手伝いなどはして頂いている、役割ややりがいにつなげることが出来ている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	表を作成し把握、共有に努めている、また嫌いな食材などある時は提供内容を少し変更して対応している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	季節や時期、イベントに合わせて栄養士や職員が献立作りや変更を掛け提供している。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	その方にあった状態の食事形態、量で提供している。ミキサー食であっても彩や美味しに見えるよう盛り付けしている。	/	/	/	
		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。	◎	その方の使い慣れたものや状態に合わせた食器を使ってもらっている。	/	/	◎	
		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。	×	食事は別でとるようにしている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	においや音が聞こえるようにしている、また食事の際は献立やこれから何を食べるのか説明、声掛けしている。	◎	/	○	
		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。	◎	看護師や職員間での相談を行いながら一日の目安を持って提供、摂取してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	その都度の相談を行い、内容の変更や無理なく摂取できるよう調整している。	/	/	/	
		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。	◎	必要時話し合いや相談行っ対応している。	/	/	◎	
		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。	◎	調理前の手洗いや調理器具の洗浄、消毒行っている。食材の管理も出来ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者に合わせた口腔ケアを毎食後行い防止に努めている。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけて、口腔ケアを実施している。職員は介助が必要な利用者の口腔内の状況を確認しているが、本人から訴えがない限り、自分で歯磨きができる利用者の口腔内までは確認できておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内を確認する機会を設けたり、記録に残したりするなど、口腔内の清潔保持に向けた取り組みが行われることを期待したい。また、入居時に「口腔・栄養スクリーニング様式」を活用して、義歯等の確認を行うとともに、義歯の不具合や口腔内の異常が生じた場合は、歯科診察に繋げている。
		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。	△	可能な範囲把握に努めているが常にチェックし把握できているわけではない。	/	/	△	
		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。	○	研修などに参加したり歯科受診時に相談したりしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	傍で見守り適切に行えるよう努めている、毎日の洗浄も出来ている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の口腔ケアの声掛けや実施を行い清潔の保持に努めている、動作を忘れないよう声掛け、見守りもしている。	/	/	○	
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。	○	必要のない方にはむやみに使用していないが失敗がある方には使用させてもらっている、おむつの仕様が適切なのかはその都度話し合い行っている。嫌がる方に無理に使用はしていない。	/	/	/	ユニット会議の中で、利用者の排泄状況や失禁状況、尿量等を職員間で共有するとともに、排泄状況に応じて、家族と相談しながら、適切な排泄用品が使用できるよう検討している。中には、安全のために、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。また、日頃からパッドを使用する利用者も、パッドの交換時にトイレで行うなど、基本的に、トイレで利用者が排泄できるような支援に取り組んでいる。
		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。	○	原因については看護師や医師に相談し内服や水分量、運動量の調整行い対応している。	/	/	/	
		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)	◎	把握に努め共有もしている、便性に気を付け不安がある時は看護師に報告し確認、内服の調整もしている。	/	/	/	
		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。	◎	情報を共有し相談し、その方に合わせた適切な排泄方法になるよう努めている。基本トイレに行ける方には行って頂いている。	◎	/	◎	
		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。	◎	看護師や医師に報告、相談行い改善に向けて動くようにしている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	個々の状態に合わせて対応している。	/	/	/	
		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、どういつ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。	△	自身で判断のつく方には相談して利用するもの決めておむつの方などは職員側の業務的な判断が大きい。家族の方には相談や報告をしている。	/	/	/	
		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。	◎	個々の状態に合わせて使い分け出来ている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	水分量の増量や運動を促したりしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	×	職員側で回数や日時の決定をしている。	◎	/	○	週2~3回、利用者が入浴できるよう支援している。事前に、入浴する曜日や時間帯を決めているが、利用者がゆったりと入浴できるように、その日の入浴人数を調整することもある。また、利用者の希望に応じて、湯温や湯船に浸かる時間、好みのシャンプーやリンスの使用など、可能な範囲で、なるべく対応をしている。中には、香り付きのボディークリームを好んで愛用している利用者もいる。1階ユニットの浴室にはリフト浴が設置され、利用者の状況に応じて、2階にある一般浴槽と使い分けて、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	入浴時には体調や好みに合わせて入浴時間調整している。	/	/	/	
		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。	◎	可能な範囲自身での着脱や洗身をしてもらいプライバシーに配慮して入浴して頂いている。	/	/	/	
		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、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず順番や入浴日の変更、対応する職員の変更で穏やかに入浴できるようにしている。こうすると拒否なく入ってもらえた等の情報も共有出来ている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前に状態確認している、入浴後も他の職員と協力し様子観察に努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	生活記録の表やケース記録 日誌への記載を行い情報の共有、把握に努めている。	/	/	/	入居前から継続して眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、睡眠状況等を随時主治医に報告し、指示や助言を受けながら減薬に繋がれるように支援している。また、入居前にしていた就寝時の習慣を継続してもらうとともに、日中にレクリエーションや散歩等を取り入れて、活動量を増やすなど、なるべく服薬に頼らずに、夜間に利用者が良眠してもらえるような支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中活動的に過ごしてもらうようにしたり、家で過ごしていた時の寝る前の習慣なども取り入れて対応している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の観察、特記事項の記入申し送りを行い、対応出来ている。	/	/	○	
		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。	◎	状態に合わせた休息時間が取れるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	本人様が望まれたり、望んでいると判断できるときは出来るように支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	必要な手助けを行っているがこちらからの促しは出来ていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	周囲の方に気を使わなくていいように場所を変えたり音量の調整をしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人に渡すか伝えるかしている、確認を取った上で手紙の中身を一緒に確認したりどういった内容なのか確認し伝えている。	/	/	/	
		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。	○	電話の際はまず説明を行い家族と利用者がスムーズに連絡取れるようにしている。いつでも連絡して頂いていい事は説明しているが積極的な連絡のお願いはしていない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	基本は金庫にて金銭の預かり管理しているが必要時にはいつでも使えるようにしている。	/	/	/	
		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。	×	感染症対策の為 ほしい物、必要な物は職員か家族が利用者にとって代わって買い物をしている。	/	/	/	
		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。	○	ある程度自身で管理できる方にはなるが、本人や家族と話し、持っている事で落ち着かれる方もおられるので所持は出来るようにしている。積極的に使う場面は持っていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	本人や家族と話し、納得できる形を取れるようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	その都度の確認や記録、月締めで出納長のコピー、領収書等のコピーを家族に送るようにしている。同意も得て管理している。	/	/	/	
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。	○	状態の説明 希望の確認を行い、必要な支援を職員間で話し合い、支援を行うようにしている。	◎	/	○	医師である代表者と相談しながら、徐々に外出制限が緩和され、家族と外出を楽しむ利用者もいる。病院受診や冠婚葬祭等の外出も、家族の協力を得ながら、柔軟に対応している。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	×	毎日の玄関や玄関周辺の掃除を行い、日中は門の解放している。安全対策の為玄関の所に人感センサーを使用職員が対応間に合うようにしている。離棟のリスクが高い方がおられた時は対応を間に合わせるために玄関の施錠する事もあった。	○	◎	○	事業所は住宅街に立地し、門扉は開放され、玄関前に広い駐車スペースが整備されている。敷地内には自動販売機も設置され、利用者のほか、地域住民も利用するなど、気軽に立ち寄りやすい雰囲気も感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	イベントや季節ごとの飾りつけを行っている、施設の感じも有るが家庭的な雰囲気作りに努めている。	◎	◎	◎	訪問調査日には、リビングに雛祭りの飾り付けが行われ、季節の行事を楽しむ利用者の写真や職員のアイデアがあふれる掲示物が多く飾られるなど、明るく家庭的な雰囲気が感じられた。また、壁面には、利用者の顔写真と一緒に、一人ひとりの特徴等を語呂合わせにした標語を入れたポスターも掲示されている。また、窓から明るい日差しが入り、田んぼや畑を眺めることもでき、利用者は自然を感じながらゆったりと過ごすことができる。さらに、廊下には不要なものを置かず、車いすや歩行器を使用する利用者も安全に移動できる環境づくりが行われている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	可能な範囲不快な物となるものは排除している、毎日の掃除も行っている。					○
		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。	◎	季節ごとの飾りや近所の方にお花をもらったり庭に咲いている花を飾ったりして季節が感じられるようにしている。					○
		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。	○	仲の良い方、相性のいい方で座れるよう座席の配置に配慮している、居室対応もしており、一人で過ごせる時間も取れるようにしている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物、食器、あると落ち着くものを配置し落ち着いて過ごせる環境作りに努めている。	◎		○	居室にはエアコンやベッド、タンス、洗面台が備え付けられている。利用者は、使い慣れた家具等を持ち込むことができ、テレビや仏壇などを持ち込んで配置をしている。また、利用者の嗜好に合わせて、枕元にラジオや小物類を置くなど、落ち着いて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。	◎	居室やトイレ等、案内表示をしたりわかりやすい施設づくりに努めている。出来る事はして頂きわかりにくい事をわかる事に切り替えられるよう支援している。				○	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	安全やトラブル防止の為みんなで過すりビングなどには余り物を置かないようにしている。危険な物はこちらで管理する事も有るが居室には身近におけるよう支援している。					
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)	×	弊害の理解はしている。玄関前の戸、階段前の戸の所に人感センサー使用している。センサー使用のために開放する戸を限定している。離棟のリスクが高い方がおられた時は対応を間に合わせる為に施錠する事もあった、閉じ込める為でなく対応を間に合わせるためにしたので希望がある時は一緒に外に行く時間を作り外に行ったり、訴えの傾聴行い対応している。	×	◎	△	全ての職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、事業所前は自転車や車の通行量が多いため、利用者の安全面を考慮して玄関に鍵をかけている。また、各ユニットの出入口にもセンサーチャイムが取り付けられ、職員が人の出入りを気付きやすいようにしている。日中にも玄関は施錠をしているものの、必要に応じて、利用者自らが開錠できるようになっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が付き添って、話を聞く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。	×	可能な限り開放的な環境で過ごせるよう支援しているが離設リスクの高い方がいた場合は見守りを強化し所在確認 外出理由、原因の把握に努めている。対応を間に合わせるために一時的に施錠する事も有った。安全確保が優先される場面が多かった。					
(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。	○	アセスメントシート、情報提供シート、の作成 職員間での情報共有をする事で把握出来るようにしている。					
		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。	◎	普段の様子もだが特変事項は記録に残し共有するようにしている。					
		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。	◎	その都度の看護師、医師への相談するようにしている。					
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。	◎	家族や本人の希望される医療機関への受診できるよう支援している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、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。	◎	話し合い、相談を行い家族の協力も得ながら進められるようにしている。					
		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。	◎	通院や受診は合意を得たうえで行っている。また受診前後の状況・状態の報告 医師、看護師、家族に行っている。必要があれば家族との話し合いの場も設けている。					

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供シートの作成を行い特記事項、注意事項、直近の状態も記載し提供している。	/	/	/	事業所では「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時や看取り期に事業所としてできる対応を説明し、家族等から意向を確認している。母体医院や訪問看護師とは、24時間連絡が取れる体制が整い、密な連携を図ることで、利用者の思いに沿った看取り支援が実践できるよう取り組んでいる。重度化や看取り期などの状態の変化が見られた場合には、再度家族に意向を確認するとともに、医師と相談しながら、ユニット会議の中で話し合い、支援の方向性を共有している。訪問調査時点で、2名の利用者の看取り支援が実施され、調査日にも訪問看護師の来訪による適切な支援が行われていた。
		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。	○	関係機関との情報の交換、相談行えている。	/	/	/	
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。	◎	日々看護師への状態報告を行い特変時看護師 医師に報告行い指示に従っている定期的にナース訪問や医師の往診あり その際に相談行い対応もしている。。かかりつけ医のある方はかかりつけ医に報告、相談を行っている。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	ハビネス椿訪問看護ステーションと契約しており特変時や定期的な訪問を受け夜間も必要時には連絡、すぐの対応をして頂いている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタル測定、定期的な看護師、医師の訪問を受けている。又特変あればすぐに報告、相談している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	理解し対応している、判断に困る事や状態の変化があった時は記録を行い、看護師や医師に相談し対応出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	お薬カレンダー、時間ごとの容器への準備や職員のダブルチェック 服薬前後の内服確認、空き容器の確認行い、飲み忘れや誤薬がおきないよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日々状態の変化に気を付け職員同士での情報共有、看護師 医師への相談している。	/	/	/	
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。	◎	入所時、意向の確認行っている、その都度家族への状態報告 相談、確認もしている。	/	/	/	
		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。	◎	関係機関との話し合い、方針の相談できている。	○		◎	
		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。	◎	聞き取りや相談 把握を行い出来る範囲、出来ない範囲の見極めはしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族の意向も大事にしているが、出来る支援や出来ない支援の把握、家族への説明も行っている。	/	/	/	
		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。	○	重度化した終末期を迎えた方であっても医療連携をとり状態に合わせた対応が出来るよう 職員間で話し合い医師看護師に相談し準備をしている。	/	/	/	
		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)	◎	家族へ 変化があった時の報告 心配ごとや希望されている事の聞き取り、職員間での情報共有、寄り添う努力行っている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症に対する研修、委員会の設置、情報共有、発見時の早期報告 相談 対応行っている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染対策の取り組み 対応方法の取り決めあり発生時には協力体制をとれるように出来ている。日頃からの訓練の実施は出来ていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	感染症対策委員会にて流行している感染症の情報共有行い感染予防に努めている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	消毒や手洗いが行いやすい様に準備している、来訪者の方も入室前には消毒 体調の確認を行うなどの対応している。	/	/	/	

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。	○	状況・状態の報告行い、その都度どのようなケアを行っていくのか等相談し協力してもらうよう努めている。	/	/	/	以前は、納涼祭等の行事の際に、家族にも参加してもらっていたが、現在は感染対策のため、家族の参加は休止している。感染対策が続き、窓越しでの自由な面会のほか、1日1～2組程度、居室内の面会が対応できるようになっている。管理者は、「感染状況を見計らいながら、これから徐々に家族と交流する機会を再開していきたい」と考えている。毎月、「ひめ椿便り」の発行に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えて家族に送付し、利用者の近況を伝えることもある。また、介護計画の更新時には、全ての家族に電話連絡を入れ、意向を確認するほか、運営上の事柄も伝え、意見や要望を聞くよう努めている。
		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)	×	感染症の事も有り積極的な家族の参加は促せていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	変化がある時や報告しておいた方がよいことなどは細かく報告するようにしている、その際には家族との話で把握に努めている。また毎月 ひめ椿便りを作成 行事の様子 日頃の状態報告を行っている、電話やオンライン面会にて状態の報告、日常の様子を伝える事が出来ている。	◎	/	○	
		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)	○	本人・家族の要望を確認しつつ状態の変化に応じその都度の報告 相談 関係が持てるように努めている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度の連絡 説明にて理解を得られるよう努めている。行事の予定や職員の異動などは書面にてお伝えしている。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	その都度の連絡 説明 話し合いにてより良い対策、対応方法を考えている。	/	/	/	
		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)	◎	こちらからの聞き取りを行っている。感染症での面会制限はあるものの来られた時は状態の細かい説明等行い、話しやすい環境作りを努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時には管理者が対応し具体的な説明をすることで理解納得を得ている。変更の際にも説明をしっかりと行う事で理解を得られている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退去に至る理由 過程を具体的に説明し理解を得られるようにしている、また退去先の案内や相談にのり安心して退去できるようにしている。退去先にも情報提供を行っている。	/	/	/	
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。	○	近隣住民への挨拶 交流に努め利用者の方も含め交流が持てるように努めている。運営推進会議にて説明を行い理解を得られるように努めている。	/	◎	/	事業所のある地域に住む職員が地域住民との橋渡し役となり、日頃から挨拶を交わしたり、庭の花を見せてもらったり、建物内に活ける花をもらうなどの交流も図られている。また、事業所で餅つきをした場合には、おすそ分けの餅を配ることもある。さらに、法人として、地区の夏祭りに出店したり、防災訓練に参加協力したりするなど、地域との繋がりが持てるよう努めている。
		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。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	近隣の方と交流や挨拶が出来る関係作りしており、お庭の花を見せて頂いたり、施設に飾るように頂いたりも出来ている。地域貢献活動にて掃除やついた餅を配るなどしている。	/	○	○	
		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。	◎	地域の方で気にかけてくれたり お花をくれる方増えている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	感染症の事も有り地域の方が遊びに来る体制はあまりとれていないが何かあった時頼ってもらえるようになってきている	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	気軽くあいさつや声をかけて頂けるようになってきている、用事がなければ感染症の事がある為中に入らななどは出来ないが気軽に立ち寄りをしてもらえる方もある。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	行事参加や支援などは感染症対策で行えていないし受けられていないが、近隣住民の方とのあいさつや簡単な会話などきかいがあればして頂いている。	/	/	/	
		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)。	△	地域の方と交流が持てるよう地域貢献委員会を設けている、感染症対策もあり実施が難しいが日々施設の紹介や理解を得られる取り組みをしている。	/	/	/	

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
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。	△	利用者 利用者の家族 民生委員や地域包括 行政の方に参加をしてもらうようにしている。	×	/	○	事業所の共用スペースで運営推進会議が開催され、利用者や家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、併設の他の事業所職員等の参加を得ている。会議では利用者の状況や行事報告、外部評価のサービス評価結果等を説明するほか、参加メンバーに関心を持ってもらえるように、認知症に関するミニ講義や事業所で実施したレクリエーションを実演することもある。現在、家族や地域住民の参加が少ないため、感染状況を見計らいながら、会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、案内文書や議事録を全ての家族に送付するなど、幅広い意見を収集し、今後のより良い運営に繋がれるような取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	利用者 施設状況 行事報告を行っている。外部評価内容 取り組みについての報告も行っている。	/	×	○	
		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。	○	可能な範囲 たくさんの方に参加して頂けるように日程時間を考慮 配慮している。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域との交流を理念に挙げて理解し実践につながるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	入居前の説明で地域密着である事は説明している。地域の方に理念の説明までは行っていない。	△	×	/	
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。	○	法人内での定期的な研修の実施を行っている。研修の案内を出し研修参加の促しをしている。	/	/	/	職員の意見は、管理者を通して、施設長や理事長へ伝えることができるようになってきている。毎月、法人の事務長が事業所に来訪し、管理者等と運営上の申し送りをするほか、職員とのコミュニケーションを図っている。日頃から、管理者は職員の意見や提案を聞くとともに、希望に対応するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員の力量に合わせ教育 指導を行いスキルアップに努めている。	/	/	/	
		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。	○	評価制度の導入している。実績や努力の評価 面談を行い職場環境、条件の整備をはかりやがいをもち働くことが出来るように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	外部の講師を招き研修を行う事は出来ている 同業者との交流はあまり出来ていないし外部研修にあまり参加できていない。動画視聴による研修が増えている。	/	/	/	
		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。	○	ストレスチェックシートの活用 聞きおとりや面談を行いより良い環境づくりに取り組んでいる。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	定期的な研修の実施 職員同士での話し合い理解を深められるようにしている。不適切なケア・虐待があった時の指摘、市、県への報告行事で再発の防止や不適切ケアの予防に努めている。	/	/	○	定期的に、虐待防止委員会や身体拘束適正委員会を開催し、職員間で虐待防止等に向けて話し合いをしたり、勉強会を実施したりするなど、職員の意識向上に努めている。職員自ら、日々の言動を振り返るチェックシートを記載し、月末に反省点を合わせて記入している。管理者は、全ての職員のチェックシートを集計し、適宜職員間で共有することで、不適切なケアが行われない雰囲気づくりに努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、「心の声があるまま出ているよ」などと、職員同士で注意し合うができています。
		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。	◎	こうした方が良いのではと伝えたり、どうしてそのように取り組んだのかの聞き取りを行い、よりよい方法を話し合う機会を作るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	疲れやイラつき雑なケアがみられる場合は声掛けや聞き取り 相談行っている。	/	/	/	
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。	◎	理解しているし具体的な行為があった時は報告する体制作りにも努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束になっていないか見直しを行い、その都度の話し合いやユニット会での話し合いを行い利用者と環境に応じたより良いケアが行えるように努めている。	/	/	/	
		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。	△	離脱リスクの高い方がいた場合は見守りを強化し所在確認 外出理由、原因の把握に努めている。対応を間に合わせるために一時的に施錠する事も有った。安全確保が優先される場面があるが家族への説明をして行っている。	/	/	/	

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
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。	△	理解に努めているが理解は出来ていない事も多くあり、知らない事はすぐに聞いたり確認をとるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	支援を必要とされる方には管理者ケアマネを通して必要な制度が利用できるよう関係作り連携に努めている。	/	/	/	
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。	○	緊急時のマニュアル作成しており職員のわかりやすい所に設置 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。	△	勉強会や看護師による指導をしてもらい実践力を付けるようにしているが定期的な訓練は出来ていない。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	検討が必要な事は職員間での話し合いも行っているが事故対策委員会でも報告し相談している。	/	/	/	
		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。	◎	情報の共有行い全職員がその方の危険性について理解対応できるようにしている。	/	/	/	
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 クレーム報告書を作成し早期の対応 改善に努めている、職員間での話し合いを行い苦情に繋がりそうなことや対応方法についてもその都度話し合い出来ている。	/	/	/	
		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。	○	上司 関連機関への速やかな報告 相談 職員での話し合いを行い対応を行っている。必要がある場合には市町への連絡 相談行っている。	/	/	/	
		c	苦情に対する対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対する聞き取り 回答ができるように努めている。改善後の報告 利用者様の状態等お伝えし意見をもらいながら利用者や家族が納得や安心が出来るサービスが提供出来るように努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口の設置 説明している。普段から意見や要望の確認、声掛けをしたり 話しにくい方には分かりやすい質問での聞き取り 表情や態度の観察を行い対応している。	◎	/	○	日々の暮らしの中で、利用者から意見を聞いており、中には、思ったことを遠慮なく言ってくれる利用者もいる。家族には、面会時や電話連絡時に、意見や要望を聞くよう努めている。また、管理者はリーダー職の経験を経て、1年程前に赴任し、経験豊富でアイデアマンの介護支援専門員に支えてもらいながら、事業所運営の指揮を執っている。日頃から、管理者や介護支援専門員は介護現場に従事し、職員との信頼関係を築きながら、互いに意見を出し合い、利用者本位の支援が実践できるよう取り組んでいる。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約時の説明、必要があった時の窓口の情報提供を行うようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	往診時など何かあればお伝えするようにしている。会議の席においても聞く機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	一人一人に聞く時間設けているし話しやすい環境作りを努めている、またこうした方がより良くなるなど話し合ってきている。	/	/	◎	
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。	○	職員 全員が自己評価を行う事でサービス内容の見直しになり より良いサービス提供につながれている。	/	/	/	外部評価の概要やサービス評価結果は、運営推進会議の中で報告している。利用者家族等・地域アンケート結果から、家族や地域住民に事業所のサービス評価の取り組みについて、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後はサービス評価結果や目標達成計画を簡潔にまとめた書面を送付したり、運営推進会議の中で目標の達成状況を報告して意見をもらうなど、家族や地域住民からより多くの意見をもらう機会を設けて、サービスの向上に繋げていくことに期待したい。
		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。	○	課題発見につながっているし学習の機会になっている。話し合いや共有を行う事で意識の統一を図れている。	/	/	/	
		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。	△	運営推進会議での報告、課題や取り組みについてはモニターしてもらうようにしている。	△	×	△	
		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。	△	取り組みに関しての成果、結果の報告行っている。	/	/	/	

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
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)	○	対応マニュアル、ファイルを作成し掲示物や事務所など職員がすぐ確認できるようにしている。廊下にはハザードマップを張り付けたり避難場所、経路の表記もしている。	/	/	/	以前は、運営推進会議と併せて避難訓練を実施し、事業所の災害の備えなどを家族等に説明することができていたが、現在は感染対策もあり、合同訓練は休止している。消防署の協力を得て、避難訓練を実施し、消防署員からの評価を受けたり、職員間で災害対策の話し合いをすることができている。利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所の災害対策について、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議や事業所便りを活用して、訓練の様子や事業所の取り組みを報告したり、感染状況を見計らいながら、運営推進会議と併せた訓練を再開したりするなど、家族や地域住民から理解を得られるような周知方法を職員間で検討して行くことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	様々な想定での訓練は行えていない。	/	/	/	
		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。	○	消火設備の点検は定期的に立ち入り検査行っている。備や非常食に関して管理できている。	/	/	/	
		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。	○	地域との連携協定を結んでいるのでそれに準じてる。防災 消防訓練では消防署の立ち合いのもと訓練を実施し評価を受け話し合いができるようにしている。	×	×	△	
		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)	×	地域の災害 火災訓練に参加できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議での報告、地域貢献活動での地域に向けた情報の発信や研修を行うようにしている。	/	/	/	地域住民等から、入居相談や認知症等の相談が寄せられた場合は、快く対応しているものの、積極的な情報発信までには至っていない。法人として、地域の祭りに参加協力するほか介護教室等を開催した際には、事業所の職員も必ず参加し、地域との交流を図っている。また、事業所として、地域と防災連携協定を締結するとともに、地域の高校の介護実習生の2週間の受け入れに協力をしている。管理者は、積極的な地域活動への参画はできておらず、課題に感じている。今後は、感染状況を見計らいながら、地域の関係機関との連携強化に向けて、職員間で検討していくことも期待される。
		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。	△	入所相談があれば対応できているが、積極的な介入はできていない。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	感染症対策、施設のつくりなどの為に地域の方が集う場所になれていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習生の受け入れはあったが地域の人材育成には協力出来ていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	管理者 ケアマネにて繋がりをもち協働しながら行うように努めているが感染症対策もあり積極的な参加は出来ていない。	/	/	○	