

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和4年10月4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)	15	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	3		

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

※事業所記入

事業所番号	3890500576
事業所名	グループホーム ソラストのりか新居浜
(ユニット名)	東ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	宮土 貴行
自己評価作成日	2022年 9 1日

【事業所理念】※事業所記入 ・社員一人ひとりの高い専門性と優れたチームワークの発揮、テクノロジーの先進的で柔軟な活用によって、地域に密着したサービスを実現し、お客様の元気と笑顔を支え続ける。 ・社員それぞれの幸福な人生と、安心して暮らせる社会の実現に向かって歩み続ける。 (理念は法人理念と同様)	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 ・全体会議、ユニット会議の内容を共有するために議事録の作成を行い、確実に周知するために議事録の回覧を行って いる。 ・収集した情報は共有できるよう、端末操作のマニュアル作成を行った。勤務前に端末内の申し送りの入力、変更を確認 している。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 法人の接遇研修を受けた職員が、事業所の接遇マネー リーダーになっており、「利用者に対する声の掛け方や、接 し方を見直してみよう」等と注意喚起をしている。 職員は、法人から年2回、「虐待の芽」というアンケートがあり、他職員の対応や声かけなどについて気になることがあ れば、法人に直接回答を送信するしくみになっている。 現在、家族から「できるだけ最期までホームでゆっくりと過ご してほしい」という希望が出ている。利用者、家族の希望に 沿って看取りまで支援できるよう、9月に訪問看護ステー ションとの協力体制をつくった。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】
◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目 №	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。	○	ご利用者様とのコミュニケーションや表情、行動等から、その方の思いを汲み取るよう努めている。	◎		△	入居時に本人や家族から希望や意向を聞き取り、アセスメントシートの本人の希望欄に記録する事になっているが、記入がないケースがある。入居後は、本人の希望等があればタブレット端末のケース記録に記録している。 さらに、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に工夫してほしい。
		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。	○	相手の立場に立ち、ご家族や職員間と相談しながら対応を考えている。				
		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。	○	ご家族へご利用者様のご様子を報告するため、定期的にご連絡している。その際に、対応等について話し合っている。				
		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。	△	得られた情報は、ケースに記入し、申し送りしている。				
		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。	○	職員一人でご利用者様について捉えることがないように、職員間でコミュニケーションをとっている。				
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。	◎	ご利用者様本人やご家族からお話を伺っている。入居前には可能であればご自宅に伺う等している。			○	入居前には、自宅等を訪問し、家族や本人から情報を得ている。得た情報は、フェイスシートの項目(生まれ・青春時代・結婚・家族・職業等)に沿って記録をしている。
		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。	○	決めつけでご利用者様ができる範囲を限定することがないよう、実際に行いながら把握している。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	得られた情報は、職員間で共有できるようにケース記録に残し、わかりやすいように申し送りをしている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	職員一人でもニーズを考えることがないよう、ご本人をはじめ、ご家族や職員、医療従事者で情報を検討している。			△	毎月のユニット会議時に、職員が日頃のかかわりから得た情報を持ち寄り話し合うが、支援について話し合うことが多い。
		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。	○	できていること、できていないことを明らかにしている。				
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。	△	可能な範囲で、今までの生活に近づけられるよう内容を検討している。				
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	計画作成時には、ご家族の意見をいただいている。	◎		○	家族の意向や意見については、電話で聞いたり、面会時にサービス担当者会議を行い話し合ったりして計画に反映している。
		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。	△	今までの暮らし方の中で、できることを取り入れている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	ご家族からの協力が得られる場合は、計画に反映している。				
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。	○	毎日の計画評価時に確認することができるよう、計画内容を表示している。			○	新しく介護計画を作成した際には、連絡板に挟んで閲覧し、共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	日々、評価を行っている。実際に行ったことはケース記録に残している。			○	実施モニタリング表ケース一覧(介護計画のサービス内容の一覧表)に毎日、実践できたかを○/で入力している。 普段の様子と違うなど、特記することがあれば、タブレット端末のケース記録に記入している。

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
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。	◎	6ヵ月毎、もしくは状況の変化が生じたときに見直しを行っている。			◎	管理者兼計画作成担当者が、一覧表を作成し、責任を持って期間を管理しており、6ヵ月ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	日々評価の中で、本人の状況に応じた内容であるか見直しを行っている。			×	現状確認を行うのは、6ヶ月毎のモニタリング時となっている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態に合わせて、その都度計画内容を変更している。			○	退院時等、身体状態に変化があった場合に計画を見直ししている。
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。	○	月1回、全体会議又はユニット会議を開催し、情報の共有や課題の話し合いを行っている。			◎	毎月のユニット会議で話し合い、議事録を作成している。緊急案件がある場合には、ミニカンファレンスを行っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	△	全員が発言できるよう、進行を工夫している。				
		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。	○	会議の予定を前もって知らせ、多くの職員が参加できるように勤務を調整している。参加できない職員に対しては、会議録を閲覧している。			○	毎月のユニット会議は、月始めの土曜日の開催と決めている。議事録は、連絡板に挟み回収し、内容を確認した職員は押印するしくみをつくっている。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	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)	○	出勤時、申し送りノートを確認している。また、タブレット上でも重要な内容をすぐ見ることができるよう、申し送り機能を活用している。	◎		◎	家族とのやり取り等、伝達が必要な内容は、すべて申し送りノートで伝達している。法人からの伝達事項(研修に関すること等)は回収しており、確認した職員は押印するしくみをつくっている。
(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。	△	毎日同じ一日の流れとならないよう、ご希望に合わせて実践している。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	声かけを工夫し、ご利用者様がご自身で選択できるように対応している。			△	更衣時に洋服を選んでもらったり、おやつを複数の中から選んでもらったりしているが、さらに、暮らしの様々な場面で決めたり選んだりできるように場面を増やしてはどうか。
		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)	○	ご利用者様のその時の様子に合わせて、ケア内容を変更している。				
		d	利用者の生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。	◎	生き活きている言動が見られたときの様子をケース記録に残している。ご利用者様が好きなもの等を把握し、雰囲気づくりにいかしている。			○	誕生日には、職員が誕生日者を紹介して、お祝いの歌を歌いメッセージカードをプレゼントしている。当日のおやつは、プリンを生クリームやフルーツでデコレーションする等、いつもより華やかにしている。
		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。	○	意思疎通が困難でも、声かけを継続し、少しの表情の変化でも気づくことができるように注意して観察している。				
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)	△	ご利用者様に対する声かけや話す内容に気を付けている。	◎	◎	○	法人の研修カリキュラムに沿って、職員は、勤務時間内に動画を見て勉強している。視聴後は、感想を書き、テストを受けるようになっている。法人の接遇研修を受けた職員が、事業所の接遇マナーリーダーになっており、「利用者に対する声の掛け方、接し方を見直してみよう」等と注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	羞恥心を伴うケアの際にはドアを閉めたり、他のご利用者様の目に入らないよう場所を変更したりする等で対応している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室前にはドアノック、声かけを行っている。ご本人が不在時に居室に入るときには、ご利用者様に声をかけている。			評価 困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、事業所の希望でユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	個人情報を含む資料は、施設外へ持ち出さないよう注意している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として学ぶ姿勢でかわっている。可能であればご利用者様と一緒にに行っていた、感謝の気持ちを伝える。				
		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。	◎	ご利用者様同士でお話しされているときの表情を見て、大切な時間であると感じている。				
		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)。	○	ご利用者様同士でどのように過ごされているかを把握し、情報共有を行っている。それらを踏まえて、環境や場の調整を実施している。			○	座席は、利用者同士の関係性を考慮して決めている。「静かに過ごしたい」と希望する利用者には、様子をみながら他利用者との距離を保てるようにしたり、居室で過ごす時間をつつたりして対応している。
		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。	○	様子を見ながら、ご利用者様の間に職員が入るようにしている。				
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。	◎	入居時に情報収集を行う。本人の発言の中で出てきた人物等からも人間関係を把握するように努めている。				
		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。	×	コロナウイルス感染拡大のため、原則面会禁止となった。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	コロナウイルス感染拡大のため、外出困難となった。	△	×	×	外出や戸外で過ごすような支援は行っていない。さらに、時期や場所を選びながら、利用者、職員で戸外に出て気分転換を図ってほしい。
		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。	×	コロナウイルス感染拡大のため、外出困難となった。				

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
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。	○	認知症についての研修を行っている。医療従事者と相談しながら、ケア内容を考えている。				室内で過ごす時間が長いので、10時にラジオ体操、昼・夕食前に口腔体操、おやつ前にリハビリ体操を行うことを支援している。 洗濯物は、利用者の力量に合わせてタオル、洋服、スポン等を割り振ってお願いしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎日継続してできることを行っている。ラジオ体操、口腔ケア体操等を行い、自然に維持・呼応できるように取り組んでいる。				
		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)	○	ご本人が実施可能であることは、見守りを行っている。その中で、困難なことがあればさりげなく介助させていただく。	◎		○	
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。	△	情報を得たり、実際に一緒に行ったりして、どんなことが当てはまるのかを検討している。				「自分の洗濯物は自分で干す」利用者については、もの干し場に一緒に行き自分が行うことを見守っている。他利用者の洗濯物干しをお願いして手伝ってもらうこともある。
		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。	○	ご利用者様に合わせてお手伝いをお願いしたり、レクリエーションの内容を変更したりしている。	◎	◎	○	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	△	こだわりのある髪型があれば、ご家族と相談し、継続できるよう美容院を予約する等した。				自分で髪や衣類を整えることが難しいような利用者については、ベッドから起きた時などに、職員が整容支援を行っている。 訪問美容師(2ヶ月に1回)が、利用者の希望を聞きながら髪を切ってくれている。 衣類は、利用者の好みのもので、家族が用意してくれている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	ご自身の好みで変更できるよう声かけを実施している。				
		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。	○	身だしなみを整えるときは、ご利用者様と一緒に話ししながら行っている。				
		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。	△	季節に合わせた服装ができるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、口まわし、口の周囲等)	○	ご本人に声をかけながら、乱れを整え、汚れを取り除いた。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望される方はお連れしている。他の方は、訪問美容時に希望の髪型を伝えて行っている。				
		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。	○	状態が変わっても、今まで通りの姿で過ごせるよう支援している。			○	
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。	△	研修にて知識を深めている。				業者から決まった献立で食事が届き、湯煎して配膳するため、利用者が食事一連のプロセスにかかわることはない。ご飯と汁物は、毎食、職員がつくっている。 食事は、外注のため利用者の好みや旬の食材などを採り入れた献立は少ない。 入居時に持参したコップ等を使用している人がある。持ちやすいもの、握りやすいものなど、それぞれに状態に合わせて箸やコップ等を用意している。 昼食時、食事介助する職員は介助に徹して、その後で同じものを食べている。その間、休憩時間を取る職員もいる。 主食と汁物を調理するにいがする。口腔体操の後で、職員が献立を説明している。ミキサーにかけたり、食べやすい大きさに刻んだりして個々の状態に応じた形態にしている。 食事について定期的に話し合う機会は持っていない。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	△	ご利用者様におやつを選んでいただく等している。			×	
		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。	△	コロナウイルス感染対策のため、食べ物に関するお手伝いは中断している。お手伝いしていたことに対して感謝を伝えている。				
		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。	◎	アレルギーは把握している。苦手なものは、ご本人の発言等から情報を得ている。				
		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がらの味を取り入れている。	△	食事の献立は決まっているため、間食を季節に合わせて工夫している。			△	
		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て、おいしいよ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、いどりとりの工夫等)	△	食べやすい状態に大きさを調整した上で、盛り付けの工夫をしている。				
		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。	○	コップや箸等は、共用ではなく、一人一人に準備している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事と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。	×	コロナウイルス感染対策のため、ご利用者様と食事の席は別としている。			×	
		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。	○	食事の際の環境を整えている。	◎		○	
		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。	○	ご利用者様に合わせた食事量を提供している。食事のみで確保が困難な場合は、医師と相談し、栄養剤を併用する等して対応している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分摂取量が少ない場合は、食べやすいゼリーを準備している。				
		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。	×	食事は湯煎することで完成する状態で届くため、あらかじめ献立は決まっている。			×	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理方法を順守している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	歯科医師から、口腔ケアの重要性について学んでいる。				入居時には必ず訪問歯科に健診してもらい、アドバイスを受けている。 入居後は、口腔ケア時に職員が目視で確認している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	歯科医師と連携をとっている。往診の結果はケース記録に残し、情報を共有している。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	口腔ケアが難しいご利用者様について相談し、アドバイスをいただいている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後洗浄を行い、就寝前には義歯洗浄剤に浸けるよう、声かけを行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	◎	ご利用者様に合わせて口腔ケアの介助を行っている。気になる症状があれば、歯科医師に相談している。			評価 困難	
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。	◎	排泄の訴えがないご利用者様に対して、定期的に排泄の声かけを行い、トイレでの排泄が行えるよう支援している。				職員同士で日中や夜間の排泄状況を報告し合い、その都度、パッドサイズなどを見直して支援している。
		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。	△	研修等で学習を進める予定である。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄の記録を残し、ご利用者様毎の排泄パターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	その時のご利用者様の状態に合わせて、用具の使用や内容を検討・使用し、その後評価している。	◎		○	
		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。	○	時間や体位、周囲の環境等をご利用者様に合わせて工夫している。また、改善策講じても困難である場合は、医療従事者に相談している。				
		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。	○	ご利用者様の様子や時間に合わせて、トイレへの誘導を行っている。声かけも工夫している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	ご家族と相談し、今まで通りの下着で対応するのか、紙パンツへ変更するのか検討している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	日中と夜間でも排泄量が異なるため、パッドを使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	自然に水分摂取量を確保するためゼリーを出したり、体操を取り入れる等して工夫している。				
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)。	△	入浴の際は、必ずご利用者様の希望を伺っている。	◎		△	週2回程度、午後からの入浴を支援している。 お湯は、利用者毎に入れ替えている。 浴槽のまたぎが難しい利用者は、シャワー浴のみの支援となっている。 さらに、入浴を楽しむという観点から個々の希望や習慣に沿った支援に工夫してほしい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で行入浴できるよう支援している。	○	一人一人がゆっくりと入浴できるよう時間を取っている。ご利用者毎に掃除、お湯の入れ替えを行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できることはご本人に行っていたり、手の届かないところ等はお手伝いしている。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	ご本人の希望を伺って、入浴を進めている。時間をずらしたり、別日へ変更したりして対応している。				
		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。	○	入浴前にはバイタルサイン測定を行っている。また、その日のご様子も含めて判断している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	日によって時間が変わることもあるが、一人ひとりの睡眠パターンを把握し、それに合わせて対応している。				現在は、半数以上の利用者が薬剤を使用している現状にある。 日中や夜間の様子を医師に相談し、医師の服薬指示に沿って支援しているが、さらに、活動や過ごし方、環境づくり等を点検して、総合的な支援に工夫してほしい。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間眠れないご利用者様に対して、日中の活動内容を再検討し、生活のリズムを整えるよう工夫している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	ご利用者様の様子を医師へ報告し、ケアについての助言をいただいたく等連携をとっている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ご本人の希望に合わせて、日中でも休むことができるよう環境調整を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご本人からのご希望があれば、手紙を送ることができるよう対応している。ご家族等からの手紙はご本人にお渡ししている。				
		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。	○	手紙を書きたい、電話をしたい等のご希望があれば、ご本人と一緒にやっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話中は集中してお話できるよう、お話しする場所を準備している。				
		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。	○	届いた手紙はご本人へお渡しし、読むことが難しい場合は一緒に読ませていただく。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	ご家族へ連絡の理解を得ている。お手紙等はご本人にお渡しできることをお伝えしている。				
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。	△	お金の所持や使用の大切さは理解している。				
		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。	×	感染対策のため、外出は困難である。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	ご本人やご家族にお金の所持について確認し、希望があれば対応する。				
		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。	△	お金を所持している場合は、持っている金額や支払った金額も把握している。				
		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き、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	△	会社の方針として、預り金という形となる場合は、対応できないとお伝えしている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	ニーズを支援することができるよう、職員間や多職種で対応を検討している。	◎		○	遠方に住む家族に代わって、郵便物の転送の手続きなどを行ったことがある。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	来訪時には来客を明るく迎え入れることができるよう、飾りつけを季節ごとに変更する等している。	◎	◎	△	玄関前は掃除が行き届いていた。玄関の高側に車いすの人も作業ができる高さの花壇があるが、手入れがされていない。
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。)	△	季節を感じていただけるような飾りつけを行っている。家庭的な雰囲気が出るよう工夫している。	◎	◎	△	玄関には、火花やヒマワリの壁画作品を飾っていた。廊下には、過去の壁画作品の写真を掲示していた。廊下やユニット内に手すりを設置しており、利用者は手すりを使ってユニット間を行き来していた。
		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。	○	1日数回掃除の時間を設けている。また、汚れを見つけた場合は、すぐに対応している。			○	掃除は職員が行っており、気になる臭いは感じなかった。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じられる飾りを置いている。また、懐かしい音楽をかける等して、記憶に働きかけている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、事業所の希望でユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	ご利用者様に合わせて過ごす場所を変更している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居の際に使い慣れたものの持ち込みをお勧めしている。	◎		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、事業所の希望でユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
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。	○	ご本人やご家族の同意を得て、居室内のものの表示を行っている。また、混乱されないように声かけを工夫している。			○	玄関には、座って靴が履けるよう椅子を置いている。自分の居室が分かりやすい利用者には、名前を大きい文字で書いて入り口に貼っている。
		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)	○	ご利用者様の行動に合わせて、準備するものは変更しているが、手に取れるようになっている。				
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)	△	会社の方針もあり、セキュリティ強化のため、玄関に鍵が設置された。ご家族からのご理解も得られている。外に出たいとご希望があれば、一緒に散歩へ出かけている。	△	○	×	法人の方針で玄関には常に鍵をかけており、解錠は、職員が行うようになっている。利用者は戸外には出していない。
		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。	×	セキュリティ強化のため、玄関に鍵を設置している。ご家族からの同意も得られている。				
(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。	△	得られた情報については職員間で共有している。記録から既往歴を確認することができる。				
		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。	○	気が付いた変化はケース記録に残し、申し送りを行っている。				
		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。	○	早期に対応できるよう、協力医に相談できる関係を築いている。すぐに対応していただき、重度化の防止につなげている。				

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
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。	◎	ご本人、ご家族の希望に合わせて対応している。希望する病院を受診することができるよう付き添いを行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医といつでも相談できるような関係を築いている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診結果については、必ずご家族に報告している。はじめて病院を受診する場合は、希望する病院や日程などをご家族と相談している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時は介護サマリーを作成し、入院先に情報をお渡ししている。				
		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。	○	感染対策のため入院中に訪問することはできなかったが、ご本人の様子を伺うために、ご家族の同意の上で、病院へご連絡させていただいた。				
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。	○	訪問看護師や協力医が来所時に、気づいたことを相談している。				
		b	看護職もしく訪問看護師、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。	◎	訪問看護と連携をとっており、24時間連絡できる体制を整えている。				
		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。	○	訪問看護師からいただいた助言を、職員間で共有できるよう申し送りを行っている。				
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。	○	内服薬変更直後等は特に、ご本人の様子をケース記録に残している。往診や受診の際に報告している。				
		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。	○	内服薬は施設側で管理を行っている。誤薬を防ぐため、ダブルチェックを行ったり、服薬直前に名前・日付・タイミング等を確認している。				
		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。	○	体調の変化があれば、ケース記録に残している。				
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。	△	状態の変化が起きて、その時の状況に合わせてご家族と今後について話し合うことが多い。				現在、家族から「できるだけ最期までホームでゆっくりと過ごしてほしい」という希望が出ている。利用者、家族の希望に沿って看取りまで支援できるよう、9月に訪問看護ステーションとの協力体制をつつた。この一年間では看取り支援は行っていない。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	△	状態の変化が起きて、その時の状況に合わせてご家族と今後について話し合うことが多い。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	その時の状況に応じて、対応が可能であるか判断している。				
		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。	○	最大限可能なことは行いが、できないこともあることは、ご本人やご家族に正直にお話している。				
		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。	△	訪問看護師が介入することで、可能な医療行為の幅が広がることが考えられる。準備を進めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族にはご本人の様子についてご報告している。				
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。	○	施設内研修を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症に対する行動は日ごろから話をする等して意識付けをしている。				
		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。	△	行政からのお知らせは、職員間で共有できるように閲覧している。				
		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。	◎	職員は手洗いうがいを行っている。来訪者にも、検温や手指消毒をお願いしている。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	ご家族へのご報告時に、よかったこと等を共有し、一緒に喜びを共有している。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 月に1回、家族へ個々の担当職員から電話して、本人の暮らしの様子や身体状況を報告している。さらに、家族が繰り返し見返すことができるような報告にも工夫してはどうか。 この一年間では、管理者の交代があり、その際には、新管理者から家族宛に挨拶状を送付した。そのほか、職員の異動・退職等については報告していない。行事に関する報告は、この一年間では、1回のみ行った。 この一年間で、設備改修、機器の導入はなかったようだ。 管理者や担当職員が電話する際には、利用者の状況を報告してから意見や要望はないか聞いている。
		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)	×	感染対策のため、外出や施設内での活動は困難であった。	○		評価 困難	
		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)	△	月1回、担当者がご家族へ施設での様子をお伝えしている。	◎		△	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	ご本人とご家族の関係を維持することができるように、関わる時間を大切にしている。ご希望に合わせて対応している。				
		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)	○	変更があった際には、すぐに書面等で説明し、同意を得ている。	◎		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	可能性のあるリスクについては説明している。ご理解を得た上で、生活とリスクのバランスについて相談している。				
		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)	○	定期的な連絡を行っている。感染対策のため、来訪や面会は困難であった。			○	
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)	◎	ご家族の希望する時間に合わせて、十分な時間を取って説明を行い、同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の話し合いでは、具体的に説明を行っている。退去後もスムーズに次の場所に移ることができるよう相談や支援を行っている。				
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	設立時に、説明会を開催し、個別に説明を行った。		◎		現在は、特に取り組んでいない。
		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)	○	感染対策のため、地域の方々との交流は困難であった。しかし、お会いした時には挨拶を欠かさなかった。		◎	×	
		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。	△	交流は困難であったが、施設を気にかけて声をかけてくださる方がいらした。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	感染対策のため、来訪は困難であった。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	お会いした時には挨拶を行った。				
		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)	×	感染対策のため、交流が困難であった。				
		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)。	△	直接的な交流は行うことができなかったが、訪問理由に来ていただいたり等した。				
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。	○		△	会議は書面で行っており、地域の人、家族の代表者(2名)、市の担当者が参加している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	いただいたご意見については回答し、議事録を共有した。		◎	△	報告書で、運営に関する変更点(面会方法、訪問看護ステーションとの契約等)や、利用者の現状、身体拘束の現状等を報告してる。メンバーからは労いの言葉や感想が多く、意見や提案はほぼない。外部評価実施後は、外部評価結果を抜粋して報告をしている。
		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。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。		◎		

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
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、日々の実践に基いたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	法人理念を事業所理念として実践している。実践にいかすことができるよう心がけている。				
		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。	△	契約時にご利用者様、ご家族に説明している。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	資格取得のための研修に参加しやすい職場環境作りを行っている。				法人内の施設管理者でリモートミーティングがあり、意見交換や情報交換ができるしくみがある。 法人は、働きやすい職場づくりに向けて、職員にアンケートを取っており、個々が法人に直接回答を送信するしくみになっている。 また、「一人で悩んでいる事はないですか？」をキャッチフレーズに、管理者や職員が何でも相談できる法人の相談窓口がある。
		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。	○	現場で実際に行いながら、説明を実施している。会社のマニュアルに従って行っている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の身体状況ややりたいことを考慮して、勤務体制を調整している。				
		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)	△	Web上で同じ役職同士で交流する機会が設けられた。				
		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。	△	職場環境等についてのアンケートが実施された。	◎	◎	○	
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。	◎	研修にて、知識と理解を深めた。			◎	法人の研修カリキュラムに沿って勉強をしている。 法人から年2回、「虐待の芽」というアンケートがあり、他職員の対応や声かけなどについて気になることがあれば、法人に直接回答を送信するしくみになっている。 法人の虐待に関する指針を掲示している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	委員会や全体会議で話し合う機会を設けている。日々の申し送りでも情報を共有している。				
		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。	○	職員とコミュニケーションをとり、休息を入れる等して対応している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	研修を行い、理解を深めた。				
		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。	○	委員会を行ったり、全体会議で話し合ったりして、職員間で点検を行っている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	その時の状況に合わせて、ご家族と相談し、対応を検討している。				
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。	×	今後、研修を行っていく予定である。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	制度利用時には、連携をとることができるよう体制を整えている。				
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。	○	緊急時の対応マニュアルを作成・閲覧し、連絡方法を共有している。				
		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。	△	職場内研修を行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを積極的にあげるよう取り組んでいる。対応については職員間で話し合いを行っている。				
		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。	○	予測されるリスクは職員間で共有し、対応についても検討している。				
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。	△	マニュアルを作成し、閲覧している。				
		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。	○	苦情受付表に記入、検討している。市にも必要であれば報告している。				
		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。	○	苦情に対する対策案を速やかに回答している。苦情報告書に記入している。				

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
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)	○	会社にて相談窓口が設置されている。また、直接お話しした際にお伺いしている。	◎		○	法人に、意見や要望、苦情を伝えられる相談窓口があり家族へ案内している。 家族の来訪時や電話連絡した時に、聞く機会がある。利用者については、日々の支援の中で聞く機会があるが、意思表示が可能な人に限られている。
		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。	△	契約時にお知らせしている。				
		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。	×	感染対策のため、直接足を運ぶことは困難であった。				
		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。	△	日ごろから職員とコミュニケーションをとっている。			○	管理者の交代があり、新管理者は、全職員と個別に話をする機会を設けた。 9月から事業所内で役職会議(管理者と各ユニット主任が参加)を行っており、各ユニット主任はユニット会議等で出た、職員からの意見や提案を管理者に伝えたり、また、管理者からの意見や提案、伝達事項を、ユニット会議時に職員に伝えたりしている。
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。	○	管理者、責任者が中心となり、評価を行っている。				
		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。	△	改善に向けて職員が課題を共有し、解決策を検討している。				
		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。	△	ご意見をいただき、共有している。評価結果については誰でも閲覧できるようファイリングしている。	○	◎	△	外部評価実施後の運営推進会議時に、外部評価結果を抜粋して報告をしている。 モニターをしてもらうような取り組みは行っていない。
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	計画についてはお知らせしているが、成果は報告できていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアル作成を行い、閲覧している。				
		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。	○	定期的に避難訓練を行っている。				
		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。	○	非常用食料や備品等の点検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。	○	事業所を地域の災害時の避難先に登録している。感染対策のため、合同の訓練は困難であった。	○	○	△	年2回(3月・8月)、夜間の火災想定で避難訓練を行っている。 地域との合同訓練に参加する機会や災害について話し合う機会はない。 事業所の自動通報装置には、消防署の他に、地域の自治会長に自動で連絡が入るようになっている。
		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)	×	感染対策のため、共同訓練は困難であった。				
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)	×	感染対策のため、交流の場を設けることは困難であった。				
		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。	△	ご相談があれば、実際に対応している方法等をお伝えしている。		○	×	入居に関する相談はあるが、現在は特に取り組んでいない。
		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)	×	感染対策のため、事業所の開放は困難であった。				
		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。	×	感染対策のため、実習などの受け入れは困難であった。				
		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)	×	感染対策のため、イベント等の実施は困難であった。			×	現在は、特に取り組んでいない。