

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 11 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870500422
事業所名	グループホーム「むつみの家」
(ユニット名)	2棟
記入者(管理者)	
氏 名	山下 龍二
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 29 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1. のんびりと 2. たのしく 3. いっしょに 私たちは、家族、地域の人たちと共に、入居者様の歩んできた道のりを大切に これからの生活を支援いたします。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. チームケアのための会議 ・部署会及びケアに関する会議を適宜実施出来た 2. 日常的な外出支援 ・近隣や敷地内での散歩を実施出来た。 ・クラスターの経験もありなかなか集団に入ることは難しい状況が続く	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 幹線道路を少し入った閑静な住宅街に事業所は位置し、利用者はゆったりとした空間で、のんびりとした生活を送ることができる。建物の南側には大きな空き地スペースがあり、地域にある保育園の職員駐車場として利用されている。介護保険制度の開始当初の平成12年に、1ユニット8名定員の民家改修型グループホームが設置された後に改修等が行われ、現在は2ユニットの事業所となっている。事業所は老朽した部分もあり、設備の改修の必要性もあるが、運営母体の医療法人との医療連携を図る中で、医療的な指示や助言を支援に取り入れながら、利用者の認知症や行動心理症状などのケアに力を入れて取り組んでいる。また、事業所周辺には、ゆったりと過ごせるスペースが多くあり、中庭に出て、外気浴をしたり、屋外に出て散歩をしたりすることができている。また、職員は利用者の気持ちをくみ取った関わりができるよう心がけ、利用者の思いに寄り添いながら、安心して楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援している。さらに、職員同士の良好な関係や、利用者と職員との信頼関係も築かれ、長年勤務している職員も多い。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入居時に本人の意向を尋ねケアプランに取り入れている。できる限り希望が通るように努めている	◎		○	入居前に、職員は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などを聞き、フェイスシートに取りまとめて記載し、職員間で共有している。事業所では、利用者の思いに沿った支援に努めており、「自宅へ帰りたい」という希望が聞かれ、家族の協力を得ながら、2週間に1回程度一時帰宅する利用者もいる。
		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。	◎	日常生活の中で本人の様子や発言、表情等観察し、本人の気持ちに寄り添えるように取り組んでいる				
		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。	◎	面会時やケアプランの見直し時期等、本人の様子を報告しその都度話し合っている				
		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。	◎	本人の行動や発した言葉は記録に残し申し送りで職員間で話し合っている				
		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。	◎	職員一人一人の感じ方は違うがその都度相談しあいながら本人の思いを見落とさないように努めている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時に利用者のか家族から生活歴や生活環境を聞きフェイスシートも活用している			○	フェイスシートやアセスメントシートを活用して、入居前に、職員は利用者や家族から、生活歴や生活状況などの聞き取りをしている。また、兄妹や友人から情報を聞くほか、病院の担当者や居宅介護事業所の介護支援専門員等から情報を提供してもらうなど、より多くの情報収集に努めている。さらに、入居後にも、利用者ごとの担当職員を中心に、来訪時等に家族から新たな情報を聞き取るようにしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	アセスメント用紙を活用し、本人ができること・できないこと等を現状把握に努めている				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	週刊表を活用し用紙を見ればその方の日常生活がわかるように記入している				
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。	◎	日常生活の中でその方の行動や言動等観察し検討している			○	日々の申し送りなどを活用して、利用者の状態や生活状況等の情報を共有するとともに、職員間で利用者の個々の課題解決や必要とする支援を検討している。利用者の視点に立って、より良いサービス提供に繋げていくことも期待される。
		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。	◎	毎月のケアプランのモニタリングを行い課題の把握に努めている				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	家族・本人の意向を尋ねるが表現がうまくできない方は職員が日々の状態を観察し気持ちを取り組むようにしている				利用者ごとの担当職員を中心に、利用者や家族から意見や意向を確認するとともに、月1回のモニタリングで利用者の現状確認や評価等を実施した結果を反映して、家族や関係者が参加したカンファレンスを実施し、計画作成担当者が取りまとめて介護計画を作成している。訪問調査日には、「家族とともに、年1回家に帰る機会を作る」などの利用者の思いを反映した個性のある計画を確認することができた。また、家族がADL(日常生活動作)の低下を懸念する利用者には、なるべく歩行する機会を設けられるように居室の場所を配慮することもある。意思を伝えることが困難な利用者に対して、モニタリングやアセスメント情報を活用して、より利用者の思いや希望に沿った計画作成を行うことも期待される。
		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。	○	職員とご家族のみで本人は参加していないことが多いので可能な方は参加して話し合えるようにしたい	◎		○	
		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。	○	できる限り本人の意向を汲み取るよう努力している				
		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。	△	ご家族との関係はできているが、地域との方の連携協力体制はできていない				

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	職員全員が内容を把握できるようにカルテにとじ、目を通せるようにしている				利用者の個別のカルテに、介護計画と介護記録等と一緒に綴じられ、職員は記録時のほか、いつでも計画等を確認できるようになっている。また、支援内容に応じて、介護記録に記載する文字の色の使い分け、利用者の発した言葉や言動などの詳細な記録を残すなど、分かりやすい記録を残す工夫をしている。中には、記録に職員の個人差が見られ、管理者等はその都度該当職員に注意喚起をしている。さらに、毎月職員は援助計画評価表を確認しながら、計画に沿ったサービスを実践し、記録されている。今後は計画に沿った個別具体的な支援内容を、職員が把握しやすいように整理するとともに、利用者の支援の充実と情報共有に繋がられるような工夫も期待される。
		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。	◎	毎月のモニタリングを行いどうだったか記録している各担当を決めており変化や問題等があれば日々の申し送りで話し合っている				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じて見直しを行っているが身体精神面での変化があった際にも見直している				◎
		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。	◎	毎月モニタリングを行い記録している				◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化があった時には、追加のケアプランを作成し見直しして作り直している				○
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。	◎	毎月一回の部署会の際に課題を相談し解決に努めている。緊急の案件の際はその場の職員で集まり話し合い早急に対応している				○
		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。	◎	会議中は職員全員が発言し考え方や気持ちを率直に出し合える環境を目指している				
		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。	○	その日の出勤者のみで行うことが多い。参加できない職員は議事録のノートを使用し全員に共有できるようにしている				○
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）	◎	カルテに重要な内容を記入し全員に申し送る内容は青枠や赤枠などで囲むようにルールを作っている	◎			○ 申し送りノートなどを活用して、職員の交代時には申し送りを実施している。1日おきに、管理者が各ユニットの申し送りに参加し、情報を確認するほか、必要に応じて助言をしている。また、家族との電話連絡等での情報も、申し送りノートや介護記録に残され、職員間で共有している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	できる限り添えるように努めているがその他の要因に応じて行えないことがある				
		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）	○	内容によって自己決定をしてもらっている。しかし、本人のレベルに応じて業務の流れになることもある				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。（起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等）	◎	その方のペースに合わせて対応を心掛けている。基本的に無理強いはいしない				
		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。	◎	本人の喜べる内容の話題を提供したり、話を傾聴共感しながら楽しい時間が過ごせるように努めている				◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情や身体精神面を把握し、本人の思いをできる限り汲み取れるように努力している				
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がけや対応等）	◎	声掛けや行動に意識しながら対応を心掛けている	◎	○	◎	
		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。	◎	個別にタイミングを見ながら行っている				
		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。	◎	ノックや声掛けは、基本で行っている。プライバシーに配慮し了解を得て入室している				○
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	介護従事者として守秘義務守り業務している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	常に感謝の言葉等を表現しながら介助にあたっている				利用者同士の言い合いなどのトラブルが発生した場合には、職員が早期に間に入って話を聞くとともに、場所を移動してもらい、寄り添いながら気持ちを落ち着つかせるような対応をしている。また、認知症状の進行に伴い、話が伝わりづらい利用者には、状況に応じて他の利用者と距離を取るなどの対応をしている。また、利用者の個々の性格や相性、状態に応じて、食事の際のテーブルを分けるなどの配席の考慮も行われている。
		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。	◎	お互い尊重できかかわりが持てるように配慮している				
		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)。	◎	日頃からの利用者同士の関係性を見ながら距離調整を行っている			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	都度、距離の調整が行われているが、トラブルとなった際には直接介入し本人のレベルに応じた対応を行っている				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時の情報や日常会話や家族からの話などから把握に努めている				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	家族や本人の希望に添えるように面会や外出は行えている				
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)	△	本人の希望は把握しているが、業務の都合上で希望に添えないこともある	○	×	○	感染対策が続き、積極的な外出支援まではできていないものの、天気の良い日には、中庭に出て外気浴をしながらお茶を楽しんだり、敷地内や事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、月1回程度、数名の利用者に分かれて、ドライブをして、季節の花のほか、山や海の景色などが見に行けるように対応をしている。中には、対策を講じた上で、家族と一緒に外出する利用者もいる。
		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。	△	家族のみの協力でその他の支援は行えていない				
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。	◎	日々のかかわりの中で気づいたことなど、カンファレンスを通し情報共有をしてケアに繋げている				法人・事業所として、認知症ケアに取り組んでおり、トイレ誘導や入浴の支援の場面では、認知症ケアのユマニチュードの技法を活用して、一人ひとりの利用者の状況に合わせて、羞恥心や尊厳等を大切にした対応が行われている。また、日々の生活の中に、一人ひとりの利用者ができる小さなことから役割を見つけて、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらよう支援している。訪問調査日には、洗濯物たたみをしたり、ティッシュの切り分けや折り畳み作業をしたり、居室でチラシの箱折りや縫物をする利用者の様子を見ることができた。中には、食事中に席を離れて歩き回る利用者の様子も見られたものの、職員は無理強いをすることなく、見守りを行うなど、利用者の個々のペースや習慣に合わせて、対応をすることができている。
		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。	◎	身体機能維持を保つために症状を把握した上で、一人ひとりに合わせた対応を行っている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	残存機能を維持できるように見守りながらさりげなくサポートしている	○		○	
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。	◎	入居時や家族からの情報を基に日常からも導き出せるように努めている				事業所の畑で収穫した野菜を包丁で切るなどの調理の下ごしらえをしたり、洗濯物たたみをしたり、壁面に飾る作品づくりをするなど、職員は利用者の好きなことや得意なことを取り入れて、楽しみのある生活が送れるよう支援している。秋の収穫期には、干し柿づくりも行われている。以前に、茶道や日本舞踊をたしなんでいた利用者には、イベントなどの機会に、披露してもらい出番を設けることもある。感染対策が続き、屋外での積極的な活動までには至っていないものの、家族と一緒に自宅に一時帰宅をしたり、畑での野菜づくりをしたりするなどの取り組みも行われている。また、日常的に「何か手伝おうか」と職員に声を掛けてくれる利用者もあり、洗濯物たたみやカーテンの開閉などを手伝っている。
		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。	△	ホーム外で一人での取り組みは日常的に行えていない	◎	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	本人の意見を聞いたり好みのものを使用してもらっている				衣類の汚れや整容の乱れが見られた場合には、利用者の羞恥心に配慮して、静かな場所に移動してさりげなく声をかけたり、季節感のわかる声かけをして、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、定期的に訪問美容の来訪があり、好みの髪型等に整えてもらうことができている。さらに、2～3か月に1回程度、得意な職員が希望する利用者にネイルアートを行うなど、おしゃれを楽しんでもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	本人が使用していたものを利用している。髪は理容師さんと相談し行なっている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	本人の表情などを見ながらアドバイスなど支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	本人の意思を尊重しながら、決定している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	◎	さりげなく行い、配慮した対応を心掛けている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人や家族に希望を確認している				
		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。	◎	本人の体の状態に合わせたものを家族と相談しながら購入している				
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。	◎	本人の食べるペースに合わせて配慮しながら支援している				外部業者に委託した配食サービスを利用し、届けられた食材の湯煎や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。届けられた食材を職員がアレンジすることもあり、週2回程度職員が買い物に出かけている。日中にリビングで過ごすことの多い利用者は、湯煎の様子のほか、アレンジした調理の様子を利用者は見ることができ、音や匂いも感じることができる。一人ひとりの利用者の配膳上の注意のほか、食材の禁忌情報が整理され、職員は把握して対応をしている。時には、事業所の畑で収穫したゴーヤや紫蘇などの野菜を料理に取り入れたり、利用者に手伝ってもらいながら、フレッシュなジュースを作ったりすることもあり、利用者に喜ばれている。中には、以前に食堂で働いていた利用者もあり、家族の来訪時に、卵焼きをふるまったこともある。感染対策のため、職員は利用者と一緒に食事を摂っていないが、同じテーブルに座り、必要に応じて、見守りや声かけ、食事介助などの支援をしている。食具は、利用者が自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、身体の状態に合わせて、事業所で用意した軽量の食器等を使用している。食事の摂取量が少ない場合でも、利用者に食事を摂ることを無理強いすることなく、代わりにおやつを提供したり、次の食事の際に食べてもらえるように声かけをしたりするなどの対応をしている。また、委託した外部業者の栄養士が栄養バランスが取れた献立を作成しているほか、必要に応じて、法人の管理栄養士からアドバイスをもらうこともできる。さらに、医師や看護師に食事量等を報告して栄養管理を行うほか、タンパク質の摂取方法や食べやすいように小鉢に食事を盛り付けるなど、指示やアドバイスをもらっている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	行なえていない				
		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。	△	ほとんど行えていない				
		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。	○	入居時の情報や本人の意思を確認し把握に努めている				
		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。	○	季節ごとの食材を取り入れ利用者に喜んでもらえるよう提供している			◎	
		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た調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろいろりや器の工夫等）	◎	一人ひとりに合わせ、形態を考え彩にも配慮しながら行っている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	施設内の物品を本人に合うものを選び提供している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食事はできていないが、見守りながら対応している			◎	
		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。	◎	リビングにキッチンがあるので、匂いや音は感じながら伝わっている	◎		○	
		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。	◎	毎食摂取量を記載し管理栄養士ともカンファレンスをしながら確保できるように努めている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	管理栄養士とのカンファレンスにてその人に合った物や好みのものを取り入れながらバランスがとれるよう努めている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	配食サービスで調理しているメニューであるためバランスは取れている。一部の食事形態などは、各職員で話し合いを行っている			○	
		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。	◎	法人内の感染委員会や医師との指示のもと衛生管理に取り組んでいる				

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。	○	研修等に参加し口腔ケアの重要性を学び理解している				事業所では、利用者の口腔栄養スクリーニング加算が算定され、歯科医や看護師に口腔内の健康状態を相談し、専門的な指示や助言を受けながら、適切な支援が行われている。日々実施する口腔ケアの中で、職員は一人ひとりの利用者の口腔内の状況を確認している。また、職員は利用者の口腔のモニタリングも実施し、介護支援専門員と一緒に評価をしている。中には、歯磨きを拒む利用者もあり、無理強いをすることなく、うがいや代用するなど、清潔保持に努めている。利用者の状態に応じて、スポンジブラシを使用することもある。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科診療に繋げている。
		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。	○	毎日口腔ケアを行い口腔内の状態を把握している。義歯の具合・炎症・齦歯				
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	訪問歯科利用時には、歯科医や歯科衛生士の指導アドバイスを共有し支援に生かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎日義歯を外し消毒を行っている。自分で行える方は、できる範囲してもらっている				
		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）	○	口腔内の異常があれば、異常の原因を調べ対応しなるべく早急に歯科診療に繋げている。			○	
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。	○	排泄に対する理解をしながら、紙パンツや紙おむつなどを段階的に対応している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。2棟ユニットでは共用のトイレを使用するとともに、3棟ユニットには各居室にトイレが設置されている。居室のトイレはカーテンによる仕切りが行われ、構造上の問題もあるが、臭いやカーテンの衛生面における工夫が行われることを期待したい。また、利用者の状況等を考慮しながら、適切な排泄用品が使用できるように検討され、排泄用品を変更する場合には、事前に家族に相談をして使用をしている。おむつやパッド類は、事業所で購入した物を使用している。さらに、利用者の多くが軟便剤や下剤の服用が行われているものの、ヨーグルトや乳酸菌、オリゴ糖を朝食で提供するなど、なるべく服薬に頼らないような支援に努めている。加えて、便秘が続く場合には、看護師が排便や坐薬誘導、浣腸等の対応をすることもある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	医師や看護師と相談をしながら理解に努めている				
		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）	○	週間表を活用しながら各利用者ごとのパターンの把握に努めている				
		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。	○	利用者ごとの状態を見ながらトイレでの排泄へのサポートを行っている	◎		○	
		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。	○	問題が生じた際には、多職種で話し合い解決に向けて取り組んでいる				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人パターンを把握しながらトイレ誘導を行っているがタイミングが合わない時もある				
		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。	○	おむつを使用を最初にする際は、家族に説明の上行なっている。意思決定が難しい利用者が多く内容は職員が決めていることが多い				
		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。	○	本人の状態に合わせて個別に組み合わせている				
		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）	○	毎日の乳酸菌の摂取や個別の運動など週間的に行なっている				
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）。	△	入浴の日程は職員が決めている。拒否がある際は無理勧めず時間をおいて関わっている	◎		○	週2～3回利用者は入浴することができる。職員の勤務体制もあり、毎日の入浴対応まではできていない。利用者の希望に応じて、好みのシャンプーの使用や湯の温度などに、柔軟に対応をしている。入浴後の衣類は、かごに分けて用意している。個別浴槽のみのために、重度な利用者にも安心安全に快適な入浴が行えるよう環境整備の検討をしていくことも期待される。入浴をしない日の利用者にも、就寝前に陰部洗浄を行い、清潔保持に努めるとともに、寝間着に着替えるなど、メリハリのある生活が送れるような支援に努めている。
		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。	○	基本的に、入浴に関しては個別に行っている				
		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。	○	本人へできることは自力で行っていただく。必ず、職員は1名サポートにつく				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	気長に、関わりながら本人の理解に努めている。無理には行わない				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルを確認しながら健康状態の把握に努めている				

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。	○	週間表で、トイレ覚醒を把握している。特変時には、介護記録用紙に経時的に記録を適直行っている				居室の灯は、手元のリモコンを使用して、好みの明るさに調整することができる。事業所には眠剤を服用している利用者が多く、医師と相談しながら、なるべく転倒やふらつきなどの副作用の出にくい服薬にしてもらっている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、職員は見守りをするほか、眠たくなるまで話を傾聴するなどの対応をしている。また、日中に散歩や体操などの活動を取り入れたり、外気浴をしたりするなど、夜間に利用者が良眠してもらえるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中離床覚醒を促してリズムの覚醒に努めている				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	△	医師とも相談しているが、利用者のレベルの差が大きなこともあり、なかなかバランスよく支援を行えていない			○	
		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。	○	本人の希望や体力に合わせて休息時間を設けている				
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。	○	希望がある方は自由に行ってもらっている				
		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。	○	希望があり、本人が行えない方へは職員がサポートしながら行っている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	本人の希望があれば電話で切るが、理由を尋ねる事もある				
		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。	○	届いたものは、本人若しくは家族へ渡している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	協力的な家族や疎遠な家族もいる				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解はしているが、ホームの規定上自己管理は行っていない				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	家族との外出の際自由に買い物をしてもらっているがホームでは、現状一緒の買い物は行えていない				
		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。	△	ホームでは自己管理は行っていない。家族との外出の際は協力を得て一緒に買い物等を行っている				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	家族との契約時自己管理は行っていないことを説明している				
		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)。	○	利用契約時家族の同意を得て、預り金、出納帳に記載し使用した際には、翌月家族へ請求をしている。				
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。	○	個々の状況に応じて、その都度職員間で話し合い柔軟に取り組んでいる	◎		○	利用者や家族から出された要望には、可能な限り対応をしている。希望に応じて、感染対策を講じた上で、家族と外出したり、面会の回数を増やしたりすなどの対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	表の門は常に開放し出入りができるが構造上入り込まないといけないため気軽には入りづらい	◎	○	○	幹線道路を少し入った閑静な住宅街に事業所は位置し、入口前に事業所名が書かれた看板が設置され、広い駐車場を完備している。建物の周りにはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って休めるようになっている。

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	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	四季に応じた応じて季節感が味わえる創作物を飾りつけている	◎	○	○	廊下には、車いすですれ違うことが難しい部分があるものの、極力不要な物は置かず、利用者が安心安全に移動できるよう配慮している。今後は手すりに常時物をかけることなく、利用者が使用しやすいような環境づくりが行われることを期待したい。また、壁面には季節の飾りつけが行われ、窓から四季の移り変わりの風景が眺められるなど、利用者は季節を感じることができる。さらに、3棟ユニットにある玄関から、入るとすぐにリビングスペースのある構造で、家族等が来訪した際に、利用者が「いらっしゃい」などの声をかけ、迎え入れる様子を見ることができた。加えて、敷地内は広く、散歩や外気浴ができるスペースが確保されているほか、利用者はのんびりとお茶などを飲みながら過ごすこともある。	
		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。	○	建物が古いことはあるが、毎日清掃し清潔にと心がけている					○
		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。	○	行事等では、様々なレクリエーションを取り入れ季節感を味わえるよにしている。					○
		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。	○	入居者間の関係性を加味しながら席決めを行っている					
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。	○	本人の馴染みのものやアルバムなどを持参して貰うことが多い。	◎			○	建物の構造もあり、居室により多少雰囲気は異なるものの、居室内を利用者自身が掃除をしたり、家族写真や趣味の道具を持ち込んで飾ったりするなど、居心地の良い空間づくりをしている利用者もいる。高齢化や重度化の進行に伴い、職員の負担のほか、利用者の健康や安全面を考えて、電動ベッドなどの福祉用具の導入を検討していくことも期待される。
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。	◎	部屋の表札やトイレなどの表記をしながら混乱を防げるように工夫している				○	利用者の手の届く場所に、レクリエーション用品等が置かれ、利用者は自由に新聞を取って読んだり、手作業をしたりすることができる。洗濯物干しやたたみなどをできる範囲で手伝ってもらっている。また、居室の前に名札がかけられ、トイレを分かりやすく表示するなど、利用者が迷わずに、生活を送れるよう工夫している。ユニット間の通用スペースまでの空間が少し暗いため、利用者の安全面を考慮し、改修や灯の設置を検討することも期待される。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（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）	○	設置はしているが、危険なものは、職員見守りのもとで使用してもらっている					
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）	○	鍵をかける事への弊害は理解している。日中は、鍵をかけず開放している。出してしまう場合は、職員が付き添い見守っている	◎	◎	◎	日中に玄関等の施錠をしておらず、夜間の職員が少なくなる21時～8時の時間帯に施錠をしている。以前に、屋外に出られないことから、窓ガラスを割って外に出た利用者もいたため、鍵をかけるケアの弊害を理解し、より危険性が高くなる場合があるなど、職員間で共通認識をもっている。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って一緒に歩いたり、話を聞いたりするなどの対応をしている。さらに、事業所の施錠の対応は、入居時等に家族に説明し、理解を得ている。	
		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。	◎	入居の際に家族へは説明し、理解を図っている。家族とは、様々な面で状況事に話し合いを持っている					
(4)健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェイスシートを作成しファイルに綴じている					
		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。	◎	週間表と適時介護記録用紙に記録している					
		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。	◎	変化があった際には、常勤の看護職や医師、または法人の看護当直への相談体制をとっている					
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。	◎	できる範囲で、受診ができるよう調整支援している	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	主に家族の希望に沿いながら、適切な医療が受けられるように支援している					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	基本、管理医師の往診ではあるが、その他専門医へは家族の協力のもと通院をしてもらっている。					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	フェイスシートを再構成し情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	協力医療機関以外では、病院関係者との情報交換では相談に難しいケースもある				
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。	◎	常勤で勤務しており相談にのっている。				
		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。	◎	常勤の看護職員及び法人の病院看護師へも24時間体制で相談ができる体制をとっています				
		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。	◎	現場に入っている看護職員が日常から健康管理に取り組んでいます。				
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。	◎	お薬説明書や看護職員または、医師からその薬の使用目的を説明をうけている				
		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。	◎	Wチェックを行いながら、薬の取り扱いを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	副作用等も含め、看護職員を交え確認を行なっている				
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。	○	全入居者へは行われていないが、徐々にその方針を固めていっている。				事業所として、「利用者が重度化した場合における対応に係る指針」を整備しているものの、法人の方針もあり、現在、事業所では看取り支援は実施していない。状態の変化や重度化した場合には、家族や関係者で話し合いの場を設けて、方針を共有するとともに、病院への入院対応が多くなっている。管理者は、「家族から看取りを希望されることや、事業所に看護師が配置されていることもあり、法人本部と相談をしながら、看取り支援の実施を検討していきたい」と考えている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期の在り方について、当ホームでの在り方について検討している。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方針の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。	○	現状、職員の思いを把握し支援の幅を見極めている				
		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。	○	今までは、終末期に際して病院等の搬送を主としてきたが、現状としては看取りに関して検討中である				
		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。	○	介護職員と医療職員とで連携しながら今後のホームでの終末期の在り方を準備している				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の意向に沿いながら、話を聞きながらすすめている				
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。	◎	感染に関する研修を年2回行い定期的に学んでいる				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	法人感染委員会の基準にのっとり対応している。ホームにおいては、感染BCP計画にのっとりながら実施している。定期的な訓練は机上訓練を予定している				
		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。	◎	法人の感染委員会にて、地域の感染情報から予防策等を毎月共有している				
		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。	◎	職員は手指衛生やマスクエチケット徹底している				

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。	○	現状を説明しながら、家族の気持ちに寄り添えるように支援に努めている				感染対策が続き、家族との交流を図る機会は減少し、管理者は「感染状況を見計らいながら、家族が参加できるイベントの開催を検討していきたい」と考えている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員から利用者の近況を伝え、意見や意向を聞くことができている。また、運営推進会議の議事録のほか、年4回事業所便りを発行して家族に送付し、利用者の様子や事業所の取り組みなどを周知している。また、感染対策を講じた上で、家族との外出も可能となっている。感染対策の制限が続いたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は事業所便りを活用して、新入職員や異動を掲載したり、ほとんど職員の異動がない場合はその旨を伝えたり、運営推進会議の中で、継続して職員の異動を報告するなど、周知方法を職員間で検討してくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	感染対策の観点から集団での参加は難しい。しかし、個別としては外出などは行えている	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会の際には、できる範囲で説明を行なっている。年4回ホームから新聞を配布して日常生活を伝えている	◎		○	
		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)	○	基本的対応方法や、個別的な内容など伝えられる範囲伝えている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議を通して都度報告し理解を得るようにしている	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	入居の際に、様々なリスクについて説明を行い了解を得ている				
		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)	○	家族から貴重な意見が頂けるような声掛けや関係性を目指して取り組んでいる			○	
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)	◎	時間を要しながら、説明し理解と納得が得られるように取り組んでいる				
		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。	○	利用者家族と退居の際は話し合い納得を得ている				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議の参加を依頼し年度別とはなるが参加をしてもらいホームへの理解に努めている		△		事業所は自治会に加入し、職員はごみの収集当番や清掃活動等に参加協力をしている。以前は、地域の小学校の運動会に招待され、利用者と一緒に見学に行くことができていたが、現在は感染対策で参加を自粛している。また、平時から自治会長と地域の情報共有を図るとともに、散歩の際に地域住民と挨拶を交わしている。管理者は、「職員の人員体制が整えば、認知症カフェの開催を検討したい」と考え、少しずつ地域との交流を再開していくことも期待される。
		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)	○	参加できる自治会活動へ参加しているが、入居者自身の参加は現状難しい状態にある。		×	○	
		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。	△	ホームの存在は、理解していただいているが支援には繋がってはいない				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	構造上、奥に入り込むため気軽に立ち寄れる環境にはない。感染対策上も難しい。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近隣の、保育園などは交流をしているがその他の住民との交流はあいさつ程度である。				
		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)	×	感染対策上ボランティアの受け入れは出来ていない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	安全に生活していけるように、交番巡回対応や近隣の消防との避難訓練などと連携している。また、近隣の理容師さんとの馴染みの関係を築けて今は、訪問カットに協力をして頂いている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	運営推進会議には、協力的な家族様と地域包括支援センター、年度により自治会長へ参加して いただいている	◎	/	○	感染対策が続き、ユニットとは別の建物の管理棟で、集合形式の運営推進会議を開催できる ようになっている。会議ではスライドショーで、日頃の利用者の様子を見てもらうとともに、入居 状況や行事、外部評価の結果などを報告している。今後は、運営推進会議に参加できなかった 家族等にも、外部評価の結果を分かりやすく取りまとめて報告したり、会議の議事録を送付 したりするなど、より理解が深められるように、周知を図っていくことも期待される。
		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 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。	△	外部表は報告しているが、毎回議事録は配布できていない	/	○	○	
		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。	△	日程は、ホームで決定させていただき、テーマも基本固定化されている	/	○	/	
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。	○	日々事業所理念を共通認識しながら業務にあたっている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えて いる。	△	契約の時に説明しつつ、ホーム内に掲示している。しかし、地域住民には伝えられていない	◎	×	/	
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。	○	管理者から代表者へ報告し、計画的に研修の実施を行なっている	/	/	/	事業所として、有給休暇やリフレッシュ休暇の取得を促すなど、職員が仕事と子育て、介護を 両立しながら、働きやすい環境を整えている。また、定期的に研修を実施するほか、外部研修 に参加することができるなど、職員のスキルアップにも努めている。また、年2回程度、管理者 は職員との個別面談を実施して、意見や就業状況などを確認するとともに、ストレスチェックを 実施したり、気軽に相談に応じたりするなど、ストレスの軽減に取り組んでいる。また、職員の 休憩できるスペースがユニットごとに設けられ、昼食時など、職員はゆっくりと休憩をとれるよ うになっている。
		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 組んでいる。	○	自己流の介護にならないように技術を学ぶ機会をその都度持っている。	/	/	/	
		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。	△	法人の中で、個々に実績を評価している。面接やストレスチェックなどを活用しているが満足度は 低い	/	/	/	
		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）	○	地域密着型サービス協会に会員となり同業者との交流機会をもっている。	/	/	/	
		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。	○	面接や有給取得などのからストレス軽減に努めれるよう努めている。	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、 虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為な のかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないよう注 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。	○	年2回の研修を行いつつ、毎月虐待関してのカンファレンスを行い継続的な意識付けと価値観の共 有に努めている	/	/	◎	年2回虐待防止倫理カンファレンスが開催され、職員間等で虐待防止に向けた話し合いなど をしている。また、毎月実施するカンファレンスを活用して、管理者から直接職員に対して、継 続して虐待や不適切なケアの防止の注意喚起をしている。また、職員は業務の中で気持ちに ゆとりを持って支援するとともに、気になることがあれば、職員同士で注意し合えるような雰 囲気づくりに努めている。
		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。	○	申し送り後に、日々のケアの振り返る機会を作っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに 影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	面接やストレスチェック表を用いて日常的に注意を払っている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象とな る具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについ て正しく理解している。	○	身体拘束廃止委員会を実施しながら年2回の研修を行い正しく理解できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	委員会においても、各ケースにおいても都度話し合い価値観の共有に努めている	/	/	/	
		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 の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図ってい る。	◎	入居の契約時に、説明しつつケースに応じて家族との話し合いを都度持つようにしている	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	大まかには理解しているが、十分な理解には全員が至っていない。主に管理者やケアマネージャーへ相談しつつ、専門的知見者を交えて相談している				
		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。	◎	地域包括支援センターや専門的知見者との連携に努めている				
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。	○	基本的方針は決まっているが、ケースに応じるため代表的なものを掲示し対応している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的訓練は行っていないが、研修は受けている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	インデントを作成し、職員間で共有し事故の防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	一人一人の状態をアセスメントしながら事故防止に努めている				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルがあり、管理者および法人の協力のもと協力しながら取り組んでいる				
		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。	○	報連相を大切に適切に対応をしている。				
		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。	○	話し合いの時間を取りながら前向きに話を進めるが、様々なケースがある				
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）	○	面会時を中心に個別に意見を聞く機会をとっている	◎		○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望などの聞き取りをしている。事業所内に意見箱までは設置しておらず、外部評価以外の家族アンケートも実施していないが、面会時や電話連絡時等に、職員は声をかけて、家族から意見や要望を聞いている。また、家族から事業所運営や支援の苦情や相談がある場合には、個別に面談の場を設けて、話し合いをしている。また、管理者は職員との個別面談を実施するほか、日々の業務の中で、意見や提案を聞いている。職員から寄せられる要望は施設設備に関することが多く、意見を取り入れて手作りのスロープを設置するとともに、必要な物品購入をしてもらえることもある。「利用者が地域との繋がりを持ち続けられるような取組みをしたい」という声もあるが、感染対策もあり、職員は、早期の実現は難しいと感じている。
		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。	○	基本は、契約当初であるが、要望に際しては公的窓口への情報提供も行う				
		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。	◎	月2回往診と合わせてホームへ来所し直接話す機会がある				
		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。	△	適宜、職員の要望は聞いているが時間が足りない			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全員でサービス評価を検討する機会を取っている				外部評価の自己評価は、全ての職員が参画し、各ユニットで作成をしている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果を報告するほか、玄関には評価表が置かれ、来訪者が閲覧できるようにしている。管理者は、「今後、家族や地域住民に事業所のサービス評価への取り組みを説明する機会をつくりたい」と考えている。
		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。	△	計画にに対して、模索しながら取り組んでいる				
		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。	△	運営推進会議を通して報告しモニターをしてもらっている	○	×	○	
		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。	○	細かな報告までには至っていないが、成果を発表する機会を持っている				

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）	○	様々な災害に対してマニュアルは作成しているが、周知徹底までには至っていない				年2回避難訓練を実施して、事業所便りや運営推進会議の中で報告をしている。うち1回の訓練は、地域の消防署の協力を得るとともに、自治会長にも参加協力をしてもらい、情報共有や意見交換をすることができている。また、災害発生時には、法人間の支援体制が整備されている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議と併せて訓練を開催したり、事業所の災害対策を地域住民に説明したり、地域の防災訓練に参加協力するなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討して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いる。	○	火災避難訓練に関しては、訓練を2回行っているがその都度違う時間帯で訓練に取り組んでいる				
		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。	○	設備点検など定期的に行なっている。非常食に関しては、基本ローリングストックシステムを採用し日頃から点検している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	近隣との合同訓練は行えていないが、消防署との訓練は年1回は行っている	×	○	○	
		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）	○	同法人医療機関との話し合いは定期的に行なっている				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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）	△	啓発活動として、ホームでの活動を知っていただくため同法人外来スペースに活動報告をしている。				敬老会の際に、地域住民等に声をかけて、ボランティアで参加してもらっている。母体の医療法人は、地域の拠点病院であり、事業所で相談支援を行うことは少ないものの、電話等で相談を受けた際には快く対応をしている。また、管理者は、「事業所の管理棟を活用して、認知症カフェの開催を検討したい」と考えており、今後の事業所の取り組みも期待される。さらに、市行政や関係機関との連携も図られている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話などでの相談があれば、知見にのっとり相談を受けている		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	△	感染対策上とマンパワー的な問題で活動は縮小している				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	現状受け入れていない				
		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）	△	参加したい機会は探っているが、まだその段階に至れていない			○	

(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 6 年 11 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870500422
事業所名	グループホーム「むつみの家」
(ユニット名)	3棟
記入者(管理者)	
氏 名	山下龍二
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 29 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1. のんびりと 2. たのしく 3. いっしょに 私たちは、家族、地域の人たちと共に、入居者様の歩んできた道のりを大切に これからの生活を支援いたします。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. チームケアのための会議 ・部署会及びケアに関する会議を適宜実施出来た 2. 日常的な外出支援 ・近隣や敷地内での散歩を実施出来た。 ・クラスターの経験もありなかなか集団に入ることは難しい状況が続く	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 幹線道路を少し入った閑静な住宅街に事業所は位置し、利用者はゆったりとした空間で、のんびりとした生活を送ることができる。建物の南側には大きな空き地スペースがあり、地域にある保育園の職員駐車場として利用されている。介護保険制度の開始当初の平成12年に、1ユニット8名定員の民家改修型グループホームが設置された後に改修等が行われ、現在は2ユニットの事業所となっている。事業所は老朽した部分もあり、設備の改修の必要性もあるが、運営母体の医療法人との医療連携を図る中で、医療的な指示や助言を支援に取り入れながら、利用者の認知症や行動心理症状などのケアに力を入れて取り組んでいる。また、事業所周辺には、ゆったりと過ごせるスペースが多くあり、中庭に出て、外気浴をしたり、屋外に出て散歩をしたりすることができている。また、職員は利用者の気持ちをくみ取った関わりができるよう心がけ、利用者の思いに寄り添いながら、安心して楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援している。さらに、職員同士の良好な関係や、利用者と職員との信頼関係も築かれ、長年勤務している職員も多い。
---	---	---

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。	◎	本人のペースに合わせてケアを行なっている	◎		○	入居前に、職員は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などを聞き、フェイスシートに取りまとめて記載し、職員間で共有している。事業所では、利用者の思いに沿った支援に努めており、「自宅へ帰りたい」という希望が聞かれ、家族の協力を得ながら、2週間に1回程度一時帰宅する利用者もいる。
		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。	◎	その都度、職員間で話し合い意見交換している				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族を中心に、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。	○	思いを汲み取れるよう都度共有し記録している				
		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。	◎	担当職員を中心に情報の整理を行いながら取り組んでいる				
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。	○	ケースによって、家族からの情報が不足する場合は、ご本人から時間をかけながら聞いている			○	フェイスシートやアセスメントシートを活用して、入居前に、職員は利用者や家族から、生活歴や生活状況などの聞き取りをしている。また、兄妹や友人から情報を聞くほか、病院の担当者や居宅介護事業所の介護支援専門員等から情報を提供してもらうなど、より多くの情報収集に努めている。さらに、入居後にも、利用者ごとの担当職員を中心に、来訪時等に家族から新たな情報を聞き取るようにしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	個々のできることを探りながら実行・評価・計画し取り組んでいる				
		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)	◎	職員間で情報の共有ができている				
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。	○	心掛けているが、本人の視点になりえているかは十分ではないかもしれない			○	日々の申し送りなどを活用して、利用者の状態や生活状況等の情報を共有するとともに、職員間で利用者の個々の課題解決や必要とする支援を検討している。利用者の視点に立って、より良いサービス提供に繋げていくことも期待される。
		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。	○	課題があれば、その都度話し合い明らかにできるように努力している				
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。	△	状況によっては、家族の意向やホームの意向が反映されることもある				利用者ごとの担当職員を中心に、利用者や家族から意見や意向を確認するとともに、月1回のモニタリングで利用者の現状確認や評価等を実施した結果を反映して、家族や関係者が参加したカンファレンスを実施し、計画作成担当者が取りまとめて介護計画を作成している。訪問調査日には、「家族とともに、年1回家に帰る機会を作る」などの利用者の思いを反映した個性のある計画を確認することができた。また、家族がADL(日常生活動作)の低下を懸念する利用者には、なるべく歩行する機会を設けられるように居室の場所を配慮することもある。意思を伝えることが困難な利用者に対して、モニタリングやアセスメント情報を活用して、より利用者の思いや希望に沿った計画作成を行うことも期待される。
		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。	×	本人不在で、職員と家族で話し合うことが多い	◎		○	
		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。	○	個々により状況に沿えるように取り組んでいる				
		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。	△	家族へ依頼することはあるが地域の方への協力体制には至っていない				

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
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。	◎	けあぶらんをファイルに綴じ共有している				○ 利用者の個別のカルテに、介護計画と介護記録等と一緒に綴じられ、職員は記録時のほか、いつでも計画等を確認できるようになっている。また、支援内容に応じて、介護記録に記載する文字の色の使い分け、利用者の発した言葉や言動などの詳細な記録を残すなど、分かりやすい記録を残す工夫をしている。中には、記録に職員の個人差が見られ、管理者等はその都度該当職員に注意喚起をしている。さらに、毎月職員は援助計画評価表を確認しながら、計画に沿ったサービスを実践し、記録されている。今後は計画に沿った個別具体的な支援内容を、職員が把握しやすいように整理するとともに、利用者の支援の充実と情報共有に繋がられるような工夫も期待される。
		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。	○	記録や申し送りは出来ているが不十分かもしれない				○
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。	◎	各担当が期間に応じて見直しを行なっている				◎ 6か月に1回を基本に、介護計画の見直しをしている。計画を見直す際には、カンファレンスを開催するとともに、作成した介護計画は家族に説明して内容を確認してもらい、同意を得ている。また、利用者ごとの担当職員が、月1回モニタリングを実施して、利用者の現状確認や評価をしている。さらに、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、状況を把握してカンファレンスを実施するとともに、現状に即した新たな介護計画を作成している。必要に応じて、計画を見直す際のカンファレンスには、多職種の関係者を交えて話し合い、多職種間での情報共有やより利用者のニーズに即した計画作成に繋げていくことも期待される。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	担当を中心に把握しモニタリングとして確認している				◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化が生じた際は、その都度報告し見直しを行なっている				○
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	△	緊急に際してはその場の職員で話し合いをするが、定期的には行えていない				○ 月1回部署会を開催し、ユニット内で運営上の事柄や伝達事項の情報共有を図るほか、利用者の課題や支援内容などの話し合いをしている。なるべく多くの職員が会議の中で発言できるよう配慮するとともに、タイムキーパー役の職員を付けて、円滑に議事進行が行えるように工夫をしている。また、ヒヤリハットや事故などの緊急案件が生じた場合には、管理者から直接対応方法や再発防止策を職員に伝達し、迅速に対応をしている。会議に参加できなかった職員には、議事録を確認し、情報を共有している。議事録には、職員から出された意見や課題の解決策が記載されているものの、会議に参加していない職員に対して、より内容が伝わりやすい情報伝達の工夫を行い、確実な情報伝達に繋げていくことも期待される。
		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。	△	申し送りや部署会では話し合いを行なっているが、活発にできているかはわからない				
		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。	△	全員参加はできないが、ノートを活用しながら意見を出している				○
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)	○	伝わるようにしているが、漏れも見られている。重要な事項は、捺印し確認をとっている。	◎			○ 申し送りノートなどを活用して、職員の交代時には申し送りを実施している。1日おきに、管理者が各ユニットの申し送りに参加し、情報を確認するほか、必要に応じて助言をしている。また、家族との電話連絡等での情報も、申し送りノートや介護記録に残され、職員間で共有している。
(2)日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	努力はしているが出来ていないこともある				
		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)	○	出来るときは、本人へ自己決定の機会を作っている				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	出来る範囲で個人のペースに合わせた支援ができるように努力している				
		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。	○	個人のの喜びや楽しみに沿った内容の会話を作り、雰囲気を作っている				◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情や全身の反応を見ながら本人の意向意向に沿った支援ができるように努力している				
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)	○	プライバシーを尊重した関りを意識して行動できるように心がけている	◎	○	◎	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮しながら安心して受けられるように声掛けや介助を行なっている				
		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。	◎	ノックや声掛けは基本的ルールで習慣づいている。各個室が、利用者本人のプライベートな空間であることは理解している				○
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	記録の処理には、シュレッターなどを使用し意識的に取り組んでいる				
年1回程度、利用者の尊厳やプライバシーに関する研修を実施し、職員は学んで、意識した対応をしている。一人ひとりの職員の価値観に違いはあるものの、日々管理者から、職員に対して利用者へのプライバシーの配慮のほか、人生の先輩として、利用者の尊重や尊厳を持った対応ができるように、繰り返し伝えている。また、居室に入室する際に、職員は事前にノックや声かけをしてから入室しているものの、時にはノックを忘れる職員も見られ、管理者等は注意喚起をしている。									

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
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、教えてもらったり手伝って頂いたりしてもらいながら、感謝を伝えている				利用者同士の言い合いなどのトラブルが発生した場合には、職員が早期に間に入って話を聞くとともに、場所を移動してもらい、寄り添いながら気持ちを落ち着つかせるような対応をしている。また、認知症状の進行に伴い、話が伝わりづらい利用者には、状況に応じて他の利用者と距離を取るなどの対応をしている。また、利用者の個々の性格や相性、状態に応じて、食事の際のテーブルを分けるなどの配席の考慮も行われている。
		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。	△	理解はしているが、利用者の症状から難しい時がある				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者同士の人間関係を考慮しながら、距離感の調整に努めている			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそうな際は、職員が間に入り調整に努めている。共有スペースでは相性を考えて席を調整している				
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。	○	利用者本人や家族から情報収集している				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	感染状況も落ち着き、知人友人との面会や家族との外出泊を再開している				
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)	○	利用者の状態を見ながら、季節の花を見にドライブしたり外でカフェを開いたり散歩をしている。家庭菜園を行いながら、水やり収穫を楽しんでいる	○	×	○	感染対策が続き、積極的な外出支援まではできていないものの、天気のいい日には、中庭に出て外気浴をしながらお茶を楽しんだり、敷地内や事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、月1回程度、数名の利用者に分かれて、ドライブをして、季節の花のほか、山や海の景色などが見に行けるように対応をしている。中には、対策を講じた上で、家族と一緒に外出する利用者もいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	家族との外出支援は再開しているが、ボランティアの受け入れは行えていない				
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。	○	ケースに応じて、中核症状を見定めながらBPSDの分析と対応を話し合ってケアに生かしている				法人・事業所として、認知症ケアに取り組んでおり、トイレ誘導や入浴の支援の場面では、認知症ケアのユマニチュードの技法を活用して、一人ひとりの利用者の状況に合わせて、羞恥心や尊厳等を大切にした対応が行われている。また、日々の生活の中に、一人ひとりの利用者ができる小さなことから役割を見つけて、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらよう支援している。訪問調査日には、洗濯物たたみをしたり、ティッシュの切り分けや折り畳み作業をしたり、居室でチラシの箱折りや縫物をする利用者の様子を見ることができた。中には、食事中に席を離れて歩き回る利用者の様子も見られたものの、職員は無理強いをすることなく、見守りを行うなど、利用者の個々のペースや習慣に合わせて、対応をすることができている。
		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。	○	利用者さんの一人一人の状態に合わせ補助具の選択や身体機能維持のための動機付けを行い活動してもらえ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)	○	出来ることや行動しやすい環境を整え見守りを行なっている。見守る時間(心)の余裕がない時もある。	○		○	
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。	○	各利用者に応じて役割や出番が設けられるように、取り組んでいる。				事業所の畑で収穫した野菜を包丁で切るなどの調理の下ごしらえをしたり、洗濯物たたみをしたり、壁面に飾る作品づくりをするなど、職員は利用者の好きなことや得意なことを取り入れて、楽しみのある生活が送れるよう支援している。秋の収穫期には、干し柿づくりも行われている。以前に、茶道や日本舞踊をたしなんでいた利用者には、イベントなどの機会に、披露してもらう出番を設けることもある。感染対策が続き、屋外での積極的な活動までには至っていないものの、家族と一緒に自宅に一時帰宅をしたり、畑での野菜づくりをしたりするなどの取り組みも行われている。また、日常的に「何か手伝おうか」と職員に声を掛けてくれる利用者もあり、洗濯物たたみやカーテンの開閉などを手伝っている。
		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。	○	各利用者の症状に合わせて取り組めるように努力している	◎	○	○	

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
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。	◎	利用者本人の個性を大切にしながら支援している				衣類の汚れや整容の乱れが見られた場合には、利用者の羞恥心に配慮して、静かな場所に移動してさりげなく声をかけたり、季節感のわかる声かけをして、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、定期的に訪問美容の来訪があり、好みの髪型等に整えてもらうことができている。さらに、2～3か月に1回程度、得意な職員が希望する利用者にネイルアートを行うなど、おしゃれを楽しんでもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	出来るだけ本人の好みに沿って整えられるように支援している				
		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。	○	時間が許す限り職員が見守りアドバイスをしながら本人の気持ちに沿って支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	その人らしい服装を楽しめるように支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	本人の自尊心を大事にしながら声掛けを行なっている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	現在感染対策上望みの店に行くことは出来ていない				
		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。	○	本人らしさが保てるように支援している				
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。	○	食事に関する一連のプロセスは理解している				外部業者に委託した配食サービスを利用し、届けられた食材の湯煎や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。届けられた食材を職員がアレンジすることもあり、週2回程度職員が買い物に出かけている。日中にリビングで過ごすことの多い利用者は、湯煎の様子のほか、アレンジした調理の様子を利用者は見ることができ、音や匂いも感じることができる。一人ひとりの利用者の配膳上の注意のほか、食材の禁忌情報が整理され、職員は把握して対応をしている。時には、事業所の畑で収穫したゴーヤや紫蘇などの野菜を料理に取り入れたり、利用者に手伝ってもらいながら、フレッシュなジュースを作ったりすることもあり、利用者に喜ばれている。中には、以前に食堂で働いていた利用者もあり、家族の来訪時に、卵焼きをふるまったこともある。感染対策のため、職員は利用者と一緒に食事を摂っていないが、同じテーブルに座り、必要に応じて、見守りや声かけ、食事介助などの支援をしている。食具は、利用者が自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、身体の状態に合わせて、事業所で用意した軽量の食器等を使用している。食事の摂取量が少ない場合でも、利用者に食事を摂ることを無理強いすることなく、代わりにおやつを提供したり、次の食事の際に食べてもらえるように声かけをしたりするなどの対応をしている。また、委託した外部業者の栄養士が栄養バランスが取れた献立を作成しているほか、必要に応じて、法人の管理栄養士からアドバイスをもらうこともできる。さらに、医師や看護師に食事量等を報告して栄養管理を行うほか、タンパク質の摂取方法や食べやすいように小鉢に食事を盛り付けるなど、指示やアドバイスをもらっている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにに行っている。	△	下膳できる方はして貰っている。調理等は、感染対策上の理由から積極的に参加できていない				
		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。	△	感染対策上買い物など参加できていない				
		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。	◎	利用者の摂取状況から、好きな食べ物などを把握している。アレルギーなどについてはフェイスシートを参考にしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節感を感じさせる食材やおやつを手作りしている。			◎	
		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た調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等）	○	利用者のレベルに応じて食事形態を合わせて提供している。盛り付けには、彩を気を付けている。				
		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。	○	個人で使いやすいものを選択している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	現在感染対策として職員と一緒に食べることはしていない。食事のペースや混乱がある方はさりげなくサポートしている。			◎	
		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。	○	配食サービスを利用しているが、一部調理の際には香りや音などの雰囲気づくりしている	◎		○	
		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。	○	定期的に、血液検査を行いながら栄養状態の把握に努めている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	個人のペースに合わせながら、栄養摂取量や水分補給に努めている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	管理栄養士などの意見を参考にしながら取り組んでいる			○	
		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。	○	感染対策として日常的に消毒作業を行なっている				

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
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。	○	訪問歯科医からのアドバイス指導を必要性重要度を理解している				事業所では、利用者の口腔栄養スクリーニング加算が算定され、歯科医や看護師に口腔内の健康状態を相談し、専門的な指示や助言を受けながら、適切な支援が行われている。日々実施する口腔ケアの中で、職員は一人ひとりの利用者の口腔内の状況を確認している。また、職員は利用者の口腔のモニタリングも実施し、介護支援専門員と一緒に評価をしている。中には、歯磨きを拒む利用者もあり、無理強いをすることなく、うがいや代用するなど、清潔保持に努めている。利用者の状態に応じて、スポンジブラシを使用することもある。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科診療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	口腔ケアの際には、各個人の口腔内の健康状態を把握している				
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	訪問の際、歯科衛生士などからもアドバイスや指導を受けて日常の支援に繋げている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯の適切な方法を理解しケアを行なっている				
		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）	◎	一人ひとりに声掛けをしながら見守りや介助など日常的に支援している			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄ケアの与える影響については理解している				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。2棟ユニットでは共用のトイレを使用するとともに、3棟ユニットには各居室にトイレが設置されている。居室のトイレはカーテンによる仕切りが行われ、構造上の問題もあるが、臭いやカーテンの衛生面における工夫が行われることを期待したい。また、利用者の状況等を考慮しながら、適切な排泄用品が使用できるように検討され、排泄用品を変更する場合には、事前に家族に相談をして使用をしている。おむつやパッド類は、事業所で購入した物を使用している。さらに、利用者の多くが軟便剤や下剤の服用が行われているものの、ヨーグルトや乳酸菌、オリゴ糖を朝食で提供するなど、なるべく服薬に頼らないような支援に努めている。加えて、便秘が続く場合には、看護師が排便や坐薬誘導、浣腸等の対応をすることもある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	看護職の意見を聞きながら理解に努めている				
		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）	○	職員間で情報の共有ができている				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	◎	その時の状態に合わせて職員間で話し合い支援を行っている	◎		○	
		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。	○	多職種連携を取りながら話し合い要因を考えながら支援している				
		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。	○	個々の排泄パターンを把握し対応している				
		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。	○	本人の状態や排泄パターンを考えながら支援している				
		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。	○	個別の状態に合わせながら適時使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	個々の状態に応じて歩行運動などを行なったりと、取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	利用者の希望に沿っては入浴できていない	◎		○	週2～3回利用者は入浴することができる。職員の勤務体制もあり、毎日の入浴対応まではできていない。利用者の希望に応じて、好みのシャンプーの使用や湯の温度などに、柔軟に対応をしている。入浴後の衣類は、かごに分けて用意している。個別浴槽のみのために、重度な利用者にも安心安全に快適な入浴が行えるよう環境整備の検討をしていくことも期待される。入浴をしない日の利用者にも、就寝前に陰部洗浄を行い、清潔保持に努めるとともに、寝間着に着替えるなど、メリハリのある生活が送れるような支援に努めている。
		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。	○	職員とコミュニケーションを取りながらくつろいだ気分で入浴できるように支援している				
		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。	◎	安心して入浴できるよう職員2名で対応したり、シャワーチェアを使用しながら支援している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	本人の理解が取れるよう声掛けや時間を調整しながら支援している				
		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。	◎	個々に応じたバイタル測定をしながら健康状態を把握し支援に取り組んでいる				

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。	○	職員間で情報を共有し睡眠パターンを把握している				居室の灯は、手元のリモコンを使用して、好みの明るさに調整することができる。事業所には眠剤を服用している利用者が多く、医師と相談しながら、なるべく転倒やふらつきなどの副作用の出にくい服薬にしてもらっている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、職員は見守りをするほか、眠たくなるまで話を傾聴するなどの対応をしている。また、日中に散歩や体操などの活動を取り入れたり、外気浴をしたりするなど、夜間に利用者が良眠してもらえるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	不眠の原因を探ることは出来ていないが、昼夜のバランスが取れ生活リズムが整うように取り組んでいる				
		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。	◎	支援内容などは職員間で共有しながら検討し、看護職や医師などと相談しながら取り組んでいる			○	
		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。	◎	個々に応じて休息や昼寝等出来るように取り組んでいる				
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。	○	本人自ら電話をすることはないが、面会やはがきなどで家族とやり取りしている。				
		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。	○	本人からの希望の際は手助けしながら支援を行なっている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	配慮できる環境にない				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	個別の対応として、手紙やはがきのやり取りを行っている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	適時家族に対して個別にに協力の依頼を行なっている				
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。	×	お金を所持すること使うことの大切さは理化しているがホームの規定により個人の金銭管理は行っていない				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	現在は行えていない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	家族へは、ホームの意向を理解したうえで契約をしている				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	お金は持っていないが必要なものは、都度家族と相談をしながら対応している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	金銭所持できないルールは、入居時に家族へ説明をしている				
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。	◎	個々のニーズに対応して支援を行なっている	◎		○	利用者や家族から出された要望には、可能な限り対応をしている。希望に応じて、感染対策を講じた上で、家族と外出したり、面会の回数を増やしたりすなどの対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	毎日、玄関周りは掃除して清潔に保たれている。感染状況に応じて、棟内への入室はお断りしている事もある	◎	○	○	幹線道路を少し入った閑静な住宅街に事業所は位置し、入口前に事業所名が書かれた看板が設置され、広い駐車場を完備している。建物の周りにはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って休めるようになっている。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	安全に配慮しながら過度な飾りつけにならないように気を付けている	◎	○	○	廊下には、車いすですれ違うことが難しい部分があるものの、極力不要な物は置かず、利用者が安心安全に移動できるよう配慮している。今後は手すりに常時物をかけることなく、利用者が使用しやすいような環境づくりが行われることを期待したい。また、壁面には季節の飾りつけが行われ、窓から四季の移り変わりの風景が眺められるなど、利用者は季節を感じることができる。さらに、3棟ユニットにある玄関から、入るとすぐにリビングスペースのある構造で、家族等が来訪した際に、利用者が「いらっしやい」などの声をかけ、迎え入れる様子を見ることができた。加えて、敷地内は広く、散歩や外気浴ができるスペースが確保されているほか、利用者はのんびりとお茶などを飲みながら過ごすこともある。
		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。	◎	毎日掃除を行い、自室トイレには消臭剤を置いて配慮に努めている			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節感を感じられる作品を作成し壁に掲示している。また、リビングのテーブルには花や果物を飾り話題作りを行なっている			○	
		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。	○	リビング内の席の配置工夫している。居室で過ごしたいときは過ごしてもらっている				
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。	◎	個々の状況に応じて衣類など居室内に置き居心地よく過ごせる環境を整えている	◎		○	建物の構造もあり、居室により多少雰囲気は異なるものの、居室内を利用者自身が掃除をしたり、家族写真や趣味の道具を持ち込んで飾ったりするなど、居心地の良い空間づくりをしている利用者もいる。高齢化や重度化の進行に伴い、職員の負担のほか、利用者の健康や安全面を考えて、電動ベッドなどの福祉用具の導入を検討していくことも期待される。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下には手すりがあり、それぞれの居室には目につきやすい位置に名前を書いている。個々の居室内のトイレにもトイレの表示をしている			○	利用者の手の届く場所に、レクリエーション用品等が置かれ、利用者は自由に新聞を取って読んだり、手作業をしたりすることができる。洗濯物干しやたたみなどをできる範囲で手伝ってもらっている。また、居室の前に名札がかけられ、トイレを分かりやすく表示するなど、利用者が迷わずに、生活を送れるよう工夫している。ユニット間の通用スペースまでの空間が少し暗いため、利用者の安全面を考慮し、改修や灯の設置を検討することも期待される。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	危険物を取り除き、生活空間でさりげなく設置している				
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）	○	職員一人一人が鍵に対しての弊害を理解している。	◎	◎	◎	日中に玄関等の施錠をしておらず、夜間の職員が少なくなる21時～8時の時間帯に施錠をしている。以前に、屋外に出られないことから、窓ガラスを割って外に出た利用者もいたため、鍵をかけるケアの弊害を理解し、より危険性が高くなる場合があるなど、職員間で共通認識をもっている。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って一緒に歩いたり、話を聞いたりするなどの対応をしている。さらに、事業所の施錠の対応は、入居時等に家族に説明し、理解を得ている。
		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。	○	入居時家族へ説明し、理解が得られるように働きかけている。				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェイスシートや家族からの情報収集を行い職員間で共有している				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日々のバイタル測定、入浴時清拭時に体の変化や観察に努めている				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護職や管理医師と常に連携を取りながら早期対応が出来る様に努めている				
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。	◎	家族の協力を得ながら、なるべく希望する医療機関への連携に務めている	◎			
		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。	◎	本人家族の意向を尊重しながら適切な医療機関へ繋げられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	情報は常に共有しながら家族への合意を得ている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	ホームのフェイスシートを活用しながら医療機関へ情報提供をに努めている				
		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。	◎	協力医療機関との連携は適時行っている				
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。	◎	常勤の看護職員へ申し送りをを行い相談指示を仰いでいる。また、症状によっては、管理医師に直接連絡をとり相談や指示を受けている				
		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。	◎	常に看護職員と母体病院と連携し相談できる体制をとっている				
		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や状態に応じて観察項目を調整し異常の早期発見に努めている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	薬については説明書や研修にて理解に努めている				
		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。	◎	一定のルールを決めて取り組んでいる。服薬時の名前の復唱やWチェックを行っている				
		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。	○	服薬の調整時には、副作用の有無や体調の変化に注意しながら取り組んでいる				
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。	◎	終末期に関しては、入居時の際にホームとして看取りをしない方針は伝えているが、状態の変化時は、都度家族と連絡を取りながらも、家族の意向を踏まえ確認しながら対応している				事業所として、「利用者が重度化した場合における対応に係る指針」を整備しているものの、法人の方針もあり、現在、事業所では看取り支援は実施していない。状態の変化や重度化した場合には、家族や関係者で話し合いの場を設けて、方針を共有するとともに、病院への入院対応が多くなっている。管理者は、「家族から看取りを希望されることや、事業所に看護師が配置されていることもあり、法人本部と相談をしながら、看取り支援の実施を検討していきたい」と考えている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期に関しては、家族・職員・看護職員・管理医師が相談をしながら方針を共有している。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方針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。	○	一定の医療的処置が発生した際には、ベースに終末期を念頭にも起き見極めながら判断している				
		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。	○	入居時に書面を通して説明し理解を求めている				
		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。	△	管理医師や協力医療機関などとも協力をしながら、終末期への対応をできる施設への移行支援も行っている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の言葉へは、積極的に耳を傾けながら心理的支援を心がけている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	母体病院における感染委員会研修を年2回実施している				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	母体病院の感染マニュアルに沿って対応し研修には、他院の認定看護師を招き実地訓練も行っている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	母体病院での感染委員会に毎月参加し地域の感染情報などを共有し随時対応している				
		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。	◎	手指衛生の徹底とマスク着用などを行い感染対策に取り組んでいる。来訪者には、健康状態を確認し、対応している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族の声に耳を傾けながら一緒に考えられる関係を目指している				感染対策が続き、家族との交流を図る機会は減少し、管理者は「感染状況を見計らいながら、家族が参加できるイベントの開催を検討していきたい」と考えている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員から利用者の近況を伝え、意見や意向を聞くことができています。また、運営推進会議の議事録のほか、年4回事業所便りを発行して家族に送付し、利用者の様子や事業所の取り組みなどを周知している。また、感染対策を講じた上で、家族との外出も可能となっている。感染対策の制限が続いたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は事業所便りを活用して、新入職員や異動を掲載したり、ほとんど職員の異動がない場合はその旨を伝えたり、運営推進会議の中で、継続して職員の異動を報告するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	感染対策上現在は行えていない	○		○	
		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)	△	担当者を窓口として近況報告は伝わっているが、行事等の報告は新聞等でしか行えていない	◎		○	
		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)	○	より良い関係性が築けるように努力している。認知症のへの理解に関しては、本人の症状と対応の仕方を含めて説明し理解を求められるようカンファレンスなどを実施している				
		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)	○	運営上の事柄や出来事について文章で送付している	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクの説明はその都度行い利用者の現状を踏まえて共有できるように努めている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	気軽に相談できる関係性を作るため、日頃からコミュニケーションを図り信頼関係の構築に努めている			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入居時退去時には管理者から説明を行い理解が出来る様に取り組んでいる				
		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。	◎	退居に関しては、その過程を明確に説明し納得がいく退居先に移れるように支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	自治会・近隣の学校・保育園との交流を持ちながら理解を図っている		△		事業所は自治会に加入し、職員はごみの収集当番や清掃活動等に参加協力をしている。以前は、地域の小学校の運動会に招待され、利用者と一緒に見学に行くことができていたが、現在は感染対策で参加を自粛している。また、平時から自治会長と地域の情報共有を図るとともに、散歩の際に地域住民と挨拶を交わしている。管理者は、「職員の人員体制が整えば、認知症カフェの開催を検討したい」と考え、少しずつ地域との交流を再開していくことも期待される。
		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)	◎	自治会に入会しできうる限りの行事に参加している。日常的挨拶も心掛けている		×	○	
		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。	×	存在の認知はされているが、支援者は増えていない				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	行事の案内の際のみ来所はみられる。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	日常的な挨拶は実施出来ているが気軽に立ち寄れる関係性には至っていない				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	ボランティア活動に関しては、一部協力を得て支援してを頂いている				
		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)。	△	学校関連との交流は、感染状況の具合から再開されていない				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	△	運営推進会議には、協力的な家族様と地域包括支援センター、年度により自治会長へ参加していただいている	◎	/	○	感染対策が続き、ユニットとは別の建物の管理棟で、集合形式の運営推進会議を開催できるようになっている。会議ではスライドショーで、日頃の利用者の様子を見てもらうとともに、入居状況や行事、外部評価の結果などを報告している。今後は、運営推進会議に参加できなかった家族等にも、外部評価の結果を分かりやすく取りまとめて報告したり、会議の議事録を送付したりするなど、より理解が深められるように、周知を図っていくことも期待される。
		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。	△	時間的に許すかぎり報告はしているが十分とは言えない	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	基本的に、ホームの設定した日時で実施している。	/	○	/	
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。	○	共通認識を持ち日常的に取り組んでいる	/	/	/	
		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。	△	家族へは入居の際に伝えるも、地域の方には十分に伝わっていない	◎	×	/	
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。	○	個人の能力と力量に合わせて研修を実施している	/	/	/	事業所として、有給休暇やリフレッシュ休暇の取得を促すなど、職員が仕事と子育て、介護を両立しながら、働きやすい環境を整えている。また、定期的に研修を実施するほか、外部研修に参加することができるなど、職員のスキルアップにも努めている。また、年2回程度、管理者は職員との個別面談を実施して、意見や就業状況などを確認するとともに、ストレスチェックを実施したり、気軽に相談に応じたりするなど、ストレスの軽減に取り組んでいる。また、職員の休憩できるスペースがユニットごとに設けられ、昼食時など、職員はゆっくりと休憩をとれるようになっている。
		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。	○	なかなか計画通りに進んでいないが、都度ケースに応じて教育学習に取り組んでいる	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	法人全体のバランスを取りながら、個々の成果と実績を報告し取り組んでいる	/	/	/	
		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）	○	最近では、ZOOMの研修を活用している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	法人では、ストレスチェックを行いながら産業医の評価を受け適時面接を行っている	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	高齢者虐待法の理解については、年2回の研修と毎月の倫理カンファレンスなどを通し、勉強している	/	/	◎	年2回虐待防止倫理カンファレンスが開催され、職員間等で虐待防止に向けた話し合いなどを行っている。また、毎月実施するカンファレンスを活用して、管理者から直接職員に対して、継続して虐待や不適切なケアの防止の注意喚起をしている。また、職員は業務の中で気持ちにゆとりを持って支援するとともに、気になることがあれば、職員同士で注意し合えるような雰囲気づくりに努めている。
		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。	◎	朝の申し送りを中心に管理者も加わり話し合いに参加している	/	/	/	
		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。	△	できうる限り、一人ひとり声をかけながら現状把握に努めている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束廃止委員化により、年2回の研修を実施している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	不明な点は、委員会に相談し反し合うようにしている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族からそのような要望はないが、その都度家族へ状況を説明し理解を求めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	ケアマネジャーや管理者・一部職員は相談支援に対応している				
		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。	○	必要な支援の制度を専門機関と連携しながら取り組んでいる				
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。	○	基本的な対応は理解している。適時、看護職に指示を仰いでいる				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期訓練は出来ていない。ケースに応じて、応急の指示は看護職から出している				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書やインシデントは発生後速やかに作成し再発防止の為全員が共有している				
		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。	◎	都度職員間で共有して話し合い事故防止に向けて話し合いを行っている				
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。	△	マニュアルはあるが、周知徹底には至っていない				
		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。	○	管理者へ報告し速やかに対応を行っている				
		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。	○	苦情が発生した際には、速やかな対応を心掛けている。前向きな話し合いが出来るようコミュニケーションを図っている				
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）	○	運営推進会議を通して、家族の個人的な要望を聞く機会としている。同法人内にも相談窓口を設置している。	◎		○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望などの聞き取りをしている。事業所内に意見箱までは設置しておらず、外部評価以外の家族アンケートも実施していないが、面会時や電話連絡時等に、職員は声をかけて、家族から意見や要望を聞いている。また、家族から事業所運営や支援の苦情や相談がある場合には、個別に面談の場を設けて、話し合いをしている。また、管理者は職員との個別面談を実施するほか、日々の業務の中で、意見や提案を聞いている。職員から寄せられる要望は施設設備に関することが多く、意見を取り入れて手作りのスロープを設置するとともに、必要な物品購入をしてもらえることもある。「利用者が地域との繋がりを持ち続けられるような取組みをしたい」という声もあるが、感染対策もあり、職員は、早期の実現は難しいと感じている。
		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。	○	なるべく機会を作りながら相談に応じている				
		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。	○	可能な限り職員の要望を聞く機会を作っている				
		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。	◎	職員一人一人の考え方や提案に耳を傾け話し合いを持っている			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	自己評価の機会は取れていないが、サービスの質を落とさないようにするための話し合いは適時実施している				外部評価の自己評価は、全ての職員が参画し、各ユニットで作成をしている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果を報告するほか、玄関には評価表が置かれ、来訪者が閲覧できるようにしている。管理者は、「今後、家族や地域住民に事業所のサービス評価への取り組みを説明する機会をつくりたい」と考えている。
		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。	△	なかなか、現状課題を計画的に取り組めていない				
		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。	△	評価結果は家族に伝えているが、今後の取り組みに生かせていない	○	×	○	
		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。	△	運営推進会議で報告をするようにしているが、継続的には出来ていない				

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
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）	◎	対応マニュアルを作成し周知徹底に努めている				年2回避難訓練を実施して、事業所便りや運営推進会議の中で報告をしている。うち1回の訓練は、地域の消防署の協力を得るとともに、自治会長にも参加協力をしてもらい、情報共有や意見交換をすることができる。また、災害発生時には、法人間の支援体制が整備されている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議と併せて訓練を開催したり、事業所の災害対策を地域住民に説明したり、地域の防災訓練に参加協力するなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討して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。	◎	避難訓練は年2回実施し取り組んでいる				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消防設備点検や非常時の想定用品を点検し有事に備えている				
		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。	△	消防とは定期的な訓練で連携を取っている。しかし、地域との連携は十分に取れているとは言えない。	×	○	○	
		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）	△	年度によっては、自治会とも話し合っているが合同訓練には至っていない				
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）	△	事業所からの発信は出来ていないが、研修棟には参加している				敬老会の際に、地域住民等に声をかけて、ボランティアで参加してもらうことができる。母体の医療法人は、地域の拠点病院であり、事業所で相談支援を行うことは少ないものの、電話等で相談を受けた際には快く対応をしている。また、管理者は、「事業所の管理棟を活用して、認知症カフェの開催を検討したい」と考えており、今後の事業所の取り組みも期待される。さらに、市行政や関係機関との連携も図られている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があった際には、適時相談を受けている		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	△	コロナ感染なども影響し、開かれた活動が進んでいない				
		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。	×	実習の受け入れは行われていない				
		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）	△	法人と協力しながら一部ボランティア活動には参加している			○	