

# 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!!!

—サービス向上への3ステップ—

#### 【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	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和2年9月18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)	12	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	5		

※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	3871500025
事業所名	グループホームやわらぎ川内
(ユニット名)	B棟
記入者(管理者)	
氏名	竹崎 かなえ
自己評価作成日	2020年 8月 25日

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b></p> <p>一、かけがえのない人生の終盤期を住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう支援します。</p> <p>一、人間としての尊厳を大切に、自己決定権と個性の尊重に努めます。</p> <p>一、毎日がイキイキ・ワクワクとすごせるよう工夫と努力をします。</p>	<p><b>【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</b></p> <p>○「チームで作る本人がより良く暮らすための介護計画」…具体的な内容を組み込んだ介護計画を作成する          ○ご家族からの言葉を拾い出し、モニタリングで検討し介護計画に反映している          ○「チームの為に介護」…職員全員が読んだかどうか周知できるようにする          ○申し送りを読んだ人は「よんだよ」にチェックを入れ、周知できているか確認できるようになった          ○「運営推進会議を活かした取り組み」…運営推進会議の参加者の意見や提案を議事録に反映する          ○反映できるように努力している          ○「サービス評価の取り組み」…運営推進会議に参加されていないご家族や地域の方にも評価内容を幅広くして頂く          ○議事録をご家族様に郵送している          ○「災害への備え」…地域の方やご家族と一緒に非難訓練を行い、連携を図る          ○運営推進会議との抱き合わせとして、地域の方と合同で消防署の職員と共に避難訓練を実施した</p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b></p> <p>新人研修時に、事業所の理念に基づいて人権や尊厳について学び、目に付く数カ所に理念をかかげている。月1回のユニット別職員会に、法人代表が毎回参加しており、理念に基づく尊厳について話している。法人の「身体拘束等適正化検討委員会」で、スピーチロックについて話し合っており、事業所は独自に「お互いに注意し合う強さをもつ」という数項目からなる「川内スピーチロック撃退スローガン」を掲げ、事務所に掲示している。</p> <p>事業所の畑の畑の手摘りをしたり、法人の農園のミカン狩りなどに出かけられるよう支援している。COVID-19感染予防のため春の花見は中止したが、その代わりに、弁当を手作りしてテラスでみながら食べた。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>								
<b>(1) ケアマネジメント</b>								
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。	○	介護計画の期間に応じた見直しをおこない継続が変更が見直しをおこなっている	◎		入居後、1ヶ月程の期間中に、アセスメント表(私の姿と気持ちシート含む)を用いて希望や意向の把握に取り組んでいる。その後は、介護保険更新時期に見直しを行っている。日々のかかわりの中で得た情報は、個別記録に記録している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	△	ご本人様との把握が困難な時は、ご家族様と相談しながら、ご本人の立場に立ち検討をし、職員間で共有しているが、職員本位で支援することもある			
		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。	△	ご家族様とは出来ているが、親戚や友人の方とは会う機会がなくて話せていない。また、ご本人やご家族様との関わりが複雑な場合もあり、話せていない			
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	△	生活の中での会話で、暮らし方への思いを話されている時は記録するようにしている			
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	ご利用者様の視点に立ち、接するように努めている。職員間でも共有し、また家族様とも話し合いながらいろいろな視点で思いを汲み取るように留意している			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所された時に聞いている。また、入所後もご本人や家族様には会話の中で聞いている			入居時、家族や本人から聞き取った生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、性格、趣味、食べ物の好き嫌い等をアセスメント表に記録している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなど等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の生活の中で、ご自分の出来ることはして頂いている。ご本人のその時の状況を、申し送り等で職員間で話し合い、把握するように努めている			
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の記録や申し送り等で状況の話し合いをおこない、把握に努めている。また分からない時には、ご家族にも聞くようにしている			
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	その時の状況を記録し、申し送りや職員会で話し合い、要因の把握に努めている。また、分からない時には、ご家族にも相談をしている			
		e	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している。	○	日々の会話や状況の記録をし、把握に努めている。また、月に1度モニタリングし、変化がある時には変更をしている			
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。	△	入所された時に聞いている。また、入所後もご本人や家族様には会話の中で聞いている			月1回のユニット別職員会時には、利用者個々の担当職員が作成したモニタリング表をもとにして、利用者一人ひとりについて検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	△	ご本人のより良い暮らしの支援を考え、支援しているが、常に状況の変化に留意し、更に検討していくことに努める必要がある			
		c	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を明らかにしている。	○	毎日の申し送りや月に1度の職員会で課題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。	○	ご本人やご家族から、思いや意向を伺い反映された内容になっている。			
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	△	ご本人やご家族との話しから、課題を捉えて作成するようにしている。最近は家族との面会の制限もあり、新規の方以外は直に聞く機会が減り、職員が作成したものを確認してもらうことが多い。			本人の状態によっては、医療関係者の意見を計画に採り入れている。本人や家族には事前に希望を聞いておき、その情報を踏まえて職員で話し合い計画を作成しているが、家族と会う機会が少なくなったことにより、職員の気付きをもとにして話し合い計画を立てることが多くなっている。さらに、チームで利用者の暮らしを支えていけるような計画の工夫について話し合ってみてほしい。
		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。	○	重度の方でも、居室(ベッド)で過ごすだけではなく、車椅子でもその方らしく過ごして頂く計画書を作成している。			
		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。	○	週に1度、地域のボランティアの方が歌の会をして下さり、生活の中の楽しみの一つとなっている。(コロナ禍であり、現在は状況に応じた開催になっている)			
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。	○	月に1度の職員会でモニタリングをおこない、職員間で共有している。また、議事録でも確認出来るようになっている。介護計画の更新、変更の時には、職員間で話し合い、内容を把握している。			月1回のユニット別職員会時に、利用者一人ひとりの介護計画について話し合うことで把握・理解し、職員間で共有することに取り組んでいる。
		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。	○	職員会でモニタリングをおこない、日々の支援につなげるように努めている。モニタリングの記録もおこない、共有している。			月1回、個々の担当職員がモニタリングシートを用いて状況確認を行い、ユニット別職員会で話し合っており日々の支援につなげている。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	会話や表情等、日々の暮らしを個別に記録している。行動やエピソード等も、さらに詳しく記録し、支援したことだけに偏らない記録にならないように努めている。			昨年10月に導入したタブレット端末の個別記録に記入している。計画に基づいた内容のみを編集して確認できるよう試行中である。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	職員会で話し合い、個別に記録している。コロナ禍で文書の職員会が続いた時は、日々の支援の中で話し合いをし、申し送りして記録をしている。			カンファレンス記録や、タブレット端末の申し送りページに個別に記入している。

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。	○	介護計画の期間に応じて見直しをおこない継続か変更か見直しをおこなっている。			◎	利用者個々の担当職員が責任を持って期間を管理しており、月1回のユニット別職員会議時に確認している。		
		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。	○	月に1度の職員会で現状確認をおこなっている。(令和2年4月～6月はコロナ禍の為、文書での職員会とし、記録している。記録も全員確認するようにしている。)			◎	月1回のユニット別職員会時に、計画に沿って利用者全員の状況確認を行っている。		
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化が生じた時には、随時家族様や協力医と相談、見直しをおこない作成している。			○	退院後、状態に応じて見直しを行い、新たな計画を作成した事例がある。		
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回の全員参加の職員会を開催している。また、緊急案件がある場合は、職員、家族、協力医と話し合い課題の解決に取り組んでいる。			◎	月1回、ユニット別に職員会を開催している。ヒヤリハットや事故報告書の提出があると、その日の勤務者で話し合い、翌朝の申し送り時やタブレット端末の申し送りページで共有している。		
		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。	○	月に1回の職員会では、職員一人ひとりが意見を出し、気づきや考え方を話し合い意見交換をしている。						
		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、工夫している。	○	毎月第4月曜日に職員会議を開き、休みの職員も参加している。夜勤、退出の職員も自分の担当の利用者様の課題について発表できるように、日勤と交替し参加できるようにしている。						
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	やむをえず参加出来なかった職員は、職員会議の議事録を読み、分からないことは質問するようになっている。			○	ユニット別職員会は、毎月、同じ日に開催しており、全員参加を基本としている。欠席者があれば議事録に氏名を記入しておき、読んでおくことになっている。		
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	職員会議議事録や申し送り(ケアコラポ)で情報を共有している。申し送りは、読んだかどうか確認できるようにしており、分からない時には、質問している。			◎	情報伝達すべき内容は、全てタブレット端末の申し送りページで共有している。読んだかどうかは、職員個別にわかるようになっており、管理者がチェックしている。		
		b	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えるようになっている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りで情報伝達を行い、記録(ケアコラポ)でも、重要な記録は赤枠で分かるようになっており、職員がそれぞれに確認出来るようになっている。			◎			
<b>(2) 日々の支援</b>											
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。	△	その日にしたいことの把握に努め、実践するようになっているが、利用者様一人ひとりに行うことはできていない。						
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	利用者様それぞれに合わせて、選んでもらうようになっている。			○	更衣時は、ハンガーラックに掛けている洋服の中から選べるよう支援している。誕生日のメニューは、本人に決めてもらうようしており、寿司、刺身のリクエストが多い。ビールや梅酒の希望がある場合は、ノンアルコールで応じている。		
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	なるべくご本人の意向に沿うように支援している。						
		d	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)	○	常に利用者様主体に考え、ご本人に合わせて支援を大切に支援するよう努めている。						
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うれし等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	職員も笑顔で話しかけ、そのように支援するよう努めている。			○	COVID-19感染予防のための行動自粛期間は、室内で気分転換できるよう取り組んだ。風船バレーをしたり、コマ回し、お手玉、シャボン玉、あやとりなど、昔ながらの遊びで遊ぶ利用者の様子の写真がみられた。		
		f	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。	○	日常の様子から、ご本人の意向を汲み取り支援している。また職員間でも情報を共有し、ご本人からの反応をキャッチできるように努めている。				近隣のボランティアによる歌の会が週1回あり、利用者の楽しみになっている。(COVID-19感染予防のための行動自粛期間中は、ボランティアの受け入れは中止)		
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。	○	法人の理念でもあり、新人研修でも学んでいる。常に意識して行動するよう努力している。	◎	◎	◎	新人研修時に、事業所の理念に基づいて人権や尊厳について学び、目に付く数カ所に理念をかかげている。月1回のユニット別職員会に、法人代表が毎回参加しており、理念に基づく尊厳について話している。法人の「身体拘束等適正化検討委員会」で、スピーチノートについて話し合っており、事業所は独自に「お互いに注意し合う強さをもとう」など数項目からなる「川内スピーチノート」を推進スローガンを掲げ、事務所に掲示していた。		
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声をかけないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	ほぼ出来ているが、中には大きな声で話している職員もいる。				◎	評価困難	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	利用者様それぞれに配慮しながら、行っている。					◎	ユニットの立ち入り時間の制限があり、十分に確認することができなかった。
		d	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。	◎	必ず声掛けをして出入りしている。				○	本人に許可を得てから入室していた。	
		e	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。	◎	必ず守秘義務を守っている。						
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。	○	利用者様から学び、助けられながら、お互いに平等の立場で生活している関係を築いている。						
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様がともに助け合い、支えあい、お互いと一緒に生活をしている大切な関係にあることを理解し、職員もそこへ一緒に参加させて頂いていることを理解しながら支援をしている。						
		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)	○	利用者様それぞれの関係を把握し、トラブルになりそうな時は少し離れた席で過ごして頂いたり、孤立しないよう職員が間に入り楽しく過ごして頂けるよう、支援に努めている。			○	席順は、利用者の性格や相性、関係性を考慮して決めている。仲の良い利用者同士が、ソファに座りおしゃべりしたり、あやとりをしている様子の写真がみられた。		
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者様同士の人間関係を把握し、職員が間に入り対応することで、安心して生活していただけるよう努めている。						

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
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について把握している。	○	ご本人や家族様からの言葉から、ご本人様を取り巻く人間関係等を拾い出し、情報収集し共有できるように努力している。				/
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご本人や家族様から伺った事を記録に残し、共有するように努めている。				
		c	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くなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	知人が会いに来られることはあったが、コロナ禍で面会が制限されていることもあり、現在は出ていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	以前は気軽に訪れるよう出来ていたが、4月より面会が制限されている。家族様とは、オンライン面会を企画したり、7月は玄關で感染対策をした上で面会をしていたり、なるべく居心地よく過ごせるように心がけている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりの希望に応じて、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員個々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)	△	季節ごとの外出行事で花見、ドライブ等あったが、今年はコロナ禍で中止となっている。庭で行われた芋ほりはおこなったが、利用者様の希望にそった外出は出来ていない。	△	△	△	事業所の畑の芋掘りをしたり、法人の農園のミカン狩りなどに出かけられるよう支援している。 COVID-19感染予防のため、春の花見は中止したが、その代わりに、弁当を手作りしてテラスでみんで食べた。 散歩などする機会は少ないのだが、日常的にちよつと外に出るような機会を増やしてはどうか。  ウッドデッキでのひなたぼっこなど、外気に触れる支援をしているが機会が少ない。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	地域の方との都合が合わずに外出支援は実施できていなかったが、コロナ以前はボランティアの方は室内での行事でオカリナ演奏、腹話術、マジック等の支援をいただいていた。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	○	天気の良い日は、日向ぼっこをしたり、外気にふれることで雰囲気を楽しんでいる。			△	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	コロナ以前は、ご本人の希望が伝えられる方は、ご家族と相談しながら出かけていただいていた。				
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ととき、取り除くケアを行っている。	△	認知症の行動、心理状態については理解し、一人ひとりの状態の変化や症状を引き起こす要因を取り除くケアを行っているが、BPSD症状の強い利用者様については、その時々により症状が変わるため理解できない時もある。				毎日2回、テレビ体操をみんで行えるよう支援している。 麦茶を入れたサーバーとコップを準備して、いつでも自由に飲めるようにしている。 居室の枕元に時計を用意して、自分で時間を確認しながら行動しているような利用者がある。
		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・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	身体面の特徴を理解し、無理をすることなく生活リハビリをすることで、維持、向上に努力している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ることは見守りをして頂いている。つい口を出して説明をしてしまうときもある。	◎		○	
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。	○	一人ひとりの有する力を把握し、洗濯物干しや洗濯物量み、小鳥の籠にかけた布の片づけ、ごみ箱折り等、役割を持って頂いている。				洗濯物を干す、たむことや調理の下ごしらえなど、機会をつくり見守っている。 セキセイインコを飼っており、夜間は鳥かごに布袋を早めにかぶせる(インコをゆっくり休ませるため)ことが役割の利用者がいる。 農業をしていた利用者から野菜のつくり方を教えてもらいながら事業所の畑を整備している。また、庭に柿の木があり、収穫のタイミングを利用者に判断してもらって、毎年みんで干し柿をつくっている。 ソングソープズルや花札を並べて遊んでいる利用者の様子の写真がみられた。
		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、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。	○	洗濯物干し、畳み、鳥籠の布の片づけは、こちらが準備をすることで、毎日の習慣としてご自分からして下さることも多い。また、声かけすると「うれし！」と喜んで下さる方もいる。	○	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の中で役割や出番、楽しみがもてるような支援はされていない。秋祭りでおやすや神輿が入ることを楽しみにされている。				
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。	○	ご利用者様のそれぞれの好みを把握し、その人らしいおしゃれをして頂いている。				各テーブルにテッシュボックスを置いていた。 ユニットの立ち入り時間の制限があり、十分に確認することができなかった。  利用者は、それぞれに、清潔で似合う洋服を着て過ごしていた。 ユニットによっては、利用者の希望を聞きながら、職員がカットをしている。
		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。	○	一人ひとりの個性を大事にし、ご本人の意向に沿う支援をしている。またご自分で整えられるよう、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。	○	その時のご本人の様子を伺いながら、職員が一緒に考え、ご本人の気持ちに沿った支援をしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時はもちろん、ホーム内での行事においても、その人らしい服装で明るい日々を送ることが出来るよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりかばっている。(髪、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	身の周りを清潔に保ち、人としての尊厳を大切に生活を送って頂けるよう留意しながら対応している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	○	望む店があればご家族さん対応で自由にいけるようにしている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	重度の方でも、髪型や服装は本人らしさを活かしたスタイルにいただいているが、脱ぎ着のしやすい服装を重視してしまうことが多い。				

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
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。	○	普段から話し合いをし、理解している。				家族や地域の人から野菜や果物などの差し入れがある。 当日の調理担当職員がその日の食材をみて、利用者の希望も踏まえて調理をしている。 もやしの根取りや豆のスジ取り等、野菜の下ごしらえやテーブル拭き、食器拭きなどは、利用者が行えるように場面をつくっている。  刺身が苦手な利用者には、焼き魚にして提供している。 家族や地域の人からの差し入れや、事業所の畑で収穫したものを採り入れながら、季節感を大切にした食事をつくっている。 調査訪問日の昼食には、地域の人から差し入れがあったブドウをデザートに添えていた。  箸、茶碗、湯飲みは、本人専用のものを使用している。 利用者の状態により、軽い食器や白飯がよく見えるように中が黒い茶碗を使用している。  評価困難 ユニットの立ち入り時間の制限があり、十分に確認することができなかった。  評価困難 ユニットの立ち入り時間の制限があり、十分に確認することができなかった。 COVID-19感染予防対策として、食事中むせる利用者については、テーブルに透明ビニールで囲いをつくっていた。
		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。	○	豆のスジとり等、限られてはいるが、出来ることはともにおこなっている。				
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	出来ることは限られているが、お願いすると生き生きと作業して頂き、できるからを発揮することで自信に繋がっている。				
		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。	◎	ご本人、ご家族に確認することで把握できている。				
		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。	◎	季節の食材はご近所の方やご家族さんからいただけることがあり、ふんだんに取り入れている。				
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	おいしそうな盛り付けになるように頑張っている。				
		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。	◎	その方の状態に応じた物を使用して頂いている。(握力が落ちた方には、軽めの物を使用して頂く等)				
		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げなく行っている。	○	職員も一緒に食べながら、ご本人のペースに合わせて見守り、サポートをしている。				
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通じ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。	○	重度の方であっても、食事を楽しんで頂けるように配慮している。	◎			
		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。	○	ご利用者一人ひとりの状態を把握し、栄養バランスを考え提供している。精神の強い方の場合、覚醒時間が短く1日単位では不足することがある為、協力医と相談しながら栄養補助飲料をゼリーにしたもので補いながら1週間を通じての摂取量をみている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	コストがかかる場合が多く、協力医、ご家族様と相談しながら栄養補助食品で対応したりしている。通常の時間に控われず覚醒したタイミングで摂取していただいたり、回数を分けて摂取して頂いたり、お一人お一人に合わせたやり方でおこなっている。				
		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。	○	偏りがないようメニュー表を作り確認しながら、栄養バランスに気を付けている。				
		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。	○	食器、台所用布巾は清潔に保ち、食材においても新鮮な物を提供出来るように日々努めている。				
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。	◎	協力医の歯科医師に講義して頂き、口腔ケアの重要性については理解している。新人職員にも伝え、全員が周知している。				月2~3回、協力歯科医の訪問がある。 協力歯科医作成の「お口の健康状態のお知らせ」にて、口の中の健康状況について把握しており、口腔ケア時にも目視で確認している。 協力歯科医作成の「口腔ケアマネジメント計画書」に沿って口腔ケアに取り組んでいる。  評価困難 毎食後、口腔ケアを支援しているが、ユニットの立ち入り時間の制限があり、十分に確認することができなかった。
		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。	○	定期的に往診に来られる歯科医師に協力して頂き口腔内の状態を把握している。また、口腔ケア時に確認している。				
		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。	◎	協力歯科医師から学んだことを日常の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。	◎	ご利用者様それぞれに合った手入れを行えるよう支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	出血や炎症のチェックは出来ているが、うがいをしても拒否されるご利用者様があり、時々出来ない事がある。				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内において特変があった場合は、そのままにせず、必ず協力歯科医師、ご家族に相談し、今後の対応を決めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ほとんどの職員が新人研修、その他研修で学び理解出来ているが、一部理解の乏しい職員がいる。				月1回ユニット別職員会時に、おむつの使用状況や適切性について検討し見直している。
		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。	○	ほとんどの職員が新人研修、その他研修で学び理解出来ているが、一部理解の乏しい職員がいる。				
		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)	○	ご利用者様の排泄状況を排泄チェック表をつけて把握しているが、排尿量(何ccか)までは、把握していない。				
		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。	○	月に1度は、モニタリングを行い、急な見直しをする場合には、申し送りの時に話し合い、申し送りを入力することで、全員に周知出来るよう、その状態にあった支援をおこなっている。	◎		○	
		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。	○	その都度、協力医、職員間で話し合いをし、その結果をご家族様にそごうだし、検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	ご利用者様一人ひとりのパターンに合わせて、早目の声掛けや誘導をおこなっている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択出来るよう支援している。	○	ご本人が判断できる方は、選んで頂いている。○重度の方のおむつの選択は、ご家族と話し合っ				
		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)を適時使い分けしている。	○	ご利用者様一人ひとりの状態を把握し、時間帯や状態に合わせて、適時使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	AM10:00、PM3:00には、テレビ体操をして体を動かしてもらったり、便秘がちな方には、乳製品を提供し、出来るだけ自然排便が出来るよう努力している。ただ、高齢になると腸の働きが悪くなる為、薬に頼ることもある。				
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)。	○	ご利用者様一人ひとりに合わせ、長さ、温度は支援している。曜日、時間帯は職員本位になることがあり、特に行事がある時は時間帯をずらして入浴してもらうことが多い。また、疾患の為、ご本人の希望に沿った入浴が出来ない方もいる。	◎		○	利用者個々に、3日に1回、午後には支援している。入浴剤を利用者に選んでもらったり、湯温や長さの希望を聞いたりして支援している。重度の利用者も、二人介助で湯船で温まれるように支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	入浴剤を使用したり、ヒノキから抽出した芳香水を使用し、ゆったりと入浴できるよう支援している。				
		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。	○	安全に配慮しながら、ご本人の力を活かして安心して入浴できるよう支援している。				
		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。	○	拒否のある方の理由は理解している。無理強いせず、時間をあけてから声掛けし、それでも拒否がある時は日を改めている。				
		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。	○	入浴の前には、健康状態を確認している。				
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。	○	ご利用者様、一人ひとりの睡眠パターンは把握している。				
		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。	○	職員間で情報を共有し、話し合うことで原因を探り、1日の生活リズムの見直しをしながら、その人本来のリズムを整えるような取り組みをしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	○	ご利用者様一人ひとりの支援の内容を十分に検討しながら、協力医と相談した上での支援を行っている。協力医と相談し、どうしても診断された場合には服薬している。また、その場にはご家族とも相談している。			○	主治医に、薬剤を使用する人の生活状況を報告して、減薬に向けて相談しながら支援している事例がある。
		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。	○	利用者様一人ひとりのリズムにあわせ、個別に取れ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。	○	ご自分で携帯電話を持っておられたり、月に一度ご家族に手紙を書かれていた方がおられる。				
		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。	○	手紙を書かれている時には、職員も見守りし必要な支援をしている。電話は携帯の使い方が分からない時には手助けしているが、ご自分から電話を掛けたい、お話ししたいとの希望がない方には促していない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があるご利用者様がいたら、気兼ねなく電話して頂いている。				
		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、内容を理解されている方には手紙入れに入れていつでも見られるようにしている。また理解されていない方はご家族様に渡ししている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話をかけられる方や手紙を書かれる方には、理解、協力をさせて頂いている。				



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	
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。	◎	理解している。				/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につけている。	△	買い物が出る方が少ない。また、コロナ禍であり外出そのものを自粛している。					
		c	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。	×	買い物に行かれることが、ほとんどなくなっている。もしも行く場合には、その場で理解、協力をお願いするようにしている。					
		d	「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。	×	一方的に決めつけではなく、現在において希望がないため所持されている方がいない。今後、ご本人から希望されれば、ご家族との相談で希望に添えるように支援していきたい。					
		e	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。	×	所持されている方がいない。					
		f	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)。	◎	契約時、金銭管理規定、金銭契約書、金銭出納帳、重要金品預かり証を確認して頂き報告方法を明確にしている。また月に1度、現金出納帳と領収書を送付し、使用金額を明確に伝えている。					
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	お一人ひとりのその時のニーズに対応した支援を職員で考え、取り組んでいくよう努めている。	◎		○	6月からリモート面会を支援しており、3家族が利用している。専門医の受診時、家族の都合に応じて職員が付き添い支援している。	
<b>(3) 生活環境づくり</b>										
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。	◎	現在はコロナ禍で面会禁止になっているが、以前は玄関を開放し、気軽に訪れられるようにしていた	◎	◎	○	ユニット毎に、独立した平屋になっている。玄関前には松や庭石を配置しており、プランターには季節の花を整備している。畑があり、庭には、桃や梅、柿やイチジクなどを植えている。地域猫がウッドデッキで昼寝する様子をブログに載せていた。	
		b	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住みよさの心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものか置いていない風景な共用空間等、家庭的な雰囲気やそくような設えになっていないか等。)	◎	共有の場所が無機質な空間にならないよう、居間には新聞や雑誌を置き、テラス側では音楽を聴きながら過ごせるよう、家庭的で落ち着いた過ごせるような雰囲気作りを努めている。	◎	◎	◎	玄関や居間に観葉植物や季節の花を飾っていた。テレビの前には、コの字型にソファを配置して、団らんの間をつくらせている。テラスの窓際にもソファを置き、外の景色を眺めながら過ごせるようにしている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	利用者さんにとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	利用者さんにとって不快がないように配慮している。掃除は毎日しており、なるべく行き届けるよう気を付けている。				○	居間は、天井が高く広々としており、天窓からも採光があり明るい。毎日掃除をしており、清潔で不快な音や臭いは感じなかった。
		b	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。	◎	毎日、共有スペースに庭で咲いている花を飾り季節を感じていただくようにしている。また、季節ごとの飾り付けをしたり、ご本人の好きな物や興味あるものを置き、居心地よく過ごして頂けるようにしている。			◎	窓から、庭の煙の様子が見え、田園や山の景色が眺められる。居間の壁面には、利用者と一緒に作った折り紙のヒマワリの花の作品を飾っていた。また、カフト虫の作品は柱にとまらせていた。	
		c	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	フロアでも窓の近くやテレビの前、また畳スペースなどご利用者様同士で思い思いの場所で過ごして頂いている。お一人になりたい時には、居室でゆったりと過ごして頂いている。				◎	セキセイインコや猫、犬を飼っており、利用者が可愛がったり、世話をしたりしている。
		d	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	扉やアコーディオンカーテンがあり、直接見えない作りになっている。					
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。	○	ご入居当初から、ご家族と相談し使い慣れた物や好みの物を身近に置くことで安心して過ごせるように工夫している。	◎		○	自分で布団をたたみ、パジャマも自分でベッド上を整えている居室がみられた。照明の紐を長くして自分で点けたり消したりできるようにしている居室が複数みられた。	
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、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。	○	手すりの設置、名称を大きく記すことで自立を促し、安全な生活が送れるように工夫をしている。			◎	職員の提案で便器横に手すりを取り付けたことにより、利用者が自分で立ち上がり、立位を保てるようになったケースがある。床に大きく「トイレ1」と記して、トイレの場所案内を表示していた。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	持ち物には名前を書き、もしも混乱されるような環境があれば、その都度検討し認識間違いや判断ミスを最小にするように工夫している。				各居室の名札は、利用者の目線の高さに合わせて、掛けていた。	
		c	利用者の活動意欲を醸成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)	○	船乗りだった利用者様が見られるよう、船の雑誌が置いてあったり、音楽が好きの方はCDが身近に置かれている。裁縫道具や本、CDなどご本人に馴染みの物は各居室にも置かれている。				玄関にベンチを設置して、腰掛けて靴の着脱ができるようにしている。	
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけたままに鍵をかけることの異常性、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)	◎	代表者、全職員は理解している。現在はコロナ感染状況によっては、予防の為に施錠されている。	○	◎	△	職員が鍵をかけることの弊害について学ぶような機会を持っていない。4月からCOVID-19感染予防対策のため施錠し、進入制限を行っている。出入り時は職員が解錠している。状況に応じて対処できるよう話し合ってみてはどうか。	
		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。	○	コロナ以前は、鍵をかけない事が当たり前になっており、夏場は網戸にしている。施錠を望むご家族は現在まで居ないが、今後、望まれる事があれば話し合いをしていく。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	コロナ以前は、日中は鍵をしていない。職員は利用者様の居場所を把握し、外出される時は必ず職員が見守り同行している。					
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>										
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。	○	ご利用者様一人ひとりに担当職員をつけ、把握したことを他職員と共有している。				/	
		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。	○	ご利用者様一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインの早期発見に努め、記録し職員間で共有している。					
		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。	○	何かあれば協力医や看護師に相談し、適切な処置を指示して頂けるよう努力している。					

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
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を受診できるよう支援している。	○	医療機関への受診はご家族様の希望するところへ行ってもらっている。協力医からその病院あてに紹介状を書いてもらい受療出来るよう支援している。	◎			
		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。	○	ご家族の希望や、協力医の意見を聞きながら納得して頂いて、適切な医療を受け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。	△	通院はほぼご家族様に対応して頂いている。通院から帰って来られた時に結果を伝達していただいている。職員が対応する場合には、必ず結果報告は行っているが、改めて合意を得られる話し合いとしては行っておらず、話し合った時の応じ方で納得されていると認識している。				
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。	○	病院に対し、その利用者様の性格や習慣などの情報提供をおこなっている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院先の病院の連携室と情報交換をおこなうことで、安心して治療ができ、早期の退院を目指すよう努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	協力医と連携をとり、入院された場合に受け入れていただけるよう、愛媛医療センター、愛大等の連携室とも関係づくりを行っている。				
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。	○	ご利用者様の情報や気づきは、協力医に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護は24時間相談出来る。協力医は電話をかけても繋がらないことがあるが、折り返しかけていただき相談できている。				
		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に体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々の生活の中で、職員はバイタルや、入浴時の身体チェック等、小さな変化に気付けるよう、他職員と連携を図り、早期発見・治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	理解している。薬の変更や新しい薬が処方されたときは、協力医からの説明や、服薬情報を確認し理解できるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	協力医の指示を確認し、服薬の変更があったときは申し送りをし、職員が全員把握出来るようにしている。誤薬防止の為、ご利用者様には薬を手渡し、日付、名前、朝昼夕を声に出して確認している。				
		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。	○	利用者様の状態を常に確認し、特変があったときには記録し申し送りをしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	利用者様の状態を記録し、特変があった時には、協力医に報告している。また、その結果をご家族にも報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時には必ず説明し共有している。また定期的にその時のご本人、ご家族様の意向アンケートで確認している。また、状態の変化があった場合にはその都度確認している。				入居時に説明して意向を確認し、その後も随時アンケートを行い家族の意向を確認している。終末期には、家族と主治医、看護師、職員で話し合い介護計画を作成して方針を共有している。本人の意向は、気持ちシートを用いて聞き取り、記録している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	◎	入居時に「重度化した場合における対応に係る指針」を渡し同意していただき、協力医、職員と共有している。	◎	◎		
		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。	○	職員一人一人の力量を把握したうえで、ホームで行う終末期の対応について、協力医や看護師に協力を求めながら、できることできないことを見極めるようにしている。職員の思いは普段から声掛けし聞くようにしている。				
		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。	○	契約時に、説明している。また医療行為についてはできない旨を説明し、同日or後日、協力医にも来訪頂き、説明後、説明を受けた旨の同意書を貰っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度の方や終末期の利用者様が日々をより良く暮らせるよう協力医と連携を図り、職員間で話し合いチームで支援していく体制を整えられるよう努力している。				
		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)	○	ご家族様それぞれの事情を考慮し、精神的な支えになるよう努めている。				
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。	○	やわらぎ研修で感染症について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、万一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症のマニュアルを職員間で共有している。また、ノロウイルスは施設内研修で実技も交えて手順を確認している。				
		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、取り入れている。	○	保健所や行政や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、その情報を職員で共有している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域で発生している感染症は、市役所からの情報やメディアやインターネットでの情報を収集し随時対応している。				
		e	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、ご利用様ともに手洗い、手指消毒をおこなっている。来訪者に、玄関にマスク、手指消毒を置き使用をお願いしている。				



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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	◎	職員、ご利用様ともに手洗い、手指消毒をおこなっている。来訪者に、玄関にマスク、手指消毒を置き使用をお願いしている。				事業所の夏祭りや誕生会には、案内状を出したり面会時に声をかけて誘っている。 (COVID-19感染予防のため、今年度は事業所の活動参加の案内は行っていない)  法人のホームページのブログで、職員が事業所の日常の様子を紹介している。 月1回、個々の担当職員が、利用者の近況を手紙に書き、写真を添えて報告している。 メールに写真を添付して送付し、やり取りするケースもある。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(茶や甘い雰囲気、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)	○	現在はコロナ禍であり、ご家族様とは面会禁止(状況によって制限)されているが、それ以前には、フロアのテーブル、椅子を開放し、いつでも気軽に訪れて頂けるような雰囲気づくりを心掛けていた。湯茶は職員が対応し提供している。				
		c	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)	△	現在はコロナ禍で行事も縮小されており、今年度は参加される行事が中止になっている。本来なら、夏祭り等の行事には案内を出し、参加していただいている。	○		△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、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」)	◎	月初めに、担当職員が近況報告を含めた手紙を書き、写真を添えて送付している。また、事業所で「たよりの発行」していないが、月に1度、同グループのチャットタイム通信に「やわらぎだより」として、手紙と一緒に送っている。Mailでやり取りしているご家族様もおられる。	◎	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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報告を行っている。	○	ご家族様が面会にこられていた時は把握できていたが、現在お話しする機会が軽減している。 必要な時は、電話や玄関先で話しを聞き対応している				
		f	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)	○	ご本人とご家族の間に立ち、より良い関係を築けるよう支援している ご家族様も高齢の方が多く、積極的に説明を聞いて頂ける方が少ないように思う				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	その都度、書面にて報告し、理解や協力を得ている 特に、新型コロナウイルス感染症予防対策について、事業所の方針については理解して頂いている	○	◎	◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	唯一、夏祭りがご家族交流の場であったが、今年度は自粛となり、出来ていない				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	以前は、直接会って話し合っていたが、現在、事業所自体、面会を自粛しており、必要な時に電話連絡をとり話している 必要な場合のみ、玄関先で会って話すことはある				
		j	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っている。	△	ご家族様に気がかりな事が発生した場合は、必ず電話連絡がきていたが今はない また、自粛中であるため、来訪されることもない 必要に応じて、電話連絡は行っている			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約書は勿論のこと、重説も音読し、一緒に目を通して頂き、一つひとつの事を説明している 分からないことは、その場でご説明し、ご理解、納得を得ている				運営推進会議時、行事や職員体制について報告しており、家族に議事録を送付している。 タブレット端末での記録の導入や、COVID-19感染予防対策、リモート面会の利用について文章で報告している。  6月からリモート面会できるよう取り組んでいる。 また、7月からは時間制限はあるが、マスク着用で扇風機で換気をしながら面会できるよう取り組んでいる。
		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。	◎	退居されるにあたり、先に退居先が決まっていることが多いが、契約に基づき退居される場合であっても、適切な退居先が見つかるよう支援させて頂く				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	必ず2ヶ月前には文書が届くように送っている また、文書には改定理由を示している 同時に、同意書を返信して頂く場合もあるが、同意できない場合は連絡を頂くようにしている				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	2004年の設立段階当時から、改めて説明する機会は設けていない お祭りや運営推進会議等、会う機会があれば目的や役割等を説明することはある		○		事業所の夏祭りや地域の秋祭り時に、地域と交流があるが、今年度は、COVID-19感染予防のため中止となっている。 近隣のボランティアによる週1回の歌の会や年数回のオカリナ演奏会を受け入れている。また、畑仕事をしてくれるなど地域の人の協力や支援がある。 (COVID-19感染予防のための行動自粛期間中はボランティアの受け入れ中止)
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	日常的な挨拶は勿論できている 敬老会や百歳のお祝いなど、自治体の方が出向いで下さったり、現在自粛中であるが、子供たちの「おやすみ」や、秋祭りにはお菓子を作り配っている		○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	◎	支援してくれる地域の人達は増えているも、それぞれが高齢化している				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	地域の方が自家栽培で採れた野菜や果物、花等を持参し立ち寄り下さる				
		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。	◎	自宅で作ったジュースやらっきょう等を持参して頂いたり、ホームで作った漬物等をお裾分けしたり、日常的なおつきあいをしている				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	近隣の方が自宅に藤の花が咲くと「勝手に入っていいけん利用者さんと見に来て」と声を掛けて下さる また、ボランティアの方が、リコーダーを吹き歌の会を開催して下さったり、オカリナ演奏会を開いて下さる				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	◎	今はコロナの為実施できていないが、近隣にある馴染みのスーパーへ車椅子(介助)で向かい、買い物を楽しんだり、公民館の菊花展に行かれたり、他施設の運動会に参加できるよう支援している				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう、日頃から理解を深め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)。	×	イベントや行事、必要に応じて消防や理美容、近隣介護施設等には協力頂いているが、日頃から理解を深める働きかけや関係を深める取り組みとしては行っていない				

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	
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、地域の人の参加がある。	×	以前は参加して頂いていたが、現在コロナ禍で自粛しており、「自粛のお知らせを送り」職員のみでの開催となっている	○		△	利用者と地域から民生委員や近隣の人が参加している。家族には、文章で案内しているが、この1年間は参加につながらない。 COVID-19感染予防のため、4月は利用者1人と職員で行った。6月からは職員のみで行い、議事録は会議メンバーや家族に送付している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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)について報告している。	○	職員・利用者状況、サービスの実績は書面や口頭で報告しているも、評価への取り組み状況は、外部評価の結果内容を玄關に置き、閲覧してもらえるようにしている			○	利用状況や行事、誕生日会の様子、健康状態、ヒヤリハット事例などを報告している。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況と結果等について報告している。	○	地域の方から意見が出た場合は、サービス向上に活かせるよう、意見を取り入れ実施し、結果を報告している(春のお餅つき等)	○			○	会議時、地域の参加者から、餅つきの提案があり、もち米やよぎを持ち寄ってくれて、春と一緒に餅つきを行ったことがある。
		d	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。	◎	議題に合わせて、人数を増やしている 前もって参加できるよう、シフトの調節をしている				◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	市役所、包括にはmailで送信している 地域の方へは直接持参している ご家族様には、次回の御案内を添えて、郵送で送っている					
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。	◎	法人の理念でもあり、その理念について、新人研修でも学んでいる 代表者、管理者、職員は常日頃からご利用者様の幸せに向けて、常に意識して実践している					
		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。	△	手紙等では書くこともあるが、改めて理念をわかりやすく伝えることはできていない	○		△		
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。	◎	代表者は管理者や職員に対して、適切な研修があればその都度、研修の呼びかけをしている 管理者や職員が現在どのような状況か、また力量も把握できている。研修は日勤扱いで参加できる					
		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。	◎	認知症初期研修、初任者研修、実務者研修、実技研修等、勤務の調整を行い計画的に声を掛けるよう取り組んでいる					
		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。	◎	研修や資格等、努力した事や実績を把握しており、それぞれが、向上心を持って働ける職場環境・条件を整備し、やりがい等に繋がるよう努力している					
		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)	◎	相互研修に参加しているが、今年にはコロナ禍のため、時短で施設見学のみを行った また、同業者だけでなく、異職種が集まりにも参加できるように、ネットワークづくりに励んでいる				◎	代表者は、月1回のユニット別職員会に、毎回参加している。法人主催の食事が年2回あり、職員間の親睦の機会になっている。(COVID-19感染予防のため夏の食事は中止) スキルアップ制度があり、資格取得の費用援助や祝いの制度がある。 法人のホームページにある事業所職員のブログに、代表者からコメントがある。
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	管理者や職員は、コロナ禍の中、プライベートにおいても自粛が続いており、代表者はそのストレスが少しでも軽減するため、商品券を給付したり、自家栽培で採れた野菜や花を持参し、職員に笑顔をもたらそう取り組んでいる	○		◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	3ヶ月に1度、「身体拘束等適正化検討委員会」を開催し、虐待についても話し合っている また、年に2回外部から講師を呼び高齢者虐待について、またグレーゾーンについて学んでおり、理解できている					
		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。	◎	普段も話し合っているが、月に1度は職員会議を開催し、そこでモニタリングを行っている				◎	法人内の身体拘束適正化検討委員会でも話し合ったり、虐待防止の法人内研修に定期的に参加したりして勉強している。 不適切なケアを発見した場合、職員は「その場で話し合い、管理者に報告する」と認識している。
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	全職員が法人内研修において、外部講師の研修に参加しており、虐待や不適切なケアについての発見時、対応方法、手順等を学び知識がある					
		d	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。	◎	心身共に様子がおかしいと思うときは、必ず声掛けを行い、また他の職員からも気を付けてもらっている。また、管理者は代表者と密に連絡を取り合い情報共有できている。点検できている					
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。	◎	「身体拘束等適正化委員会」を立ち上げ、身体拘束等、適正化の指針や議事録を読み、全員が理解す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。	◎	身体拘束についてのアンケートを行い、その結果について話し合った					
		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。	◎	施設について、新型コロナウイルス感染症予防のため、元々施設している旨の説明をしている理解をして頂いている					
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ている。	△	外部研修に参加できていた時の資料をファイルに綴じ、全員が目を通しているが、理解しているかは不明である					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	ご利用者様やご家族様にそのような場面があれば情報提供を行ったり、相談にのる等の支援を行えるよう努力したい 今まで、そのような経験がない					
		c	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で、話をすることはあるが、ハッキリした連携体制は取れていない					

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	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルは作成している 新人職員が周知できておらず、全職員が事故発生時に叱咤の判断ができるとは言えない				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	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	定期的に行っていない					
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	◎	事故発生時には事故報告書を書き、ヒヤットした時にはその都度ヒヤリハットを書き、全員で周知することで再発防止に取り組んでいる					
		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。	◎	月に1度モニタリングを行い話し合っている 転倒リスク等が高くなり、危険な場合には、危険に対しての何故について検討し、事故防止に取り組んでいる					
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応のマニュアルを作成しているも、理解している職員は半数ほどである 存在を知るチャンスがなく、知らない職員もいる				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	
		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。	◎	苦情があった時には、第三者として市にも間に入って頂き、話し合いの場を設けるとともに、速やかに回答し、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得られるよう、話し合いと関係づくりを行うよう努力している					
		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。	◎	出来る限り速やかに回答し、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得られるよう前向きな話し合いと関係づくりを行うよう努力している					
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に聞く機会等)	◎	東温市の介護相談員派遣事業で、月に1回、ご利用者様からの意見や要望・苦情を聞いていただいていたが、現在コロナ禍の中で自粛中である			○	運営推進会議に参加する利用者は、意見等を伝えられる機会がある。意見はほとんど出ないようだ。	
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に聞く機会等)	◎	玄関に、ご意見箱を設置している ご家族に関しては、面会時等で話を聞いている	◎		△	運営推進会議に家族は参加していない。 個別に、運営に関して意見を聞くような機会は少ない。	
		c	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。	◎	東温市のガイドブックで苦情・相談窓口を案内している					
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどで職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつけている。	◎	ユニット別の職員会議に必ず参加し、意見や要望・提案を直接聞いている 気になる職員がいる場合は、直接話し掛け聞くようにしている					
		e	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。	◎	月に1度の職員会議で職員一人ひとりの意見や提案を聞いている また、気になることがあった時には面談を行っている				○	管理者は、年2回職員と面談の機会を持っている。 職員は、日々の中やユニット別職員会時に積極的に意見や提案を出している。
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。	○	必ず5月と11月に自己評価に取り組んでいる も、意義や目的を職員全員が理解できているとは言えない				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	
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して、事業所の課題が見えてきたと思うが、事業所全体の意識統一は難しい 学習の機会として活かすよう努力している					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	前回の目標が、地域を交えたでの取り組みであったことから、事業所全体で協力し、地域の方と一緒に避難訓練を行うことができた					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議で報告は行っているが、今後の取り組みのモニターはしてもらっていない コロナ禍の中で、集まりを自粛しており難しい	○	△	△		運営推進会議時に、外部評価結果や目標達成計画は、口頭で報告している。家族への報告は行っていない。モニターをしてもらう取り組みは、行っていない。
		e	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。	○	目標達成計画を掲げた時には、職員会議で報告し、成果はファイルに綴り、誰でも閲覧できるように玄関に置いている					
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	火災・地震・津波・風水害は作成、周知できているも、原子力災害は出来ていない				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	
		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。	△	火災・地震、日中・夜間等、実施計画を立てたうえ、2ユニット合同で行っている 4月以降は、コロナもあり暑さ厳しく、ご利用者様を巻き込んでの訓練は難しくなり、まだ出来ていない					
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消化設備は専門業者(セコム)が行っている 保管している非常食用食料等の備蓄品は防災委員が点検・管理を行い、防災委員会で定期的に報告している					
		e	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。	○	運営推進会議と抱き合わせて、消防署、地域の方を交えて避難訓練を行っている	△	○	△		昨年10月運営推進会議と併せて地震想定避難訓練を行い、地域の人も参加した。 近隣の人から「緊急時は手伝うよ」と言ってもらい、水害時には、隣接する他法人の介護施設2階に避難できることになっている。 今後は、地域の防災訓練に参加するなどして、さらに地域との協力体制をすすめていってほしい。
		f	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)	△	運営推進会議の中で、地域の方と共同訓練を行っているも、地域のネットワークづくりに参加できていない					

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
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)	×	昨年までは、運営推進会議と研修を抱き合わせた形で、地域の方にも情報発信することもあったが、コロナ禍の中、参加を自粛して頂いているため、実践できていない				特に相談支援する取り組みは行っていない。
		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。	△	コロナ禍の中、見学を自粛するまでは、地域の方が申請にこられた時等、相談を兼ねて説明していた 特別に会等は開いていない		○	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	出来ていない (コロナ禍の中、難しいと思う)				
		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。	○	年に1度、城南高校の生徒さんを5日間受け入れられている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	川内中学校が行っているアルミ缶集めのボランティア活動で車椅子を寄贈して頂き、贈呈式に招かれた際、感謝状を贈る等連携を図っている 包括の「行方不明者捜索訓練」に参加している			△	