

(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!!
 シャンプ 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 4 年 11 月 25 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3871200139
事業所名	グループホーム恵須栄
(ユニット名)	恵 ユニット
記入者(管理者)	
氏名	久米 英仁
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 地域の中で エ 笑顔満開で ス 健やかに イ 円満な日々を イ いきいきと過ごせる場所 私達は地域の中で一生懸命に生きる 姿を真心を込めて支え、地域の中で 笑顔の花を咲かせます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から20年が経過した事業所は住宅街に立地している。玄関前の道路は交通量が多く、交通の妨げにならないように玄関前に関係者の車を駐車しないよう配慮するとともに、職員は近隣の事故防止など、利用者の安全確保に努めている。また、避難訓練の際には、火災のみに留まらず、近隣の河川氾濫を想定して訓練なども実施しており、消防署員から指導をもらい、垂直避難のほか、避難の優先順位を決めるなど、災害発生時の具体的なシミュレーションが行われている。コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているものの、住宅街の環境を活かして、事業所周辺の散歩をしたり、大型モニターを活用したオンラインの面会に対応したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図りながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。家族等には、年6回恵須栄より発行するほか、利用者の生活の様子などを詳細に記載した運営推進会議議事録の送付するとともに、毎月ホームページを活用して、事業所の出来事を掲載するなど、多くの情報発信に努めている。さらに、職員は利用者により優しく接して、物を大切にすほか、こまめな掃除や洗濯などを行い、清潔保持に努めている。加えて、全ての職員が、事業所の理念の達成に向けて取り組んでおり、職員同士や利用者の良好な関係が築かれ、働きやすい職場環境にも繋がっている。</p>
--	---------------------------------	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者様の思いなど把握し24時間シート、アセスメント表を更新している。	○	/	◎	入居前に、職員は利用者や家族から思いや希望を聞き取りをしている。日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞き取るよう努めている。また、耳が聞こえにくい利用者には、ホワイトボードなどのコミュニケーションツールを活用して筆談をすることもある。さらに、意思確認が難しい利用者には、家族から以前の生活の様子などを聞くとともに、利用者の表情や行動などから思いをくみ取るよう努めている。加えて、介護計画の更新時には、アセスメント情報の更新を行い、処遇会等を活用して職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人様の気持ちと考え、状況を確認している。	/	/	/	
		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。	◎	家族様に相談し話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	記憶や申し送りを確認し、情報の共有を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	処遇会などの意見交換で利用者様の思いを把握している。	/	/	/	
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。	◎	入所前の面談時から施設の職員、家族様、ケアマネ等からお話を聞かせて頂き入所後も定期受診時等の機会を利用してお話を聞かせていただいている。	/	/	◎	入居前に、アセスメント表を活用して、職員は利用者や家族から生活歴や暮らし方、こだわり、大切にしてきたことなどの聞き取りをしている。以前利用していた施設の関係者や介護支援専門員から情報を聞くとともに、医療機関からサマリーなどの情報を提供してもらうなど、職員は少しでも多くの情報が収集できるよう努めている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞くほか、家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、情報を聞くよう努めている。さらに、把握した情報は、24時間シートなどに記録し、職員間で共有している。
		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。	◎	処遇会や申し送り、アセスメント等、情報収集し把握している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	24時間シートに細かく記録し把握している。	/	/	/	
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。	◎	処遇会やサービス提供者会議で、話し合い検討している。	/	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらっている。また、把握したアセスメント情報をもとに、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状を確認して評価するとともに、より良いサービスが提供できるよう職員間で検討している。さらに、リーダーは、職員視点に偏ることなく、利用者視点の検討を心掛けている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	プラン作成において、課題は何か検討し、明確に話し合っている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人様との替えを通じ、キチンとした内容とし、反映されるようにしている。	/	/	/	事前に、利用者や家族のほか、医師などの関係者から意見を聞くとともに、処遇会を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者やリーダーを中心に介護計画を作成している。また、利用者の受診後に、医師から医療情報提供書を受け取るとともに、電話等で床ずれ予防や口腔ケアの方法のアドバイスをもらうなど、目標やサービス内容に意見が反映させた計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	他のユニットの職員やケアマネと定期的に話し合いを行い作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	◎	本人様の会話などを通じ、安心して、暮らしていただけるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人様のことを考え、家族様、にも必要な時に都度対応して頂いている。	/	/	/	

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
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。	◎	日々の生活をモニタリングし、話し合い内容の共有に努めている。			◎	処遇会を活用して、介護計画の内容を職員間で話し合うとともに、各ユニットの事務室に、ユニット内の全ての利用者の介護計画の目標が転記されたケアプランチェック表のファイルを配置して、職員はいつでも確認することができる。また、A4サイズのケアプランチェック表には、短期目標と1か月のサービスの実施状況を○×△などの記号で記録するなどの工夫が行われ、計画に沿った分かりやすい記録を残すことができています。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日、ケアプランチェック表に記入し、内容の確認をしている。特記事項等、ケース入力している。			◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じ、見直しを行っている。			◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、毎月実施する処遇会の中で、リーダーを中心に、ケアプランチェック表などを活用して、利用者の現状確認を行い、ケアプランチェック表の下段に評価などの記録を残している。さらに、利用者の退院時や状態の変化が見られた場合には、利用者や家族の意向を確認するとともに、医師や看護師の意見を踏まえて、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に一度の処遇会で、現状確認し、情報の共有を行っている。			◎	
		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。	◎	新たに課題が見つければ、関係者と見直し話し合いを行い、プラン変更を行っている。			◎	
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。	◎	処遇会などの話し合いをし課題解決の場を設けている。			◎	ユニット毎に、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、連絡事項の伝達などの職員会も実施している。緊急案件のある場合には、リーダー一斉会で話し合うほか、その日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できない職員には、事前に会議内容を書面で渡し、意見を提出してもらっている。加えて、話し合った内容は申し送り時に伝達するとともに、処遇会等の議事録の回覧を行い、確実な情報共有に繋げている。
		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。	◎	日々の生活の中で、気をつけたいことなど、情報は率直に話し合い意見交換ができるよう、工夫している。			◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	処遇会、職員会議等での話し合いを行い、内容を正確に共有している。参加できない職員に対しても、事前に意見を徴収し書面で参加するなどの工夫を行っている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	日誌、申し送り、毎日のケース記録で、情報を明確にし、職員間の申し送りをキチンと伝えている。	○		◎	日々の職員の交代時には、日誌や申し送りノート、個別のケース記録などを活用して、ユニット毎に口頭で申し送りが行われている。また、出勤時に職員は申し送りノートなどの確認を行い、確認後には押印やサインを残し、伝達漏れがないよう努めている。さらに、リーダー同士で、スマートフォンのSNSのコミュニケーションツールを活用して、情報伝達をすることもある。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	日々の生活の中で声掛け、傾聴で気持ちなどを把握し、できる限り、尊重するように心がけている。				◎ 毎朝5時に起床して、体操やテレビを見る利用者があるほか、朝食の時間のぎりぎりまで寝ている利用者があるなど、職員は利用者一人ひとりのリズムに合わせて、生活が送れるよう支援している。中には、携帯電話を持ち込み、使用している利用者もいる。また、衣服は、家族に利用者の好みの服を着用してもらい、服のこだわりがある利用者には、枚数を増やしてもらうなどの対応もしている。さらに、日々の着る服やレクリエーションなど、職員は利用者一人ひとりの生活歴や性格などを把握するとともに、場面に合わせた対応をしながら、活き活きとした表情を引き出すように声かけや雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	利用者様の気持ちを尊重し、意向に沿った場を設けている。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者に合わせた支援を行っている。入浴など体調に合わせてずらしたりすることもある。				
		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。	○	利用者様の好きなことができるよう、レクの工夫を行い、雰囲気作りをしている。				
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	利用者様の表情や、反応に注意し、意向にそった暮らし方を支援している。				
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、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	態度や、言葉遣い等、意識し行動している。	○	○	◎	事業所では、勉強会などで人権や尊厳を学び、日々態度や言葉づかいなどを職員間で注意し合っている。ユニット内の壁には、事業所の理念のほか、「敬語を使いましょう」などの掲示を行い、日頃からリーダーは意識した言動ができるよう職員に啓発をしている。また、トイレ誘導の際に、職員は「そろそろいかがですか」などの利用者の羞恥心やプライバシーを意識した声かけをするなど、拒否する場合には、相性の良い職員から声かけをするなどの対応をしている。さらに、居室のドアの窓には、廊下から居室内が見えないように張り紙をするなどの配慮をしている。加えて、居室の入室時に、職員は利用者へ声かけやノックをしてから入室をしている。時には、不在時に職員がそのまま入室したり、意思疎通が難しい利用者に対して十分な配慮を行わずに、入室してしまうこともあり、リーダーは注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	トイレ、入浴、更衣時は、ドアを閉めるなど行い、配慮している。				
		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。	◎	居室へ入る時は、利用者様に声掛けし、プライバシーに十分配慮している。			○	
		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。	◎	勉強会などを通じ、個人情報漏えい防止について理解している。				

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。	◎	利用者様に教えてもらったり、お手伝いして頂いたら、感謝の気持ちを伝えている。				洗濯物たたみや掃除などを手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、利用者から、「また、やらせて」などの返答があるなど、役割が利用者のやりがいに繋がっている。また、利用者同士で洗濯物たたみなどの役割を分担したり、いすに座りやすいように他の利用者が手助けをしたり、レクリエーション時に利用者が説明するなど、相互に助け合いや支え合う場面も見られる。中には、入院した他の利用者の回復を願い、毎日祈る利用者もいる。さらに、職員は利用者の性格や出身地、他の利用者との相性を把握して、気の合う利用者同士が近くに座れるように、配席などの配慮をしている。加えて、利用者同士が言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が間に入り対応をするなど、利用者が不安などを抱かないような支援に努めている。
		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。	◎	日頃の生活の中で、声掛け行い、助け合い、互いの大切さを理解している。				
		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おう場面をつくる等)。	◎	職員をいかなる時も、中立の立場で間に入り、支え合い楽しく過ごしてもらえるよう支援している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入り、話し合ったりし、利用者様が、不安などを抱かないよう心がけている。				
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。	◎	入居前の面接や、ご家族様とお話を通じて、把握に努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	新型コロナウイルスの発生状況等より、直接の面会はお断りしている時であっても、オンライン面会ができるように環境を整えており、ご家族様の協力を得て実施している。				
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)	△	コロナ感染症の発生状況により、不要不急の外出、外泊は控えているが、利用者様の体調や、外気温等考慮しながら、散歩や、日向ぼっこ、近場の施設やスペースを借りてレクリエーションを行う等、努力している。	△	○	○	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられ、外出できる機会が減少している。天気の良い日には、玄関前のベンチで日光浴や外気浴をするほか、利用者職員が1対1で事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして紅葉を見に出かけるなど、職員は利用者が屋外に出て、少しでも気分転換が図れるよう支援している。さらに、車いすの利用者も同様に、玄関前に出て、外気浴や散歩を楽しんでもらうなど、居室の中だけに留まることなく、リビングや屋外に出て過ごしてもらえるような支援に努めている。加えて、外出できる機会が減っている代わりに、職員が飼っている犬を事業所に連れて来て、屋外のベンチで利用者と触れ合う時間を設けるなどの工夫も行われ、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	家族様や、友人の協力を得て、定期受診等の用事の際に、外出されている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	職員会で勉強会を実施している。処遇会等の話し合いの場でも個別に具体的なケア方針を立て実行している。				日々の支援の中で、職員は24時間シートなどを活用して、利用者一人ひとりの「できること・できなくなったこと・できないこと」などを把握している。また、日常生活の中で、利用者のできることやできそうなことは時間が経っても自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、リーダーは、新人職員に対して、「利用者が少しでも自立した生活を送るためには、やってあげることが一番ではない」ということを繰り返し伝え、理解促進に努めている。加えて、体操や散歩などを取り入れ、職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	必要な支援を行い、日常生活の機能の維持を図っている。また、利用者様の残存能力の把握に努め、日常の家事を手伝っていただく等、生活の中に残存能力を維持できるよう工夫している。				
		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)	○	本人様のできることを理解し、継続してゆき様見守り声掛けをしている。	◎		◎	
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。	○	本人様や家族様に聞いて実施できるよう、声掛けをしている。				洗濯物たたみやモップかけなど、日々の生活の中で、利用者役割を担ってもらい、職員と一緒にできるようにするなどの支援をしている。得意な絵を廊下の壁に飾っている利用者もいる。また、水道漏れの修理や、車いすのタイヤ交換のアドバイスをするなど、職歴を活かした役割を担ってくれる利用者もいる。さらに、職員は利用者自身が興味あることを模索して声をかけたり、レクリエーションへの取り入れを検討したりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	コロナ禍により、外部イベント等には参加できていないが、利用者様の絵や工作物作成の趣味等による作品を掲示したり、ホーム発行の新聞やHP上に、掲載する等、利用者様の自己表現の場を用意している。	△	○	○	

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、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	毎回、本人様に衣類を選んでもらっており、利用者様のお気に入りの衣服を把握している。				毎朝、自分で着る服を選び、お気に入りの化粧水をつけて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、利用者の尊厳保持の観点から、食事の際には、エプロンを使用することはなく、食べこぼしで衣服の汚れなどが見られた場合には、職員がさりげない声かけを行い、居室へ移動して着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、自己決定が困難な利用者には、家族が持ってきてくれた好みの服を職員が選ぶほか、訪問美容師に、利用者に似合う髪形にしてもらうなどの支援をしている。加えて、こだわりの馬毛のプランで髪をとかす利用者がいるなど、本人の好みで身だしなみが整えられるような支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	利用者様が衣類を選んだり、お気に入りの化粧水をつけたり等、本人の希望を汲んで支援をしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	本人様の答えやすい様に質問を行い実施している。				
		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。	○	本人様が好きな服を着ていただくよう心掛けている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	◎	声掛けを行い、衣類の交換や整容をしている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ禍の為、本人様の希望のお店に行くことができていないが、理美容店から美容師に来ていただき、本人様の希望通り、ヘアカット、ヘアカラー等できるよう努めている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	その人の好みをしり、その人らしさが感じられる様に支援している。			○	
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。	◎	食事がすくなくと病気になる。利用者様や、勉強会を通して意味や大切さを理解している。				事業所では、管理栄養士が立てた業者の配食サービスを活用して、業者から1人分ずつに小分けされた調理済みの食材が配達され、ユニット内で炊飯と汁物を作り、盛り付けをして利用者に食事を提供している。毎月1日は特別メニューとなっており、赤飯やおせち風の盛り合わせ、フルーツポンチなどが提供され、利用者に喜ばれている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食器拭きをするほか、ぜんざいの白玉作りや芋炊きの味付の確認、クリスマスケーキの飾りつけなどを手伝ってもらうこともできていた。アレルギーや苦手な物がある利用者の情報は、事前に業者に伝えて、代替品を用意してもらうことができていた。食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、利用者の状態に合わせて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。中には、プラスチック製のコップを嫌い、陶器の湯飲みで水分補給している利用者もいる。コロナ禍において、感染症対策や労働基準監督署の指導により、食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートをするとともに、時間をずらして休憩時間を確保した上で、食事を摂るようにしている。また、オープンキッチンで炊飯や盛り付けをしていることもあり、利用者に食事の匂いが漂うほか、職員はメニューなどの会話をしながら食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。さらに、毎日の献立を冷蔵庫に貼り出し、利用者様が確認できるようにしている。加えて、職員会議を活用して給食会議を実施して話し合い、種類の時に米の炊飯量が多いことや、繊維の多い食材が苦手な利用者が多いことなどの意見を、業者の管理栄養士等に伝えることができていた。
		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。	○	買い物はコロナで実行出来ていないが、味噌の準備や料理の味についての意見をいただいている。			△	
		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。	◎	食器拭きに参加していただいたり、味に対するアドバイスをいただいたりして利用者様の力を発揮していただいている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	アセスメントや会話で理解し、情報を職員間で共有し把握している。				
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	個々の好みや苦手なものを踏まえ、食事の形態を変えたり別々に準備したりしている。毎月、1日には赤飯や特別なメニューを提供したり、芋炊き等、季節に合った物を作ったりしている。			○	
		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て調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	ミキサー食や刻み食を出す際にも、彩や食指をその盛り付けなどを意識している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	専用の器を使用したりして使いやすい物を使用している。			◎	
		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。	◎	コロナ感染症対策により、職員が同時に食事をとることはせず、利用者様の食事中には、利用者様の食事介助や、見守り等、食事中の会話が弾み楽しくのりように声掛けを行っている。			△	
		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。	◎	オープンキッチンで、音や匂いを感じていただき、会話を通じて待つことにも楽しみを持っていただける様に配慮している。		○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	◎	利用者様の状態や食習慣を把握し、食事や水分量を記録。状況に対してバランスよく摂取できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	摂取状況を記録し、状況を把握したうえで食事の形態や摂取しやすい状態のものを食べていただき、体調を崩さないよう働きかけている。				
		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。	◎	栄養士が計算したバランスの良い食事を提供している。毎月、給食会議に参加し、管理栄養師を含めたメンバーで、食事内容や栄養等について話し合いを行い、三度の食事とおやつ、飲み物から十分に栄養素が摂取できるよう努めている。			○	
		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。	◎	食材は新鮮なものを使用し、適切に管理している。布巾やまな板等、使用後はハイター消毒を行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	肺炎で死亡することもあり、口腔ケアの必要性、重要性を勉強して理解している。				職員は、勉強会等で口腔ケアの必要性や重要性を学んでいる。毎食後に、職員は利用者へ声をかけて、洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りや磨き残しなどのサポートをするほか、全ての利用者の口腔内の確認をすることができている。また、多くの歯石の付着や、義歯が合わないなどの異常が見られた場合には、歯科受診に繋げている。さらに、歯磨きが嫌いな利用者には、歯科医にアドバイスをもらい、介護計画のサービス内容の中に歯磨き動作のレクリエーションに取り入れるなど、口腔ケアを実践してもらって工夫している。加えて、夜間に利用者が使用した歯ブラシやコップを消毒するとともに、義歯は洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。
		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、利用者様の口腔ケアの支援をしており、口の中の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。	◎	協力医療機関の協力のもと、正しい知識を得て、日常の支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケア時、義歯を外して洗浄、夕食後、義歯をボリデントで消毒する様に支援している。				
		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、歯科医の受診等)	◎	本人で出来る事はしていただき、口腔内をチェックして、磨き残しがない様に支援している。				
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。	◎	勉強会にて、排泄の自立が、利用者様の機能や意欲を向上させる事。おむつが与える心身へのダメージを十分に理解できている。				事業所では、トイレで利用者が排泄できるよう支援している。日々の排泄記録から、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで生活を送ることのできている利用者もいる。また、ほとんどの利用者は、紙パンツや尿取りパットを使用している。さらに、職員は利用者の排泄量や状態に応じた排泄用品が使用できるよう努めており、用品の使用や変更をする場合には、処遇会で排泄用品の適性などの検討を行い、利用者や家族に確認の上で使用している。中には、日中と夜間のパットの種類などの使い分けをしている利用者もいる。加えて、退院直後に、紙おむつを使用している利用者も多く、職員が状態を確認しながら、声かけやトイレ誘導を行い、紙パンツなどの使用へ変更できるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	水分や運動の不足、繊維質等の影響を勉強し、理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表で記録を累積し、利用者様の排泄パターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	利用者様の排泄記録を確認し、適切なおむつ使用の見直しをして、一人一人の状態にあった支援につなげている。	◎		◎	
		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。	◎	本人様の排泄習慣や、食事と水分の摂取量をチェックして原因を職員間で話し合い、便秘の解消に向けての対策をとっている。				
		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。	◎	記録の累積や試行錯誤によって適切に排泄が行える様に声掛けや誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	おむつを使用する場合は、記録等を検討し、家族様との話し合いのうえで、適切な物を使用できる様に判断し、支援していただく様にしている。				
		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)を適時使い分けしている。	◎	下着にて出来る方は極力使用していただき、必要に応じて紙パンツ等を使用する様にしている。				
		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)	◎	運動系のレクや、野菜の摂取や水分補給を十分に行うことで自然排便に繋がられる様にしている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	行事等により、やむを得ない事由により、入浴ができなかった場合は、利用者様に事情を説明し、同意を得て、後日に入浴していただくことがある。利用者様全員が平等に入浴できるように工夫している。	◎		○	午前中の時間帯を活用して、利用者が週2回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、職員は可能な範囲で柔軟に対応をしている。湯船に浸かっている間に、身の上話をする利用者があるなど、ゆったりとくつろいで入浴できるような支援に努めている。また、入浴を拒む利用者には、相性の良い職員が声をかけたり、入浴順や時間帯を変更したりするなど、工夫した対応が行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	職員はのぼせる前に声掛けを行い、なるべく利用者様の意見をくみ取る。				
		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。	◎	一人一人に合った介助を行い、安心安全の入浴を心がけている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	声掛けをしっかり行い、無理強いせず、拒まれる際は順番を変更して対応を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルや様子を確認し入浴前に声掛けを行い可否を見えています。入浴後もしばらくホールで過ごしてもらい、変化がないか確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ユニット会や日頃の申し送りなど情報を共有してパターンなどを把握している。	/	/	/	現在、眠剤を服用している利用者があるが、事業所では服薬による転倒の恐れや生活の質の低下などの考慮を行い、医師と相談をしながら、できるだけ薬の減量や中止できるよう努めている。日中の過ごし方などの工夫を行い、職員は利用者が夜間に良眠できるよう支援している。また、昼夜が逆転している利用者には、夜間に好きな服を並べるなどの見守りをしたり、日中にその日の状態に応じた活動や音楽鑑賞、昼寝等をして過ごしてもらうなど、職員は無理強いない対応をしている。
		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。	◎	朝日を浴びていただいたり、日中声掛けを行いなるべく起きて活動していただけるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様の状態を把握し、多方面から十分に検討し医師との連携をしながら総合的な支援を行っている。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	夜間や日中各居室があるため、ご本人の希望に応じて休まれる際、個別になれている。	/	/	/	
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。	◎	利用者様からかけられたり、ご家族様から電話がかかってきた際は本人同士で話されている。	/	/	/	
		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。	◎	年賀状を利用者様が書かれたり、ご家族様に電話をかけたたりするのを支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人様の希望に応じて、ご家族や、友人に電話をかけられるように支援している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	本人様に見せて説明をしたり、居室で管理しいつでも見れる状態にしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	ご家族様次第ではありますが、手紙や電話をされているご家族様もいる。	/	/	/	
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。	◎	お金の大切さは理解できている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	利用者様が必要なものを聞き、希望する物はご家族様と相談をし、用意していただいている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	イベント参加時や、外出時等にお金を使えるよう、家族様にご協力いただいている。金銭を所持されている利用者様については、家族様と話し合い、利用者様、家族様、ともに希望される場合は所持されている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に所持されている金銭をチェックさせていただいている。ご家族、ご利用者様が、応じについて必要性を感じなくなったら、ご家族様へお戻しさせていただいている。	/	/	/	
		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)。	△	金銭を所持されている方は、所持している金銭を定期的にチェックして、記録させていただいている。ご家族様にも、連絡時に報告させていただいている。ただし、要支援等の要介護度で所有している金銭をご自身で管理できる方については、定期のチェックは行っていない。	/	/	/	
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。	◎	それぞれのニーズに寄り添い、利用者様らしい生活できるようにサービスを行っている。	○	/	○	コロナ禍以前は、利用者や家族の要望に応じて、外出や外泊のほか、お墓参りなどに出かけることもできていた。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、帰宅願望のある利用者等には、ドライブに出かける際に、自宅近くを通るなどの対応もしている。
(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。	◎	事務所の入り口の案内や留守の際の説明文など分かりやすく説明されている。	○	○	○	事業所の敷地内は、道路から玄関まで、なだらかなスロープとなっており、車いすや手押し車の利用者も出入りしやすくなっている。また、玄関前には、庭木や花が植えられているほか、木造のベンチが並べられ、利用者や来訪者は寛ぐことができ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、家庭的な雰囲気を感じており、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、必要なものが置いていない狭い風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	午前と午後二回消毒を行い、教養の空間、居室内、トイレ等を消毒されている。	○	○	○	リビングの壁には、紅葉の貼り絵やカレンダーが貼られ、利用者は季節を感じる事ができる。窓際には、畳ベンチやソファが置かれ、利用者は移動中などに座って休めるよう工夫されている。毎日、午前と午後、職員は利用者と一緒に掃除や消毒をするのと同時に、窓を開けて換気も行われ、快適な空間となっている。「1日の終わりに、ふかふかの布団に安心して眠ることができるように」という職員の思いから、ユニットの外の廊下の手すりには、利用者の布団やパジャマなどがたくさん干されるなど、家庭的な雰囲気を感じる事ができる。
		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。	◎	午前中・午後に一度掃除、各居室にトイレがあるため、配慮をしたサービスを行っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	壁の模様替えを行い、季節を感じてもらい、楽しませたり、居心地の良いサービスができています。			○	
		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。	◎	席替えなど、全員が居心地をよくする工夫をしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	持ってきてもらい、利用者様本人が使い慣れたものや好みのものを使っていたい。	○		◎	1階ユニットの居室には、トイレや洗面台が備え付けられている。利用者は、いすやソファ、タンス、テレビなどの使い慣れた物のほか、位牌や家族の写真、好みの寝具などを持ち込むなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。また、電動ベッドや立ち上がり支援の福祉用具などをレンタルしている利用者もいる。さらに、毎日、職員は利用者と一緒に居室の掃除や換気をするなど、清潔保持に努めている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	利用者様ができることわかることを把握してできないところをサポートを行う。			○	居室のドアに表札をかけたり、トイレや浴室を大きく表示したりするなど、利用者が認識しやすいようにしている。また、緑内障で視力が低下した利用者の居室のドアには、似顔絵を貼る工夫を行い、自分の居室を分かりやすくしている。さらに、居室のタンスの引き出しには、靴下やズボンなどのラベルを貼り、利用者自身が認識して、取り出せるよう配慮している。
		b	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)	◎	創作意欲のある方には、自ら道具を作られるのを補助したり、ご自身の部屋で絵を描かれたりする等、集中できる環境を整えている。				
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)	◎	すべての職員が居室、ホール、ユニットの出入り口玄関を日中カギを開けておけることの弊害を理解している。	◎	◎	◎	職員は勉強会などで学び、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、19時から7時まで施錠をしている。また、帰宅願望のある利用者には、職員と一緒に屋外に出て、玄関前のベンチに座って会話をしたり、リビングでお茶を飲んだりするなど、気分転換してもらえるような支援に努めている。
		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。	◎	利用者様の自由な暮らしを支えて、利用者様、ご家族様に話し合いを行い、日中は鍵をかけないようにしている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入所前や入所時、アセスメント、薬情を全員で確認を行い、薬情はいつでも見れる状態にしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日バイタルチェックを行い、利用者様によっては一日数回測定。受診・往診には報告している。				
		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。	◎	異常時には、すぐにご家族様へ連絡し、報告している。ご家族様と相談し、かかりつけ医へ相談、受診を行い、重度化を防ぐよう努めている。				
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。	◎	病状に応じて本人様と相談し、緊急性があれば受診していただいている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人様やご家族様の希望を聞き往診していただいている病院やかかりつけ医へ連絡が必要な時に行っている。				
		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。	◎	通院はコロナのため、緊急性がある場合のみ行い、受診結果を共有している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	日頃の情報をサマリーにまとめ、医療機関に提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院と連絡を取り合い、家族様とも相談し、情報を共有している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	職員、看護師が情報を交換しながら、かかりつけ医とも相談している。				
		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。	◎	24時間、看護師に連絡が取れる体制になっている。				
		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。	◎	利用者様の変化や職員の気づきを看護師に報告し、早期発見、対応に努めている。				
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、看護職等に情報提供している。	◎	薬情に詳しく説明があるため、参考し、確認している。経過や変化の記録は関係各所へ情報提供している。				
		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。	◎	医師の指示に従い支援している。服薬は、配薬時、服用時、どちらもダブルチェックを行い誤薬を防ぐ様になっている。				
		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。	◎	変薬時等、薬が合っているか、変化を日々、確認している。				
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。	◎	重度化した場合や終末期のあり方について、状態変化の段階ごとに、関係者と話し合い、意向をくみつつ方針を共有している。				事業所には、「看取り及び重度化した場合に関する指針」があり、入居時に家族等に、事業所では、基本的な看取り支援を実施しておらず、多くの利用者は重度化や医療行為が必要になった場合には、協力医療機関や周辺施設の紹介を行うなど、病院や他の施設へ転院をしている。また、職員は勉強会で緊急時の対応方法のほか、利用者が状態が悪くなった場合を想定して、食事や排泄などの介護方法を学び、事業所で可能な限り生活が送れるよう支援している。さらに、利用者が重度化した場合には、早めに家族の意向を確認するとともに、主治医や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。事業所のある地域には、看取り支援のための協力医療機関が存在しないため、現在は看取り支援は取り組んでいないが、リーダーは、「今後体制を整えば、看取り支援にも対応していきたい」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。	◎	重度化、終末期のあり方について、関係者と話し合い、情報を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	関係者との検討し、でた方針に対して、実際にどこまで対応出来るのか、支援の程度の見極めをおこなっている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入所時や、段階が進んだ折に、可能、不可能の境界や、今後の方針について説明をし、理解を得ている。				
		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固め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。	◎	利用者様の状態を踏まえた話を家族とし、今後の変化にそなえている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族様と話し、利用者様にとって良い方法を支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	勉強会等により、日々のケアに生かせる様職員全員で取り組んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症対策マニュアルに沿って予防、対策を実施している。また、周辺施設や訪問看護ステーションとも、事前に「発生時には相互に協力する体制」を整えている。利用者様へのサービス提供を続けられるよう、応援職員の派遣、不足物資の支援をすることになっている。				
		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。	◎	最新の情報はプリントされ、各ユニットに回覧されている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は換気、1ヶア1手洗い、マスク、グローブ着用等の感染症対策をしっかりと実施し、清潔を保持している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	毎月家族様に手紙で状況を報告している。必要に応じて相談、協力を求め関係を築いている。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族に夏祭りや芋炊き、敬老会、クリスマスなどの行事への参加を呼びかけて、歌や銭太鼓、演劇などの協力をしてもらうなどの交流を図ることができていたが、現在は開催を自粛している。コロナ禍において、事業所には面会などの制限が設けられ、家族が来訪する機会が減少しているものの、ガラス越しの面会のほか、大型モニターを活用したオンライン面会に対応するなど、利用者や家族に喜ばれている。また、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は家族に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。毎月、利用者毎の担当職員が利用者の状況を記載した手紙を送付するほか、ホームページを活用して、行事の様子などを掲載して、情報を発信している。さらに、2か月に1回恵須栄だよりや運営推進会議の議事録を送付して、事業所の出来事や行事報告、職員の退職などを家族に伝えているが、コロナ禍で家族が来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケートの結果から、職員の入退職などの運営上の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、利用者に自筆で年賀状等を書いてもらい、家族に送付することもあり、利用者が亡くなった後に、年賀状が届けられたこともあり、家族に感謝されている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍により、定期受診による外出等以外、ご家族様の交流は少なくなっている。しかし、オンライン面会ができる様設備、環境を整える等工夫し、交流が途切れない様努力している。	x	/	△		
		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)	◎	家族様への手紙、広報誌、ホームページにて日常の様子を具体的に伝えている。	/	○	/		◎
		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)	◎	電話やお手紙の依頼、オンラインの面会の推奨等をご本人様や、ご家族様へお願いし、より良い関係を築けるようお手伝いしている。	/	/	/		/
		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)	◎	書類開催ではあるが、運営推進会議等を通じて報告し理解を得る様に努めている。	x	/	/		○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	各々に起こりうるリスクについての説明を行うと共に、対応を話し合っている。	/	/	/		/
		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)	◎	電話や、受信時に、近況の報告を行い、家族様からも、気軽に相談していただける様に努めている。	/	/	/		◎
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)	◎	契約内容や、料金の改正時は、その都度、説明を行い、理解、納得を得る様にしている。	/	/	/		
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	入所時に説明し、納得を得たうえで、実際の時にもスムーズに次に移れる様に支援している。	/	/	/		
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、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立段階から地域の人に説明を行い、理解を図っている。	/	/	◎	コロナ禍以前は、地域の秋祭りの際に、神輿が事業所に立ち寄り、歌や踊りのボランティアが来訪したり、文化祭に利用者の作品を出展して観に出かけるなど、地域と交流できる機会を設けることができていた。また、事業所で芋炊き会の開催した際には、地域住民にも参加を呼びかけるなど、相互に交流を図ることもできていた。コロナ禍において、現在は外出や面会などの制限を設けられ、地域住民と交流できる機会が減少しており、事業所周辺の散歩時の挨拶程度に留まっている。コロナ禍の収束後には、「地域の中で笑顔の花を咲かせます」という事業所の理念のもとに、早期に地域との交流が再開されることを期待したい。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	散歩や外出時、台と挨拶したりしている。	/	△	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	○	ボランティアで歌や踊りを見せていただき、交流していた。現状はコロナ禍で、中止している。	/	/	/		/
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍で気軽な来訪は控えていただいている。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩等で、外で会うと挨拶や声掛けをしている。	/	/	/		/
		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)	○	行事の時や、食事会等で、接していただく機会を持てる様にボランティアへお願いし、歌や踊りを楽しませていただいていた。現状、コロナ禍では行っていない。	/	/	/		/
		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)。	◎	協力法人や、公共機関の協力のもと、災害時の訓練や、地域の理美容店が来苑して、散髪をしていただいたりと関係を持っている。	/	/	/		/

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	2ヶ月に一度、開催していたが、コロナ禍では書面開催になっている。	△	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、メディカルソーシャルワーカーなどの参加を得て開催をしている。コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、会議の参加メンバーや全ての家族に、詳細な資料を送付して、事業所内の状況を伝えている。今後は、書面開催においても、会議の参加メンバーや家族から意見を出してもらうなど、有意義な会議となることが期待される。コロナ禍の収束後は、自治会長へ会議の参加を呼びかけるなど、さらに地域との交流が深められることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	書面開催ではあるが、必要な情報の共有ができる様に進めている。	/	△	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	書面開催にて行われて「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。	◎	理念をユニット内に掲示し、共通認識を持っている。また、理念に基づいた支援を日々、行っている。	/	/	/	月1回程度、代表者は事業所に来訪し、リーダーから報告を受けている。事業所では、定期的に勉強会等を実施し、職員のスキルアップに努めている。また、外部研修に参加する際に、職員は優先して有給休暇を取得することができ、参加しやすくなっている。さらに、職員は、毎月自己評価を行うことで、向上心を持ちながら働けるよう取り組んでいる。コロナ禍において、ユニット間の交流や懇親会などの実施ができておらず、職員は所属ユニット以外の様子の把握や交流ができていない状況にあるが、日々の業務の中で、リーダーが職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	入所時オリエンテーションや、パンフレット、ユニット内にも掲示し、伝えている。	△	x	/	
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。	◎	各々の力量を把握し、定期的な勉強会や、研修を受けられる様に支援している。	/	/	/	月1回程度、代表者は事業所に来訪し、リーダーから報告を受けている。事業所では、定期的に勉強会等を実施し、職員のスキルアップに努めている。また、外部研修に参加する際に、職員は優先して有給休暇を取得することができ、参加しやすくなっている。さらに、職員は、毎月自己評価を行うことで、向上心を持ちながら働けるよう取り組んでいる。コロナ禍において、ユニット間の交流や懇親会などの実施ができておらず、職員は所属ユニット以外の様子の把握や交流ができていない状況にあるが、日々の業務の中で、リーダーが職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	◎	職員の能力に合った仕事の割り当てを行い、こなしていく事でレベルアップが図れる様に、常に助言、指導を行い、働きかけている。	/	/	/	
		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。	◎	各々の状態の把握に努め、モチベーションが維持できる様に働きかけている。	/	/	/	
		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)	◎	コロナ禍ではあるが、必要な同業者との交流の機会を持ち、情報の共有が出来る関係を作れている。研修への参加も、積極的に動いている。	/	/	/	
		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。	◎	常に連絡出来る状況を作り、ストレスの軽減について、都度、問題の解決が出来る様にフォローしている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃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。	◎	年2回、勉強会を開き、虐待や不適切なケアが何かを熟知できる様にしている。また、見過ごし等がない様に職員間でも啓蒙している。	/	/	◎	年2回虐待防止などの勉強会を実施して、職員は学ぶとともに、気になる行為が見られた場合には、職員同士で注意喚起をしている。また、不適切な言動が見られた場合には、状況に応じてその場で注意するとともに、リーダーに報告して対応をしている。さらに、内容により、リーダー会の中で話し合うとともに、申し送り時を活用して、職員に周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。加えて、リーダーから注意する場合には、該当職員に「何がどうして悪いのか」などを具体的に伝え、理解促進に努めている。
		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。	◎	処遇会を開き、ケアについての話し合いをしている。日常の業務の中でも、常に情報の共有に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	常に情報の吸い上げを行い、ストレス等の把握、軽減できる勤務になる様に配慮している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	年2回の勉強会を開き、身体拘束について熟知している。	/	/	/	年2回虐待防止などの勉強会を実施して、職員は学ぶとともに、気になる行為が見られた場合には、職員同士で注意喚起をしている。また、不適切な言動が見られた場合には、状況に応じてその場で注意するとともに、リーダーに報告して対応をしている。さらに、内容により、リーダー会の中で話し合うとともに、申し送り時を活用して、職員に周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。加えて、リーダーから注意する場合には、該当職員に「何がどうして悪いのか」などを具体的に伝え、理解促進に努めている。
		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。	◎	3月に1度、身体拘束適正化委員会を開き、状況の点検を行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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促している。	◎	要望が有っても、違法であることを伝え、身体拘束を行わないケアへの取り組みについて話し、理解を得る様にしている。	/	/	/	

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理解し、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。	◎	必要に応じて、日常生活自立支援事業や、成年後見制度について学び、利用者、家族へ必要に応じて情報提供を行っている。				
		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。	◎	必要な対応が出来る様に地域包括支援センターや専門機関とやりとりしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時対応マニュアルを掲示し、周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	定期的に勉強会を開き、初期対応が出来る様に訓練している。				
		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、ヒヤリハット共に書類にまとめて、内容を精査し、情報共有することで、対策している。				
		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。	◎	業務の中でリスクの抽出、情報の共有を行い、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。	◎	苦情があった場合のマニュアルを作成しており、内容を理解した後、適宜、対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	手順に沿って対応し、必要に応じて報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情についての対策、回答を行い、実践している。納得を得られる様に事後の状況についても報告し、関係の改善に努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	苦情については、目安箱を設けたり、第三者の連絡先を提示して機会を設けている。また、言い易い環境を作為に、関係作りにも尽力している。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や要望を聞くよう努めている。また、事業所内に目安箱を設置しているものの、利用されていない状況となっており、利用者や家族が活用できるよう周知方法を検討することを期待したい。さらに、日頃からリーダーは職員に声をかけて、意見や提案などを聞くとともに、出された意見の内容により、リーダー会や処遇会の中で話し合い、サービスの質の向上に繋げられるような支援に努めている。
		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。	◎	公的な窓口を設け、マニュアルにまとめ、いつでも閲覧できる様にしている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつけている。	◎	定期的現場に赴き、意見や要望を聴く機会を設けている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	日常的にコミュニケーションを図り、意見を収集している。より良い支援の為に情報共有の重要性を伝えている。			◎	
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。	◎	自ら省みる機会の重要性を理解し、自己評価を行っている。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組むとともに、ユニットリーダーが取りまとめて、ユニット毎に作成している。また、処遇会等を活用して、職員にサービスの評価結果を伝えるとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議を活用して、サービスの評価結果と目標達成計画を報告するとともに、全ての家族に送付している。コロナ禍の収束後は、集合形式の運営推進会議を開催して、参加メンバーにサービス評価の目的や意義を説明したり、目標達成への取り組み状況のモニターの協力を会議の参加メンバーや家族に呼びかけたりするなど、出された意見を反映させながら、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	結果から、目標をたて、達成に向けて全体で取り組んでいる。				
		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。	◎	運営推進会議等で、報告している。	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	書面開催ではあるが、状況を報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル、BCPを作成し、周知。対応出来る様にしている。				事業所では、各種災害マニュアルや業務継続計画(BCP)を作成して職員に周知するとともに、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。また、災害発生時に活用できるように、地域の福祉施設や会社との協力体制を整備するとともに、1週間分の水や食料などの備蓄品を用意している。コロナ禍以前は、事業所の避難訓練に、消防署や地域住民、近隣の事業所などに参加協力してもらい、合同訓練を実施することもできていた。コロナ禍において、家族や地域住民が来訪できる機会が少ないこともあり、利用者家族等、地域アンケート結果から、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、コロナ禍の収束後は、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、事業所便りを活用して、訓練の様子を掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族等へ安心安全な取組みが理解してもらえるよう、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	◎	定期的に訓練を行い、対応している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的におこなっている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	コロナ禍で難しい面もあるが、関係各所と連携を図り支援体制を確保している。	×	×	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	コロナ禍で難しい面もあるが、関係各所と連携を図り、情報の共有、災害対策に取り組んでいる。				
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)	◎	コロナ禍ではあるが、ホームページで情報を発信したり、問い合わせや、サービス利用に向けて、関係機関へ繋ぎ、対応している。				事業所として、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には、快く対応している。相談内容に応じて、地域包括支援センターや施設などの適切な関係機関の情報提供をすることもある。また、4名の外国人の技能実習生の受け入れにも協力している。コロナ禍以前は、小学生の職場見学などにも対応することができていた。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターなどが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、系列法人の他のグループホームなどと協力をしながら、連携を図ることはできている。
		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。	◎	電話の相談等、都度、対応している。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	コロナ禍での対応は難しい。				
		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。	◎	人材育成に注力し、出来る場合、積極的に取り組んでいる。				
		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)	△	情報の共有に努め連携して動ける体制を模索しているはいる。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 シャンプ 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 4 年 11 月 25 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3871200139
事業所名	グループホーム恵須栄
(ユニット名)	須 ユニット
記入者(管理者)	
氏名	片岡 寛之
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>地域の中で エ 笑顔満開で ス 健やかに イ 円満な日々を イ いきいきと過ごせる場所 私達は地域の中で一生懸命に生きる姿を真心を込めて支え、地域の中で笑顔の花を咲かせます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>1</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から20年が経過した事業所は住宅街に立地している。玄関前の道路は交通量が多く、交通の妨げにならないように玄関前に関係者の車を駐車しないよう配慮するとともに、職員は近隣の事故防止など、利用者の安全確保に努めている。また、避難訓練の際には、火災のみに留まらず、近隣の河川氾濫を想定して訓練なども実施しており、消防署員から指導をもらい、垂直避難のほか、避難の優先順位を決めるなど、災害発生時の具体的なシミュレーションが行われている。コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているものの、住宅街の環境を活かして、事業所周辺の散歩をしたり、大型モニターを活用したオンラインの面会に対応したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図りながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。家族等には、年6回恵須栄だよりを発行するほか、利用者の生活の様子などを詳細に記載した運営推進会議議事録の送付するとともに、毎月ホームページを活用して、事業所の出来事を掲載するなど、多くの情報発信に努めている。さらに、職員は利用者によく接して、物を大切にしながら、こまめな掃除や洗濯などを行い、清潔保持に努めている。加えて、全ての職員が、事業所の理念の達成に向けて取り組んでおり、職員同士や利用者の良好な関係が築かれ、働きやすい職場環境にも繋がっている。</p>
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者様の思いにそぐわない事も稀にあるが、スタッフは傾聴に努め、希望に沿った暮らし方の支援に努めている。	○	/	◎	入居前に、職員は利用者や家族から思いや希望を聞き取りをしている。日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞き取るよう努めている。また、耳が聞こえにくい利用者には、ホワイトボードなどのコミュニケーションツールを活用して筆談をすることもある。さらに、意思確認が難しい利用者には、家族から以前の生活の様子などを聞くとともに、利用者の表情や行動などから思いをくみ取るよう努めている。加えて、介護計画の更新時には、アセスメント情報の更新を行い、処遇会等を活用して職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人様はどうかという視点で検討を始めている。現実との乖離が見られたら処遇会や、申し送り時などで家族様の意見や第三者の意見も取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	スタッフはキーパーソンや以前利用していたサービスの職員さんから生活歴や思いを聞き取っている。入所されてから徐々に知人や親戚からの情報を共有するよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	アセスメントを作成する時や処遇会の時に利用者様の思いを聞き取り、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。	◎	本人が実際発した言葉をケース記録に記載する事によって客観的な視点で本人の思いに対する気づきを得ることができている。	/	/	/	
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。	○	インテーク面接やアセスメント時に可能な限り情報収集を行っている。また、一度作成した面接記録をリーダー会で発表し「スタッフが知りたい情報」の再検討をしてから家族様等に再確認している。	/	/	◎	入居前に、アセスメント表を活用して、職員は利用者や家族から生活歴や暮らし方、こだわり、大切にしてきたことなどの聞き取りをしている。以前利用していた施設の関係者や介護支援専門員から情報を聞くとともに、医療機関からサマリーなどの情報を提供してもらうなど、職員は少しでも多くの情報が収集できるよう努めている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞くほか、家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、情報を聞くよう努めている。さらに、把握した情報は、24時間シートなどに記録し、職員間で共有している。
		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。	◎	月に1回の処遇会において「今後できにくくなりそうなこと」も加えて各担当者から利用者様の身体面・精神面の両側面からその変化等を勘案して意見を交わしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	介護記録や申し送り帳にて連続性のある介護に努め、利用者の介護面・医療面での変化を把握・情報共有を行っている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	△	スタッフは把握している情報を元に支援内容を具体的に検討しているが、本人様の視点ではなくスタッフの視点で検討していることもある。	/	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらっている。また、把握したアセスメント情報をもとに、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状を確認して評価するとともに、より良いサービスが提供できるように職員間で検討をしている。さらに、リーダーは、職員視点に偏ることなく、利用者視点の検討を心掛けている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	処遇会において利用者様の課題に疑問点が出た場合は、処遇会でリーダーが各スタッフに確認をしながら課題及び支援方法を吟味している。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様の思いが第一ではあるが、社会的規範を逸脱しない範囲でのプラン内容を心掛けている。	/	/	/	事前に、利用者や家族のほか、医師などの関係者から意見を聞くとともに、処遇会を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者やリーダーを中心に介護計画を作成している。また、利用者の受診後に、医師から医療情報提供書を受け取るとともに、電話等で床ずれ予防や口腔ケアの方法のアドバイスをもらうなど、目標やサービス内容に意見が反映させた計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	コロナ禍であっても、家族様や医療関係者と話し合う機会を可能な限り多く持ち、その意見を拝聴した上で妥当性のある介護計画を作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人様が今できることを大切に、重度であっても個性のある唯一無二のプラン作りを目指している。	/	/	/	
		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。	◎	特に家族様には本人様の嗜好品や思い出の品などを持ってきてもらい、地域生活の延長性を保つため協力してもらっている。	/	/	/	

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
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。	◎	スタッフに介護計画を理解してもらえよう、処遇会では事前にプランに関する感想や、気づきを用紙に記載してもらい発表する機会を設けている。	/	/	/	◎ 処遇会を活用して、介護計画の内容を職員間で話し合うとともに、各ユニットの事務室に、ユニット内の全ての利用者の介護計画の目標が転記されたケアプランチェック表のファイルを配置して、職員はいつでも確認することができる。また、A4サイズのケアプランチェック表には、短期目標と1か月のサービスの実施状況を○×△などの記号で記録するなどの工夫が行われ、計画に沿った分かりやすい記録を残すことができています。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアプラン評価表にてプラン内容を実践できたかどうかを日勤職員・夜勤職員に分けて確認しあいモニタリングを行っているが、個別具体性のあるケースが記載されているかといえは不十分な面もある。	/	/	/	
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。	◎	期間に応じた見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、毎月実施する処遇会の中で、リーダーを中心に、ケアプランチェック表などを活用して、利用者の現状確認を行い、ケアプランチェック表の下段に評価などの記録を残している。さらに、利用者の退院時や状態の変化が見られた場合には、利用者や家族の意向を確認するとともに、医師や看護師の意見を踏まえて、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に1回の処遇会で現状確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	認知症の急速な進行やADLの顕著な低下があった利用者様の場合、本人様や家族様を交えて、新たなプランを作成している。	/	/	/	
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。	◎	緊急案件がある場合はまず、役職者で話し合いを行ない、その後、他の職員にもアナウンスしている。口頭ではあるが都度会議を開催している。	/	/	/	◎ ユニット毎に、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、連絡事項の伝達などの職員会も実施している。緊急案件のある場合には、リーダー会で話し合うほか、その日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できない職員には、事前に会議内容を書面で渡し、意見を提出してもらっている。加えて、話し合われた内容は申し送り時に伝達するとともに、処遇会等の議事録の回覧を行い、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	スタッフそれぞれが、課題を持って会議には臨んでいるが、事前準備をすれば、意見交換が活発にできている。	/	/	/	
		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。	◎	なるべく職員会議ではスタッフが集まる日に開催している。それでも、出席できない人には、事前に会議での検討内容を周知し、記載してもらっている。	/	/	/	
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)	◎	基本的には申し送り帳に記載して、スタッフ間の情報伝達を可視化しているが、家族様との具体的なやり取りはパソコンソフト内に入力して周知徹底を図っている。	/	/	/	◎ 日々の職員の交代時には、日誌や申し送りノート、個別のケース記録などを活用して、ユニット毎に口頭で申し送りが行われている。また、出勤時に職員は申し送りノートなどの確認を行い、確認後には押印やサインを残し、伝達漏れがないよう努めている。さらに、リーダー同士で、スマートフォンのSNSのコミュニケーションツールを活用して、情報伝達をすることもある。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	利用者様の要望を訊ねたり、言動を注視して叶えるよう努めている。	/	/	/	◎ 毎朝5時に起床して、体操やテレビを見る利用者があるほか、朝食の時間のぎりぎりまで寝ている利用者があるなど、職員は利用者一人ひとりのリズムに合わせて、生活が送れるよう支援している。中には、携帯電話を持ち込み、使用している利用者もいる。また、衣服は、家族に利用者の好みの服を着用してもらうとともに、服のこだわりがある利用者には、枚数を増やしてもらうなどの対応もしている。さらに、日々の着る服やレクリエーションなど、職員は利用者へ声をかけて、自己決定してもらえよう支援している。加えて、職員は利用者一人ひとりの生活歴や性格などを把握するとともに、場面に適した対応をしながら、活き活きとした表情を引き出すように声かけや雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	社会的規範に沿わないあらゆる場でも本人様に、選択、決定していただく場を提供している。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	◎	利用者様の生活習慣を把握したうえで、性格等を加味して声掛けし、こぞというタイミングを逃さないように支援を行っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりに努めている。	○	利用者様の状態を把握し、適した声掛けや雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様の表情を観察し、本人様の意向に沿った支援ができるよう努めている。	/	/	/	
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、自立たずさげない言葉かけや対応等)	◎	勉強会や研修を通じて、人権や尊厳を学び職員間で、言葉遣いに乱れがないか確認・声掛けを改善を図っている。利用者様のプライバシーを意識したさりげない言葉遣いを行っている。	/	/	/	◎ 事業所では、勉強会などで人権や尊厳を学び、日々態度や言葉づかいなどを職員間で注意し合っている。ユニット内の壁には、事業所の理念のほか、「敬語を使いましょう」などの掲示を行い、日頃からリーダーは意識した言動ができるよう職員に啓発をしている。また、トイレ誘導の際に、職員は「そろそろいかがですか」などの利用者の羞恥心やプライバシーを意識した声かけをするとともに、拒否する場合には、相性の良い職員から声かけをするなどの対応をしている。さらに、居室のドアの窓には、廊下から居室内が見えないように張り紙をするなどの配慮をしている。加えて、居室の入室時に、職員は利用者へ声かけやノックをしてから入室をしている。時には、不在時に職員がそのまま入室したり、意思疎通が難しい利用者に対して十分な配慮を行わずに、入室してしまうこともあり、リーダーは注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	ドアやカーテンなどで仕切りを設け、プライバシーが守れる支援を行っている。希望者には同性介助の入浴を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室前にノックや声掛けを行い、利用者様のプライバシーを尊重している。	/	/	/	
		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。	○	契約段階で個人情報使用の同意を事前にもらったうえで、守秘義務を念頭に置き、個人情報漏洩防止に努めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	先達者として敬意を払い、知識の提供やお手伝いを通じて、感謝しあう関係に努めている。	/	/	/	洗濯物たたみや掃除などを手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、利用者から、「また、やらせて」などの返答があるなど、役割が利用者のやりがいに繋がっている。また、利用者同士で洗濯物たたみなどの役割を分担したり、いすに座りやすいように他の利用者が手助けをしたり、レクリエーション時に利用者が説明するなど、相互に助け合いや支え合う場面も見られる。中には、入院した他の利用者の回復を願い、毎日祈る利用者もいる。さらに、職員は利用者の性格や出身地、他の利用者との相性を把握して、気の合う利用者同士が近くに座れるように、配席などの配慮をしている。加えて、利用者同士が言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が間に入り対応をするなど、利用者が不安などを抱かないような支援に努めている。
		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。	◎	一緒に生活をして会話をしていくうえで、利用者様同士教え、支えあっていくことの大切さの理解を深めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者様の特徴や人間関係を把握し、良好な関係が築けるよう努めている。席順等も相互作用が機能するように配慮している。世話役の利用者様からアドバイスを頂くこともある。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様の言動を注視し、トラブルが起きそうな場合は、職員が間に入るなどで、問題解決に努めている。	/	/	/	
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。	○	受診に行かれる際などに家族様から情報を貰い、生活歴の確認や、コミュニケーションを通じて本人様の人間関係を把握できるようにしている。	/	/	/	
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍のため面会や外出はできていないが、家族様や旧来の友人とはリモートや電話、差し入れて関係が途切れないように支援を行っている。	/	/	/	
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)	○	その時の感染症の状況や気候を考慮しながら、散歩や日光浴を行っている。	△	○	○	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられ、外出できる機会が減少している。天気の良い日には、玄関前のベンチで日光浴や外気浴をするほか、利用者職員が1対1で事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして紅葉を見に出かけるなど、職員は利用者が屋外に出て、少しでも気分転換が図れるよう支援している。さらに、車いすの利用者も同様に、玄関前に出て、外気浴や散歩を楽しんでもらうなど、居室の中だけに留まることなく、リビングや屋外に出て過ごしてもらえるような支援に努めている。加えて、外出できる機会が減っている代わりに、職員が飼っている犬を事業所に連れて来て、屋外のベンチで利用者と触れ合う時間を設けるなどの工夫も行われ、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	コロナ禍のため、病院受診等の必要以外の外出は避けていただいている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	内部や外部の勉強会を通じて理解に努め、処遇会などの場で具体的なケアの方法を話し合っている。	/	/	/	日々の支援の中で、職員は24時間シートなどを活用して、利用者一人ひとりの「できること・できなくなったこと・できないこと」などを把握している。また、日常生活の中で、利用者のできることやできそうなのは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、リーダーは、新人職員に対して、「利用者が少しでも自立した生活を送るためには、やってあげることが一番ではない」ということを繰り返し伝え、理解促進に努めている。加えて、体操や散歩などを取り入れ、職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	勉強会を開いて理解に努めるとともに、利用者様の残存能力の把握を行い、お手伝いなどから心身の維持向上を図れるよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	本人様の現状を把握し、声掛けを行いながら見守りし、できないときは声掛けを行いながら一緒にできるように努めている。	◎	/	◎	
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。	◎	日々の様子やコミュニケーションを通じて本人様の好きなことや、できることの把握に努めている。	/	/	/	洗濯物たたみやモップかけなど、日々の生活の中で、利用者に役割を担ってもらい、職員と一緒にやるようにするなどの支援をしている。得意な絵を廊下の壁に飾っている利用者もいる。また、水道漏れの修理や、車いすのタイヤ交換のアドバイスをするなど、職歴を活かした役割を担ってくれる利用者もいる。さらに、職員は利用者自身が興味あることを模索して声をかけたり、レクリエーションへの取り入れを検討したりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	一人一人の精神や身体面を鑑みうたえて、お手伝いやレクリエーションなど、どんなことに興味があるのかを模索し、楽しみや出番の機会を作れるよう努めている。	△	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	事前の聞き取りやコミュニケーションを通じて、利用者様の好きな身だしなみを把握している。				毎朝、自分で着る服を選び、お気に入りの化粧水をつけて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、利用者の尊厳保持の観点から、食事の際に、事業所ではエプロンを使用することはなく、食べこぼしで衣服の汚れなどが見られた場合には、職員がさりげない声かけを行い、居室へ移動して着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、自己決定が困難な利用者には、家族が持って来てくれた好みの服を職員が選ぶほか、訪問美容師に、利用者者に似合う髪形にしてもらうなどの支援をしている。加えて、こだわりの馬毛のブラシで髪をとかす利用者がいるなど、本人の好みで身だしなみが整えられるような支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	起床時、入浴時、更衣時に、利用者様と衣類の選択に参加してもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	◎	更衣介助時に声掛けを行いながら、本人様の表情を観察して好きな服が着れるよう支援している。				
		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。	◎	家族様や本人様の希望を聞きながら、その人に合った服装にな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カバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	利用者様のプライドを尊重し、清潔保持ができるよう素早く拭き取りや、更衣をしていただいている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ禍のため、外出はできないが定期的にホームで散髪を行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	髪や衣類の汚れがあれば、素早く整えるよう努めている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	研修や職員間の話し合いを通じて食事の大切さを理解し合っている。				事業所では、管理栄養士が立てた業者の配食サービスを活用して、業者から1人分ずつに小分けされた調理済みの食材が配達され、ユニット内で炊飯と汁物を作り、盛り付けをして利用者へ提供している。毎月1日は特別メニューとなっており、赤飯やおせち風の盛り合わせ、フルーツポンチなどが提供され、利用者様に喜ばれている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食器拭きをするほか、ぜんざいの白玉作りや芋炊きの味付の確認、クリスマスケーキの飾りつけなどを手伝ってもらうこともできていた。アレルギーや苦手な物がある利用者の情報は、事前に業者に伝えて、代替品を用意してもらうことができていた。食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらったほか、利用者の状態に合わせて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。中には、プラスチック製のコップを嫌い、陶器の湯飲みで水分補給している利用者もいる。コロナ禍において、感染症対策や労働基準監督署の指導により、食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートをするだけでなく、時間をずらして休憩時間を確保した上で、食事を摂るようにしている。また、オープンキッチンで炊飯や盛り付けをしていることもあり、利用者に食事の匂いが漂うほか、職員はメニューなどの会話をしながら食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。さらに、毎日の献立を冷蔵庫に貼り出し、利用者様が確認できるようにしている。加えて、職員会議を活用して給食会議を実施して話し合い、種類の時に米の炊飯量が多いことや、繊維の多い食材が苦手な利用者が多いことなどの意見を、業者の管理栄養士等に伝えることができていた。
		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。	◎	感染症の十分な対策を行ったうえで、後片付け等ができる利用者様には一緒に一緒に行ってもらっている。			△	
		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。	◎	利用者様には手指消毒を十分に行った上で食事の後片付けなどをさせていただいている。そうして役割を持つことの大切さを実感してもらっている。				
		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。	◎	インタビュー面接段階である程度は把握している。スタッフへは入所前から利用者様の嗜好を周知させている。				
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	給食委員会で情報収集し献立に活かしている。季節感を感じられるように一日等はお好みメニューから利用者を選んでもらっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	退院後などに刻み食を食べられていた利用者でも嚥下機能の向上が見られたら、普通食に移行してもらっている。				
		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。	◎	入所前から利用されている本人様のこだわりのある食器用具を使用してもらっている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	スタッフは食事介助に専念しており利用者様を注視しながらさりげなくサポートを行っている。			△	
		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。	◎	調理場とホールが隣り合わせなので利用者様が今日は何のメニューであるのか？美味しそうなのか？を想起できるようになっている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	○	給食会議の開催での栄養に纏わる報告を毎月受けている。				
		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。	◎	食事摂取量の不十分な利用者様は家族様の協力を得て本人の嗜好にあった食べ物を持参していただき、十分なカロリーとなるように努めている。				
		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。	◎	給食会議が開催されており管理栄養士を含めたメンバーが参加し献立や形状について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。	◎	食材は適温に管理して調理から提供するまでの時間を決めている。食後は必ずシンクや布巾をハイター消毒している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	各自が内部研修や外部研修において、その重要性を学んでいる。				職員は、勉強会等で口腔ケアの必要性や重要性を学んでいる。毎食後に、職員は利用者へ声をかけて、洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りや磨き残しなどのサポートをするほか、全ての利用者の口腔内の確認をすることができている。また、多くの歯石の付着や、義歯が合わないなどの異常が見られた場合には、歯科受診に繋げている。さらに、歯磨きが嫌いな利用者には、歯科医にアドバイスをもらい、介護計画のサービス内容の中に歯磨き動作のレクリエーションに取り入れるなど、口腔ケアを実践してもらって工夫している。加えて、夜間に利用者が使用した歯ブラシやコップを消毒するとともに、義歯は洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。	
		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。	○	毎食後、口腔内の確認を行い、義歯が合わなくなったり、歯石が多くなれば歯科に調整や治療に行ってもらっている。			◎		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	口腔ケアマネージメント計画に則って支援している。定期的な口腔ケアの勉強会や、歯科医師からの勉強会にも参加している。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後に口腔内の確認を行い、義歯が合わなくなったら調整してもらったりしている。					
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	内部研修や外部研修に参加し勉強することで、利用者へ合った支援を心がけている。また、レクリエーションの一環として利用者様を交え口腔ケアについて実践形式で共に学んでいる。					○
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。	◎	原則的には本人様が使われていた布パンツや衣類を使用してもらい、紙パンツに移行する際には十分に本人や家族との話し合いを行っている。				事業所では、トイレで利用者が排泄できるよう支援している。日々の排泄記録から、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで生活を送ることのできている利用者もいる。また、ほとんどの利用者は、紙パンツや尿取りパッドを使用している。さらに、職員は利用者の排泄量や状態に応じた排泄用品が使用できるよう努めており、用品の使用や変更をする場合には、処遇会で排泄用品の適性などの検討を行い、利用者や家族に確認の上で使用している。中には、日中と夜間のパッドの種類などの使い分けをしている利用者もいる。加えて、退院直後に、紙おむつを使用している利用者も多く、職員が状態を確認しながら、声かけやトイレ誘導を行い、紙パンツなどの使用へ変更できるよう支援している。	
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	特に認知症の方における便秘の弊害は毎日職員間で話し合っており周知している。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表にて多くの情報を書き込み利用者の排泄パターンの把握を行っている。					
		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。	◎	排泄記録や夜勤者から、日勤者への申し送りを通じて利用者の排泄パターンの把握を行っている。		◎			◎
		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。	◎	水分補給やトイレでの排泄の拒否の原因を探り処遇会等で検討・模索している。					
		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。	◎	スタッフが入所当初から知っている利用者様が多いという事実があるせいか、処遇会等で排泄パターンを熟知できており失敗が少なく誘導できている。					
		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、どのような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。	○	利用者様の意見や家族様の意見を確認して処遇会で検討し、日中と夜間帯によってパッドの種類を使い分けている。					
		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。	◎	排泄量に応じたパッドの使い分けをしている。					
		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)	◎	個別に水分摂取量を定めたり、便秘を解消するお茶を持ってこられたりと各利用者様に合った便秘解消方法を実施している。					
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めず、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)	◎	利用者の希望や習慣に沿って、入浴を心がけている。アセスメント作成においても、疾病を鑑みたくて好みのお湯の温度などを記載し把握できるようにしている。			◎	○	午前中の時間帯を活用して、利用者が週2回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、職員は可能な範囲で柔軟に対応している。湯船に浸かっている間に、身の上話をする利用者もいるなど、ゆったりとくつろいで入浴できるような支援に努めている。また、入浴を拒む利用者には、相性の良い職員が声をかけたり、入浴順や時間帯を変更したりするなど、工夫した対応が行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	のぼせない程度に本人様の希望の時間入っていただいている。					
		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。	◎	残存能力を活かしてゆっくりと入浴を楽しんでいただけるよう心がけている。					
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	一度は声掛けをして無理な場合はスキルが高いか、相性のいい職員と交代して気持ちよく入浴していただいている。					
		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。	◎	定期的バイタル測定に異常が見られた場合は再検したり、当日は控えて別の日に入ってもらっている。					

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
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。	◎	夜勤者の1時間おきの巡回を朝の申し送りで伝達しているため把握できている。				現在、眠剤を服薬している利用者があるが、事業所では服薬による転倒の恐れや生活の質の低下などの考慮を行い、医師と相談しながら、できるだけ薬の減量や中止できるよう努めている。日中の過ごし方などの工夫を行い、職員は利用者が夜間に良眠できるよう支援している。また、昼夜が逆転している利用者には、夜間に好きな服を並べるなどの見守りをしたり、日中にその日の状態に応じた活動や音楽鑑賞、昼寝等をして過ごしてもらうなど、職員は無理強いない対応をしている。
		b	夜寝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。	◎	日中に適度な運動で体を動かしたり、気分転換を図ることによって、睡眠のリズムがとれるように支援している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	受診時に最近の当該利用者様の様子を文面化し、主治医から支援内容を頂いて支援に役立てている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	昼食後、レクまでの時間は居室にて昼寝がしやすい環境を整えている。				
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。	◎	電話や手紙のやり取りは自由に行ってもらっている。ただ、電話に関しては他利用者様の安眠の妨げにならない時間帯でお願している。				
		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。	◎	年賀状などはスタッフが字の書けない利用者様のお手伝いをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	利用者様が希望すれば気持ちよく対応している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	年賀状を利用者様にお渡しし、返事の確認対応を行っている。				
		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。	○	必要に応じて家族様にも対応していただけるようお願いしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	ノーマライゼーションの中の利用者様とお金の使用における息を理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍のため最近では利用者様の買い物は控えてもらっている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	トラブルにならない程度で自己管理の大切さやお金を使うことにより脳への影響や影響があることを理解して支援している。				
		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。	◎	殆どいらっしゃらないが家族様とはしっかり話し合っている。				
		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)。	△	金銭を所持されている方は、所有している金額を定期的に確認しているが、金銭管理が難しくなった利用者様には本人様の同意を得てご返却している。				
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。	◎	遠方に住まれている家族様や日中忙しい家族様等状況やニーズに対応して柔軟な支援ができる体制を整えている。	○	○	コロナ禍以前は、利用者や家族の要望に応じて、外出や外泊のほか、お墓参りなどに出かけることもできていた。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、帰宅願望のある利用者等には、ドライブに出かける際に、自宅近くを通るなどの対応もしている。	
(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。	◎	玄関には各ユニットのプレートを貼っている。玄関周りの掃除も丁寧に行っている。	○	○	○	事業所の敷地内は、道路から玄関まで、なだらかなスロープとなっており、車いすや手押し車の利用者も出入りしやすくなっている。また、玄関前には、庭木や花が植えられているほか、木造のベンチが並べられ、利用者や来訪者は寛ぐことができ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、家庭的な雰囲気を感じており、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、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	スタッフ間の連携を密に行い、外へ出ようとする行動を察知しトイレ誘導行ったり、安心感に繋がるようにお茶を提供したりと対応している。	○	○	○	リビングの壁には、紅葉の貼り絵やカレンダーが貼られ、利用者は季節を感じる事ができる。窓際には、畳ベンチやソファが置かれ、利用者は移動中などに座って休めるよう工夫されている。毎日、午前と午後、職員は利用者と一緒に掃除や消毒をするともに、窓を開けて換気も行われ、快適な空間となっている。「1日の終わりに、ふかふかの布団に安心して眠ることができるように」という職員の思いから、ユニットの外の廊下の手すりには、利用者の布団やパジャマなどがたくさん干されるなど、家庭的な雰囲気を感ずることができる。
		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。	○	感染症予防の観点からも時間ごとに換気を行い、気持ちの良い空気を吸っていただけるよう心がけている。	○	○	◎	
		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。	◎	折り紙で花を飾るなど、創作物を作成してもらい季節感のある壁画づくりなどを利用者様と一緒にやっている。	○	○	○	
		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。	○	ホールや居室にはソファを置いて寛げる環境を作っている。	○	○	○	
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。	◎	本人様の気に入られた服を持ってきたり、愛着のある家具などの上に家族様の写真や似顔絵を貼って寛いでもらっている。	○	○	◎	1階ユニットの居室には、トイレや洗面台が備え付けられている。利用者は、いすやソファ、タンス、テレビなどの使い慣れた物のほか、位牌や家族の写真、好みの寝具などを持ち込むなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。また、電動ベッドや立ち上がり支援の福祉用具などをレンタルしている利用者もいる。さらに、毎日、職員は利用者と一緒に居室の掃除や換気をするなど、清潔保持に努めている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	利用者一人一人のできる事わかることを見極めて、できないことはさりげなく支援するより1人の能力を引き出す努力をしている。	○	○	○	居室のドアに表札をかけたり、トイレや浴室を大きく表示したりするなど、利用者が認識しやすいようにしている。また、緑内障で視力が低下した利用者の居室のドアには、似顔絵を貼る工夫を行い、自分の居室を分かりやすくしている。さらに、居室のタンスの引き出しには、靴下やズボンなどのラベルを貼り、利用者自身が認識して、取り出せるよう配慮している。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	◎	過程で使用していた化粧品を使ってもらったり、コーヒーなどの嗜好品を各自飲まれたり、昔のアルバムを見ることなどで、心の安寧が図れるように努めている。	○	○	○	
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に暮らしていること、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)	◎	スタッフ間の連携を密に行い、外へ出ようとする行動を察知しトイレ誘導を行ったり、安心感に繋がるようにお茶を飲んでいただいている。本人様の嗜好品を提供することで心の安寧を図っている。	◎	◎	◎	職員は勉強会などで学び、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、19時から7時まで施錠をしている。また、帰宅願望のある利用者には、職員と一緒に屋外に出て、玄関前のベンチに座って会話をしたり、リビングでお茶を飲んだりするなど、気分転換してもらえるような支援に努めている。
		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。	◎	夜間は防犯上施錠しているが日中は施錠していない。	○	○	○	
(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。	○	利用者様の既往歴・現病歴・薬の副作用の重要性を理解している。	○	○	○	
		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。	◎	バイタルチェックを1日3回行い、必要時は夜間も行っている。異常がないか観察し記録に残し、スタッフ間で共有し早めに対処を行っている。	○	○	○	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	利用者様ご家族様の希望を考慮しかかりつけ医に必要時は相談をしている。必要時は、緊急搬送したり、入院に繋いでいる。	○	○	○	
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。	◎	本人や家族様の希望に応じて早期に症状などを報告し、病院受診をしていただいている。	◎	○	○	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	往診や通院をする際は希望に応じて受診できるように、適切な支援を行っている。	○	○	○	
		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。	◎	通院時は家族様が、同行してくださっている。その時の症状などは説明させていただき、状況によってはバイタル表や、家族様へわかりやすい文章で説明をさせていただいている。受診結果は職員がそれぞれ情報を詳しく聞き、共有している。	○	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時は、介護看護サマリーを作りADLや施設での生活情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中の情報を家族様やケースワーカーを通し入院計画書を参考に退院に向け情報を得ている。				
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。	◎	介護職員の気づきを看護職員やユニットリーダーに報告し必要時主治医と相談している。訪問看護は緊急時に援助してもらった協力体制を敷いている。				
		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。	○	看護職員に報告を行い、往診や医療機関と相談をできる体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態を把握する上でバイタル測定や水分、食事・排尿・排便などのデータを把握している。必要に応じ受診していただいている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	病院受診の際に薬が処方され、情報書をもとに理解している。バイタル等のデータをもとに変化がある際は、主治医や医療機関と連絡を密におこなっている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬はダブルチェックを行う。服用時は他のスタッフへ声掛けをしている。最後に薬包をチェックするために、名前書きをした所にそれぞれを置き、空の薬包を他のスタッフがチェックをし、廃棄している。				
		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。	◎	すべての利用者様の薬の情報も副作用も勉強している。精神薬や認知症などの薬は特に注意が必要で、必要時は主治医と相談をしておこなっている。				
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。	○	重度化した場合は家族様、主治医、職員と話し合いを行いなるべくご家族様の希望に沿いながら、方針をとら共有している。				事業所には、「看取り及び重度化した場合に関する指針」があり、入居時に家族等に、事業所では対応できない医療行為などの説明を行い、同意を得ている。また、事業所では、基本的な看取り支援を実施しておらず、多くの利用者は重度化や医療行為が必要になった場合には、協力医療機関や周辺施設の紹介を行うなど、病院や他の施設へ転院をしている。また、職員は勉強会で緊急時の対応方法のほか、利用者が状態が悪くなった場合を想定して、食事や排泄などの介護方法を学び、事業所で可能な限り生活が送れるよう支援している。さらに、利用者が重度化した場合には、早めに家族の意向を確認するとともに、主治医や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。事業所のある地域には、看取り支援のための協力医療機関が存在しないため、現在は看取り支援は取り組んでいないが、リーダーは、「今後体制を整えば、看取り支援にも対応していきたい」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。	○	終末期や重症化となり得る前に、方針について関係者と話し合いを行っている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	スタッフ間での話し合いを行い、食事や排泄等の一般状態を吟味しながら支援の範囲を考慮している。				
		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。	○	施設での介護行為・医療行為について、家族様へ十分に分かりやすい説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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固めながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	入所時に重症化や終末期の指針を説明し、本人様・家族様に同意を得ている。主治医と連携を固め、情報交換を行っている。				
		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)	○	家族様の心情の理解を得るため全体像をとらえて支援を行うようにしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症対策マニュアルを基本とし、対応をしている。また、バイタル測定はこまめに行い、早期発見に努めている。職員会の時に、感染症についての注意事項等を共有している。				
		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。	◎	マニュアルを参考に感染症が発生した際は、速やかに対応できるようにしている。足踏みペダルをゴミ箱や、使い捨てガウンや消毒類などを設置している。使い捨て手袋やガウンの着脱の方法などの勉強会を行っている。				
		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。	◎	行政からのコロナなどの感染症に対しての情報を入手し、全員に周知している。テレビや、ラジオ、インターネットなどを通し、職員一人一人が、情報を取り入れる努力を行っている。それを共有している。				
		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。	○	手指消毒は1ヶ所毎に行っている。うがいも飛沫しないよう留意している。職員の食事は個別でとっている。感染のリスクがあるため面会は現在行っていないがリモートでの面会は開催中。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様の諸事情を鑑み、職員は、喜怒哀楽を共有しお互いに支えあっている。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族に夏祭りや芋炊き、敬老会、クリスマスなどの行事への参加を呼びかけて、歌や銭太鼓、演劇などの協力をしてもらうなどの交流を図ることができていたが、現在は開催を自粛している。コロナ禍において、事業所には面会などの制限が設けられ、家族が来訪する機会が減少しているものの、ガラス越しの面会のほか、大型モニターを活用したオンライン面会に対応するなど、利用者や家族に喜ばれている。また、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は家族に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。毎月、利用者毎の担当職員が利用者の状況を記載した手紙を送付するほか、ホームページを活用して、行事の様子などを掲載して、情報を発信している。さらに、2か月に1回恵須菜だよりや運営推進会議の議事録を送付して、事業所の出来事や行事報告、職員の退職などを家族に伝えているが、コロナ禍で家族が来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケートの結果から、職員の入退職などの運営上の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、利用者に自筆で年賀状等を書いてもらい、家族に送付することもあり、利用者が亡くなった後に、年賀状が届けられたこともあり、家族に感謝されている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	リモートを使用した面会の機会を設けている。	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、利用者様の状態を各担当者が手紙にて報告している。また、受診時やお電話でもお知らせしている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるよう支援している。(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)	○	入所時や入所後に家族と利用者との関係をお聞きし、いい関係になるよう、認知症についての理解を得られるようお話をさせていただいている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	行事や設備改修、職員の異動や退職について、来訪時や運営推進会議などで、都度報告している。	x	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	認知症高齢者に起こりうるリスクに関しては丁寧に説明している。そのうえでリスクヘッジを行っている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	定期的な近況をお伝えしたり、変化があった場合は都度家族様に連絡し情報共有をしたり、協力を仰いでいる。	/	/	◎	
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)	○	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、できるだけ丁寧に家族様が理解できるよう努めている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるよう支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	△	退居に関しては病院入院が絡んでくることが多いが、明確な体制があるにも拘らず、説明が不十分だったことがあった。利用者様が行き場のないような状況を作らないよう、周辺施設と連携を行っている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	x	設立時、地域の人に、説明し理解をいただき、見学や遊びにきていただいている。現在は世情的に難しい。	/	◎	/	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域の行事に参加し、利用者や地域の人との交流を図り、繋がりが持てる機会を増やすように努めているも、昨今の状況下では厳しいものがある。	/	△	○	
		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。	x	設立時、地域の人に、説明し理解をいただき、見学や遊びにきていたと聞いているが、コロナ禍の中では難しい。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	現在はコロナ禍のため気軽な往来は難しい。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩していた時は地域の人に挨拶や簡単な会話などをしていたが、コロナ禍の中現在は難しい。	/	/	/	
		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)	x	コロナ禍でもあり感染症予防のため地域との付き合いが難しくなっている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ禍の為、以前の様に地域の方を招待していた芋炊き会などのイベントは行えておらず、ボランティアも理美容等必要最小限の交流となっている。しかし周辺の福祉施設や訪問看護ステーションとの協力体制を整えることができた。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	書面にて運営推進会議を行っている。	△	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、メディカルソーシャルワーカーなどの参加を得て開催をしている。コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、会議の参加メンバーや全ての家族に、詳細な資料を送付して、事業所内の状況を伝えている。今後は、書面開催においても、会議の参加メンバーや家族から意見を出してもらうなど、有意義な会議となることが期待される。コロナ禍の収束後は、自治会長へ会議の参加を呼びかけるなど、さらに地域との交流が深められることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	書面にて運営推進会議を行っている。情報交換は詳細に行えている。自己評価や検討結果については、ユニットの玄関入口に誰でも見られるよう設置している。	/	△	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	書面にて運営推進会議を行っている。	/	/	○	
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。	○	事業所名の「エスエイ」を頭文字にした事業所理念をわかりやすいところに掲示し、常に職員間で共通認識を持てるよう朝の朝礼で復唱して事業所理念を再確認できるようにしている。	/	/	/	月1回程度、代表者は事業所に来訪し、リーダーから報告を受けている。事業所では、定期的に勉強会等を実施し、職員のスキルアップに努めている。また、外部研修に参加する際に、職員は優先して有給休暇を取得することができ、参加しやすくなっている。さらに、職員は、毎月自己評価を行うことで、向上心を持ちながら働けるよう取り組んでいる。コロナ禍において、ユニット間の交流や懇親会などの実施ができておらず、職員は所属ユニット以外の様子の把握や交流ができていない状況にあるが、日々の業務の中で、リーダーが職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	運営理念を、利用者、家族、地域の人が目にとまるような場所に掲示しているが、コロナ禍のため殆ど来訪者がいない。	△	x	/	
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。	◎	職員の技量に合わせて、外部の研修を受けてもらっている。また内部では、毎月の勉強会を行っている。	/	/	/	月1回程度、代表者は事業所に来訪し、リーダーから報告を受けている。事業所では、定期的に勉強会等を実施し、職員のスキルアップに努めている。また、外部研修に参加する際に、職員は優先して有給休暇を取得することができ、参加しやすくなっている。さらに、職員は、毎月自己評価を行うことで、向上心を持ちながら働けるよう取り組んでいる。コロナ禍において、ユニット間の交流や懇親会などの実施ができておらず、職員は所属ユニット以外の様子の把握や交流ができていない状況にあるが、日々の業務の中で、リーダーが職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員のスキルアップのため勤務体制にも配慮している。若手の職員や技能実習生には毎日の介護業務の中で、指導している。	/	/	/	
		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。	○	毎月の自己評価で努力目標をあげてもらい、それに対して、実行出来ているか評価している。休憩時間の取得や労働時間や職場環境の改善が出来ている。	/	/	/	
		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)	◎	近隣の福祉施設と行事や、勉強会に参加したり、意識向上に繋がるよう配慮している。	/	/	/	
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。	◎	管理者・役職者、職員にストレスや悩み、トラブルがないか個人面談を行い対応している。解決への方策を模索している。	○	○	○			
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃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。	○	勉強会を開催し、スタッフが虐待防止について、学び理解をしている。指針こそあるが一連の流れをマニュアル化したものは存在していないため作成したい。	/	/	◎	年2回虐待防止などの勉強会を実施して、職員は学ぶとともに、気になる行為が見られた場合には、職員同士で注意喚起をしている。また、不適切な言動が見られた場合には、状況に応じてその場で注意するとともに、リーダーに報告して対応をしている。さらに、内容により、リーダー会の中で話し合うとともに、申し送り時を活用して、職員に周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。加えて、リーダーから注意する場合には、該当職員に「何がどうして悪いのか」などを具体的に伝え、理解促進に努めている。
		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。	◎	定期的な勉強会等を、開催しほとんどすべての職員が、「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」「緊急やむを得ない場合」について勉強を正しく理解している。	/	/	/	
		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。	◎	代表者・管理者は職員にストレスがあるか、個人面談を行い問題解決に努めている	/	/	/	
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。	○	定期的な勉強会等を、開催しほとんどすべての職員が、「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」「緊急やむを得ない場合」について具体的に学び、正しく理解をしている。	/	/	/	家族様から「身体拘束をしても構わない」という意見も頂戴するが、利用者の心理状態やBPSDIにも悪影響を及ぼすことを説明させてもらっており、現在は離設のリスクが高い利用者様が多いが施設は行っていない。
		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。	◎	定期的な勉強会などを開催し、職員全員が身体拘束について理解できるよう、利用者様について何が身体拘束に当たるのかを話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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促している。	◎	家族様から「身体拘束をしても構わない」という意見も頂戴するが、利用者の心理状態やBPSDIにも悪影響を及ぼすことを説明させてもらっており、現在は離設のリスクが高い利用者様が多いが施設は行っていない。	/	/	/	

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
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。	△	勉強はしているが制度の違いや利点について十分理解しているとは言えない。パンフレット等の情報提供はできている。ただ、利用者様や家族様の個性に対応するスキルが足りない。				
		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。	○	西条市介護支援専門員連絡会に参加して成年後見制度やその他社会資源の利用の仕方を学んでいる。				
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。	○	内部研修や外部研修に参加したり、実践的な勉強会も行っている。事故発生時マニュアルも作成している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	職員会議の時の勉強会の際、看護師が中止になって実施している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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、ヒヤリハットは職員間で検討され、情報共有されて、再発防止に努力している。				
		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。	◎	処遇会や職員会議内で当該月の事故報告(種類や人数・原因)等の発表があり、スタッフが原因究明する時間を設けている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルは整備され、職員に理解されて、一連の流れは周知されている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情は手引書に沿って処理され、相談、報告等適宜されている。				
		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。	○	必要に応じ対応しよい関係作りを努めている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見、要望、苦情を伝えられる機会が作られている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や要望を聞くよう努めている。また、事業所内に目安箱を設置しているものの、利用されていない状況となっており、利用者や家族が活用できるよう周知方法を検討することを期待したい。さらに、日頃からリーダーは職員に声をかけて、意見や提案などを聞くとともに、出された意見の内容により、リーダー会や処遇会の中で話し合い、サービスの質の向上に繋げられるような支援に努めている。
		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も適宜行っている。	○	公的窓口の情報提供も適宜行われている				
		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。	◎	毎日、管理者からの意見を聞いてアドバイスをしている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員の意見、要望、提案等を聞く機会がもたれ、利用者本位の支援と職員の新たな提案のバランスをとっている。			◎	
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。	△	役職者以上はある程度理解し取り組んでいるが、すべての職員が理解しているとは言えない。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組むとともに、ユニットリーダーが取りまとめて、ユニット毎に作成をしている。また、処遇会等を活用して、職員にサービスの評価結果を伝えるとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議を活用して、サービスの評価結果と目標達成計画を報告するとともに、全ての家族に送付している。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を開催して、参加メンバーにサービス評価の目的や意義を説明したり、目標達成への取り組み状況のモニターの協力を会議の参加メンバーや家族に呼びかけたりするなど、出された意見を反映させながら、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	評価結果に基づいて、事業所の現状、課題は把握され、実現可能な目標が作成され、達成のため、事業所全体で取り組もうという意欲はあるが、内容が「地域との繋がり」のため世情からしても困難である。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議では書面での報告となっているため、今後の取り組みのモニターをしてもらうまでには至っていない。	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に掲げた取り組みの成果は、事業所はともかく運営推進会議は書面にて報告となっているため、十分とまでは言えないかもしれない。				

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)	○	災害対応マニュアルは作成されBCPも存在するが現実的に即したマニュアル刷新のた、新たに検討中である。				事業所では、各種災害マニュアルや業務継続計画(BCP)を作成して職員に周知するとともに、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。また、災害発生時に活用できるように、地域の福祉施設や会社との協力体制を整備するとともに、1週間分の水や食料などの備蓄品を用意している。コロナ禍以前は、事業所の避難訓練に、消防署や地域住民、近隣の事業所などに参加協力してもらい、合同訓練を実施することもできていた。コロナ禍において、家族や地域住民が来訪できる機会が少ないこともあり、利用者家族等、地域アンケート結果から、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、コロナ禍の取組後は、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、事業所便りを活用して、訓練の様子を掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族等へ安心安全な取組が理解してもらえるよう、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	◎	消防法に準拠した防災計画を実施しており、夜間想定した避難訓練も行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	地域の福祉施設等と協力し、施設設備の点検を定期的に行ない備蓄備品の整備を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域住民、消防署、近隣他事業所と合同訓練、話し合いがされ、協力、支援体制が確保している。	×	×	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	コロナ禍となってからは以前は積極的に行っていた消防や地域の福祉施設、地域の会社には参加していただいたり、アドバイスをもらうことが減っている。				
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)	×	認知症ケアについて、地域に活発に情報発信、啓発活動はコロナ禍もあってできているとは言えない。				事業所として、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。相談内容に応じて、地域包括支援センターや施設などの適切な関係機関の情報提供をすることもある。また、4名の外国人の技能実習生の受け入れにも協力している。コロナ禍以前は、小学生の職場見学などにも対応することができていた。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターなどが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、系列法人の他のグループホームなどと協力をしながら、連携を図ることはできている。
		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。	△	たまに、電話にて相談があるが、コロナ禍依然と比べ激減している。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	認知症対応型共同生活介護についての説明や相談をされた場合は応じているが、積極的に事業所を開放しているとは言えない。				
		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。	○	外国人技能実習生の受け入れを行っている。介護人材の養成のため地域の人材、研修事業はコロナ禍もあり難しい。				
		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)	○	リモートワークが中心になるが感染リスクを極力抑えたものを中心に連携できている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 11 月 25 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3871200139
事業所名	グループホーム恵須栄
(ユニット名)	栄 ユニット
記入者(管理者)	
氏名	片岡 寛之
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 地域の中で エ 笑顔満開で ス 健やかに イ 円満な日々を イ いきいきと過ごせる場所 私達は地域の中で一生懸命に生きる 姿を真心を込めて支え、地域の中で 笑顔の花を咲かせます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から20年が経過した事業所は住宅街に立地している。玄関前の道路は交通量が多く、交通の妨げにならないように玄関前に関係者の車を駐車しないよう配慮するとともに、職員は近隣の事故防止など、利用者の安全確保に努めている。また、避難訓練の際には、火災のみに留まらず、近隣の河川氾濫を想定して訓練なども実施しており、消防署員から指導をもらい、垂直避難のほか、避難の優先順位を決めるなど、災害発生時の具体的なシミュレーションが行われている。コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているものの、住宅街の環境を活かして、事業所周辺の散歩をしたり、大型モニターを活用したオンラインの面会に対応したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図りながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。家族等には、年6回恵須栄より発行するほか、利用者の生活の様子などを詳細に記載した運営推進会議議事録の送付するとともに、毎月ホームページを活用して、事業所の出来事を掲載するなど、多くの情報発信に努めている。さらに、職員は利用者により優しく接して、物を大切にすほか、こまめな掃除や洗濯などを行い、清潔保持に努めている。加えて、全ての職員が、事業所の理念の達成に向けて取り組んでおり、職員同士や利用者との良好な関係が築かれ、働きやすい職場環境にも繋がっている。</p>
--	---------------------------------	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	ケアプラン作成時、利用者の暮らし方把握に努めている。	○	/	◎	入居前に、職員は利用者や家族から思いや希望を聞き取りをしている。日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞き取るよう努めている。また、耳が聞こえにくい利用者には、ホワイトボードなどのコミュニケーションツールを活用して筆談をすることもある。さらに、意思確認が難しい利用者には、家族から以前の生活の様子などを聞くとともに、利用者の表情や行動などから思いをくみ取るよう努めている。加えて、介護計画の更新時には、アセスメント情報の更新を行い、処遇会等を活用して職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	ケアプラン見直し時、職員同士で話し合い検討している。	/	/	/	
		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。	○	必要時、その都度家族様に連絡している。	/	/	/	
		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。	◎	ケアプランを作成し、職員間・家族と共有し、記録を残している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員一人で解決しようせず、他職員に相談し、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。	◎	入所する前に面談を行い、入所時、入所後、受診時など、常に問題や、日頃の気づきをご報告させていただき、自宅での様子や、行動を聞き取っている。	/	/	◎	入居前に、アセスメント表を活用して、職員は利用者や家族から生活歴や暮らし方、こだわり、大切にしてきたことなどの聞き取りをしている。以前利用していた施設の関係者や介護支援専門員から情報を聞くとともに、医療機関からサマリーなどの情報を提供してもらうなど、職員は少しでも多くの情報が収集できるよう努めている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞くほか、家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、情報を聞くよう努めている。さらに、把握した情報は、24時間シートなどに記録し、職員間で共有している。
		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)の現状の把握に努めている。	○	ケアプラン作成時毎に職員間で把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	24時間シート作成し、把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ケアプラン時毎に職員間で本人が求めていることを検討している。	/	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらっている。また、把握したアセスメント情報をもとに、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状を確認して評価するとともに、より良いサービスが提供できるよう職員間で検討をしている。さらに、リーダーは、職員視点に偏ることなく、利用者視点の検討を心掛けている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ケアプラン評価表に基づき、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。	○	本人様の意思によってお手伝いをさせていただいている。	/	/	/	事前に、利用者や家族のほか、医師などの関係者から意見を聞くとともに、処遇会を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者やリーダーを中心に介護計画を作成している。また、利用者の受診後に、医師から医療情報提供書を受け取るとともに、電話等で床ずれ予防や口腔ケアの方法のアドバイスをもらうなど、目標やサービス内容に意見が反映させた計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	リーダー会で、話し合いをしたり、地域診療所や協力医療機関と話し合っ、ケア内容を決定している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	◎	気候の良い時期をみて1日1人3ユニットで散歩をしている。	/	/	/	
		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。	○	入所時に家族様に、説明して、その都度対応してもらっている。	/	/	/	

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	毎日職員間で介護計画内容を表にし、チェックとともに協力している。	/	/	◎	処遇会を活用して、介護計画の内容を職員間で話し合うとともに、各ユニットの事務室に、ユニット内の全ての利用者の介護計画の目標が転記されたケアプランチェック表のファイルを配置して、職員はいつでも確認することができる。また、A4サイズのケアプランチェック表には、短期目標と1か月のサービスの実施状況を○×△などの記号で記録するなどの工夫が行われ、計画に沿った分かりやすい記録を残すことができています。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	月1回月末に職員が集まり、交換をしている。	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画期間に関わらず、ご本人の状態に合わせて見直ししている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、毎月実施する処遇会の中で、リーダーを中心に、ケアプランチェック表などを活用して、利用者の現状確認を行い、ケアプランチェック表の下段に評価などの記録を残している。さらに、利用者の退院時や状態の変化が見られた場合には、利用者や家族の意向を確認するとともに、医師や看護師の意見を踏まえて、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月1回処遇会をおこなっている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	家族に説明して同意をもらってから、計画を作成している。	/	/	◎	
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。	○	ケアプラン作成時など、課題や緊急案件はその都度、会議時や間に合わない時は、その時にいる職員間で話し合う。	/	/	◎	ユニット毎に、毎月実施する処遇会を活用して、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、連絡事項の伝達などの職員会も実施している。緊急案件のある場合には、リーダー一会で話し合うほか、その日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できない職員には、事前に会議内容を書面で渡し、意見を提出してもらっている。加えて、話し合った内容は申し送り時に伝達するとともに、処遇会等の議事録の回覧を行い、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	勉強会の後など、機運が盛り上がったところで行う。	/	/	◎	
		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。	◎	書面参加などで、全員が会議の参加を呼び内容の把握ができています。	/	/	◎	
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)	◎	申し送りの情報伝達は日常であり、連絡ノートに重要な情報はすべて記録として文章に残して職員間の共有を図っている。	○	/	◎	日々の職員の交代時には、日誌や申し送りノート、個別のケース記録などを活用して、ユニット毎に口頭で申し送りが行われている。また、出勤時に職員は申し送りノートなどの確認を行い、確認後には押印やサインを残し、伝達漏れがないよう努めている。さらに、リーダー同士で、スマートフォンのSNSのコミュニケーションツールを活用して、情報伝達をすることもある。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	一人一人が何がしたいかを自分からおっしゃる時があるが、十分に把握できているとは言えない。	/	/	/	◎ 毎朝5時に起床して、体操やテレビを見る利用者があるほか、朝食の時間のぎりぎりまで寝ている利用者があるなど、職員は利用者一人ひとりのリズムに合わせて、生活が送れるよう支援している。中には、携帯電話を持ち込み、使用している利用者もいる。また、衣服は、家族に利用者の好みの服を着用してもらおうとともに、服のこだわりがある利用者には、枚数を増やしてもらうなどの対応もしている。さらに、日々の着る服やレクリエーションなど、職員は利用者へ声をかけて、自己決定してもらえよう支援している。加えて、職員は利用者一人ひとりの生活歴や性格などを把握するとともに、場面に即した対応をしながら、活き活きとした表情を引き出すように声かけや雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	レクリエーションはいくつかのパターン本人様を選んでいただいている。また衣類等も自己決定していただいている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	ほぼご自分のペースに合わせて支援している。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりにしている。	○	利用者に対する言葉遣いだけでなく、職員間の言葉遣い接遇に気をつけている。	/	/	/	
		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。	○	表情やしぐさ、行動などから、意向を把握して支援している。	/	/	/	
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)	○	勉強会などを通じて学び、また職員間で注意し合えるよう留意している。	○	○	◎	事業所では、勉強会などで人権や尊厳を学び、日々態度や言葉づかいなどを職員間で注意し合っている。ユニット内の壁には、事業所の理念のほか、「敬語を使いましょう」などの掲示を行い、日頃からリーダーは意識した言動ができるよう職員に啓発をしている。また、トイレ誘導の際に、職員は「そろそろいかがですか」などの利用者の羞恥心やプライバシーを意識した声かけをするとともに、拒否する場合には、相性の良い職員から声かけをするなどの対応をしている。さらに、居室のドアの窓には、廊下から居室内が見えないように張り紙をするなどの配慮をしている。加えて、居室の入室時に、職員は利用者へ声かけやノックをしてから入室をしている。時には、不在時に職員がそのまま入室したり、意思疎通が難しい利用者に対して十分な配慮を行わずに、入室してしまうこともあり、リーダーは注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	トイレに目隠しをしたり、声掛けを気をつけたりしている。	/	/	/	
		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。	○	訪室時などにはドアをノックし、「失礼します」等の声掛けを行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	pcにも個別のアカウントとパスを設定し、ログをとっている。	/	/	/	

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
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、利用者も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。	○	利用者様の希望があったり、出来る方には家事などを助けてもらい、「ありがとう」と伝え、「またやらせて」と仰る。				洗濯物たたみや掃除などを手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、利用者から、「また、やらせて」などの返答があるなど、役割が利用者のやりがいに繋がっている。また、利用者同士で洗濯物たたみなどの役割を分担したり、いすに座りやすいように他の利用者が手助けをしたり、レクリエーション時に利用者が説明するなど、相互に助け合いや支え合う場面も見られる。中には、入院した他の利用者との回復を願い、毎日祈る利用者もいる。さらに、職員は利用者の性格や出身地、他の利用者との相性を把握して、気の合う利用者同士が近くに座れるように、配席などの配慮をしている。加えて、利用者同士が言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が間に入り対応をするなど、利用者が不安などを抱かないような支援に努めている。
		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。	◎	穏やかに充実感のある生活の提供が大切であると理解している。				
		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)。	◎	利用者同士の着席にも、場面や相性を考慮している。また、レクリエーションなどを通じて利用者同士の関わりが持てるよう工夫している。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルが起こらないよう利用者間に入って防いだり、声掛けを行っている。				
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。	◎	入居時の面談や家族からの情報収集したり、日頃の生活の中で、コミュニケーションをとっている。				
		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。	◎	今はまだコロナ感染が懸念され、面会外出を控えているが、オンライン面会等を家族様へアナウンスして実施している。				
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)	◎	コロナ感染症の状況により外出や外泊はお断りしているが、気候や利用者の状態をみて、散歩や日向ぼっこなどをおこなっている。	△	○	○	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられ、外出できる機会が減少している。天気の良い日には、玄関前のベンチで日光浴や外気浴をするほか、利用者と職員が1対1で事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして紅葉を見に出かけるなど、職員は利用者が屋外に出て、少しでも気分転換が図れるよう支援している。さらに、車いすの利用者も同様に、玄関前に出て、外気浴や散歩を楽しんでもらうなど、居室の中だけに留まることなく、リビングや屋外に出て過ごしてもらえるよう支援に努めている。加えて、外出できる機会が減っている代わりに、職員が飼っている犬を事業所に連れて来て、屋外のベンチで利用者と触れ合う時間を設けるなどの工夫も行われ、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	家族様と病院受診などの用事で月1回程度に外出されている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	日常生活の中で、職員同士が情報の共有化を図り、状態の変化を取り除くようにしている。				日々の支援の中で、職員は24時間シートなどを活用して、利用者一人ひとりの「できること・できなくなったこと・できないこと」などを把握している。また、日常生活の中で、利用者のできることやできそうなのは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。さらに、リーダーは、新人職員に対して、「利用者が少しでも自立した生活を送るためには、やってあげることが一番ではない」ということを繰り返し伝え、理解促進に努めている。加えて、体操や散歩などを取り入れ、職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	身体面・機能面関しては日常生活において排泄、体温を測定し、記録に残している。				
		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)	◎	利用者様が「できること」得意なことは、極力ご自身で行っていただき、できないことを一緒に行うようにしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日常生活の中で利用者を観察したり、会話の中で、把握に努めている。				洗濯物たたみやモップかけなど、日々の生活の中で、利用者に役割を担ってもらい、職員と一緒にやるようにするなどの支援をしている。得意な絵を廊下の壁に飾っている利用者もいる。また、水道漏れの修理や、車いすのタイヤ交換のアドバイスをするなど、職歴を活かした役割を担ってくれる利用者もいる。さらに、職員は利用者自身が興味あることを模索して声をかけたり、レクリエーションへの取り入れを検討したりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	ホーム内で家事・食器拭きなどの役割の出番を提供する。ことにより、楽しんで行っていたい。	△	○	○	

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、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	いつも身に着けている衣服は理解し、本人様のお気に入りの服を把握している。				毎朝、自分で着る服を選び、お気に入りの化粧水をつけて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、利用者の尊厳保持の観点から、食事の際には、事業所ではエプロンを使用することはなく、食べこぼしで衣服の汚れなどが見られた場合には、職員がさりげない声かけを行い、居室へ移動して着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、自己決定が困難な利用者には、家族が持って来てくれた好みの服を職員が選ぶほか、訪問美容師に、利用者に似合う髪形にしてもらうなどの支援をしている。加えて、こだわりの馬毛のプランで髪をとかす利用者がいるなど、本人の好みで身だしなみが整えられるような支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	現在身に着けている物を理解し、生活歴やアセスメントにより、ご本人の好みの衣服の好みを把握している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	上下の衣服の組み合わせなどは職員がアドバイスを行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	気温や天候に応じて服を切られるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	汚れていた着替えてもらい、清潔保持に努めている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	2か月に1回の理容院が来てもらい、希望の美容院に行きたい方は家族様にお願いして外出してもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	認知症が高度な方であっても、その人らしさが出せる服を選んでいく。			○	
		h	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。	○	利用者様の体調等に合わせて提供し、楽しく食事を取れるように努めている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	○	食事の後片付け等利用者様が役割を持ってできることを一緒に行っている。			△	事業所では、管理栄養士が立てた業者の配食サービスを活用して、業者から1人分ずつに小分けされた調理済みの食材が配達され、ユニット内で炊飯と汁物を作り、盛り付けをして利用者に食事を提供している。毎月1日は特別メニューとなっており、赤飯やおせち風の盛り合わせ、フルーツポンチなどが提供され、利用者に喜ばれている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食器拭きをするほか、ぜんざいの白玉作りや芋炊きの味付の確認、クリスマスケーキの飾りつけなどを手伝ってもらうこともできていた。アレルギーや苦手なものがある利用者の情報は、事前に業者に伝えて、代替品を用意してもらうことができていた。食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらったほか、利用者の状態に合わせて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。中には、プラスチック製のコップを嫌い、陶器の湯飲みで水分補給している利用者もいる。コロナ禍において、感染症対策や労働基準監督署の指導により、食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートをすするとともに、時間をずらして休憩時間を確保した上で、食事を摂るようにしている。また、オープンキッチンで炊飯や盛り付けをしていることもあり、利用者に食事の匂いが漂うほか、職員はメニューなどの会話をしながら食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。さらに、毎日の献立を冷蔵庫に貼り出し、利用者が確認できるようにしている。加えて、職員会議を活用して給食会議を実施して話し合い、種類の時に米の炊飯量が多いことや、繊維の多い食材が苦手な利用者が多いことなどの意見を、業者の管理栄養士等に伝えることができていた。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者様は仕事を取合う様子がよくみられ、本人様ご自身に繋がっていると感ずる。				
		c	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。	○	利用者様のアレルギー・病歴等把握し、食事を取り除く、主食を減らす、嫌いなものを食べやすく細かくする等工夫している。				
		d	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、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	行事の際には、季節にちなんだ食材やおやつを企画して提供している。			○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼、嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしい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)	○	利用者様の便秘下痢等に配慮し、食事形態や水分量を記録しているまた食事を楽しみを持ってもらえるように盛り付けも気を使っている。				
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	使い慣れた食器などを使用していただいています。			◎	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	利用者様同士楽しくお話ができて見守りしながら、食べていただいている。食べこぼしやお箸が上手に使えない利用者様も声掛けてスムーズに食べてもらえるよう援助している。			△	
		h	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。	◎	口腔体操を行い、美味しく味わえるように配慮しています。		○	○	
		i	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	◎	お食事の量は5段階。水分補給の量も毎日記録しております。				
		j	食事が少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食欲摂取量や水分が少ない方におやつや栄養補助食品等を提供して、水分や栄養が適切な摂取できるよう気をつけている。				
		k	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、管理栄養士のアドバイスを受けている。	◎	管理栄養士を含めたメンバーの給食会議に参加し献立や形状について話し合いを行っている。			○	
l	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。	◎	感染食中毒防止の勉強会を定期的に行い、対策を実施している。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの勉強会に参加したメンバーが職員に対し研修を行っている。				職員は、勉強会等で口腔ケアの必要性や重要性を学んでいる。毎食後に、職員は利用者へ声をかけて、洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りや磨き残しなどのサポートをするほか、全ての利用者の口腔内の確認をすることができている。また、多くの歯石の付着や、義歯が合わないなどの異常が見られた場合には、歯科受診に繋げている。さらに、歯磨きが嫌いな利用者には、歯科医にアドバイスをもらい、介護計画のサービス内容の中に歯磨き動作のレクリエーションに取り入れるなど、口腔ケアを実践してもらう工夫もしている。加えて、夜間に利用者が使用した歯ブラシやコップを消毒するとともに、義歯は洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。
		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。	◎	口腔ケアを行った際に1人位1人の口腔内の状態把握に努め特記事項に記録している。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	口腔ケアの研修受け全体で共有できるよう努めている。協力衣料関係の医師と連携し、口腔ケアの仕方や知識記録アドバイスを頂き実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯のつけ外しの支援をさせていただいております。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	歯磨きの後に磨き残しがないようチェックしたり歯磨きの嫌いな利用者に対してどのようなケアができるのかリーダー会で定期的に検討し実践している。			○	
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。	◎	プライバシーに配慮し、自力で行かれる方は、自力にて行っていただきます。				事業所では、トイレで利用者が排泄できるよう支援している。日々の排泄記録から、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで生活を送ることのできている利用者もいる。また、ほとんどの利用者は、紙パンツや尿取りパッドを使用している。さらに、職員は利用者の排泄量や状態に応じた排泄用品が使用できるよう努めており、用品の使用や変更をする場合には、処遇会で排泄用品の適性などの検討を行い、利用者や家族に確認の上で使用している。中には、日中と夜間のパッドの種類などの使い分けをしている利用者もいる。加えて、退院直後に、紙おむつを使用している利用者が多く、職員が状態を確認しながら、声かけやトイレ誘導を行い、紙パンツなどの使用へ変更できるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	定期的に処方回答で話している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄記録や日中夜間の状態からおおよそのパターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	排泄の記録や介助時に話し合い利用者さまに合わせて支援してます。	◎		◎	
		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。	◎	水分補給や腸の動きを良くするために運動して頂く。生活リズムを整える等、介護職でもできる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。	◎	毎日排泄の記録を取り時間帯や、行動パターンを考えて、利用者様に声掛けをするタイミングをとっている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	利用者様の好みやサイズに合わせたものを使用している。利用者様が Pat よりもトイレットペーパーを好む方などを特別なケースでは家族様に協力して頂き、ペーパーを使用しつつ利用者さまに負担にならないように少しずつパッドに切り換えて頂くなど努力している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	日中夜間体調状態等を勘案し、利用者さまに適切なものも使い分けている。				
		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)	◎	水分量を把握し、水分不足に陥っていないか。食事摂取量が落ちていないなど、チェックしている。また、歩行運動やお腹のマッサージと自然に排泄できるよう支援している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	曜日や時間帯はどうしても利用者一人ひとりの希望にすることは難しく回数も1週間に2回位、ただ入浴中の時間、温度は考慮している。	◎		○	午前中の時間帯を活用して、利用者が週2回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、職員は可能な範囲で柔軟に対応をしている。湯船に浸かっている間に、身の上話をする利用者があるなど、ゆったりとくつろいで入浴できるような支援に努めている。また、入浴を拒む利用者には、相性の良い職員が声をかけたり、入浴順や時間帯を変更したりするなど、工夫した対応が行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	利用者さん一人一人の気持ちのよい温度にしてゆっくりくつろいで入浴して頂いている。				
		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。	◎	浴槽に入るまで手すりを持ってもらったり、足マットに置くように声掛けをしている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	声掛けをして拒否されたときは、順番を変えたり、違った声掛けをして気分を変えて入浴して頂いている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には必ずバイタル測定、熱、SPO2を計測している。異常があれば中止したり、清拭したりしている。入浴後は水分補給、様子観察している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜間帯で1時間置きに巡回して睡眠チェックしている。				現在、眠剤を服薬している利用者があるが、事業所では服薬による転倒の恐れや生活の質の低下などの考慮を行い、医師と相談しながら、できるだけ薬の減量や中止できるよう努めている。日中の過ごし方などの工夫を行い、職員は利用者が夜間に良眠できるよう支援している。また、昼夜が逆転している利用者には、夜間に好きな服を並べるなどの見守りをしたり、日中にその日の状態に応じた活動や音楽鑑賞、昼寝等をして過ごしてもらうなど、職員は無理強いしない対応をしている。
		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。	◎	日中うとうとしていたら、できるだけ声掛けをして夜寝て頂くようにしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	往診時、医師に状態を説明して一人ひとりにあった支援をしている。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	昼食後、30分位心身ともに休めるようにしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	コロナ禍で面会が難しいため、オンライン面会を導入している。				
		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。	◎	希望に応じて、家族に電話をかけたり、お正月に家族や友人に向けて、年賀状書いたり等、電話や手紙を書く支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人様より希望があれば、家族様へ連絡、調整してお話ができるよう支援している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	手紙を読まれた後返事はどうしますか?と聞いて意向を確認している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	利用者様の耳が聞こえにくかったり、字が読みにくかったりするので、オンライン面会や、窓越し面会を家族が希望されることもある。				
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。	◎	グループホームでは、イベント参加などで必要な時に金銭を所持するようになっている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍により、外出機会自体が減っており、必要な物は家族様が持参されることが多い。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	入所時に家族様にもイベント参加時に金銭を利用者様が使えるようにして頂いている。金銭管理ができる利用者様に関しては、ご家族様も希望されている場合は所持している。				
		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。	◎	利用者様のお金は、定期的に紛失していないかチェックさせていただき、利用者様、ご家族様が必要を感じなくなったら、ご家族様へ戻させて頂いている。				
		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)。	○	金銭は所持されている方は、所有している金額を定期的にチェックして記録している。家族様へもご連絡した折にご報告をしている。				
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。	◎	牛乳パックタワーを自分なりに工夫され、下を3段にして、徐々にピラミッド型にされていた。	○		○	コロナ禍以前は、利用者や家族の要望に応じて、外出や外泊のほか、お墓参りなどに出かけることもできていた。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、帰宅願望のある利用者等には、ドライブに出かける際に、自宅近くを通るなどの対応もしている。
(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。	◎	入口から玄関までをバリアフリーにしたり玄関前にベンチを置いたりしている。	○	○	○	事業所の敷地内は、道路から玄関まで、なだらかなスロープとなっており、車いすや手押し車の利用者も出入りしやすくなっている。また、玄関前には、庭木や花が植えられているほか、木造のベンチが並べられ、利用者や来訪者は寛ぐことができ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、家庭的な雰囲気を感じており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	リビングには本棚、ソファ、細長い量の座席を設置している。座席には座布団を敷いている。	○	○	○	リビングの壁には、紅葉の貼り絵やカレンダーが貼られ、利用者は季節を感じる事ができる。窓際には、畳ベンチやソファが置かれ、利用者は移動中などに座って休めるよう工夫されている。毎日、午前と午後、職員は利用者と一緒に掃除や消毒をするのと同時に、窓を開けて換気も行われ、快適な空間となっている。「1日の終わりに、ふかふかの布団に安心して眠ることができるように」という職員の思いから、ユニットの外の廊下の手すりには、利用者の布団やパジャマなどがたくさん干されるなど、家庭的な雰囲気を感じる事ができる。
		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。	◎	掃除は午前と午後の2回決められた時間に行っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	毎月行事を企画し季節を感じてもらっている。9月は「芋炊き」をして里芋などを味わって頂いた。			○	
		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。	◎	利用者様によってはお位牌を持って来られている。家にいる時と同様亡き人を供養されている。				
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。	◎	利用者様によってはお位牌を持って来られている。家にいる時と同様亡き人を供養されている。	○		◎	1階ユニットの居室には、トイレや洗面台が備え付けられている。利用者は、いすやソファ、タンス、テレビなどの使い慣れた物のほか、位牌や家族の写真、好みの寝具などを持ち込むなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。また、電動ベッドや立ち上がり支援の福祉用具などをレンタルしている利用者もいる。さらに、毎日、職員は利用者と一緒に居室の掃除や換気をするなど、清潔保持に努めている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	利用者様が迷わないようにトイレならトイレの表示を作り、目印にしている。			○	居室のドアに表札をかけたり、トイレや浴室を大きく表示したりするなど、利用者が認識しやすいようにしている。また、緑内障で視力が低下した利用者の居室のドアには、似顔絵を貼る工夫を行い、自分の居室を分かりやすくしている。さらに、居室のタンスの引き出しには、靴下やズボンなどのラベルを貼り、利用者自身が認識して、取り出せるよう配慮している。
		b	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)	◎	ホールにソファを置き、手の届くところに新聞ラックを配置するなど、利用者様の生活に合わせている。				
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)	◎	日中鍵をかけていない。気になる利用者様に対しては、常に位置確認をしている。グループホームは、利用者様にとって家であるから、鍵をかけないことを当たり前にしていただいている。	◎	◎	◎	職員は勉強会などで学び、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、19時から7時まで施錠をしている。また、帰宅願望のある利用者には、職員と一緒に屋外に出て、玄関前のベンチに座って会話をしたり、リビングでお茶を飲んだりするなど、気分転換してもらえるような支援に努めている。
		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。	◎	グループホームの基本は鍵をかけない。家で過ごすことと同様ということを理解して頂いている。やむを得ず施錠等を実施する際は、身体拘束の指針に基づき、理由、期間、方法等家族に説明し同意をもらっている。				
(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。	◎	毎日バイタルチェックをし、把握している。入所前の生活歴、病歴等の情報は、面接などにより入手し、アセスメント・ケアプラン作成し、処遇会を通じて職員で情報を共有している。				
		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。	◎	バイタルチェックをしたものをパソコンに入力し、その変化や利用者様のかすかなサインを特記事項に上げている。				
		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。	◎	バイタルチェックを午前9時半に行い、気になる利用者様に対しては、再度チェックをして看護師に早めに報告し、重度化の防止をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人様が受診をされた時は、必ず家族様や医療機関等から聞き取りを行い、受療状況の把握に努め、希望に沿う支援を行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人、家族の要望を聞き取り、協力医療機関やかかりつけ薬局の協力を得て、利用者様へ適切な医療へアクセスしやすい環境を整えている。				
		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。	◎	家族様からの受診結果に関しては口頭で聞くのではなく、常にメモを取り、確認するように話し合いをした。また、必ず申し送りやパソコン入力をしている。				

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
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。	○	本人に関する情報提供を行っているが、ストレスや負担を軽減できる取り組みは十分とはいえない。				
		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。	◎	主治医や家族との情報交換は受診時行っている。また、入院中であっても利用者の様子をご家族や病院関係者に聞き取りをしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	毎日バイタルチェック行い異常があれば勤務している看護師に相談をしている。またかかりつけ医や協力医療機関にも相談している。				
		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。	◎	常時相談できる体制が整っている。				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日、バイタルチェックを行っており、気になる利用者様には回数を多くし、早めに看護師に連絡している。今まで、脳梗塞などの早期発見につなげてきている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	1ヶ月に1回の往診時、異常のある利用者様については記録したものを医師に情報提供している。また、かかりつけ薬局の薬剤師と連携し、変薬等にもすぐに対応できる体制作りを進めている。職員は薬の把握に努めている。				
		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。	◎	薬のセット、服薬時、職員2名で、二重チェックを行っている。服用後も二重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。	◎	ほぼ、服薬は本人の心身の安定に繋がっていると思われる。下痢や便秘は、排泄チェック表にて毎日確認を行っている。				
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。	◎	ある利用者様が、脳梗塞で、入院、そして退院された時、区分変更で、介護度が二段階上がった時など、話し合いをして、本人様に合うような方針を共有した。				事業所には、「看取り及び重度化した場合に関する指針」があり、入居時に家族等に、事業所では、基本的に対応できない医療行為などの説明を行い、同意を得ている。また、事業所では、基本的な看取り支援を実施しておらず、多くの利用者は重度化や医療行為が必要になった場合には、協力医療機関や周辺施設の紹介を行うなど、病院や他の施設へ転院をしている。また、職員は勉強会で緊急時の対応方法のほか、利用者が状態が悪くなった場合を想定して、食事や排泄などの介護方法を学び、事業所で可能な限り生活が送れるよう支援している。さらに、利用者が重度化した場合には、早めに家族の意向を確認するとともに、主治医や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。事業所のある地域には、看取り支援のための協力医療機関が存在しないため、現在は看取り支援は取り組んでいないが、リーダーは、「今後体制が整えば、看取り支援にも対応していきたい」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。	◎	利用者のADLの低下や必要な医療行為などに応じて、かかりつけ医や協力医療機関、周辺の施設と定期的に会議を行い、利用者が適切な医療・介護サービスを受けられるよう連携している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	勉強会で、「緊急対応の仕方」等を知ってもらい、現場に生かせるように努めている。				
		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。	○	家族様に対して、入所時に事業所ができないことを説明し、同意を頂いている。しかし、家族様の中には、「できないこと」に対して、納得されていない様子の方もいらっしゃる。引き続き、家族にしかできないことをして頂けよう働きかけている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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回りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	家族様には、電話連絡をしたり、かかりつけ医に相談をしたりして、支援体制を整えている。また、周辺施設や協力医療機関と連携し、利用者の状態に応じて、介護・医療サービスを受けられる体制づくりに努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族様の状況把握をし、お話を傾聴しながら、寄り添えるような支援を行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	毎月テーマを決めて、境界を実施し、日々にケアに生かせる様に職員全体で取り組んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染対策マニュアルに沿って、予防や対応を行っている。速やかに対応できるように備品の準備を行っている。				
		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。	○	行政からの通知が感染症の時間になるとインターネットを通じて情報収集を行い、情報入手している。				
		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。	◎	感染防止のため手洗いなどの予防徹底して、来訪者についても、介護者時シートにチェック。検温等清潔保持して頂く。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	コロナ感染症の地域の流行状況に応じて、面会を中止したり、再開したりしている。直接の面会ができない時は御来院面会ができるよう、環境を整えている。				コロナ禍以前は、家族に夏祭りや芋炊き、敬老会、クリスマスなどの行事への参加を呼びかけて、歌や銭太鼓、演劇などの協力をしてもらうなどの交流を図ることができていたが、現在は開催を自粛している。コロナ禍において、事業所には面会などの制限が設けられ、家族が来訪する機会が減少しているものの、ガラス越しの面会のほか、大型モニターを活用したオンライン面会に対応するなど、利用者や家族に喜ばれている。また、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は家族に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。毎月、利用者毎の担当職員が利用者の状況を記載した手紙を送付するほか、ホームページを活用して、行事の様子などを掲載して、情報を発信している。さらに、2か月に1回恵須栄だよりや運営推進会議の議事録を送付して、事業所の出来事や行事報告、職員の退職などを家族に伝えているが、コロナ禍で家族が来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケートの結果から、職員の入退職などの運営上の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、利用者に自筆で年賀状等を書いてもらい、家族に送付することもあり、利用者が亡くなった後に、年賀状が届けられたこともあり、家族に感謝されている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	家族様が訪れた際には居室にて自由にお話ができるよう環境を整えている。現在はこれの中であるため、不要不急の来訪はお断りしている。	x		△		
		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)	○	家族様が参加していただける、芋炊きボランティアによる演奏会、歌謡ショー等を企画していたが、コロナ禍のため、現在は参加していない	○				◎
		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)	◎	家族様と本人様のこれまでの関係を把握し、ご本人様の理解に努め、家族様との関係が良いものと支援している。					
		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)	○	事業所の運営については、運営推進会議ホームページへの掲載等の方法により家族さまや地域の方にお知らせしている。		x			○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	転倒や体調において起こりうることを必要に応じて家族様に説明をその中で、行動の抑制のなく、対応に努める毎日の暮らしを安心して頂く。					
		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)	○	病院受診や電話連絡の際に、気軽に話していただけるように心がけている。現在はこころのため、施設に都内には立ち入れなくなっているが、以前は居室へご案内していた。					◎
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約締結の際に解除内容の変更の際は、具体的に現状に沿って説明を行う。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	契約締結の際に、解約、内容の更新等の場合は、具体的に現状に沿った説明を行い、疑問等あれば医師質問して頂き、理解納得に動いている。					
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。	◎	地域の人達に参加して頂き説明を行い、納得していただいた上で設立し出来上がったときは見学に来ていただいた。			◎	コロナ禍以前は、地域の秋祭りの際に、神輿が事業所に立ち寄り、歌や踊りのボランティアが来訪したり、文化祭に利用者の作品を出展して観に出かけるなど、地域と交流できる機会を設けることができていた。また、事業所で芋炊き会の開催した際には、地域住民にも参加を呼びかけるなど、相互に交流を図ることもできていた。コロナ禍において、現在は外出や面会などの制限を設けられ、地域住民と交流できる機会が減少しており、事業所周辺の散歩時の挨拶程度に留まっている。コロナ禍の収束後には、「地域の中で笑顔の花を咲かせます」という事業所の理念のもとに、早期に地域との交流が再開されることを期待したい。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	近所で会う人には挨拶を心がけている。以前は、地域のボランティアの方にイベントをし以前は地域のていだい、地域のお神輿の干渉していただいたりしていた。			△		○
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	今、コロナ禍なので行っていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	介護に関するご相談の場合は別等の応接で対応し施設内の案内は写真やパンフレット等で行っている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩で外出した時、地域の人と会えば挨拶している。					
		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を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)	△	防災訓練等地域の介護施設や会社声掛けを参加していただいたが、現在はコロナ禍により参加してもらっていない。今後は以前の取り組みを感染対策をしながら再開したい。					
		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)。	△	以前は地域のボランティア公民館施設へ呼びかけて、利用者さん同士にもイベントや行事を行っていたが現在はこころ中により実施できていないが、理美容店等、必要最小限になっており今後再開していきたい。					

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り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ禍により面実施はできておらず書面開催となっている。今後はオンラインの導入等も検討している。	△	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、メディカルソーシャルワーカーなどの参加を得て開催をしている。コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、会議の参加メンバーや全ての家族に、詳細な資料を送付して、事業所内の状況を伝えている。今後は、書面開催においても、会議の参加メンバーや家族から意見を出してもらうなど、有意義な会議となることが期待される。コロナ禍の収束後は、自治会長へ会議の参加を呼びかけるなど、さらに地域との交流が深められることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	この中により書面開催となっているが、自己廊下や検討結果については、ユニットの玄関入口に誰でも見られるように設置している。	/	△	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	コロナ禍によりにより書面開催となっている。自己紹介や検討結果についてはユニットの玄関入口に誰でも見られるように設置している。	/	/	○	
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。	○	エスエイの理念を分かりやすい場所に掲示し、常に職員間で共通認識を持てるように朝の朝礼で復唱している。	/	/	/	/
		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。	○	入口から見やすい場所に掲示しています。	△	x	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	法人内の研修・関連施設内の研修いずれにしても、職員に合った基礎資格に応じて参加してもらっています。	/	/	/	月1回程度、代表者は事業所に来訪し、リーダーから報告を受けている。事業所では、定期的に勉強会等を実施し、職員のスキルアップに努めている。また、外部研修に参加する際に、職員は優先して有給休暇を取得することができ、参加しやすくなっている。さらに、職員は、毎月自己評価を行うことで、向上心を持ちながら働けるよう取り組んでいる。コロナ禍において、ユニット間の交流や懇親会などの実施ができておらず、職員は所属ユニット以外の様子の把握や交流ができていない状況にあるが、日々の業務の中で、リーダーが職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	管理者は、各ユニットで適宜指導を行いスキルアップする。	/	/	/	
		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。	◎	職員の定時退社統計時間の確保要求の習得倒立を厳守する取り組み資格習得を支援する所得を行っている。	/	/	/	
		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)	○	週4便の介護施設事業所や協力医療機関とは定期的に会議を行い、共同で地域の高齢者へ適切な介護サービスを提供する取り組みを配っている。	/	/	/	
		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。	◎	管理者、役職者、職員にストレスや悩みやトラブルがないか、個人面談を行い、問題解決する。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	/	虐待に繋がることや虐待をしている職員には、すぐに何がどうして悪いかを具体的に伝えて理解して頂いております。	/	/	◎	年2回虐待防止などの勉強会を実施して、職員は学ぶとともに、気になる行為が見られた場合には、職員同士で注意喚起をしている。また、不適切な言動が見られた場合には、状況に応じてその場で注意するとともに、リーダーに報告して対応をしている。さらに、内容により、リーダー会の中で話し合うとともに、申し送り時を活用して、職員に周知を行い、注意喚起や再発防止に努めている。加えて、リーダーから注意する場合には、該当職員に「何がどうして悪いのか」などを具体的に伝え、理解促進に努めている。
		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。	/	職員会議で、虐待防止にならないように話し合っケアに努められるように工夫しております。	/	/	/	
		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。	/	どの職員にも話し合える時間や話を聞く時間を、何かあれば伝えて頂けるような雰囲気を作っております。	/	/	/	
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。	/	勉強会にて話し合う時間を作って、職員同士で話し合っております。	/	/	/	/
		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。	/	定期的な勉強会や研修において、知識の習得に努めた。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	/	緊急やむを得ない時に、家族様と連絡を取り、一定の時間を掛けさせて頂く。	/	/	/	

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。	○	勉強会や内部研修において、知識の習得に努めている。				
		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。	○	包括支援センター職員を含む西条市介護支援専門員連絡会に参加して、成年後見人制度やその他の制度を外部の勉強会として学び、情報交換を行っている。				
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。	◎	研修や勉強会にて教育している。研修の資料をマニュアルとして掲示している。				
		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。	◎	研修や勉強会に参加して、訓練や勉強会でも緊急時の対応に触れ、知識と技術を習得している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書、ヒヤリハットともに記録に残し、職員会、事故検討会を通じて情報を共有し、再発を防ぐ。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	状況や状態の変化に伴い、処遇津で都度対応を検討する。				
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、閲覧可能な状態で設置				
		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。	◎	必要に応じて速やかに対応している。市の担当者にも連絡して対応等をアドバイスを受ける。				
		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。	○	必要に応じ対応を話し合い家族様とよい関係作りを努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	日々利用者様の意見や拗音の収集に努め相談窓口を設置し、誤嚥推進会議等で、機会を設けている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や要望を聞くよう努めている。また、事業所内に目安箱を設置しているものの、利用されていない状況となっており、利用者や家族が活用できるよう周知方法を検討することを期待したい。さらに、日頃からリーダーは職員に声をかけて、意見や提案などを聞くとともに、出された意見の内容により、リーダー会や処遇会の中で話し合い、サービスの質の向上に繋げられるような支援に努めている。
		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。	◎	相談窓口を設置し、運営推進会議で意見や要望を伝えてもらう機会を設けている。				
		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。	◎	月2回程度職員皆リーダー会においてオウレンについて意見聴取を行い体を柵の検討実施を行っている。				
		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。	◎	利用者の ADL や状況に応じて職員から情報収集し、サービス内容に反映させている。			◎	
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。	◎	サービス評価の意見目的を理解し、職員全体で取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組むとともに、ユニットリーダーが取りまとめて、ユニット毎に作成している。また、処遇会等を活用して、職員にサービスの評価結果を伝えるとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議を活用して、サービスの評価結果と目標達成計画を報告するとともに、全ての家族に送付している。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を開催して、参加メンバーにサービス評価の目的や意義を説明したり、目標達成への取り組み状況のモニターの協力を会議の参加メンバーや家族に呼びかけたりするなど、出された意見を反映させながら、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	事業所の現状理解について抽出された。課題を毎月の職員皆で話し、改善に努めている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果を踏まえ設定されても呼称がクリアできるように努めている。	△	×	△	
		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。	○	目標達成計画に掲示板に掲示するなど評価結果表を、いつでも閲覧可能な状態にしている。				

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
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)	◎	防災マニュアルを作成し、常に閲覧可能な状態にし、したし居間にあるお作成し、常に閲覧可能な状態にしておく。				事業所では、各種災害マニュアルや業務継続計画(BCP)を作成して職員に周知するとともに、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。また、災害発生時に活用できるように、地域の福祉施設や会社との協力体制を整備するとともに、1週間分の水や食料などの備蓄品を用意している。コロナ禍以前は、事業所の避難訓練に、消防署や地域住民、近隣の事業所などに参加協力してもらい、合同訓練を実施することもできていた。コロナ禍において、家族や地域住民が来訪できる機会が少ないこともあり、利用者家族等、地域アンケート結果から、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、コロナ禍の取組後は、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、事業所便りを活用して、訓練の様子を掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族等へ安心安全な取組が理解してもらえるよう、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	日中夜間想定をした訓練を計画して、訓練をしている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	施設設備の点検を定期的に行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	現在はころ中により合同訓練を行うことができていない。数ヶ月に1回のペースで避難訓練と実施している。周辺施設とは緊急時に協力し合う体制を作りをしている。	×	×	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	現在はコロナ禍により合同訓練等を行っていない。地域の介護施設や会社とは協力体制を敷いており、マニュアルの書いてい BCP 作成等の会議に相互に参加し、意見交換を行っている。				
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)	○	コロナ禍のために方向定めで配信し風呂とホームの生活や行事について認知症の方の生活についてお知らせする。				事業所として、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には、快く対応している。相談内容に応じて、地域包括支援センターや施設などの適切な関係機関の情報提供をすることもある。また、4名の外国人の技能実習生の受け入れにも協力している。コロナ禍以前は、小学生の職場見学などにも対応することができていた。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターなどが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、系列法人の他のグループホームなどと協力をしながら、連携を図ることはできている。
		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。	○	地域の高齢者やご家族からの相談を受けている。おもに居宅事業所や近隣施設からの問い合わせが多いが、直接ご家族から問い合わせや早晩があった場合も対処して頂き適切な情報提供している。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナ禍のためイベントとは中止している。				
		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。	△	人材育成をしているが、コロナのためできていない。				
		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)	△	コロナ禍の為自粛している。			○	