

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 23 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) 21名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名 (ユニット名)	パートナーハウスこすもす Aユニット
記入者(管理者) 氏名	小濱 成美
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 あるがままを笑顔で支える。家族と共に。仲間と共に。地域と共に。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 令和5年5月よりコロナ感染対策も5類になり様々な対応が変わってきました。運営推進会議も同じく文書開催が廃止になり小人数から開催するようになりました。現在では家族様の参加数も増えてコロナ前よりも参加していただいています。運営推進会議の内容も魅力あるものを考え今後も一人でも多く参加して頂けるよう考案していきます。外出支援に関しても目標にしている外出行事は出来たと思っています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山東部環状線から少し入った閑静な住宅街に、2階建てで3ユニットの事業所は立地しており、周辺には田畑が広がり、春には近隣にある川の土手に咲く満開の桜を楽しむことができるなど、長閑な環境の中で、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。事業所は開設から21年以上が経過し、積極的に職員や利用者が地域の行事や清掃などに参加したり、地域住民と合同で避難訓練を実施したり、年1回こすす喫茶を開催するなど、地域との良好な関係が築かれ、馴染みのある事業所となっている。また、敷地内にある畑で野菜が栽培され、利用者が職員と一緒に草を引いたり、水やりをしたりするなど、野菜の生育や収穫を楽しみに待っている。広々としたリビングには、窓から明るい日差しが差し込み、ソファが置かれ、畳スペースが設置されるなど、利用者は思い思いの場所とゆっくりとした生活を送ることができる。さらに、居室には馴染みの物を持ち込むことができ、家族写真や思い出のある家具を配置するなど、一人ひとりの利用者に合わせて居心地の良い空間づくりが行われている。加えて、事業所には2名の常勤の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がるとともに、希望に応じて、住み慣れた事業所での看取り支援も行われている。</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。	○	日々の会話を通して思いや意向をくみとり家族に確認をしている。	◎	/	◎	入居時のほか、日々の生活の中で職員は利用者の思いや意向を聞き、詳細な情報をアセスメントシートに記録を残し、職員間で共有している。また、ミーティングの中で、利用者の思いや希望のほか、利用者の現状を把握し、職員間で課題やより良いサービスを検討している。
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。	○	本人の表情をよく観察し職員間で話し合ったり家族様に相談をしている。	/	/	/	/		
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。	○	家族様から希望を聞いておき、暮らしていくなかで発見があれば、家族様に報告・相談を行う。	/	/	/	/		
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。	◎	何か気付いたことがあればミーティングで報告をして話し合ったり介護記録や申し送りノートに残している。	/	/	/	/		
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。	◎	日頃の会話の中から本人の思いを知りなるべく思いや希望に添えるよう心がけている。	/	/	/	/		
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時に今までの生活歴は情報を取り入れて記録している。家族様に改めて確認したり会話の中に情報を得ることもある。	/	/	◎	家族が来訪した際に、職員から声をかけて、意見や意向のほか、馴染みの暮らし方等の情報を収集している。遠方に住む家族など、来訪が少ない場合には、近隣住民から利用者の情報を聞くこともある。また、入居前に利用していた施設や病院などに、管理者や看護師、介護職員の3名で訪問し、担当者から入居に至る経緯等の聞き取り調査をしたり、サマリーなどの情報を提供してもらったりするなど、事業所での豊かなより良い暮らしに繋がるようにしている。アセスメントシートなどに、入居に至る経緯や本人の情報が生活項目別に詳細にまとめて記載されている。また、新たに知り得た情報は、赤字で追記されている。
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。	◎	普段の生活の中で様子を観察し、職員間で情報を交換しながら状態を把握するようにしている。	/	/	/	/		
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)	◎	一人一人の介護記録や毎日の申し送りで1日の流れや変化が把握できる。	/	/	/	/		
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。	◎	毎月のミーティングで一人一人について職員全員で話し合うことで必要なことが見えてくる。	/	/	◎	アセスメント情報のほか、事前に把握した情報をもとに、月1回ユニットごとのミーティングの中で、利用者の課題解決に向けた話し合いをしている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	利用者の状態にあった対応の仕方を考え、実行して行っている。変わったことは家族にも報告をする。	/	/	/	/		
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。	○	ミーティングで介護計画を見直ししながら、本人の思いに添えるようにしている。	/	/	/	日々の暮らし方や課題は、モニタリングを実施する担当職員が、利用者の現状確認や把握した情報を集約して計画作成担当者に伝えて、暫定の介護計画を作成するとともに、ミーティングなどの中で、職員から出された意見を交えて、利用者本位の計画を作成している。介護計画の作成時には、家族にも内容を確認してもらい、必要に応じて、計画の追加や修正も行われている。
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。	◎	家族様の面会時に現状の報告を行い、話し合っているが家族と本人の思いが違うこともあり、その都度話し合うよう心がけている。	○	/	/	○		
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。	○	居室に閉じこもることなく、他の利用者や職員と関わる時間を持つようにしている。	/	/	/	/		
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。	○	家族様によって協力体制には差がある。災害時に地域の方の協力を得られるよう訓練を行っている。	/	/	/	/		

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	
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。	◎	毎月のユニットミーティングで介護計画に添って話し合いを行っている。	/	/	/	◎ ミーティングなどの中で、介護計画の内容を話し合うほか、日々の生活の中で、サービス確認表等を活用して計画に沿った記録にチェックを入れることにより、職員は計画の内容を確認し、職員間で共有をしている。また、サービス記録表は、フロアのカウンターに置かれ、職員は随時記載できるようになっている。計画に沿ったサービス内容が実施できない場合には、その理由を詳細に記録に残すことができる。さらに、日々の生活の中で、利用者の特段の行動や喜んだ出来事等は、介護記録等に記録を残し、今後の支援に繋げている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日、支援できたかまた、できなかった場合の理由などを記録に残している。	/	/	/	◎	
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。	◎	半年ごとに見直しをしているが、入退院があればその都度見直しをしている。	/	/	/	◎	
		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回のミーティング時に個人個人の現状確認を行い、話し合っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	入院・退院、また状態に変化がある場合は、新たに計画を立て直している。	/	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に月に1回行っている。緊急の場合はその都度行っている。	/	/	/	○	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	全員が書記を順番に担当し、意見の出しやすい会議にしている。	/	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	前もって全員が参加できる月日を早めに決めて開催している。参加できなかった職員は議事録を見て確認印を押すように決めている。	/	/	/	○	
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)	◎	利用者の情報は介護日誌に、家族とのやり取り・業務連絡は連絡ノートに記入し伝えている。	◎	/	/	○	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	なるべく叶えるよう努めている。	/	/	/	/	
		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づけている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	飲み物は何が飲みたいか、更衣時の衣服など希望を聞いている。	/	/	/	◎	
		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)	○	本人の意思を尊重し困難な利用者には表情などで汲み取るようにして納得していただけるように努めている。	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	季節の花や壁画、毎日の行事など季節を感じていただけるよう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。	○	表情や反応を見ながらその人のペースで生活できるよう支援している。	/	/	/	/	/
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)	○	研修などで、しっかり学び、声かけ等に気をつけている。職員同士でも声をかけあっている。	◎	○	○	○	
		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。	◎	必ずカーテンや戸を閉め、入浴時にはバスタオをかけて行っている。	/	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	ノックをし、声かけをしてから入室するようにしている。	/	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報職員室で保管され、漏洩防止についてもミーティングで話を理解している。	/	/	/	/	

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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	食器、お盆、テーブル拭き、壁の貼り絵など、お手伝いしていただいた後は「ありがとうございました」と感謝の言葉を掛けている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起これないように、利用者同士の相性を考えて配席を決めている。言い合いなどのトラブルが起これそうな場合には、職員が早期に間に入り、異なる話題を提供して、利用者に気持ちを切り替えてもらうなどの対応をしている。中には大きな声を発する利用者を不快に感じる他の利用者もあり、職員が個別に声をかけるなどの対応をしている。また、重度の利用者にもリビングに出て過ごしてもらい、職員がフォローをしながら風船パレーなどのレクリエーションに参加してできることを楽しんでもらうなど、孤独を感じずに、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士、会話や笑顔で励まし合ったりして暮らせるよう座席の配置を考えている。	/	/	/	
		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)。	○	トラブルが起きないよう座席を考え、職員が間に入り、利用者同士が不快にならないよう関わり合える対応をしている。	/	/	○	
		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。	○	トラブルが起こった時はお互いの話を聞き、不安を取り除き、トラブルが起きない環境を作る。	/	/	/	
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。	○	入居前の調査や家族様から情報を得ている。	/	/	/	
		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。	△	知人や友人面会は出来るが外出は難しい。家族様とは出掛けられる。	/	/	/	
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)	◎	毎月外出行事を行っている。庭を散歩し、花や野菜を見て楽しんでいる。	○	○	◎	事業所では利用者の外出支援に注力し、ユニットごとに外出計画を作成して、毎月季節の花を見に行くなどの支援が行われている。また、天気の良い日には、事業所の外周を散歩したり、屋外に出てミニ運動会を実施したり、焼き芋を焼いて食べるなど、利用者に外気を感じてもらいながら、気分転換を図れるような支援にも努めている。
		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。	△	家族様が職員で対応している。	/	/	/	
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。	○	身体的精神的に変化があった時は、話し合いを行い取り除けるよう努めている。	/	/	/	利用者の日常生活動作を詳細に記載したアセスメントシートを活用して、職員は利用者一人ひとりのできることやできないことを把握している。カンファレンスなどの中で検討し、洗濯物たたみや自分で着替えるなどの生活リハビリを取り入れたり、散歩やラジオ体操を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋げている。訪問調査日には、高齢化に伴い、できることが少なくなった利用者にも職員が声をかけ、テーブル拭きをしてもらう様子を見ることができた。また、利用者の状況に応じて、立ち上がりや歩行の訓練等を行い、下肢筋力を鍛えることにより、歩行器から手押し車で移動できるようになった利用者もいる。
		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。	◎	なるべくトイレにて排泄出来るよう声掛けや誘導をしたり、廊下歩行などをし、努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は声掛けや見守りを行っている。利用者が甘えてやってほしいと訴えられる事もある為、やる気の起こるような声掛けを心がけている。	◎	/	/	
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。	○	出来る事、したい事は本人の希望もうかがいながら支援している。	/	/	/	洗濯物たたみやテーブル拭きなどの役割を担ってもらい、手伝ってもらった後に職員から「ありがとうございました」とお礼の言葉を伝えることで、利用者が達成感や張り合いを感じてもらえるような支援にも努めている。また、ユニットごとに外出計画を作成して、日常的に外出や散歩をしたり、余暇時間に好きなパズルや塗り絵をしてもらったり、ミニ運動会や敬老会、焼き芋などの行事を開催するなど、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援している。事業所には、日中にも「寝ておきたい」と希望する男性利用者もあり、意向に沿って居室で自由に過ごしてもらうなど、思い通りの希望す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。	○	周りから見えて出来ていなくても、本人はそれで満足なら、それで良いという考えで対応している。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の気に入っているシャンプーや化粧品などがある時は切らすことなく用意している。	/	/	/	食べこぼしなどの衣類の汚れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。また、希望や好みを聞きながら、好きな個性のある衣服を着用し、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。中には、化粧品や化粧品を使用して、おしゃれを楽しむ利用者もいる。訪問調査日には、違和感のある装いをしている利用者は見られなかった。さらに、季節や気温に合わない服装をしている場合には、職員がさりげなく利用者に上着をかけるなどの対応をしている。定期的に来訪する訪問美容を利用して、好みの髪形に整える利用者が多いものの、中には、家族の協力を得て、馴染みの美容室へ出かけている利用者もいる。
		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。	○	散髪衣類など本人の希望を聞き対応している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	利用者の好み、本人の希望にそえ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たその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	希望を聞きながら、職員と一緒に話し合いながら決め、季節に合った物を着てもらうよう支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	着衣の乱れや汚れ等、こまめに確認。着替え時は居室にて対応。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問理美容を利用している。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	なるべく色の組み合わせを考えているが、どうしても着替えやすい服を選びがちになる。	/	/	/	
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。	◎	利用者毎の食事形態の理解・把握、また適した嚥下訓練等を行っている。	/	/	/	外部業者に委託し、カロリー計算やバランスの取れたメニューに合わせて、料理方法を記載したレシピと食材が届けられ、利用者に調理の下ごしらえやテーブル拭き、後片付けなどを手伝ってもらいながら、各ユニットで職員が調理をしている。行事や誕生日には食材の配食を止めて、芋炊きなどの行事食を作ったり、誕生日ケーキを手作りしたり、リクエストメニューを提供するなど、職員が食材の買い出しから調理までを担った食事等は、利用者から好評を得ている。湯飲や茶碗等の食器類は、利用者が馴染みの物を持参して使用したり、事業所で用意した使いやすい物を使用している。時には、近隣住民から果物や手作りのおやつなどの差し入れをもらうこともあり、利用者に提供されることもある。食事の際には、職員は利用者の見守りや食事介助を行いながら、同じ食卓で食事を摂るようにしている。訪問調査日には、介助が必要な利用者の近くに座ってサポートしながら、一緒に会話を楽しむ職員の様子を見ることができた。キッチンがリビングの中に設置され、利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いも感じられ、食事前に職員が献立を説明するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食等の食事形態に対応したり、糖尿病のある利用者には、医師の指示を仰ぎ、食事量を調整したりするなどの対応もできている。さらに、外部委託した業者と、献立などの意見交換をする機会を設けることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	食材・献立は外注しており、調理・片付け等はほぼ職員が行っている。	/	/	◎	
		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。	○	エプロンたたみ、テーブル拭き等出来る範囲で行ってもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	苦手なものは細かくし混ぜたりアレルギーに関しては代替品を利用している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立作りは外注しているが、独自に季節毎に行事食等で楽しんでもらっている。	/	/	◎	
		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た調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者毎に形態は少し違っているが、彩り・見た目等で「おいしそう」と思ってもらえるよう工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	茶碗・湯呑等などは普段使い慣れた物をそのまま活用している。	/	/	◎	
		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。	◎	職員も同じテーブルで同じ食事を摂ることによって、各人の見守り等行い適宜、声かけ・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。	◎	ホールでの調理なので、キッチンからの調理の匂い・音などを声かけし、食事を楽しみにできるように配慮している。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	1日の食事・水分の摂取量等記録して状態がわかるようにしている。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	様子を見ながら食事・水分等形態を変えたり、看護師等とも相談・栄養補充飲料を使用するなどしている。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	献立は外注に委託している。調理方法についてはその都度最適な方法で行っている。	/	/	○	
		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。	◎	食器は食洗器、まな板・布巾等は毎日消毒して安全に配慮している。	/	/	/	

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。	◎	充分理解しており、口腔ケア・入れ歯洗浄等毎食後行っている。自力不可の人には補助を行っている。	/	/	/	洗面台に、利用者ごとの歯磨きセットが用意され、毎食後に職員は声をかけて、利用者は口腔ケアを実施している。ケアを行う際に、職員が口腔内の様子を確認するとともに、毎月8日に職員がより詳細に全ての利用者の歯や歯茎の状態、舌の色等を観察することができる。また、口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の訪問診療に繋げている。食事前に、「あいうべ体操」を取り入れて、嚥下機能の向上や感染予防に繋げている。今後は、日常的な支援の充実だけに留まらず、歯科医や歯科衛生士から口腔ケアの方法の助言を受けて職員が重要性を学ぶなど、さらなる利用者の健康増進に繋げていくことも期待される。
		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。	○	月に1度詳しい口腔チェックを行い補佐を行っている。	/	/	/	
		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。	△	歯科医等から方法について学ぶ機会は持っていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	利用者が行った後義歯洗浄等確認している。週1でポリテンドなどを使用している。	/	/	/	
		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)	○	職員によってケア後不足がないか等確認し声かけしている。また異変が見られる場合は歯科医受診なども提言している。	/	/	○	
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。	○	理解しており安易にオムツ等に頼らないよう工夫し、また使用する際には十分言葉を連ねて説明している。	/	/	/	事業所の方針として、基本的に利用者がトイレに座って、排泄できるよう支援している。排泄状況は記録に残し、利用者の排泄パターンに応じた声かけやトイレ誘導等をしている。中には、自らトイレに移動して事業所内のトイレに排泄できる利用者があるほか、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。事業所内にあるトイレで、うち1箇所はドアが故障してカーテンによる目隠しの対応をしており、早急に修理し、プライバシーや臭いなどへの対応が行われることを期待したい。また、多くの利用者が下剤や軟便剤を服用しているものの、なるべく多くの水分を摂取したり、腹部マッサージを取り入れたりするなど、なるべく服薬に頼らずに、自然な排便が促せるよう支援している。さらに、パッドやおむつなどの排泄用品を使用する場合には、適切な用品を職員間で話し合うとともに、家族に相談したり、取扱業者からサンプルを取り寄せて試したりするなど、より適した用品を使用するようにしている。
		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。	○	理解しており、薬に頼る前に食べ物・水分などで解消できないか考えている。	/	/	/	
		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)	◎	排便チェックなどで十分把握している。	/	/	/	
		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。	◎	トイレでの排泄を1番に考え、使用するパット等についても必要な時間等話し合い最小限ですむよう行っている。	◎	/	◎	
		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。	○	適宜看護師等と話し合い改善に向け取り組んでいる。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	日々の介護記録で時間を確認、またその時の様子で判断・声かけして誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	選択を委ねても本人・家族の判断を聞くのは難しく、そういう場を設けるのも難しい。職員にて最適な物を選んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	利用者毎に最適で快適なものを選んでいる。	/	/	/	
		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)	○	負担にならない範囲での運動・飲み物による働きかけなど工夫している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	曜日・時間等なかなか希望には沿えないが時間や入浴の温度等細かく対応している。	◎	/	◎	週2~3回程度、利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、毎日の入浴に対応したり、入浴の時間や湯温を調整したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。各ユニットにある浴室で入浴支援が行われ、1階の浴室にはシャワーストレッチャーが用意され、重度の利用者には使い分けをするなど、安心安全に入浴ができるよう支援している。中には、認知症状等の進行により、入浴を拒否する利用者もいるが、無理強いをすることなく、声かけの内容やタイミングを変えるなどの工夫を行い、気持ちよく入浴してもらえるように対応をしている。また、季節に応じて、ゆず湯などに対応することもあり、利用者に喜ばれている。
		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。	◎	各人に合わせて会話をしたりしてゆったりくつろげるよう工夫している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来る事を出来る範囲でもらい気持ち良い入浴をできるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	拒否する方については時間をおいての声かけや職員が交代したりしている。また、曜日の変更等柔軟な対応を心がけている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴まえにはバイタル測定を行い、入浴中は全身チェックをしている。出浴後水分補給などを行い、状態確認も行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	介護記録への記入・また申し送り等で最新のパターンを把握している。	/	/	/	居室内の睡眠環境として、ベッドやマットレス、マットは事業所が用意するとともに、枕や敷き布団、掛け布団等の寝具は、利用者の好みの物を持ち込んで使用している。居室の調光は、リモコンで好みの明るさに調整できるようになっている。夜間に、利用者には寝巻に着替えてもらい、メリハリのある生活が送れるようにしている。また、不眠が続く場合には、医師や家族に相談し、服薬に繋がることもあるものの、睡眠状況を報告して指示や助言をもらうなど、継続して服用している利用者はほとんどいない。さらに、夜間に寝つきの悪い利用者には、リビングで過ごしてもらい、職員は寄り添って話を聞くとともに、眠たくなるのを見計らって居室に誘導するなどの対応をしている。加えて、リビングにはソファや小上がりの畳スペースが設置され、日中でも利用者は休憩することができるようになっている。
		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。	○	眠れない時には傾聴し、気持ちを落ち着かせる様にしたたり、日中の過ごし方等話し合い工夫している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	問題が生じた場合は多職種で話し合い情報を共有・解決に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	それぞれの利用者の状態を見て必要に応じ休息を取っている。また昼寝は全員に声かけている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望により電話等かけてつないでいるが、家族の意向にも沿っている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	出来る範囲で出来る支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望があればいつでも取り次ぐなどの対応をしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	本人に手渡し代読するなどし、手元に置いたりしていつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	本人が電話をかけることについては家族様の協力は十分にある。また手紙等についても本人がすごく喜んでいる事を伝えている。	/	/	/	
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。	○	理解はしているが支払い等は職員が同行し行っている。	/	/	/	
		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。	×	買い物先の特定な協力等働きかけはできていないが、職員が情報を得て外出している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	お金の本人所持については家族様に相談し本人が納得するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	本人と家族の希望に添えるようにしている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金明細書を毎月送り、家族様に理解していただいている。	/	/	/	
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。	◎	創意工夫をこらし出来る範囲で支援を行っている。	◎	◎	◎	利用者や家族から出された要望に応じて、家族が購入した携帯電話を持ってきてもらったり、家族との外出や外泊に出かけたりするなど、柔軟に対応している。また、日頃の利用者との会話等から把握したニーズを「夢企画」として実現できるように、職員間で話し合い、利用者と一緒に買い物に出かけたり、遠方の自宅まで一時帰宅したりするなど、可能な範囲で希望に応えられるように取り組んでいる。
(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。	○	行事等お知らせし参加していただいたり、玄関は開放し開かれた雰囲気を出している。	◎	◎	◎	幹線道路から少し入った閑静な住宅街にある事業所は、敷地の入り口に事業所名の看板が設置され、駐車場や玄関周りも広く、気軽に入りやすい雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには小物類や意見箱が置かれているほか、事業所名のこすもすの絵も飾られている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	毎月の壁飾り、また行事に合わせた小物などを飾り、家庭に居るような雰囲気作りをしている。	◎	○	◎	リビングにはソファが置かれ、畳コーナーが設けられるなど、利用者は思い思いの場所でくつろいだり、休憩をしたりできるような環境が整備され、日中にリビングで過ごす利用者も多い。壁面には季節に応じたハロウィンなどの飾り付けが行われ、イベントの際の写真が掲示され、各所に生花が活けられるなど、利用者は季節を感じることができる。また、リビングにある大きな窓から明るい日差しが差し込み、外の景色を眺めることができるなど、開放的な空間となっている。中には、利用者の安全面を考慮して、パーテーションを設置しているユニットもある。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日、掃除機・モップ消毒をし、換気中明るさに気をつけている。				
		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。	○	季節の花を飾ったり、畑での収穫物を実際に掘り出し調理し味わっている。			◎	
		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。	○	ホールにソファを置いて座ったり、椅子に座ったりして自由に過ごしてもらっている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室には今まで使用していたタンスやテレビを置いている方など居心地良く過ごしていただくよう工夫している。	◎		○	居室にはエアコンやベッド、クローゼットなどが備え付けられているほか、利用者は馴染みの物を持ち込むことができるようになっている。中には、仏壇や家族写真を飾ったり、テレビ等の家電製品、衣装ケースやタンスなどの家具を持ち込んだりするなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりが行われている。また、車いすを使用する利用者は、移動する動線を確保するために、すっきりと片づけられている居室も見られる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレや風呂場など表示したり、居室にはそれぞれ表札をつけて利用者がわかるようにしている。				○ 居室の入り口には、利用者ごとの名札と造花が飾られ、自室の場所が認識しやすいようにしているユニットもある。各ユニットで、利用者の状況等を考慮して、安心安全に過ごせるように物の配置をしている。また、居室には入室・不在カードが掛けられ、災害発生時に避難を完了できたかどうかを確認できるように工夫をしている。さらに、リビングには雑誌やゲーム、パズルなどが手の届く場所に置かれ、利用者は自分で好みの物を選択して使用することができるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や手作業の道具などは手の届く所に置いている。				
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)	◎	玄関やユニットの入り口は鍵をかけず、ユニット間で交流もできるようにしている。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの出入り口の施錠は行われていない。また、玄関のドアには、開閉時に音の鳴るセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを気づきやすくなっている。必要に応じて、居室には人感センサーや鈴を取り付け、利用者の転倒防止などの安全面に考慮をしている。あきらかな危険性の見られる場合には、利用者の安全面を考え、ユニットの入り口等の施錠をすることもある。また、外出希望のある利用者には、無理強いをすることなく、職員が付き添って気持ちが落ち着くまで、敷地内を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	不穏で外に出て行こうとされても、そっとなら行ったり一緒に出たりしている。				
(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。	○	既往歴や現病歴・薬剤情報などは基本情報を一人一人作成し、往診などで決定した内容はそれぞれのユニットノートに記入することで周知徹底している。けれど、職員によっては把握できないこともある。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	普段に比べ様子が違う時や皮膚の状態の変化など気が付いたことを管理者や看護師に報告・相談を行うと共に介護記録にも必ず記入を行っている。けれど、職員によっては気づいていないことがある。				
		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。	◎	少しでも気になることがあれば、職員間や管理者・看護師に報告・相談を行い、看護師は職員からの報告を元に往診の手配をするか判断し早期対応に努めている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	既往歴や受診内容をふまえて往診を行い、必要であれば家族の意向を元に適切な医療を心がけている。	◎			
		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。	◎	早期対応の為にまず往診を行ってもらっているが、緊急時などは家族にどの病院が良いか確認し、家族の希望をかかりつけ医に伝えている。				
		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。	◎	こすもすだよりや電話にて受診の結果を報告している。利用者の状態が変わった時などは、かかりつけ医より家族に病状説明をしてもらい、家族が納得できるように努めている。				

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
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。	◎	入院時には必ず看護サマリーを記入し病棟の看護師に手渡すことで、本人の注意事項などを周知してもらっている。	/	/	/	事業所では、「看取り介護に関する指針」を整備し、入居時や状態悪化した際に事業所に対応できることを説明している。事業所には、常勤の2名の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。状態が悪化した場合には、家族説明会を開催し、家族や主治医、看護師等を交えて話し合い、再度意向を確認するとともに、今後の方針を決定している。また、事業所では看取り支援を行う利用者用に、専用のファイルが作成され、記録を集約して職員間で情報共有が行いやすいように工夫されている。さらに、職員への看取り支援による負担や不安の軽減を図ることを目的に勉強会を実施し、理解促進に繋げている。職員の聞き取りから、「看取り支援に不安を感じることもあるが、支援を通して学ぶことも多く、日頃から看取り支援の方法を職員間で話し合いをしていることもあり、主体的に動けるようになった」などの意見を聞くことができた。加えて、看取り期には、家族が事業所内に宿泊することもでき、なるべく利用者と家族が多く時間を過ごしてもらえるようにしている。
		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。	○	入院の時は、紹介状やサマリーを持参したり、退院に向けて病院と密に連絡を取り合っているが、緊急の入院が多いので日頃からの情報交換や相談をするのはなかなか難しい。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日頃より介護職と看護職間の関わりを良好にし、なんでも相談できるよう努めている。いつもと違うことがあれば、些細なことでもお互いに伝えあうようにしている。その中でも受診往診が必要な場合は、速やかに主治医等に相談するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	緊急時は24時間対応できるようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日バイタルサインチェックを行い、申し送り時に食事水分排泄について報告をしている。異常時は看護師に報告。看護師は主治医に相談し往診受診を行い早期対応に努めている。	/	/	/	
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。	◎	入居者様の基本情報に薬情報を記載、その他に薬剤情報を保管している。薬の増減がある時は職員間の申し送りノートにて共有。状態変化については介護記録に記載している。往診時入居者様の状態は報告。家族様に対して電話やこすすだよりにて報告している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬を用意する時は氏名、薬名、時間等を確認、服薬の際は2名の職員でWチェックしている。名前を読み上げ、飲み込むまで確認するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	薬の副作用について理解し、服薬後の入居者様の状態を観察、記録している。異常が見られた時は主治医に相談し、適切な対応をとるようにしている。	/	/	/	
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、終末期と判断された時は家族説明会を設け、主治医より状態の説明をして頂く。その上で、家族様の今後の希望を確認し、書面に残している。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族説明会にて、家族中心に、主治医、施設長、看護師等で話し合い、文書に残し共有している。また申し送りやミーティングで職員間にも伝達している。	○	◎	事業所では、「看取り介護に関する指針」を整備し、入居時や状態悪化した際に事業所に対応できることを説明している。事業所には、常勤の2名の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。状態が悪化した場合には、家族説明会を開催し、家族や主治医、看護師等を交えて話し合い、再度意向を確認するとともに、今後の方針を決定している。また、事業所では看取り支援を行う利用者用に、専用のファイルが作成され、記録を集約して職員間で情報共有が行いやすいように工夫されている。さらに、職員への看取り支援による負担や不安の軽減を図ることを目的に勉強会を実施し、理解促進に繋げている。職員の聞き取りから、「看取り支援に不安を感じることもあるが、支援を通して学ぶことも多く、日頃から看取り支援の方法を職員間で話し合いをしていることもあり、主体的に動けるようになった」などの意見を聞くことができた。加えて、看取り期には、家族が事業所内に宿泊することもでき、なるべく利用者と家族が多く時間を過ごしてもらえるようにしている。	
		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を見極めを行っている。	◎	日頃より、職員の「看取り」についての思い、不安な気持ちはないかを聴くように努めている。また新人職員や看取り介護経験がない職員に対しては、勉強会を設けている。	/	/		/
		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。	◎	家族説明会の時に、例えば点滴や胃ろう等、事業所でできる事とできないことを分かりやすく説明し、了承を得て文書で残すようにしている。	/	/		/
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	終末期であっても意識清明の場合は医師の承諾のもと好みの食事であったり、楽しみを見つけていくよう努力している。また保清の面でも口腔ケア、身体の清潔、褥瘡予防にも協力しあっている。看取りの場合の体の変化についても勉強会をおこなっている。	/	/		/
		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)	◎	不安な気持ちを理解し寄り添い、電話や面会時は話をじっくり聴くように努めている。	/	/		/
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	運営推進会議や研修などで定期的に勉強会をおこなっている。	/	/		/
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	事業所としてのマニュアルも作成しており、定期的に訓練もおこなっている。実際感染症が発生した時、全員が速やかに確実にできたとは言えないので、その反省もふまえて、繰り返し訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	県感染症センターや市の方からの情報を常に見て、特に重要なものは回覧し、職員間で申し送りを徹底している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の手洗い、消毒の徹底をしており施設内消毒は毎日おこなっている。来訪者の消毒、体温測定も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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には日頃の様子を話したり毎月送っているこすもす便りでも様子を書き写真を送ることでどのように過ごされているか感じてもらっている。	/	/	/	家族会の設置までには至っていないものの、事業所の行事には、家族に参加協力を呼びかけて、利用者や家族同士の交流が図れるよう支援している。管理者は、「今後、感染状況を見計らいながら、外出行事にも家族の参加を呼びかけていきたい」と考えている。意見箱には意見が投函されることはほとんどないものの、来訪時には職員から家族に声をかけ、意見や意向を聞くように努めて記録に残したり、話しやすい雰囲気づくりを行うなど、信頼関係の構築に向けて取り組んでいる。毎月発行する事業所便りのほか、看護師が健康面等の利用者の生活の様子を記載した手紙を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。職員の異動に関する情報について、運営推進会議等で報告をしているものの、十分に伝わっていない家族も見られるため、今後は、事業所便りや手紙に記載して職員の異動等を報告するなど、周知方法の工夫が行われることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	年に数回であるが行事に参加していただいているがもっと一緒にできるよう今後支援していきたい	○	/	/	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	こすもす便りで、職員からと看護師からの様子を記入して日常の様子がわかるようにしている。面会時にも活用している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会によく来ていただいているが状況の説明を行っているが、関わりたくない家族様もいるので全員にできてはいない。	/	/	/	
		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)	○	毎月のこすもす便りで報告している。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症高齢者に起こりえるリスクは書面に説明している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時に心配なことがあれば気軽に話ができる雰囲気作りができるよう心掛けている。	/	/	◎	
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)	○	説明は出来ている。内容の変更時にはお便りで確認して下抱いている。	/	/	/	
		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。	○	入居時に説明したり、その時にスムーズに退居先に移れるよう支援出来ている。	/	/	/	
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。	△	事業所の設立時にはしっかり話が出来ていると思うが地域も若者が多くなっているのでどこまで理解できているのかわからない。	/	○	/	法人・事業所として、平時から町内会や地域の子供会と関わりを持ち、開設から21年以上が経過した事業所は地域に馴染んだ存在で、地域住民等との良好な関係を築くことができている。地域から事業所に行きや道路清掃、側溝の掃除などの案内が届けられた場合には、可能な限り、職員と利用者が一緒に参加するようにしている。管理者は、「以前は、地域の小学校と交流を図ることができていたが、現在は感染対策により休止しているため、状況を考慮しながら交流を再開したい」と考えている。また、年1回地域住民や家族の参加を得て「こすもす喫茶」を開催し、地域の交流の場として活用されている。今後は、利用者が地域との繋がりを深められるような取り組みを、職員間で検討していくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	夏祭り・秋祭り・また消防訓練と一緒にすることで挨拶をしたり回覧板を通してつながりが持てるようにしている。	/	△	◎	
		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。	○	積極的に挨拶をし、地域の一員であることをアピールすることで見守ってくれていると思う	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの感染も収まっていないしマスクもはずしていないので気軽に立ち寄っていただくことはできていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらいなど、日常のおつきあいをしている。	○	ご近所の方に合った場合は挨拶やちょっとした会話をするように心掛けている。回覧板をもっていたり、掃除に参加している。	/	/	/	
		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)	△	一緒に消防訓練や防災訓練をするときはあるが活動の支援や外出の支援はできていない。	/	/	/	
		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)。	△	なるべく近くの施設との関係を持つようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	令和6年度からは参加していただいている。	◎	/	◎	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催をしている。感染対策の制限が緩和され、令和6年度の会議から家族への参加案内を行うようになっている。会議では利用者の入居状況や事業所の活動の報告をするほか、参加メンバーとの意見交換をしている。訪問調査時点では利用者の入れ替わりが多く続き、会議を活かした取り組みに対して、地域等から十分な理解が得られていないことも考えられるため、運営推進会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、より多くの家族に参加してもらえるように事業所の行事に併せて会議を開催したりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	報告している	/	△	○	
		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。	△	日にちや時間帯はこちらの都合になっている。	/	/	◎	
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。	◎	理念に基づいた支援ができるよう、一人一人理念のカードを渡している。	/	/	/	
		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。	○	施設内の目につくところの掲示している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	積極的に研修に参加できるようになっている。	/	/	/	事業所に代表者が来訪する機会は少ないものの、来訪時には管理者や職員に声をかけて話を聞くとともに、事業所や利用者の状況等の情報共有を図っている。また、希望休や有休休暇の取得を促したり、希望する外部研修に参加できるようにしたりするなど、職員は高い意欲をもちながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、年2回管理者等は職員との個別面談を実施し、職員から意見や就業状況を把握できるように努めている。感染対策のため、職員が集めた懇親会の再開まではできていないものの、代表者から商品券や誕生日プレゼントが送られるなど、職員に対する労いを感じることができる。事業所運営は、代表者の理解により管理者に一任されていることも多く、日々の業務の中で、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、気軽に相談に応じたり、出された意見や提案を検討して迅速に対応したりするなど、風通しの良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。	△	スキルアップできるよう支援しているが職員不足の為、研修に参加できない時がある	/	/	/	
		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。	○	毎月の運営会議や事業所ごとの会議にも参加して職員の状況を把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会などの研修にも参加し意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	コロナが流行してからは職員全員に「モチキン」の引換券を配布してくれている。誕生日にはメッセージカードを送ってくれている	◎	/	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	研修会に参加したり、研修を開催して話し合っている。ミーティングで参加できなかった職員にも報告会を行い周知するようにしている。	/	/	/	○ 虐待防止等の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意をしようとともに、状況に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、日々の支援の中で、つい強い口調になったり、不適切な言葉遣いが見られた場合には、ミーティングなどを活用して、職員への周知を図るとともに、職員間で再発防止に向けた話し合いをしている。管理者は、「今の対応は、こうすればもっと良くなるのではないかなど、職員同士で相互に注意し合える雰囲気づくりをしていきたい」と考えている。
		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。	◎	あさの申し送り時や全体ミーティングで話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスが溜まっていないか個人面談を行い話を聞くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束委員会を中心にこまめに話し合い注意しあったりしている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティングで意見を出し合い話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明し、状況によってその都度家族様と話をする様にしている。	/	/	/	

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。	○	職員全員が理解が出来るわけではない。出来るだけ家族様の相談に乗るようにしている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な場合は相談している。実際に司法書士に入ってもらっている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルは作成し緊急時対応などの研修もしている。	/	/	/	
		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。	△	全ての職員が実践力が身に付けているわけではなくなかなか、対応が困難な職員もいる	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告やヒヤリハット報告も朝のミーティングや全体ミーティングで報告し合って再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態の報告を行い事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルがある。	/	/	/	
		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。	○	苦情相談用紙を玄関に置いたり入居時に説明している。	/	/	/	
		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。	○	なるべく早い対応に心掛けるようにしている。	/	/	/	
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)	○	何でも気軽に意見や要望・苦情など言ってもらえるようにしている。	◎	/	○	職員は家族から直接話を聞くことができているため、事業所内に意見箱を設置しているものの、投函されることはほとんどない状況となっている。日々の生活の中で、職員は利用者の話を傾聴し、意見や要望等を聞き、記録に残すことができている。家族には、来訪時に職員から声をかけ、要望等を聞き、要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応した記録を残している。また、年2回管理者は職員との個別面談の機会を設けて、職員の思いや提案を聞いて迅速に検討し、より良いサービスに反映できるように努めている。管理者は、「入職して間もない技能実習生がおり、こまめに職員の意見を聞きながら、適切なサポートをしていきたい」と考えている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	何でも意見を言ってもらうよう面会時に話をしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	年2回の職員面談で要望や意見を記入したシートには目を通してくれている。	/	/	/	
		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。	○	職員面談で意見を聞いたりミーティングでも意見を出し合っている。	/	/	○	
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。	△	年1回以上はできていない。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員が参画して行われ、出された意見を取りまとめて、各ユニットで作成することができている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画、目標の達成状況を報告し、参加メンバーから意見をもらうことができている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて目標達成計画を作成し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	×	運営推進会議で報告はしているがモニターはしてもらっていない	○	○	○	
		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。	○	成果の確認としてミーティングで話し合ったり報告したりしている。	/	/	/	

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)	◎	マニュアルは作成している	/	/	/	事業所として、災害対応のマニュアルを整備するとともに、水や食料などの備蓄品を用意したり、地震や水害発生後の対応方法をユニット内の壁面に掲示したりするなど、災害発生時の対応に移しやすいようにしている。また、町内会の回覧板を活用して、地域住民に訓練の参加を呼びかけて、年1回合同訓練を実施するとともに、災害の備えの意見交換を行い、情報共有を図っている。令和6年2月に実施した訓練には、地域から40名程度の参加協力を得て開催することができている。さらに、地域の防災訓練にも職員が積極的に参加協力するなど、地域との災害時の協力支援体制の構築に努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	訓練している。	/	/	/	
		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。	◎	消防設備や保管している備品など点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の方との合同の訓練を行い協力体制についてお願いしている。	×	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の災害訓練があれば参加させていただいている	/	/	/	
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)	×	地域に向けての情報発信は出来ていない。	/	/	/	感染対策が緩和され、現在は事業所への自由な出入りが可能となり、友人の面会のほか、入居相談等が寄せられた場合には、快く対応をしている。地域で行われる夏祭りや秋祭りの際には、提灯行列や獅子舞などの来訪があり、利用者は子どもたちにお菓子を渡すなどの交流をしている。また、近隣住民から野菜等の差し入れをもらったり、日常的な会話を交わしたりするなど、良好な関係を築けている。さらに、事業所周辺には、多くの福祉施設が立ち並び、管理者はグループホームの交流会に参画するなど、他施設の職員や関係機関との連携を図ることができている。
		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。	△	相談があれば支援したい	/	×	○	
		c	地域の人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)	△	お祭りの時は開放できているが普段の交流の場としての活用は出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	実習の受け入れは出来ている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域のイベントには積極的に参加している。	/	/	◎	

(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 6 年 10 月 23 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) 21名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名	パートナーハウスこすもす
(ユニット名)	Bユニット
記入者(管理者)	
氏名	堀内 千恵子
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 あるがままを笑顔で支える。家族と共に。仲間と共に。地域と共に。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 令和5年5月よりコロナ感染対策も5類になり様々な対応が変わってきました。運営推進会議も同じく文書開催が廃止になり小人数から開催するようになりました。現在では家族様の参加数も増えてコロナ前よりも参加していただいています。運営推進会議の内容も魅力あるものを考え今後も一人でも多く参加して頂けるよう考案していきます。外出支援に関しても目標にしている外出行事は出来たと思っています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山東部環状線から少し入った閑静な住宅街に、2階建てで3ユニットの事業所は立地しており、周辺には田畑が広がり、春には近隣にある川の土手に咲く満開の桜を楽しむことができるなど、長閑な環境の中で、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。事業所は開設から21年以上が経過し、積極的に職員や利用者が地域の行事や清掃などに参加したり、地域住民と合同で避難訓練を実施したり、年1回こすす喫茶を開催するなど、地域との良好な関係が築かれ、馴染みのある事業所となっている。また、敷地内にある畑で野菜が栽培され、利用者が職員と一緒に草を引いたり、水やりをしたりするなど、野菜の生育や収穫を楽しみに待っている。広々としたリビングには、窓から明るい日差しが差し込み、ソファが置かれ、畳スペースが設置されるなど、利用者は思い思いの場所とゆっくりとした生活を送ることができる。さらに、居室には馴染みの物を持ち込むことができ、家族写真や思い出のある家具を配置するなど、一人ひとりの利用者に合わせて居心地の良い空間づくりが行われている。加えて、事業所には2名の常勤の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がるとともに、希望に応じて、住み慣れた事業所での看取り支援も行われている。</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。	○	普段の会話・言葉から、本人の思いや希望・意向を汲み取るよう努めている。	◎	/	◎	入居時のほか、日々の生活の中で職員は利用者の思いや意向を聞き、詳細な情報をアセスメントシートに記録を残し、職員間で共有している。また、ミーティングの中で、利用者の思いや希望のほか、利用者の現状を把握し、職員間で課題やより良いサービスを検討している。
		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。	○	行動や表情で本人様の思い、ご家族様の思いを聞き、職員間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	面会に来ていただいた家族様・知人の方にお話を聞いたりしている。	/	/	/	
		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。	○	日々の会話からの気付いたこと・変化等あればアセスメントに記入。介護記録・申し送りノートに残す。	/	/	/	
		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。	◎	会話や行動から本人の思いを知り、希望に添えるようにしている。	/	/	/	
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。	○	入居時までの生活歴・情報は詳しく聞き得ているが、家族様が来られた時の会話の中で情報を得る事があるので、その情報を記録に残すようにしている。	/	/	◎	家族が来訪した際に、職員から声をかけて、意見や意向のほか、馴染みの暮らし方等の情報を収集している。遠方に住む家族など、来訪が少ない場合には、近隣住民から利用者の情報を聞くこともある。また、入居前に利用していた施設や病院などに、管理者や看護師、介護職員の3名で訪問し、担当者から入居に至る経緯等の聞き取り調査をしたり、サマリーなどの情報を提供してもらったりするなど、事業所での豊かなより良い暮らしに繋がるようにしている。アセスメントシートなどに、入居に至る経緯や本人の情報が生活項目別に詳細にまとめて記載されている。また、新たに知り得た情報は、赤字で追記されている。
		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。	◎	今まで出来ていたことが出来なくなったなどの様子観察をしっかり行っている。職員間で状態の把握をしている。	/	/	/	
		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)	◎	介護記録や毎日の申し送り、24時間の行動・変化・流れは把握できている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	毎月のミーティングで職員間の情報の共有・話し合いを行い、本人の思いを知るようにしている。	/	/	◎	アセスメント情報のほか、事前に把握した情報をもとに、月1回ユニットごとのミーティングの中で、利用者の課題解決に向けた話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ミーティングでの話し合いやご家族様に聞く事で情報を得て、より良い暮らしが出来るよう話し合っている。	/	/	/	
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。	○	ミーティングで介護計画の見直しをしたりして本人の思いに添えるようにしている。	/	/	/	日々の暮らし方や課題は、モニタリングを実施する担当職員が、利用者の現状確認や把握した情報を集約して計画作成担当者に伝えて、暫定の介護計画を作成するとともに、ミーティングなどの中で、職員から出された意見を交えて、利用者本位の計画を作成している。介護計画の作成時には、家族にも内容を確認してもらい、必要に応じて、計画の追加や修正も行われている。
		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。	○	家族様の面会時に現状報告を行い話し合っている。家族様と本人の考え・思いが違ったりするので、その都度話し合うよう心がけている。	○	/	○	
		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。	○	家族様からの情報を得て支援方法を話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	家族様によっては協力体制には差があるが、消防訓練などで地域の方々に協力は得ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	毎月のユニットミーティングで介護計画に沿って話し合いを行っている。	/	/	/	◎ ミーティングなどの中で、介護計画の内容を話し合うほか、日々の生活の中で、サービス確認表等を活用して計画に沿った記録にチェックを入れることにより、職員は計画の内容を確認し、職員間で共有をしている。また、サービス記録表は、フロアのカウンターに置かれ、職員は随時記載できるようになっている。計画に沿ったサービス内容が実施できない場合には、その理由を詳細に記録に残すことができる。さらに、日々の生活の中で、利用者の特段の行動や喜んだ出来事等は、介護記録等に記録を残し、今後の支援に繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日、介護計画に沿ったケア・支援が来ているか、出来なかった理由は記録に残し、職員間でも話し合い、日々の支援につなげるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	体調変化があればその都度見直しを行い、半年ごとの見直しをしている。	/	/	/	◎ サービス確認表等を活用して、日々のモニタリングを実施するとともに、月1回モニタリングシートに把握した情報を取りまとめ、職員間で情報を共有している。モニタリングシートには、目標ごとの達成状況の評価や今後の支援方針が詳細に記載され、利用者の現状確認や支援の振り返りなどに活用されている。また、基本的に3か月に1回介護計画の見直しをしている。大きな状態の変化が生じた場合には、迅速に職員間で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	他職員と情報交換・意見交換をし、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。	○	本人の状態に変化がある場合に、新たに見直し計画を立て直している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月1回のミーティングを行っており、緊急時にはその都度話し合いを実施している。	/	/	/	○ 定期的に、3ユニット合同で全体ミーティングを実施し、運営上の事柄等を職員間で共有をしている。また、月1回夜勤の職員も参加するユニットごとのミーティングを実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。会議にはなるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況等を考慮して、事前に開催日時を決めていることもあり、ほとんどの職員が参加することができている。参加できなかった職員には、議事録を確認してサインを残してもらい、情報を共有している。さらに、ミーティングの議事進行は、職員の持ち回りで担当してスキルアップに繋げるとともに、不慣れで苦手な職員は事前に管理者に相談してフォローをしながら実施するなど、茶話会のように話しやすい雰囲気の中で話し合いが行われている。
		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。	◎	司会・書記を全員が担当持ち回りで担当し、意見の出しやすい雰囲気を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	全体ミーティング日を前もって参加できる日を決めて開催し、参加できなかった職員は必ず記録を読んでサインをしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	利用者の情報等は介護日誌に記入、家族とのやり取り・業務連絡は連絡ノートに記入し、読んだ職員は必ずサインをするようにしている。	◎	/	/	○ 出勤時等に、職員は申し送りノートや閲覧板を確認し、サインを残すことで確実な情報伝達に繋げている。また、各ユニットで朝の申し送りをを行う際には、管理者が循環して順番に各ユニットに参加することで、必要に応じて補足説明や注意喚起を行うなど、満遍なく情報が行き届くように工夫をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	できるだけ叶えるように努力している。	/	/	/	◎ 着たい衣服や飲み物、余暇時間の過ごし方など、日常生活の中で、職員は利用者により自己決定してもらえるよう支援している。訪問調査日には、利用者の好きなパズルや塗り絵、積み木を使用するとともに、自分で片づけをする様子が見られた。また、ノートに日々の日記を付けてきた利用者もあり、自分がその日にしたことや食事の感想を記載するなど、生活の張り合いや楽しみにも繋がっている。中には、自己表現が難しい利用者もあり、家族から好きなことを聞くなど、職員はこれまでの生活歴を参考にしながら声をかけたり表情やしぐさを観察し、少しでも生き生きとした生活が送れるように工夫して取り組んでいる。
		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)	○	喉が渇いて水分を要求される場合には、お茶を出したりしているが、起床時に着る服を選んでいただいている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床は本人のペースを尊重しているため、朝食は本人の時間に合わせている。メニューは決まっているので変更はできないが、アレルギー等には注意している。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(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。	○	季節の花を植えたり、毎月壁画を作成して季節を感じてもらえる工夫を行っている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	本人の生活ペースに出来るように支援しているが、表情等を変化がないか、注意深く見守りしている。	/	/	/	
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したい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)	△	場合により大声で適切でない言葉かけをしてしまった事もあるが、その都度、気をつける様に心がけている。	◎	○	○	○ 人権等を研修の中で学び、職員は利用者を尊重し、意識した言動を心がけた支援をしている。また、職員は居室を利用者の専有の空間と理解し、入室の際に事前にノックや声かけをしてから入室している。中には、職員が居室に入ることが気になる利用者もあり、事前に入室する理由を伝えて、納得していただいているから居室に入室をするようにしている。また、利用者への配慮に欠ける言動等が見られた場合には、可能な範囲で管理者は該当職員にその場で注意喚起をしている。さらに、認知症状のある利用者が口紅を顔につけてしまったり、職員がつい大きな声で怒るようになってしまう場面が見られた場合には、対応方法をよく話し合うとともに、管理者が実際の対応方法を示すことで、利用者を傷つけないような対応の職員への理解促進や再発防止に繋げている。
		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。	◎	カーテン・ドアを開けて声かけをしながら介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	利用者専用のためノックをし、声かけをしてから入るようしており、ホールに居る場合にも居室に入る声かけをしてから行っている。	/	/	/	
		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。	○	個人情報情報は詰め所で保管しており、個人情報漏洩防止についても理解・尊重している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者に出来ることは手伝ってもらっている。終わると「ありがとう」の声掛けを行っている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起こらないように、利用者同士の相性を考えて配席を決めている。言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入り、異なる話題を提供して、利用者に気持ちを切り替えてもらうなどの対応をしている。中には大きな声を発する利用者を不快に感じる他の利用者もあり、職員が個別に声をかけるなどの対応をしている。また、重度の利用者にもリビングに出て過ごしてもらい、職員がフォローをしながら風船パレーなどのレクリエーションに参加してできることを楽しんでもらうなど、孤独を感じずに、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者が楽しそうに話し合ったり、ゲームが出来るような座席にしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者の性格等を把握してテーブル席の配置を行っている。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士のトラブルの時は、職員が間に入り話を傾聴するようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	事前調査を読み、入居後に話を聞いたりしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	行事では出掛ける事が有るが、個別で出掛ける事はあまりない。	/	/	/	
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)	○	毎月の行事や外出行事は行っている。全入居者に参加してもらっている。	○	○	◎	事業所では利用者の外出支援に注力し、ユニットごとに外出計画を作成して、毎月季節の花を見に行くなどの支援が行われている。また、天気の良い日には、事業所の外周を散歩したり、屋外に出てミニ運動会を実施したり、焼き芋を焼いて食べるなど、利用者に外気を感じてもらいながら、気分転換を図れるような支援にも努めている。
		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。	×	外出行事は職員で対応している。	/	/	/	
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。	○	心身の変化や行動を見守りながらケアを行っている。	/	/	/	利用者の日常生活動作を詳細に記載したアセスメントシートを活用して、職員は利用者一人ひとりのできることやできないことを把握している。カンファレンスなどの中で検討し、洗濯物たたみや自分で着替えるなどの生活リハビリを取り入れたり、散歩やラジオ体操を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋げている。訪問調査日には、高齢化に伴い、できることが少なくなった利用者にも職員が声をかけ、テーブル拭きをしてもらう様子を見ることができた。また、利用者の状況に応じて、立ち上がりや歩行の訓練等を行い、下肢筋力を鍛えることにより、歩行器から手押し車で移動できるようになった利用者もいる。
		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。	○	トイレ介助・食事介助でいつもと違う所はないか話し合い取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事はなるべくしてもらうようにしている。	/	◎	/	
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。	○	なるべく本人の希望に添えるようにしている。	/	/	/	洗濯物たたみやテーブル拭きなどの役割を担ってもらい、手伝ってもらった後に職員から「ありがとうございました」とお礼の言葉を伝えることで、利用者が達成感や張り合いを感じてもらえるような支援にも努めている。また、ユニットごとに外出計画を作成して、日常的に外出や散歩をしたり、余暇時間に好きなパズルや塗り絵をしてもらったり、ミニ運動会や敬老会、焼き芋などの行事を開催するなど、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援している。事業所には、日中にも「寝ておきたい」と希望する男性利用者もあり、意向に沿って居室で自由に過ごしてもらうなど、思い通りの希望す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。	○	その人に合った楽しみを見つけて役割分担を作っている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	自分で出来る人はしていただき、そうでない人は声かけ一緒に整える。	/	/	/	食べこぼしなどの衣類の汚れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。また、希望や好みを聞きながら、好きな個性のある衣服を着用し、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。中には、化粧水や化粧品を使用して、おしゃれを楽しむ利用者もいる。訪問調査日には、違和感のある装いをしている利用者は見られなかった。さらに、季節や気温に合わない服装をしている場合には、職員がさりげなく利用者に上着をかけるなどの対応をしている。定期的に来訪する訪問美容を利用して、好みの髪形に整える利用者が多いものの、中には、家族の協力を得て、馴染みの美容室へ出かけている利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	本人の好みに合わせて本人に聞きながら対応している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人と話しながら、考え・支援している。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その人の好みの服装を考えている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	整髪・服装の乱れはその都度声かけし直すようにしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	職員が本人の好みを聞きながら散髪している。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	服装・髪型は気をつけ支援している。	/	/	/	
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。	○	その人に合った形態で食べやすいように工夫している。	/	/	/	外部業者に委託し、カロリー計算やバランスの取れたメニューに合わせて、料理方法を記載したレシピと食材が届けられ、利用者に調理の下ごしらえやテーブル拭き、後片付けなどを手伝ってもらいながら、各ユニットで職員が調理をしている。行事や誕生日には食材の配食を止めて、芋炊きなどの行事食を作ったり、誕生日ケーキを手作りしたり、リクエストメニューを提供するなど、職員が食材の買い出しから調理までを担った食事等は、利用者から好評を得ている。湯飲や茶碗等の食器類は、利用者が馴染みの物を持参して使用したり、事業所で用意した使いやすい物を使用している。時には、近隣住民から果物や手作りのおやつなどの差し入れをもらうこともあり、利用者に提供されることもある。食事の際には、職員は利用者の見守りや食事介助を行いながら、同じ食卓で食事を摂るようにしている。訪問調査日には、介助が必要な利用者の近くに座ってサポートしながら、一緒に会話を楽しむ職員の様子を見ることができた。キッチンがリビングの中に設置され、利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いも感じられ、食事前に職員が献立を説明するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食等の食事形態に対応したり、糖尿病のある利用者には、医師の指示を仰ぎ、食事量を調整したりするなどの対応もできている。さらに、外部委託した業者と、献立などの意見交換をする機会を設けることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	食材は業者に依頼している。	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	時々ではあるが、テーブルを拭いてもらったりしている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーの有る方は特に注意し調理している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	献立は業者が決められているので、行事食・誕生日会などには考え工夫している。	/	/	◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食事の前の声かけや形態には十分気をつけている。盛り付け・お皿なども工夫している。	/	/	/	
		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。	○	本人が使っていた物を持って来て使っている。	/	/	◎	
		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。	○	同じテーブルで一緒に食事をとり、常に周りの様子を見ては声かけしている。	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	介助が必要な利用者様には説明声かけしながら食べて頂いている。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	毎食の摂取量・水分量を記入し確認している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量が少ない人にはエンシュアキッド、水分摂取が少ない人にはスポーツドリンク・経口補水液などで対応している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	話し合いはしていない。業者さんからくる献立をチェックしている。	/	/	○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	布巾・まな板などは毎日消毒をしている。食器は食洗・乾燥機を使用している。	/	/	/	

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。	◎	食後、口腔ケア・入れ歯の洗浄は行っている。	/	/	/	洗面台に、利用者ごとの歯磨きセットが用意され、毎食後に職員は声をかけて、利用者は口腔ケアを実施している。ケアを行う際に、職員が口腔内の様子を確認するとともに、毎月8日に職員がより詳細に全ての利用者の歯や歯茎の状態、舌の色等を観察することができる。また、口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の訪問診療に繋げている。食事前に、「あいうべ体操」を取り入れて、嚥下機能の向上や感染予防に繋げている。今後は、日常的な支援の充実だけに留まらず、歯科医や歯科衛生士から口腔ケアの方法の助言を受けて職員が重要性を学ぶなど、さらなる利用者の健康増進に繋げていくことも期待される。
		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。	○	毎日の口腔ケアでチェックしている。月に1度、舌の状態・口の中もチェックしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に往診を受けている利用者もいる。研修などでも学び実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自分で入れ歯を洗い、洗浄液につけている。	/	/	/	
		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)	○	自分で出来る事までしてもらい、後職員がチェックし対応している。	/	/	○	
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。	○	研修などで聞いており理解できている。	/	/	/	事業所の方針として、基本的に利用者がトイレに座って、排泄できるよう支援している。排泄状況は記録に残し、利用者の排泄パターンに応じた声かけやトイレ誘導等をしている。中には、自らトイレに移動して事業所内のトイレに排泄できる利用者があるほか、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。事業所内にあるトイレで、うち1箇所はドアが故障してカーテンによる目隠しの対応をしており、早急に修理し、プライバシーや臭いなどへの対応が行われることを期待したい。また、多くの利用者が下剤や軟便剤を服用しているものの、なるべく多くの水分を摂取したり、腹部マッサージを取り入れたりするなど、なるべく服薬に頼らずに、自然な排便が促せるよう支援している。さらに、パッドやおむつなどの排泄用品を使用する場合には、適切な用品を職員間で話し合うとともに、家族に相談したり、取扱業者からサンプルを取り寄せて試したりするなど、より適した用品を使用するようにしている。
		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。	○	排便チェックを行い、看護師と相談している。	/	/	/	
		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)	◎	ライフサイクル・排便チェック表を毎日つけている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	その時の状態に合わせて話し合いをしている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	看護師を中心に毎朝ミーティングを行い話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	個々のパターンに合わせて声かけしトイレ誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人が理解できるのであれば話し合うことが出来るが、出来ない場合は家族と相談しその時に合った物を使用している。	/	/	/	
		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。	○	その時の状態に合わせて使い分けている。	/	/	/	
		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)	○	適度な運動・水分補給に努めている。それでも自然排便が難しい時薬に頼っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	入りたい人には入っていただいている。入浴時間や風呂温度は本人の希望に合わせている。	◎	/	◎	週2~3回程度、利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、毎日の入浴に対応したり、入浴の時間や湯温を調整したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。各ユニットにある浴室で入浴支援が行われ、1階の浴室にはシャワーストレッチャーが用意され、重度の利用者には使い分けをするなど、安心安全に入浴ができるよう支援している。中には、認知症状等の進行により、入浴を拒否する利用者もいるが、無理強いをすることなく、声かけの内容やタイミングを変えるなどの工夫を行い、気持ち良く入浴してもらえるように対応をしている。また、季節に応じて、ゆず湯などに対応することもあり、利用者に喜ばれている。
		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。	◎	気持ちよく入っていただくようコミュニケーションをとりながら入浴している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	衣類着脱や洗身などできる事はしていただき、できない部分を介助している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	タイミング・声かけの仕方などいろいろ考えて工夫している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルを測る。入浴中には全身をチェックしている。	/	/	/	

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。	○	睡眠状態は介護記録に記入している。	/	/	/	居室内の睡眠環境として、ベッドやマットレス、マットは事業所が用意するとともに、枕や敷き布団、掛け布団等の寝具は、利用者の好みの物を持ち込んで使用している。居室の調光は、リモコンで好みの明るさに調整できるようになっている。夜間に、利用者には寝巻に着替えてもらい、メリハリのある生活が送れるようにしている。また、不眠が続く場合には、医師や家族に相談し、服薬に繋がることもあるものの、睡眠状況を報告して指示や助言をもらうなど、継続して服用している利用者はほとんどいない。さらに、夜間に寝つきの悪い利用者には、リビングで過ごしてもらい、職員は寄り添って話を聞くとともに、眠たくなるのを見計らって居室に誘導するなどの対応をしている。加えて、リビングにはソファや小上がりの畳スペースが設置され、日中でも利用者は休憩することができるようになっている。
		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。	○	眠れない時はホールで過ごしてもらい、話を聞きながら本人の生活ペースを工夫している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日々の活動・過ごし方等職員間で話し合い、看護師とも話し合いの場を持ち医師に相談している。	/	/	/	
		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。	○	毎日の昼寝で休めている。居室に入らない時などはソファに座って休んでいただく。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望があればなるべく浴えるような対応をしている。	/	/	/	
		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。	△	家族様からの手紙もあまりなくなった。本人達に字の練習を進めている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話対応はいつでも出来るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	本人がいつでも見ることができるよう渡している。壁に貼ったりいつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	家族からの手紙・電話はあまりない。面会が多くなっているため、協力はほとんどない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解はできている。	/	/	/	
		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。	△	安心して買い物ができない。必要な物は職員が行い、理解・協力は得てない。	/	/	/	
		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。	○	お金に関しては、家族様・事務所と相談し対応している。	/	/	/	
		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。	○	本人・家族様と話し合い、対応している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	事務所で家族様より預り金を管理し、毎月利用明細書を送付している。	/	/	/	
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。	○	その時々により、できる限りの支援を行っている。	◎	◎	◎	利用者や家族から出された要望に応じて、家族が購入した携帯電話を持ってきてもらったり、家族との外出や外泊に出かけたりするなど、柔軟に対応している。また、日頃の利用者との会話等から把握したニーズを「夢企画」として実現できるように、職員間で話し合い、利用者と一緒に買い物に出かけたり、遠方の自宅まで一時帰宅したりするなど、可能な範囲で希望に応えられるように取り組んでいる。
(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。	◎	玄関周りには四季の花を植え、玄関もいつも開放し出入りしやすくしている。	◎	◎	◎	幹線道路から少し入った閑静な住宅街にある事業所は、敷地の入り口に事業所名の看板が設置され、駐車場や玄関周りも広く、気軽に入りやすい雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには小物類や意見箱が置かれているほか、事業所名のこすもすの絵も飾られている。

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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	廊下やホールの壁画には、行事の写真や月ごとに季節を感じていただけるような飾りつけを工夫している。	◎	○	◎	リビングにはソファが置かれ、畳コーナーが設けられるなど、利用者は思い思いの場所でくつろいだり、休憩をしたりできるような環境が整備され、日中にリビングで過ごす利用者も多い。壁面には季節に応じたハロウィンなどの飾り付けが行われ、イベントの際の写真が掲示され、各所に生花が活けられるなど、利用者は季節を感じることができる。また、リビングにある大きな窓から明るい日差しが差し込み、外の景色を眺めることができるなど、開放的な空間となっている。中には、利用者の安全面を考慮して、パーテーションを設置しているユニットもある。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日の清掃は欠かさず行い、換気にも十分注意をしている。	/	/	/	
		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。	◎	花壇には季節ごとの花を咲かせ、庭の畑に野菜を植え、収穫後は焼き芋作りなどで楽しんでいる。	/	/	/	
		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。	◎	居室でテレビを観たり、ホールのソファやテーブル席でおしゃべりを楽しんだりしていただいている。	/	/	/	
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。	◎	なるべく使い慣れた物を持って来ていただき、安心して過ごしていただけるよう心がけている。	◎	/	○	居室にはエアコンやベッド、クローゼットなどが備え付けられているほか、利用者は馴染みの物を持ち込むことができるようになっている。中には、仏壇や家族写真を飾ったり、テレビ等の家電製品、衣装ケースやタンスなどの家具を持ち込んだりするなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりが行われている。また、車いすを使用する利用者は、移動する動線を確保するために、すっきりと片づけられている居室も見られる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室には名前を書いた表札をつけて、トイレや風呂場などもわかるように表示している。	/	/	/	○ 居室の入り口には、利用者ごとの名札と造花が飾られ、自室の場所が認識しやすいようにしているユニットもある。各ユニットで、利用者の状況等を考慮して、安心安全に過ごせるように物の配置をしている。また、居室には入室・不在カードが掛けられ、災害発生時に避難を完了できたかどうかを確認できるように工夫をしている。さらに、リビングには雑誌やゲーム、パズルなどが手の届く場所に置かれ、利用者は自分で好みの物を選択して使用することができるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	パズルや新聞・本などいつでも手の届く所に置いている。	/	/	/	
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)	◎	玄関・ユニットの入り口には鍵をかけておらず、利用者の方にはいつでも自由に交流できるようにしている。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの出入り口の施錠は行われていない。また、玄関のドアには、開閉時に音の鳴るセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを気づきやすくなっている。必要に応じて、居室には人感センサーや鈴を取り付け、利用者の転倒防止などの安全面に考慮をしている。あきらかな危険性の見られる場合には、利用者の安全面を考え、ユニットの入り口等の施錠をすることもある。また、外出希望のある利用者には、無理強いをすることなく、職員が付き添って気持ちが落ち着くまで、敷地内を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	外に出て行こうとされる時は、一緒に行くようにしている。	/	/	/	
(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。	○	既往歴や現病歴・薬剤情報などは基本情報を一人一人作成し、往診などで決定した内容はそれぞれのユニットノートに記入することで周知徹底している。けれど、職員によっては把握できないこともある。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	普段に比べ様子が違う時や皮膚の状態の変化など気が付いたことを管理者や看護師に報告・相談を行うと共に介護記録にも必ず記入を行っている。けれど、職員によっては気づいていないことがある。	/	/	/	
		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。	◎	少しでも気になることがあれば、職員間や管理者・看護師に報告・相談を行い、看護師は職員からの報告を元に往診の手配をするか判断し早期対応に努めている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	既往歴や受診内容をふまえて往診を行い、必要であれば家族の意向を元に適切な医療を心がけている。	◎	/	/	
		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。	◎	早期対応の為にまず往診を行ってもらっているが、緊急時などは家族にどの病院が良いか確認し、家族の希望をかかりつけ医に伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	こすもすだよりや電話にて受診の結果を報告している。利用者の状態が変わった時などは、かかりつけ医より家族に病状説明をしてもらい、家族が納得できるように努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	入院時には必ず看護サマリーを記入し病棟の看護師に手渡すことで、本人の注意事項などを周知してもらっている。	/	/	/	事業所では、「看取り介護に関する指針」を整備し、入居時や状態悪化した際に事業所に対応できることを説明している。事業所には、常勤の2名の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。状態が悪化した場合には、家族説明会を開催し、家族や主治医、看護師等を交えて話し合い、再度意向を確認するとともに、今後の方針を決定している。また、事業所では看取り支援を行う利用者用に、専用のファイルが作成され、記録を集約して職員間で情報共有が行いやすいように工夫されている。さらに、職員への看取り支援による負担や不安の軽減を図ることを目的に勉強会を実施し、理解促進に繋げている。職員の聞き取りから、「看取り支援に不安を感じることもあるが、支援を通して学ぶことも多く、日頃から看取り支援の方法を職員間で話し合いをしていることもあり、主体的に動けるようになった」などの意見を聞くことができた。加えて、看取り期には、家族が事業所内に宿泊することもでき、なるべく利用者と家族が多く時間を過ごしてもらえるようにしている。
		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。	○	入院の時は、紹介状やサマリーを持参したり、退院に向けて病院と密に連絡を取り合っているが、緊急の入院が多いので日頃からの情報交換や相談をするのはなかなか難しい。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日頃より介護職と看護職間の関わりを良好にし、なんでも相談できるよう努めている。いつもと違うことがあれば、些細なことでもお互いに伝えあうようにしている。その中でも受診往診が必要な場合は、速やかに主治医等に相談するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	緊急時は24時間対応できるようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日バイタルサインチェックを行い、申し送り時に食事水分排泄について報告をしている。異常時は看護師に報告。看護師は主治医に相談し往診受診を行い早期対応に努めている。	/	/	/	
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。	◎	入居者様の基本情報に薬情報を記載、その他に薬剤情報を保管している。薬の増減がある時は職員間の申し送りノートにて共有。状態変化については介護記録に記載している。往診時入居者様の状態は報告。家族様に対して電話やこすすだよりにて報告している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬を用意する時は氏名、薬名、時間等を確認、服薬の際は2名の職員でWチェックしている。名前を読み上げ、飲み込むまで確認するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	薬の副作用について理解し、服薬後の入居者様の状態を観察、記録している。異常が見られた時は主治医に相談し、適切な対応をとるようにしている。	/	/	/	
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、終末期と判断された時は家族説明会を設け、主治医より状態の説明をして頂く。その上で、家族様の今後の希望を確認し、書面に残している。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族説明会にて、家族中心に、主治医、施設長、看護師等で話し合い、文書に残し共有している。また申し送りやミーティングで職員間にも伝達している。	○	◎		
		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を見極めを行っている。	◎	日頃より、職員の「看取り」についての思い、不安な気持ちはないかを聴くように努めている。また新人職員や看取り介護経験がない職員に対しては、勉強会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	家族説明会の時に、例えば点滴や胃ろう等、事業所でできる事とできないことを分かりやすく説明し、了承を得て文書で残すようにしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	終末期であっても意識清明の場合は医師の承諾のもと好みの食事であったり、楽しみを見つけていくよう努力している。また保清の面でも口腔ケア、身体の清潔、褥瘡予防にも協力しあっている。看取りの場合の体の変化についても勉強会をおこなっている。	/	/	/	
		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)	◎	不安な気持ちを理解し寄り添い、電話や面会時は話をじっくり聴くように努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	運営推進会議や研修などで定期的に勉強会をおこなっている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	事業所としてのマニュアルも作成しており、定期的に訓練もおこなっている。実際感染症が発生した時、全員が速やかに確実にできたとは言えないので、その反省もふまえて、繰り返し訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	県感染症センターや市の方からの情報を常に見て、特に重要なものは回覧し、職員間で申し送りを徹底している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の手洗い、消毒の徹底をしており施設内消毒は毎日おこなっている。来訪者の消毒、体温測定も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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には日頃の様子を話したり毎月送っているこすもす便りでも様子を書き写真を送ることでどのように過ごされているか感じてもらっている。	/	/	/	家族会の設置までには至っていないものの、事業所の行事には、家族に参加協力を呼びかけて、利用者や家族同士の交流が図れるよう支援している。管理者は、「今後、感染状況を見計らいながら、外出行事にも家族の参加を呼びかけていきたい」と考えている。意見箱には意見が投函されることはほとんどないものの、来訪時には職員から家族に声をかけ、意見や意向を聞くように努めて記録に残したり、話しやすい雰囲気づくりを行うなど、信頼関係の構築に向けて取り組んでいる。毎月発行する事業所便りのほか、看護師が健康面等の利用者の生活の様子を記載した手紙を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。職員の異動に関する情報について、運営推進会議等で報告をしているものの、十分に伝わっていない家族も見られるため、今後は、事業所便りや手紙に記載して職員の異動等を報告するなど、周知方法の工夫が行われることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	年に数回であるが行事に参加していただいているがもっと一緒にできるよう今後支援していきたい	○	/	/	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	こすもす便りで、職員から看護師からの様子を記入して日常の様子がわかるようにしている。面会時にも活用している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会によく来ていただいているが家族様には状況の説明を行っているが、関わりたくない家族様もいるので全員にできてはいない。	/	/	/	
		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)	○	毎月のこすもす便りで報告している。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症高齢者に起こりえるリスクは書面に説明している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時に心配なことがあれば気軽に話ができる雰囲気作りができるよう心掛けている。	/	/	◎	
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)	○	説明は出来ている。内容の変更時にはお便りで確認して下抱いている。	/	/	/	
		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。	○	入居時に説明したり、その時にスムーズに退居先に移れるよう支援出来ている。	/	/	/	
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。	△	事業所の設立時にはしっかり話が出来ていると思うが地域も若者が多くなっているのでどこまで理解できているのかわからない。	/	○	/	法人・事業所として、平時から町内会や地域の子供会と関わりを持ち、開設から21年以上が経過した事業所は地域に馴染んだ存在で、地域住民等との良好な関係を築くことができている。地域から事業所に行きや道路清掃、側溝の掃除などの案内が届けられた場合には、可能な限り、職員と利用者が一緒に参加するようにしている。管理者は、「以前は、地域の小学校と交流を図ることができていたが、現在は感染対策により休止しているため、状況を考慮しながら交流を再開したい」と考えている。また、年1回地域住民や家族の参加を得て「こすもす喫茶」を開催し、地域の交流の場として活用されている。今後は、利用者が地域との繋がりを深められるような取り組みを、職員間で検討していくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	夏祭り・秋祭り・また消防訓練と一緒にすることで挨拶をしたり回覧板を通してつながりが持てるようにしている。	/	△	◎	
		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。	○	積極的に挨拶をし、地域の一員であることをアピールすることで見守ってくれていると思う	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの感染も収まっていないしマスクもはずしていないので気軽に立ち寄っていただくことはできていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらいなど、日常のおつきあいをしている。	○	ご近所の方に合った場合は挨拶やちょっとした会話をするように心掛けている。回覧板をもっていたり、掃除に参加している。	/	/	/	
		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)	△	一緒に消防訓練や防災訓練をするときはあるが活動の支援や外出の支援はできていない。	/	/	/	
		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)。	△	なるべく近くの施設との関係を持つようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	令和6年度からは参加していただいている。	◎	/	◎	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催をしている。感染対策の制限が緩和され、令和6年度の会議から家族への参加案内を行うようになっている。会議では利用者の入居状況や事業所の活動の報告をするほか、参加メンバーとの意見交換をしている。訪問調査時点では利用者の入れ替わりが多く続き、会議を活かした取り組みに対して、地域等から十分な理解が得られていないことも考えられるため、運営推進会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、より多くの家族に参加してもらえるように事業所の行事に併せて会議を開催したりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	報告している	/	△	○	
		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。	△	日にちや時間帯はこちらの都合になっている。	/	/	◎	
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。	◎	理念に基づいた支援ができるよう、一人一人理念のカードを渡している。	/	/	/	事業所に代表者が来訪する機会は少ないものの、来訪時には管理者や職員に声をかけて話を聞くとともに、事業所や利用者の状況等の情報共有を図っている。また、希望休や有休休暇の取得を促したり、希望する外部研修に参加できるようにしたりするなど、職員は高い意欲をもちながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、年2回管理者等は職員との個別面談を実施し、職員から意見や就業状況を把握できるように努めている。感染対策のため、職員が集めた懇親会の再開まではできていないものの、代表者から商品券や誕生日プレゼントが送られるなど、職員に対する労いを感じることができる。事業所運営は、代表者の理解により管理者に一任されていることも多く、日々の業務の中で、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、気軽に相談に応じたり、出された意見や提案を検討して迅速に対応したりするなど、風通しの良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。	○	施設内の目につくところの掲示している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	積極的に研修に参加できるようになっている。	/	/	/	事業所に代表者が来訪する機会は少ないものの、来訪時には管理者や職員に声をかけて話を聞くとともに、事業所や利用者の状況等の情報共有を図っている。また、希望休や有休休暇の取得を促したり、希望する外部研修に参加できるようにしたりするなど、職員は高い意欲をもちながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、年2回管理者等は職員との個別面談を実施し、職員から意見や就業状況を把握できるように努めている。感染対策のため、職員が集めた懇親会の再開まではできていないものの、代表者から商品券や誕生日プレゼントが送られるなど、職員に対する労いを感じることができる。事業所運営は、代表者の理解により管理者に一任されていることも多く、日々の業務の中で、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、気軽に相談に応じたり、出された意見や提案を検討して迅速に対応したりするなど、風通しの良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。	△	スキルアップできるよう支援しているが職員不足の為、研修に参加できない時がある	/	/	/	
		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。	○	毎月の運営会議や事業所ごとの会議にも参加して職員の状況を把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会などの研修にも参加し意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	コロナが流行してからは職員全員に「モチキン」の引換券を配布してくれている。誕生日にはメッセージカードを送ってくれている	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	研修会に参加したり、研修を開催して話し合っている。ミーティングで参加できなかった職員にも報告会を行い周知するようにしている。	/	/	○	虐待防止等の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意をし合うとともに、状況に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、日々の支援の中で、つい強い口調になったり、不適切な言葉遣いが見られた場合には、ミーティングなどを活用して、職員への周知を図るとともに、職員間で再発防止に向けた話し合いをしている。管理者は、「今の対応は、こうすればもっと良くなるのではないかなど、職員同士で相互に注意し合える雰囲気づくりをしていきたい」と考えている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	朝の申し送り時や全体ミーティングで話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスが溜まっていないか個人面談を行い話を聞くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束委員会を中心にこまめに話し合い注意しあっている。	/	/	/	虐待防止等の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意をし合うとともに、状況に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、日々の支援の中で、つい強い口調になったり、不適切な言葉遣いが見られた場合には、ミーティングなどを活用して、職員への周知を図るとともに、職員間で再発防止に向けた話し合いをしている。管理者は、「今の対応は、こうすればもっと良くなるのではないかなど、職員同士で相互に注意し合える雰囲気づくりをしていきたい」と考えている。
		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。	◎	ミーティングで意見を出し合い話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明し、状況によってその都度家族様と話をする様にしている。	/	/	/	

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。	○	職員全員が理解が出来るわけではない。出来るだけ家族様の相談に乗るようにしている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な場合は相談している。実際に司法書士に入ってもらっている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルは作成し緊急時対応などの研修もしている。	/	/	/	
		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。	△	全ての職員が実践力が身に付けているわけではなくなかなか、対応が困難な職員もいる	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告やヒヤリハット報告も朝のミーティングや全体ミーティングで報告し合って再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態の報告を行い事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルがある。	/	/	/	
		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。	○	苦情相談用紙を玄関に置いたり入居時に説明している。	/	/	/	
		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。	○	なるべく早い対応に心掛けるようにしている。	/	/	/	
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)	○	何でも気軽に意見や要望・苦情など言ってもらえるようにしている。	◎	/	○	職員は家族から直接話を聞くことができているため、事業所内に意見箱を設置しているものの、投函されることはほとんどない状況となっている。日々の生活の中で、職員は利用者の話を傾聴し、意見や要望等を聞き、記録に残すことができている。家族には、来訪時に職員から声をかけ、要望等を聞き、要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応した記録を残している。また、年2回管理者は職員との個別面談の機会を設けて、職員の思いや提案を聞いて迅速に検討し、より良いサービスに反映できるように努めている。管理者は、「入職して間もない技能実習生がおり、こまめに職員の意見を聞きながら、適切なサポートをしていきたい」と考えている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	何でも意見を言ってもらうよう面会時に話をしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	年2回の職員面談で要望や意見を記入したシートには目を通してくれている。	/	/	/	
		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。	○	職員面談で意見を聞いたりミーティングでも意見を出し合っている。	/	/	○	
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。	△	年1回以上はできていない。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員が参画して行われ、出された意見を取りまとめて、各ユニットで作成することができている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画、目標の達成状況を報告し、参加メンバーから意見をもらうことができている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて目標達成計画を作成し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	×	運営推進会議で報告はしているがモニターはしてもらっていない	○	○	○	
		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。	○	成果の確認としてミーティングで話し合ったり報告したりしている。	/	/	/	

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)	◎	マニュアルは作成している	/	/	/	事業所として、災害対応のマニュアルを整備するとともに、水や食料などの備蓄品を用意したり、地震や水害発生後の対応方法をユニット内の壁面に掲示したりするなど、災害発生時の対応に移しやすいようにしている。また、町内会の回覧板を活用して、地域住民に訓練の参加を呼びかけて、年1回合同訓練を実施するとともに、災害の備えの意見交換を行い、情報共有を図っている。令和6年2月に実施した訓練には、地域から40名程度の参加協力を得て開催することができている。さらに、地域の防災訓練にも職員が積極的に参加協力するなど、地域との災害時の協力支援体制の構築に努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	訓練している。	/	/	/	
		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。	◎	消防設備や保管している備品など点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の方との合同の訓練を行い協力体制についてお願いしている。	×	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の災害訓練があれば参加させていただいている	/	/	/	
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)	×	地域に向けての情報発信は出来ていない。	/	/	/	感染対策が緩和され、現在は事業所への自由な出入りが可能となり、友人の面会のほか、入居相談等が寄せられた場合には、快く対応をしている。地域で行われる夏祭りや秋祭りの際には、提灯行列や獅子舞などの来訪があり、利用者は子どもたちにお菓子を渡すなどの交流をしている。また、近隣住民から野菜等の差し入れをもらったり、日常的な会話を交わしたりするなど、良好な関係を築けている。さらに、事業所周辺には、多くの福祉施設が立ち並び、管理者はグループホームの交流会に参画するなど、他施設の職員や関係機関との連携を図ることができている。
		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。	△	相談があれば支援したい	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	お祭りの時は開放できているが普段の交流の場としての活用は出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	実習の受け入れは出来ている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域のイベントには積極的に参加している。	/	/	◎	

(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 6 年 10 月 23 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) 21名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名	パートナーハウスこすもす
(ユニット名)	Cユニット
記入者(管理者)	
氏名	上永 雅樹
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 あるがままを笑顔で支える。家族と共に。仲間と共に。地域と共に。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 令和5年5月よりコロナ感染対策も5類になり様々な対応が変わってきました。運営推進会議も同じく文書開催が廃止になり小人数から開催するようになりました。現在では家族様の参加数も増えてコロナ前よりも参加していただいています。運営推進会議の内容も魅力あるものを考え今後も一人でも多く参加して頂けるよう考案していきます。外出支援に関しても目標にしている外出行事は出来たと思っています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山東部環状線から少し入った閑静な住宅街に、2階建てで3ユニットの事業所は立地しており、周辺には田畑が広がり、春には近隣にある川の土手に咲く満開の桜を楽しむことができるなど、長閑な環境の中で、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。事業所は開設から21年以上が経過し、積極的に職員や利用者が地域の行事や清掃などに参加したり、地域住民と合同で避難訓練を実施したり、年1回こすもす喫茶を開催するなど、地域との良好な関係が築かれ、馴染みのある事業所となっている。また、敷地内にある畑で野菜が栽培され、利用者が職員と一緒に草を引いたり、水やりをしたりするなど、野菜の生育や収穫を楽しみに待っている。広々としたリビングには、窓から明るい日差しが差し込み、ソファが置かれ、畳スペースが設置されるなど、利用者は思い思いの場所とゆっくりとした生活を送ることができる。さらに、居室には馴染みの物を持ち込むことができ、家族写真や思い出のある家具を配置するなど、一人ひとりの利用者に合わせて居心地の良い空間づくりが行われている。加えて、事業所には2名の常勤の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がるとともに、希望に応じて、住み慣れた事業所での看取り支援も行われている。</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。	○	家族様の生活に対する意向を聞いたり、日々本人との会話から思いや、希望に添えるよう努めている。	◎		◎	入居時のほか、日々の生活の中で職員は利用者の思いや意向を聞き、詳細な情報をアセスメントシートに記録を残し、職員間で共有している。また、ミーティングの中で、利用者の思いや希望のほか、利用者の現状を把握し、職員間で課題やより良いサービスを検討している。
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。	○	行動・表情を観察し、職員間での情報を交換し又、家族様にも相談したりしている。						
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。	○	家族様と連絡相談したり、面会や、連絡もあまり出来ない方には、毎月の便りにて送っている。						
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。	◎	日々の生活で気付いたこと、連絡ノート、介護記録、アセスメントシートに記入している。						
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。	○	日頃の様子を観察し、職員間で情報の交換を行い、ミーティングなどで話し合い希望に沿うよう心掛けている。						
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。	○	入所時に今までの生活歴や情報を得ている。わからないことや情報で足りないことは、家族様に聞いている。			◎	家族が来訪した際に、職員から声をかけて、意見や意向のほか、馴染みの暮らし方等の情報を収集している。遠方に住む家族など、来訪が少ない場合には、近隣住民から利用者の情報を聞くこともある。また、入居前に利用していた施設や病院などに、管理者や看護師、介護職員の3名で訪問し、担当者から入居に至る経緯等の聞き取り調査をしたり、サマリーなどの情報を提供してもらったりするなど、事業所での豊かなより良い暮らしに繋がるようにしている。アセスメントシートなどに、入居に至る経緯や本人の情報が生活項目別に詳細にまとめて記載されている。また、新たに知り得た情報は、赤字で追記されている。
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。	○	会話できる方は話の中から出来ること、出来ないことを探り、他の方は普段の生活を観察し職員間で話し合い把握する。						
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)	◎	毎日の申し送り、介護記録にて変化を把握し、異常や疑問があれば、看護師・責任者への報告・相談を行っている。						
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。	○	毎月のミーティングでサービス計画を確認し、職員間での情報を交換・共有し話し合い検討している。			◎	アセスメント情報のほか、事前に把握した情報をもとに、月1回ユニットごとのミーティングの中で、利用者の課題解決に向けた話し合いをしている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	職員での話し合いにて疑問・課題出れば、対策を考える為の話し合いを行っている。						
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。	○	ミーティングで話し合い、本人の思いに添っているか、現状のサービス計画に添えている、いないかの話が出ている。				日々の暮らし方や課題は、モニタリングを実施する担当職員が、利用者の現状確認や把握した情報を集約して計画作成担当者に伝えて、暫定の介護計画を作成するとともに、ミーティングなどの中で、職員から出された意見を交えて、利用者本位の計画を作成している。介護計画の作成時には、家族にも内容を確認してもらい、必要に応じて、計画の追加や修正も行われている。
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。	○	家族面会時の現状の報告や、思いを聞いたり、日頃の様子を観察し、話し合っている。	○					
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。	○	家族様からの情報を得て、家族様や看護師・責任者・職員で支援方法を話し合っている。						
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。	○	消防訓練など、地域の方にも協力してもらったり、家族様には見学や体験をして頂くこともある。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	毎月のミーティングでサービス計画に添っているか話し合っている。	/	/	/	◎ ミーティングなどの中で、介護計画の内容を話し合うほか、日々の生活の中で、サービス確認表等を活用して計画に沿った記録にチェックを入れることにより、職員は計画の内容を確認し、職員間で共有をしている。また、サービス記録表は、フロアのカウンターに置かれ、職員は随時記載できるようになっている。計画に沿ったサービス内容が実施できない場合には、その理由を詳細に記録に残すことができる。さらに、日々の生活の中で、利用者の特段の行動や喜んだ出来事等は、介護記録等に記録を残し、今後の支援に繋げている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日支援出来たか出来なかったか、サービス計画表に記入を行っている。	/	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	見直しを半年ごとに行っている。	/	/	/	◎	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のミーティングで見直ししている。	/	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化があったり、入退院した時等計画を立て直している。	/	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に行っている。緊急の場合はその都度会議を行っている。	/	/	/	○	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	リーダーが中心になり全員が司会や書記を担当するようにしている。意見が出やすい会議になるよう努力している。	/	/	/	○	
		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。	◎	なるべく全員が参加できるよう前もって日時を決めている。	/	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	伝えやすいよう情報を介護日誌に、業務連絡や家族とのやり取りは連絡ノートに記入している。	◎	/	/	○ 出勤時等に、職員は申し送りノートや閲覧板を確認し、サインを残すことで確実な情報伝達に繋げている。また、各ユニットで朝の申し送りを行う際には、管理者が循環して順番に各ユニットに参加することで、必要に応じて補足説明や注意喚起を行うなど、満遍なく情報が行き届くように工夫をしている。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	なるべく叶えるように努力を行っている。	/	/	/	/	
		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)	○	入浴後の衣服や買い物の希望を聞いている。	/	/	/	◎	
		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)	○	起床や就寝は本人のペースを大事にしているが、食事や入浴などは希望に添えない時がある。	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	壁画や季節の花など季節を感じれる雰囲気づくりをしている。	/	/	/	/	◎
		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。	○	利用者のペースに合った生活ができるように表情や、反応を見て支援している。	/	/	/	/	/
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)	○	適切ではない言葉を使わないよう言葉かけには気を付け注意を払うよう話し合っている。	◎	○	○	○	
		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。	○	トイレの際は戸やカーテンを閉めるようにしている	/	/	/	/	
		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。	○	入室する際、声掛けやノックをするようにしている。	/	/	/	/	◎
		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。	○	事務所に個人情報を保管している、ミーティング等で話をして漏洩防止について理解できている。	/	/	/	/	/

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、利用者に向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。	○	おぼん拭きや、タオル・エプロンたたみなどをお願いしている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起こらないように、利用者同士の相性を考えて配席を決めている。言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入り、異なる話題を提供して、利用者気持ち切り替えてもらうなどの対応をしている。中には大きな声を発する利用者を不快に感じる他の利用者もあり、職員が個別に声をかけるなどの対応をしている。また、重度の利用者にもリビングに出て過ごしてもらい、職員がフォローをしながら風船パレーなどのレクリエーションに参加してできることを楽しんでもらうなど、孤独を感じずに、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士会話を楽しんだりできる様、座席を変えてみている。	/	/	/	
		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)。	○	利用者同士トラブルにならないよう座席を変えたり、その都度職員が間に入る。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルにならないよう環境作りをする。トラブルになった時は、利用者の不安をとりのぞくようにする。	/	/	/	
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。	○	入居前の調査や面会時にご家族様に聞いたりする。	/	/	/	
		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。	△	馴染みの場所に出かけられなくても会話の中で思い出話として話をしている。	/	/	/	
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)	◎	外出行事など年間を通して企画しており、全利用者が参加できるよう取り組んでいる。	○	○	◎	事業所では利用者の外出支援に注力し、ユニットごとに外出計画を作成して、毎月季節の花を見に行くなどの支援が行われている。また、天気の良い日には、事業所の外周を散歩したり、屋外に出てミニ運動会を実施したり、焼き芋を焼いて食べるなど、利用者に外気を感じてもらいながら、気分転換を図れるような支援にも努めている。
		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。	×	外出時は職員が対応している。	/	/	/	
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。	◎	利用者に変化があったら看護師を含め話し合う。	/	/	/	利用者の日常生活動作を詳細に記載したアセスメントシートを活用して、職員は利用者一人ひとりのできることやできないことを把握している。カンファレンスなどの中で検討し、洗濯物たたみや自分で着替えるなどの生活リハビリを取り入れたり、散歩やラジオ体操を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋げている。訪問調査日には、高齢化に伴い、できることが少なくなった利用者にも職員が声をかけ、テーブル拭きをしてもらう様子を見ることができた。また、利用者の状況に応じて、立ち上がりや歩行の訓練等を行い、下肢筋力を鍛えることにより、歩行器から手押し車で移動できるようになった利用者もいる。
		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。	◎	なるべくトイレで排泄できるよう介助したり、飲み込みが低下している方は、トロミをつけたり細かくきざみ、口から召し上がっていただくよう心がけている。	/	/	/	
		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)	○	声掛けを行い、できる事はしていただきお手伝いが必要な方は、職員と一緒にいる。	◎	/	/	
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。	○	何をしたいのか、何ができるのかは、本人様の希望を伺いながら支援していく。	/	/	/	洗濯物たたみやテーブル拭きなどの役割を担ってもらい、手伝ってもらった後に職員から「ありがとうございました」とお礼の言葉を伝えることで、利用者が達成感や張り合いを感じてもらえるような支援にも努めている。また、ユニットごとに外出計画を作成して、日常的に外出や散歩をしたり、余暇時間に好きなパズルや塗り絵をしてもらったり、ミニ運動会や敬老会、焼き芋などの行事を開催するなど、楽しみのある生活を送ってもらえるよう支援している。事業所には、日中にも「寝ておきたい」と希望する男性利用者もあり、意向に沿って居室で自由に過ごしてもらうなど、思い通りの希望す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。	○	出来なかったとしても、したいことをしていただくよう取り組んでいる。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人に着たい服を選んでもらっている。または一緒に選んでいる。	/	/	/	食べこぼしなどの衣類の汚れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。また、希望や好みを聞きながら、好きな個性のある衣服を着用し、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。中には、化粧水や化粧品を使用して、おしゃれを楽しむ利用者もいる。訪問調査日には、違和感のある装いをしている利用者は見られなかった。さらに、季節や気温に合わない服装をしている場合には、職員がさりげなく利用者に上着をかけるなどの対応をしている。定期的に来訪する訪問美容を利用して、好みの髪形に整える利用者が多いものの、中には、家族の協力を得て、馴染みの美容室へ出かけている利用者もいる。
		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。	○	散髪の際には本人の希望を聞き、長さ・髪型を決めている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の好みなど希望に添えるように支援している。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	季節にあったものを気温にも注意して本人と一緒に考え、選んでいる。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	◎	汚れた服は居室に行き、着替えている。食事の後はその都度確認し、対応している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問理容を利用している。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	なるべく色の組み合わせなどで考えているが着替えをしやすい服を選びがちである。	/	/	/	
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。	◎	食事の大切さや一人一人の食事形態など理解し、実施している。	/	/	/	外部業者に委託し、カロリー計算やバランスの取れたメニューに合わせて、料理方法を記載したレシピと食材が届けられ、利用者に調理の下ごしらえやテーブル拭き、後片付けなどを手伝ってもらいながら、各ユニットで職員が調理をしている。行事や誕生日には食材の配食を止めて、芋炊きなどの行事食を作ったり、誕生日ケーキを手作りしたり、リクエストメニューを提供するなど、職員が食材の買い出しから調理までを担った食事等は、利用者から好評を得ている。湯飲や茶碗等の食器類は、利用者が馴染みの物を持参して使用したり、事業所で用意した使いやすい物を使用している。時には、近隣住民から果物や手作りのおやつなどの差し入れをもらうこともあり、利用者に提供されることもある。食事の際に、職員は利用者の見守りや食事介助を行いながら、同じ食卓で食事を摂るようにしている。訪問調査日には、介助が必要な利用者の近くに座ってサポートしながら、一緒に会話を楽しむ職員の様子を見ることができた。キッチンがリビングの中に設置され、利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いも感じられ、食事前に職員が献立を説明するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食等の食事形態に対応したり、糖尿病のある利用者には、医師の指示を仰ぎ、食事を調整したりするなどの対応もできている。さらに、外部委託した業者と、献立などの意見交換をする機会を設けることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	献立づくりや食材は業者が持ってきてくれるので、食材のチェックを一緒にしている。	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理や片づけは難しいが、お盆拭きなどできることはお手伝いしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	本人に聞いたり、家族様に聞いて確認している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	月に1回はできるだけ季節感のある食材を使い行事食を提供している。	/	/	◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりどりや器の工夫等)	◎	個人の状態に合わせ、ミキサー食・キザミ食を行い、いりどり、盛り付けを考えて提供している。	/	/	/	
		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。	◎	本人が使用していたものを入居時にもってきてもらっている。	/	/	◎	
		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。	◎	職員も一緒に食事をとり、サポートしている。	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	ホールにキッチンがあるので匂いや音は伝わっている。調理内容やメニューは声がけし雰囲気作りに気を付けている。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	毎食の摂取量・水分の摂取量を記入し、必要な量を摂ってもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	看護師と相談しながら食事形態や量を考えている。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	食材の業者の管理栄養士が献立を考えているが、前もって献立表を見て変更などもしてもらっている。	/	/	○	
		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。	◎	毎日ふきん・まな板など消毒を行っている。食器は食器乾燥機を使っている。	/	/	/	

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。	◎	毎食後口腔ケアや義歯の洗浄を行っている。自分ではできない方の介助もできている。	/	/	/	洗面台に、利用者ごとの歯磨きセットが用意され、毎食後に職員は声をかけて、利用者は口腔ケアを実施している。ケアを行う際に、職員が口腔内の様子を確認するとともに、毎月8日に職員がより詳細に全ての利用者の歯や歯茎の状態、舌の色等を観察することができる。また、口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の訪問診療に繋げている。食事前に、「あいうべ体操」を取り入れて、嚥下機能の向上や感染予防に繋げている。今後は、日常的な支援の充実だけに留まらず、歯科医や歯科衛生士から口腔ケアの方法の助言を受けて職員が重要性を学ぶなど、さらなる利用者の健康増進に繋げていくことも期待される。
		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。	○	毎月8日は口腔チェックを念入りにするようにと日を決めて行っている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に往診を受けている方もいる。研修で正しい口腔ケアの方法を学び実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	ブラシを使って洗浄したり洗浄剤も使用している。	/	/	/	
		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)	○	自分で歯磨きをしてもらい、できないところは介助している。	/	/	○	
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。	○	研修などの勉強会で理解している。トイレ誘導をしたり、声がけを行っている。	/	/	/	事業所の方針として、基本的に利用者がトイレに座って、排泄できるよう支援している。排泄状況は記録に残し、利用者の排泄パターンに応じた声かけやトイレ誘導等をしている。中には、自らトイレに移動して事業所内のトイレに排泄できる利用者があるほか、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。事業所内にあるトイレで、うち1箇所はドアが故障してカーテンによる目隠しの対応をしており、早急に修理し、プライバシーや臭いなどへの対応が行われることを期待したい。また、多くの利用者が下剤や軟便剤を服用しているものの、なるべく多くの水分を摂取したり、腹部マッサージを取り入れたりするなど、なるべく服薬に頼らずに、自然な排便が促せるよう支援している。さらに、パッドやおむつなどの排泄用品を使用する場合には、適切な用品を職員間で話し合うとともに、家族に相談したり、取扱業者からサンプルを取り寄せて試したりするなど、より適した用品を使用するようにしている。
		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。	○	排便チェックを行い、便秘の場合看護師と原因を探っている。	/	/	/	
		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)	◎	ライフサイクル・排便チェック表を毎日つけている。	/	/	/	
		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。	○	できるだけトイレで排泄できるよう支援している。紙パンツ・パッドの必要性はその時々で話し合い対応している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	毎朝の申し送りやミーティングで職員全員で話し合い取り組んでいる。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排便・排尿チェック表をつけてそれに合わせて声がけし誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	見本品で試したり、家族様と相談したりその時にあったもの、気持ちよく使用できるものを選んでいく。	/	/	/	
		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。	○	日中や夜間帯その場面にに応じて使用している。その方にあったものを使用している。	/	/	/	
		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)	○	適度な運動、毎朝の体操、水分補給に努めているが、それでも自然排便が難しい時は薬に頼りがちになる。	/	/	/	
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)。	○	週に2回か3回は入ってもらえるようにしている。湯温や入浴時間は本人の希望に添えるようにしている。	◎	/	◎	週2～3回程度、利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、毎日の入浴に対応したり、入浴の時間や湯温を調整したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。各ユニットにある浴室で入浴支援が行われ、1階の浴室にはシャワーストレッチャーが用意され、重度の利用者には使い分けをするなど、安心安全に入浴ができるよう支援している。中には、認知症状等の進行により、入浴を拒否する利用者もいるが、無理強いをすることなく、声かけの内容やタイミングを変えるなどの工夫を行い、気持ち良く入浴してもらえるように対応をしている。また、季節に応じて、ゆず湯などに対応することもあり、利用者に喜ばれている。
		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。	○	リラックスした気分になるよう話し掛けをしたり対応したりしている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	衣服の着脱や洗髪などできることはして頂いている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否された時は職員が交代したり、時間を置いて声がけしたりしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタル測定を行い、入浴中は全身のチェックを行い、入浴後には水分補給をしている。	/	/	/	

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
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。	◎	介護記録に細かく記入している。いつもと様子が違うなどあれば、報告もしている。	/	/	/	居室内の睡眠環境として、ベッドやマットレス、マットは事業所が用意するとともに、枕や敷き布団、掛け布団等の寝具は、利用者の好みの物を持ち込んで使用している。居室の調光は、リモコンで好みの明るさに調整できるようになっている。夜間に、利用者には寝巻に着替えてもらい、メリハリのある生活が送れるようにしている。また、不眠が続く場合には、医師や家族に相談し、服薬に繋がることもあるものの、睡眠状況を報告して指示や助言をもらうなど、継続して服用している利用者はほとんどいない。さらに、夜間に寝つきの悪い利用者には、リビングで過ごしてもらい、職員は寄り添って話を聞くとともに、眠たくなるのを見計らって居室に誘導するなどの対応をしている。加えて、リビングにはソファや小上がりの畳スペースが設置され、日中でも利用者は休憩することができるようになっている。
		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。	◎	夜眠れない時は、無理に寝てもらおうのではなく、ホールで過ごしてもらったり、お茶などを飲みご本人様のペースに合わせてたりして不安を取り除くよう努めている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	薬などはすぐに使用しない様にしている。職員やナースと相談しながら医師へ伝え対応している。	/	/	/	
		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。	◎	夜間、よく眠れていなかったり日中ウトウトされている時は、声かけにて居室にて休んでいただいている。	/	/	/	
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。	○	ご本人様が直接電話で話される事もあるが、職員が伝えたい内容を聞いて連絡する事もある。	/	/	/	
		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。	○	声かけや話を傾聴して、必要であれば介助し、本人様の希望に沿うようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも電話対応できるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いた手紙は、本人様に渡して、必要であれば職員が読む。しっかり保管している。	/	/	/	
		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。	○	手紙よりは電話対応が多い。面会が出来る様になってからは直接会いに来られる。ご家族様も増えた様に思える。	/	/	/	
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。	○	お金の管理は事務所・職員が行っている。外出時での支払いも、職員が対応している。	/	/	/	
		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。	×	外出時には、職員が調べて車イスでも大丈夫か。などサーチしている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	お金は、家族様から預り金として事務所で管理している。	/	/	/	
		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。	◎	本人様の希望で物を購入する事もある。その際、ご家族様へ相談する事もある。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月、明細表をご家族様へ送って、必ず確認していただいている。	/	/	/	
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。	○	職員間での話し合いや、ご家族様・ナースとの相談で、出来る限りの事は、取り組んでいる。	◎	/	◎	利用者や家族から出された要望に応じて、家族が購入した携帯電話を持ってきてもらったり、家族との外出や外泊に出かけたりするなど、柔軟に対応をしている。また、日頃の利用者との会話等から把握したニーズを「夢企画」として実現できるように、職員間で話し合い、利用者と一緒に買い物に出かけたり、遠方の自宅まで一時帰宅したりするなど、可能な範囲で希望に応えられるように取り組んでいる。
(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。	○	玄関は、常に開けている状態で、訪問者が呼び鈴を鳴らすと、早めの対応が出来る様に努めている。	◎	◎	◎	幹線道路から少し入った閑静な住宅街にある事業所は、敷地の入り口に事業所名の看板が設置され、駐車場や玄関周りも広く、気軽に入りやすい雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには小物類や意見箱が置かれているほか、事業所名のこすもすの絵も飾られている。

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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	毎月壁飾りを作りかえ、季節にあった花を置いたり、行事の度に写真を貼りかえている。その度、必要な物があれば職員交代で買い足しなど行っている。	◎	○	◎	リビングにはソファが置かれ、畳コーナーが設けられるなど、利用者は思い思いの場所でくつろいだり、休憩をしたりできるような環境が整備され、日中にリビングで過ごす利用者も多い。壁面には季節に応じたハロウィンなどの飾り付けが行われ、イベントの際の写真を掲示され、各所に生花が活けられるなど、利用者は季節を感じる事ができる。また、リビングにある大きな窓から明るい日差しが差し込み、外の景色を眺めることができるなど、開放的な空間となっている。中には、利用者の安全面を考慮して、パーテーションを設置しているユニットもある。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎朝、掃除機・モップがけを行い、細めに換気を行っている。				
		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。	◎	行事を毎月行い、その度撮った写真を廊下や居間に貼っている。旬の食材使い、おやつ作りなど行っている。			◎	
		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。	○	ホールや居室など、本人の好きな所で過ごしてもらっている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人様が自宅で使用していたタンスや、テレビを居室に置き、心地よく過ごせるよう工夫している。	◎		○	居室にはエアコンやベッド、クローゼットなどが備え付けられているほか、利用者は馴染みの物を持ち込むことができるようになっている。中には、仏壇や家族写真を飾ったり、テレビ等の家電製品、衣装ケースやタンスなどの家具を持ち込んだりするなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりが行われている。また、車いすを使用する利用者は、移動する動線を確保するために、すっきりと片づけられている居室も見られる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレやお風呂も一目で分かるように名札つけたり、居室の入り口には自分の部屋と分かるよう表札をつけている。				○ 居室の入り口には、利用者ごとの名札と造花が飾られ、自室の場所が認識しやすいようにしているユニットもある。各ユニットで、利用者の状況等を考慮して、安心安全に過ごせるように物の配置をしている。また、居室には在室・不在カードが掛けられ、災害発生時に避難を完了できたかどうかを確認できるように工夫をしている。さらに、リビングには雑誌やゲーム、パズルなどが手の届く場所に置かれ、利用者は自分で好みの物を選択して使用することができるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	誰でもすぐ取れるよう、新聞や雑誌をテーブルの上に置いている。				
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)	○	ユニットの入り口や玄関には鍵をかけず、利用者様が行きたい所に自由に行き、たくさんの人と交流が出来るようにしている。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの出入り口の施錠は行われていない。また、玄関のドアには、開閉時に音の鳴るセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを気づきやすくなっている。必要に応じて、居室には人感センサーや鈴を取り付け、利用者の転倒防止などの安全面に考慮をしている。あきらかな危険性の見られる場合には、利用者の安全面を考え、ユニットの入り口等の施錠をすることもある。また、外出希望のある利用者には、無理強いをすることなく、職員が付き添って気持ちが落ち着くまで、敷地内を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	不穏になり、外に出たいと訴えある時は、本人様が落ち着くまで一緒に散歩行ったりしている。				
(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。	○	既往歴や現病歴・薬剤情報などは基本情報を一人一人作成し、往診などで決定した内容はそれぞれのユニットノートに記入することで周知徹底している。けれど、職員によっては把握できないこともある。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	普段に比べ様子が違う時や皮膚の状態の変化など気が付いたことを管理者や看護師に報告・相談を行うと共に介護記録にも必ず記入を行っている。けれど、職員によっては気づいていないことがある。				
		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。	◎	少しでも気になることがあれば、職員間や管理者・看護師に報告・相談を行い、看護師は職員からの報告を元に往診の手配をするか判断し早期対応に努めている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	既往歴や受診内容をふまえて往診を行い、必要であれば家族の意向を元に適切な医療を心がけている。	◎			
		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。	◎	早期対応の為にまず往診を行ってもらっているが、緊急時などは家族にどの病院が良いか確認し、家族の希望をかかりつけ医に伝えている。				
		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。	◎	こすもすだよりや電話にて受診の結果を報告している。利用者の状態が変わった時などは、かかりつけ医より家族に病状説明をしてもらい、家族が納得できるように努めている。				

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
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。	◎	入院時には必ず看護サマリーを記入し病棟の看護師に手渡すことで、本人の注意事項などを周知してもらっている。	/	/	/	事業所では、「看取り介護に関する指針」を整備し、入居時や状態悪化した際に事業所に対応できることを説明している。事業所には、常勤の2名の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。状態が悪化した場合には、家族説明会を開催し、家族や主治医、看護師等を交えて話し合い、再度意向を確認するとともに、今後の方針を決定している。また、事業所では看取り支援を行う利用者用に、専用のファイルが作成され、記録を集約して職員間で情報共有が行いやすいように工夫されている。さらに、職員への看取り支援による負担や不安の軽減を図ることを目的に勉強会を実施し、理解促進に繋げている。職員の聞き取りから、「看取り支援に不安を感じることもあるが、支援を通して学ぶことも多く、日頃から看取り支援の方法を職員間で話し合いをしていることもあり、主体的に動けるようになった」などの意見を聞くことができた。加えて、看取り期には、家族が事業所内に宿泊することもでき、なるべく利用者と家族が多く時間を過ごしてもらえるようにしている。
		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。	○	入院の時は、紹介状やサマリーを持参したり、退院に向けて病院と密に連絡を取り合っているが、緊急の入院が多いので日頃からの情報交換や相談をするのはなかなか難しい。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日頃より介護職と看護職間の関わりを良好にし、なんでも相談できるよう努めている。いつもと違うことがあれば、些細なことでもお互いに伝えあうようにしている。その中でも受診往診が必要な場合は、速やかに主治医等に相談するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	緊急時は24時間対応できるようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日バイタルサインチェックを行い、申し送り時に食事水分排泄について報告をしている。異常時は看護師に報告。看護師は主治医に相談し往診受診を行い早期対応に努めている。	/	/	/	
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。	◎	入居者様の基本情報に薬情報を記載、その他に薬剤情報を保管している。薬の増減がある時は職員間の申し送りノートにて共有。状態変化については介護記録に記載している。往診時入居者様の状態は報告。家族様に対して電話やこすすだよりにて報告している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬を用意する時は氏名、薬名、時間等を確認、服薬の際は2名の職員でWチェックしている。名前を読み上げ、飲み込むまで確認するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	薬の副作用について理解し、服薬後の入居者様の状態を観察、記録している。異常が見られた時は主治医に相談し、適切な対応をとるようにしている。	/	/	/	
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、終末期と判断された時は家族説明会を設け、主治医より状態の説明をして頂く。その上で、家族様の今後の希望を確認し、書面に残している。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族説明会にて、家族中心に、主治医、施設長、看護師等で話し合い、文書に残し共有している。また申し送りやミーティングで職員間にも伝達している。	○	◎	事業所では、「看取り介護に関する指針」を整備し、入居時や状態悪化した際に事業所に対応できることを説明している。事業所には、常勤の2名の看護師が配置され、随時専門的な指示や助言を受けられる環境が整い、医療機関との医療連携体制が図られるなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。状態が悪化した場合には、家族説明会を開催し、家族や主治医、看護師等を交えて話し合い、再度意向を確認するとともに、今後の方針を決定している。また、事業所では看取り支援を行う利用者用に、専用のファイルが作成され、記録を集約して職員間で情報共有が行いやすいように工夫されている。さらに、職員への看取り支援による負担や不安の軽減を図ることを目的に勉強会を実施し、理解促進に繋げている。職員の聞き取りから、「看取り支援に不安を感じることもあるが、支援を通して学ぶことも多く、日頃から看取り支援の方法を職員間で話し合いをしていることもあり、主体的に動けるようになった」などの意見を聞くことができた。加えて、看取り期には、家族が事業所内に宿泊することもでき、なるべく利用者と家族が多く時間を過ごしてもらえるようにしている。	
		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を見極めを行っている。	◎	日頃より、職員の「看取り」についての思い、不安な気持ちはないかを聴くように努めている。また新人職員や看取り介護経験がない職員に対しては、勉強会を設けている。	/	/		/
		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。	◎	家族説明会の時に、例えば点滴や胃ろう等、事業所でできる事とできないことを分かりやすく説明し、了承を得て文書で残すようにしている。	/	/		/
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	終末期であっても意識清明の場合は医師の承諾のもと好みの食事であったり、楽しみを見つけていくよう努力している。また保清の面でも口腔ケア、身体の清潔、褥瘡予防にも協力しあっている。看取りの場合の体の変化についても勉強会をおこなっている。	/	/		/
		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)	◎	不安な気持ちを理解し寄り添い、電話や面会時は話をじっくり聴くように努めている。	/	/		/
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	運営推進会議や研修などで定期的に勉強会をおこなっている。	/	/		/
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	事業所としてのマニュアルも作成しており、定期的に訓練もおこなっている。実際感染症が発生した時、全員が速やかに確実にできたとは言えないので、その反省もふまえて、繰り返し訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	県感染症情報センターや市の方からの情報を常に見て、特に重要なものは回覧し、職員間で申し送りを徹底している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の手洗い、消毒の徹底をしており施設内消毒は毎日おこなっている。来訪者の消毒、体温測定も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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には日頃の様子を話したり毎月送っているこすもす便りでも様子を書き写真を送ることでどのように過ごされているか感じてもらっている。	/	/	/	家族会の設置までには至っていないものの、事業所の行事には、家族に参加協力を呼びかけて、利用者や家族同士の交流が図れるよう支援している。管理者は、「今後、感染状況を見計らいながら、外出行事にも家族の参加を呼びかけていきたい」と考えている。意見箱には意見が投函されることはほとんどないものの、来訪時には職員から家族に声をかけ、意見や意向を聞くように努めて記録に残したり、話しやすい雰囲気づくりを行うなど、信頼関係の構築に向けて取り組んでいる。毎月発行する事業所便りのほか、看護師が健康面等の利用者の生活の様子を記載した手紙を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。職員の異動に関する情報について、運営推進会議等で報告をしているものの、十分に伝わっていない家族も見られるため、今後は、事業所便りや手紙に記載して職員の異動等を報告するなど、周知方法の工夫が行われることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	年に数回であるが行事に参加していただいているがもっと一緒にできるよう今後支援していきたい	○	/	/	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	こすもす便りで、職員から看護師からの様子を記入して日常の様子がわかるようにしている。面会時にも活用している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会によく来ていただいているが状況の説明を行っているが、関わりたくない家族様もいるので全員にできてはいない。	/	/	/	
		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)	○	毎月のこすもす便りで報告している。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症高齢者に起こりえるリスクは書面に説明している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時に心配なことがあれば気軽に話ができる雰囲気作りができるよう心掛けている。	/	/	◎	
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)	○	説明は出来ている。内容の変更時にはお便りで確認して下抱えている。	/	/	/	
		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。	○	入居時に説明したり、その時にスムーズに退居先に移れるよう支援出来ている。	/	/	/	
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。	△	事業所の設立時にはしっかり話が出来ていると思うが地域も若者が多くなっているのでどこまで理解できているのかわからない。	/	○	/	法人・事業所として、平時から町内会や地域の子供会と関わりを持ち、開設から21年以上が経過した事業所は地域に馴染んだ存在で、地域住民等との良好な関係を築くことができている。地域から事業所に行きや道路清掃、側溝の掃除などの案内が届けられた場合には、可能な限り、職員と利用者が一緒に参加するようにしている。管理者は、「以前は、地域の小学校と交流を図ることができていたが、現在は感染対策により休止しているため、状況を考慮しながら交流を再開したい」と考えている。また、年1回地域住民や家族の参加を得て「こすもす喫茶」を開催し、地域の交流の場として活用されている。今後は、利用者が地域との繋がりを深められるような取り組みを、職員間で検討していくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	夏祭り・秋祭り・また消防訓練と一緒にすることで挨拶をしたり回覧板を通してつながりが持てるようにしている。	/	△	◎	
		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。	○	積極的に挨拶をし、地域の一員であることをアピールすることで見守ってくれていると思う	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの感染も収まっていないしマスクもはずしていないので気軽に立ち寄っていただくことはできていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	ご近所の方に合った場合は挨拶やちょっとした会話をするように心掛けている。回覧板をもっていたり、掃除に参加している。	/	/	/	
		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)	△	一緒に消防訓練や防災訓練をするときはあるが活動の支援や外出の支援はできていない。	/	/	/	
		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)。	△	なるべく近くの施設との関係を持つようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	令和6年度からは参加していただいている。	◎	/	◎	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催をしている。感染対策の制限が緩和され、令和6年度の会議から家族への参加案内を行うようになっている。会議では利用者の入居状況や事業所の活動の報告をするほか、参加メンバーとの意見交換をしている。訪問調査時点では利用者の入れ替わりが多く続き、会議を活かした取り組みに対して、地域等から十分な理解が得られていないことも考えられるため、運営推進会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、より多くの家族に参加してもらえるように事業所の行事に併せて会議を開催したりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	報告している	/	△	○	
		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。	△	日にちや時間帯はこちらの都合になっている。	/	/	◎	
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。	◎	理念に基づいた支援ができるよう、一人一人理念のカードを渡している。	/	/	/	事業所に代表者が来訪する機会は少ないものの、来訪時には管理者や職員に声をかけて話を聞くとともに、事業所や利用者の状況等の情報共有を図っている。また、希望休や有休休暇の取得を促したり、希望する外部研修に参加できるようにしたりするなど、職員は高い意欲をもちながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、年2回管理者等は職員との個別面談を実施し、職員から意見や就業状況を把握できるように努めている。感染対策のため、職員が集めた懇親会の再開まではできていないものの、代表者から商品券や誕生日プレゼントが送られるなど、職員に対する労いを感じることができる。事業所運営は、代表者の理解により管理者に一任されていることも多く、日々の業務の中で、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、気軽に相談に応じたり、出された意見や提案を検討して迅速に対応したりするなど、風通しの良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。	○	施設内の目につくところの掲示している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	積極的に研修に参加できるようになっている。	/	/	/	事業所に代表者が来訪する機会は少ないものの、来訪時には管理者や職員に声をかけて話を聞くとともに、事業所や利用者の状況等の情報共有を図っている。また、希望休や有休休暇の取得を促したり、希望する外部研修に参加できるようにしたりするなど、職員は高い意欲をもちながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、年2回管理者等は職員との個別面談を実施し、職員から意見や就業状況を把握できるように努めている。感染対策のため、職員が集めた懇親会の再開まではできていないものの、代表者から商品券や誕生日プレゼントが送られるなど、職員に対する労いを感じることができる。事業所運営は、代表者の理解により管理者に一任されていることも多く、日々の業務の中で、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、気軽に相談に応じたり、出された意見や提案を検討して迅速に対応したりするなど、風通しの良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。	△	スキルアップできるよう支援しているが職員不足の為、研修に参加できない時がある	/	/	/	
		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。	○	毎月の運営会議や事業所ごとの会議にも参加して職員の状況を把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会などの研修にも参加し意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	コロナが流行してからは職員全員に「モチキン」の引換券を配布してくれている。誕生日にはメッセージカードを送ってくれている	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	研修会に参加したり、研修を開催して話し合っている。ミーティングで参加できなかった職員にも報告会を行い周知するようにしている。	/	/	○	虐待防止等の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意をしようとともに、状況に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、日々の支援の中で、つい強い口調になったり、不適切な言葉遣いが見られた場合には、ミーティングなどを活用して、職員への周知を図るとともに、職員間で再発防止に向けた話し合いをしている。管理者は、「今の対応は、こうすればもっと良くなるのではないかなど、職員同士で相互に注意し合える雰囲気づくりをしていきたい」と考えている。
		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。	◎	あさの申し送り時や全体ミーティングで話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスが溜まっていないか個人面談を行い話を聞くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束委員会を中心にこまめに話し合い注意しあったりしている。	/	/	/	虐待防止等の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意をしようとともに、状況に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、日々の支援の中で、つい強い口調になったり、不適切な言葉遣いが見られた場合には、ミーティングなどを活用して、職員への周知を図るとともに、職員間で再発防止に向けた話し合いをしている。管理者は、「今の対応は、こうすればもっと良くなるのではないかなど、職員同士で相互に注意し合える雰囲気づくりをしていきたい」と考えている。
		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。	◎	ミーティングで意見を出し合い話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明し、状況によってその都度家族様と話をする様にしている。	/	/	/	

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。	○	職員全員が理解が出来るわけではない。出来るだけ家族様の相談に乗るようにしている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な場合は相談している。実際に司法書士に入ってもらっている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルは作成し緊急時対応などの研修もしている。	/	/	/	
		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。	△	全ての職員が実践力が身に付けているわけではなくなかなか、対応が困難な職員もいる	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告やヒヤリハット報告も朝のミーティングや全体ミーティングで報告し合って再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態の報告を行い事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルがある。	/	/	/	
		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。	○	苦情相談用紙を玄関に置いたり入居時に説明している。	/	/	/	
		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。	○	なるべく早い対応に心掛けるようにしている。	/	/	/	
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)	○	何でも気軽に意見や要望・苦情など言ってもらえるようにしている。	◎	/	○	職員は家族から直接話を聞くことができているため、事業所内に意見箱を設置しているものの、投函されることはほとんどない状況となっている。日々の生活の中で、職員は利用者の話を傾聴し、意見や要望等を聞き、記録に残すことができている。家族には、来訪時に職員から声をかけ、要望等を聞き、要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応した記録を残している。また、年2回管理者は職員との個別面談の機会を設けて、職員の思いや提案を聞いて迅速に検討し、より良いサービスに反映できるように努めている。管理者は、「入職して間もない技能実習生がおり、こまめに職員の意見を聞きながら、適切なサポートをしていきたい」と考えている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	何でも意見を言ってもらおうよう面会時に話をしている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	年2回の職員面談で要望や意見を記入したシートには目を通してくれている。	/	/	/	
		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。	○	職員面談で意見を聞いたりミーティングでも意見を出し合っている。	/	/	○	
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。	△	年1回以上はできていない。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員が参画して行われ、出された意見を取りまとめて、各ユニットで作成することができている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画、目標の達成状況を報告し、参加メンバーから意見をもらうことができている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて目標達成計画を作成し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	×	運営推進会議で報告はしているがモニターはしてもらっていない	○	○	○	
		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。	○	成果の確認としてミーティングで話し合ったり報告したりしている。	/	/	/	

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)	◎	マニュアルは作成している	/	/	/	事業所として、災害対応のマニュアルを整備するとともに、水や食料などの備蓄品を用意したり、地震や水害発生後の対応方法をユニット内の壁面に掲示したりするなど、災害発生時の対応に移しやすいようにしている。また、町内会の回覧板を活用して、地域住民に訓練の参加を呼びかけて、年1回合同訓練を実施するとともに、災害の備えの意見交換を行い、情報共有を図っている。令和6年2月に実施した訓練には、地域から40名程度の参加協力を得て開催することができている。さらに、地域の防災訓練にも職員が積極的に参加協力するなど、地域との災害時の協力支援体制の構築に努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	訓練している。	/	/	/	
		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。	◎	消防設備や保管している備品など点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の方との合同の訓練を行い協力体制についてお願いしている。	×	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の災害訓練があれば参加させていただいている	/	/	/	
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)	×	地域に向けての情報発信は出来ていない。	/	/	/	感染対策が緩和され、現在は事業所への自由な出入りが可能となり、友人の面会のほか、入居相談等が寄せられた場合には、快く対応をしている。地域で行われる夏祭りや秋祭りの際には、提灯行列や獅子舞などの来訪があり、利用者は子どもたちにお菓子を渡すなどの交流をしている。また、近隣住民から野菜等の差し入れをもらったり、日常的な会話を交わしたりするなど、良好な関係を築けている。さらに、事業所周辺には、多くの福祉施設が立ち並び、管理者はグループホームの交流会に参画するなど、他施設の職員や関係機関との連携を図ることができている。
		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。	△	相談があれば支援したい	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	お祭りの時は開放できているが普段の交流の場としての活用は出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	実習の受け入れは出来ている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域のイベントには積極的に参加している。	/	/	◎	