

(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 11 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	12名	

※事業所記入

事業所番号	3890300126
事業所名	グループホームしおり
(ユニット名)	空
記入者(管理者)	
氏 名	佐々木 洋昌
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 24 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 共に生きる 【ユニット理念】 心と身体に寄り添い、助け合い、笑顔溢れる毎日を過ごす (日頃のケアの中で、介護する側、される側というくりではなく、同じ建物で生活するもの同士、支え合い、助け合って心と身体の健康を保つ。)	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①運営推進会議の実施 ②避難訓練や救命救急講座の様子を載せた広報誌を地域住民に配布し、情報を発信する。 ③避難訓練の際、地域住民に参加を呼び掛ける。 【結果】 ①地域の感染状況によって書面開催を余儀なくされることはあるが、コロナの5類感染症移行に伴い、徐々に対面での開催も実現できている。 ②今年の4月、大きな地震が発生したことを踏まえ、大地震を想定した避難訓練を実施、訓練の様子を広報に掲載し、情報発信している。また、入所時と年度初めに、災害時対応策について集約された書面をご家族様へ配布している。 ③感染予防のため地域住民の参加は実現できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は市郊外の高台に位置し、天気の良い日には宇和島城や海を一望することができる。事業所の敷地は広く、庭には芝生が植えられているほか、畑でピーマンやサツマイモなどの野菜を栽培したり、日常的に散歩や外気浴をしたりするなど、利用者が屋外に出て気分転換を図ることもできる。また、敷地内には、もう1か所のグループホームが建てられ、渡り廊下で利用者が行き来することができ、テラスで一緒に食事を摂るなど、利用者同士の交流も図られている。さらに、事業所の近隣には、地元の小学校や保育園の建物があり、園児の散歩時に事業所で休憩しながら利用者と楽しく会話をしたり、玉ねぎやサツマイモなどの野菜を利用者と一緒に収穫したりするなど、継続した交流が行われている。管理者は、「地産地消を大切にし、地域の商店から仕入れた食材を使用した手作りの食事が事業所の売りです」と笑顔で話されていた。法人の設立から20年以上が経過し、地域に馴染むとともに、地域住民や関係機関との良好な関係性が築かれている。
--	--	---

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。	◎	日頃の言動、コミュニケーションから汲み取るよう努めている。	◎		◎	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、利用者や家族から「どのような暮らしがしたいか」などの具体的な思いや要望を聞くようにしている。言葉を言い表せず、思いを把握することが難しい場合には、家族から意向などの情報を確認するとともに、日々の生活の中で、職員が利用者の表情やしぐさなどを観察しながら、思いや希望を推測し、くみ取るように努めている。最近入居した利用者や家族から、管理者等は率直な意見を聞いて、対応をするようにしている。
		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。	◎	本人の生活歴、表情や言動、家族からの情報で検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族の来訪時やケアプラン見直し、更新の際の聞き取りにて情報を得て、検討している。				
		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。	○	アセスメントシートや24時間シートなどの記録を活用し、本人の想いを共有している。				
		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。	○	モニタリング、カンファレンスにて意見を出し合い、すり合わせをしながら本人の想いに寄り添えるよう心掛けている。				
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。	○	アセスメントシート作成の際に本人や家族、ケアマネから情報を得て、職員間で共有している。			○	入居前に、管理者等は自宅や病院、施設等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴や生活状況、馴染みの暮らし方などの情報を聞くとともに、医療従事者や介護職員等の関係者から、サマリーなどの情報を収集している。把握した情報は、アセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	表情や言動から気付いたことを24時間シートに記録し、状態の把握に努めている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	健康チェック表や24時間シートに記録、情報共有して把握に努めている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	カンファレンスやモニタリングにて職員目線だけでなく本人の視点も重点において検討している。			○	事前に収集したアセスメント情報をもとに、ユニット会を活用して、職員間で話し合い、介護計画の原案を作成している。また、定期的カンファレンスを行い、利用者の視点に立ってより良いサービス提供や課題解決に向けた検討をしている。
		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。	○	本人の希望に沿って検討し、課題を明確にしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人、家族へ希望や意向を伺い、ケアプランに反映させている。				事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報などの基本情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、出された意見を反映させて、管理者等が意見を取りまとめた介護計画を作成している。また、「ベッドで寝ていることが多いのでリビングで過ごさせて欲しい、好きなお菓子を食いたい」などの利用者や家族から出された意見を介護計画の中に取り入れ、来訪する移動販売で買い物をしてもらったり、健康状態を観察しながらリビングで過ごす時間を多く設けたりするなど、個別性のある具体的な介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人との日常のやり取りや、面会時に家族と情報交換し、意向の確認に努めている。	◎		◎	
		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。	○	可能な限り、慣れ親しんだ暮らし方に近い内容でケアプランを作成している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力は得ているが、地域住民の協力をケアプランに盛り込んではいない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケアプランを24時間シートのファイルに貼付して、職員全員で把握している。	/	/	○	利用者ごとの個別ファイルに綴じられた24時間シートには、介護計画の内容が添付され、職員は日々の記録をする際に、目標やサービス内容を確認できるようになっている。計画に沿った支援について、実施の有無を○×の印を付けて記載し、職員が確認できるようになっている。また、24時間シートには、利用者の発した言葉や行動が詳細に記載され、利用者ごとの担当職員が毎月要約書を作成し、ユニット会の中で、日々の支援内容や実施状況等を職員間で共有するとともに、課題やより良いサービス提供などを検討している。さらに、夜間の記録は、夜勤者が夜間日誌に記録を残している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日24時間シートに実施の有無を記入して支援に繋げている。	/	/	○	
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。	◎	半年に1度見直しており、状態が著しく変わった時には適宜見直している。	/	/	◎	介護計画の短期目標等の期間に合わせて、基本的に6か月に1回計画の見直しをしている。入居して間もない利用者には、暫定の1か月間の介護計画を作成し、状況に応じて、計画の見直しをしている。また、担当職員が月1回要約書を作成して、利用者の現状の確認するとともに、ユニット会の中で報告し、職員間で情報を共有している。さらに、日常生活動作の低下など、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や医療関係者に相談するとともに、カンファレンスを開催して職員間で話し合い、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。	○	毎月のユニット会にて検討、情報共有している。	/	/	◎	
		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。	◎	半年に1度見直しており、状態が著しく変わった時には本人、家族の意向を踏まえて適宜見直している。	/	/	◎	
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。	◎	毎月のミーティング・ユニット会に加えて緊急案件がある場合はカンファレンスを開催している。	/	/	◎	月1回ユニット会を実施し、カンファレンスを実施するほか、利用者のモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価をしている。会議には、なるべく夜勤者も含めた多くの職員が参加できるように、事前に日程を決めるとともに、開催時間を18時30分から2時間程度に固定をしている。緊急案件が生じた場合には、法人の代表者または代表者代理、管理者に報告するとともに、その日の出勤職員のほか、出勤できる職員に参加を呼びかけて話し合い、迅速に対応をしている。また、会議に参加できない職員には、管理者等から口頭で内容を伝達するほか、会議録を確認してもらい、確認後に押印を残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	お互いの意見を尊重し、ひとつひとつの意見を否定することなく前向きに話し合いができている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月平日の夕方に開催し、開催日時は事前に通知している。不参加の職員は後日議事録で確認している。	/	/	○	
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)	○	利用者の様子、業務連絡は申し送り、日誌、連絡ノートにて情報共有している。LINEも活用している。	○	/	○	重要事項を記載した連絡ノートや日誌、24時間シートなどを活用して、日々の申し送りを実施し、職員間で情報を共有している。また、会議録の確認の押印の有無は、主任が最終的に確認するとともに、押印のない職員には個別に声をかけて内容を確認してもらうなど、全ての職員に確実な情報伝達できる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、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者一人一人の意向を聞き、状況に応じて可能な限り叶えられるよう努力している。	/	/	/	事業所に来訪のある移動販売で好きな物を購入、自分の誕生日会や茶話会での食事のメニュー、レクリエーションの内容、入浴の有無など、様々な生活の場面で、職員は声をかけ、なるべく利用者自身に選択や意思決定をしてもらえるよう支援している。また、職員は利用者のできることや得意なことを把握し、できる範囲で役割を担ってもらっている。天気の良い日には職員が弁当を手作りして、敷地内の庭で利用者と一緒に食事を摂ったり、利用者の様子を観察しながら、好きな話題を提供したりするなど、楽しみのある生き生きとした生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	お茶の時間にはメニューから好みの飲み物を選んでいただいたり、レクリエーションも利用者にやりたいことを伺っている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	食事や起床、就寝時間などはやむを得ず合わせて頂いている。職員側の都合を優先してしまう場合もある。	/	/	/	
		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。	◎	毎日のレクリエーションだけでなく、何気ない日常会話の中でも生き生きとした表情、笑顔を引き出せるよう心掛けている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応は注意深くチェックし、本人の生活歴や家族の話から想いを推察し、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した言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	利用者ひとりひとりの尊厳や人権を傷つけない声掛け、支援を常に心がけて対応できている。	◎	◎	◎	人権や尊厳等を研修で学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉遣いや態度等を心がけて、職員は意識した対応をしている。特に、排泄支援時には、周りにいる他の利用者に聞こえないように、小さな声量で声をかけるなどの配慮をしている。また、居室に入室する際には、職員は利用者に声をかけてから入室するとともに、不在時にも、必ず事前に許可を得た上で、入室することができている。訪問調査日には、居室を視察する前に、職員から「部屋に入ってもいいですか」と利用者に声をかけて確認し、丁寧に接する様子を確認することができた。職員は利用者に配慮を払うものの、利用者と職員の関係性を極力感じさせず、近隣住民と接する感覚で対応するような支援も心がけている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	羞恥心、プライバシーに配慮しながら介助している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に立ち入る時には必ずノックをしている。利用者が不在の時には本人に声をかけ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。	◎	個人情報は厳重に管理されていて外部に持ち出すことはない。	/	/	/	

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	家事を手伝っていただいたときは感謝の言葉や「あなたのおかげ」といった言葉を意識的に伝えている。				壁面に飾る季節の作品を利用者同士が誘い合って協力をして作成したり、「ホールに一緒に行こうや、お膳を下げるよ」などと、相互に声をかけ合ったりするなど、支え合いや助け合う場面も見られる。また、職員は利用者同士の関係性や性格を把握し、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように座席の配慮をしている。中には、何度も同じことを繰り返して言う利用者があり、他の利用者が「何度も何をいやるんぞ」などと、腹を立てて言い合いになることもあるが、職員が早期に状況を察知して、間に入って話を聞くなどの対応をしている。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者の様子を観察し、トラブルが起こらないように注意を払いながら見守りをしている。
		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。	◎	共同生活において助け合いの精神の重要性を理解し状況に応じてフォローしている。				
		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)。	◎	共同スペースでの席の配置は、検討・変更を重ね、利用者同士が関係性を深めたり、トラブルにならないように工夫している。利用者の状態にも留意してより安楽な位置であるかを検討して決めている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルが起きないように、未然に対策し、起きてしまった時も場面転換や仲介をするなどして事態の早期解消に努めている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	本人、家族に聞き取りして把握できている。				
		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。	○	本人、家族の許可があれば知人、友人の面会も受け入れている。外出支援については対応しきれない部分はあるが、ドライブなどで懐かしい景色に触れる機会を作っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	現在、家族との外泊、外出が制限されており、希望に沿えていない。敷地内の散歩や外気浴は可能な限り行っている。	○	×	○	感染対策が続き、一定の外出制限を設けられたままとになっていたが、令和6年10月から緩和され、利用者は敷地外への外出ができるようになっている。事業所の敷地内は広く、日頃から敷地内を散歩したり、畑で野菜の栽培や収穫をしたり、絶景のロケーションを眺めながら外気浴をするなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。天気のいい日には、屋外に出て、昼食やおやつを食べられるように工夫をしている。外出制限が長く続いたこともあり、地域アンケートの結果から外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は外出支援を継続して実施したり、運営推進会議の中で外出支援の報告をしたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族、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。	×	感染予防のため外出制限をかけている。				
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。	◎	ひとりひとりの症状を理解、把握して不穏を引き起こすような声掛け、シチュエーションは避けている。				担当職員を中心に、利用者ができることやできないことを把握し、着替えや靴の着脱など、自分でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めながら、様子を見て「お手伝いをしましょうか」などと声をかけて、了承を得た場合には、できない部分のフォローをしている。また、日頃から散歩や体操を実施したり、洗濯物たたみや下膳などの生活リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能が維持が図れるような支援にも努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎日の体操や散歩で機能低下の防止、口腔体操の実施で、嚥下機能の予防に努めている。排泄も安易にオムツ、ポータブルトイレを利用するのではなく、利用者の体調、状態に合わせて可能な限りトイレを利用している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	本人のその日の体調、様子に合わせて、必要な場合のみ介助している。無理強いはず、本人のやろうとする気持ちを尊重し、見守っている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	本人、家族への聞き取り、基本情報にて本人の有する能力を把握し、得意分野では積極的に協力を仰いで支援に生かしている。				食器拭きや下膳、洗濯物たたみ、野菜を切るなど調理の下ごしらえなど、職員は利用者の得意なことを把握し、役割を担ってもらえるよう支援している。中には、畑で野菜を収穫したり、収穫した玉ねぎの根切りや天日干しをしたり、誕生日ケーキのデコレーションをしてもらうなどの出番や役割を担う利用者もいる。また、できることは少なくとも、ちらし寿司などを作る際に、酢飯を団扇で仰ぐ役割を担う利用者もいる。さらに、手伝ってもらった後には、必ず職員から「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えている。
		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。	○	イベントや誕生会などではひとりひとりが主役になれるように企画している。掃除や洗濯物を畳むといった家事も積極的に声掛けしてそれぞれに合った役割を担っていただいている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	利用者本人、家族からの聞き取りや生活歴にて把握できている。				食事の際に、職員は利用者と同じテーブルに座り、見守りや食事介助を行うとともに、食べこぼしなどが見られた場合には、利用者のプライドを配慮して、さりげなく片づけたり、口元を拭いたりするなどの対応をしている。また、2か月に1回散髪のボランティアに来訪してもらい、好みの髪型に整えてもらっている。中には、自宅で過ごすように男性利用者が下着で過ごすこともあり、家族などの来訪者が着た場合には、職員がさりげなく上着を渡し、羽織ってもらうなどの対応をしている。さらに、重度の利用者であっても、リビングに出る前には、身だしなみなどの整容を整え、好みの衣服に着替えてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	自立の方には本人に任せ、介助が必要な方には本人の希望を取り入れた整容ができています。				
		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。	◎	家族の話や生活歴を参考に、本人の好みに沿った整容ができています。				
		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。	◎	イベントがあるときには本人の意向に沿ってお洒落をさせていただいている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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）	◎	周りの他者に悟られないようにさりげなく居室にお連れし、直接的な言葉は避けて声掛けするなどして自然にフォローしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	ボランティア散髪にて施設内での散髪のみとなっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人の好みの服装、髪型を職員で共有し、離床の際にはそれに沿うようにしている。			○	
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。	◎	個々に応じて食事形態を変えるなどしてそれぞれが美味しく食事をとれるよう支援している。				栄養士の資格を持つ施設長が、利用者の嗜好や栄養バランスを考慮し、旬の食材や畑で収穫した野菜を取り入れた献立を作成するとともに、地元の八百屋や肉屋等の商店に発注した食材が届けられ、利用者に食材運びや納品チェック、調理の下ごしらえなどを手伝ってもらい、職員が調理を行い、利用者に手作りの食事を提供している。また、週3回魚の移動販売の来訪があり、利用者と一緒に見て新鮮な魚を選んだり、一緒に畑で収穫した玉ねぎやピーマン、トマトなどが食卓に上ったりすることもある。対面式のキッチンからは、リビングにいる利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いが感じられるほか、重度の利用者にも献立の説明を行うなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。季節に応じて、行事食を取り入れたり、誕生日に利用者が希望する特別メニューを提供したりするなど、手作りの調理等は利用者には喜ばれている。天気のいい日には、職員が手作りした弁当を庭で食べたり、畑で収穫したさつまいもを使用したおはぎなど作り、テラスに出てティータイムを楽しんだりするなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫もしている。箸や湯飲等の食器類は、自宅から使い慣れた物を持参して使用してもらうほか、利用者の状況に合わせて事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、看護職員と相談しながら、刻みやミキサー食などの食べやすい食事の形態にも対応するとともに、職員間で調理方法や食事の摂取量等を話し合うこともできている。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルに座り、見守りや食事介助をするほか、楽しく会話をしながら一緒に食事を摂るようにしている。
		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。	○	誕生日会には主役の利用者が希望するメニューにしている。食器拭きを利用者に手伝っていただいたりしている。			○	
		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。	○	出来ることは手伝っていただき、自信や達成感につなげている。				
		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。	○	ひとりひとりの好物、苦手なもの、アレルギーについて把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	苦手なものや食べられないものがある利用者には個別に献立を変更したり、行事などでは旬の食材を使ったメニューを提供している。			◎	
		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、いらずや器の工夫等）	○	美味しそうに見えるよう盛り付けを工夫し、刻み食であっても声掛けにて何の料理であるかを伝え、「いい匂いですよ。」など食欲をそそるような声掛けをしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	個々に応じて対応できている。			◎	
		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。	◎	食事が進まない時には声掛けしたり、必要な範囲で介助をし、食べこぼしなどはさりげなくサポートしている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理の音や匂いなど感じていただき、食欲を増幅させるような声掛けをしている。	◎		◎	
		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。	○	個々の食事量を記録、把握しており、摂取量が少ない時は栄養補助食品でカロリーを確保している。				
		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。	○	毎食の摂取量を記録し、水分補給は時間を決めて定期的に提供している。足りない場合はその都度本人の希望を聞いたり、栄養食にて対応している。				
		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。	○	栄養士がバランスよく作成した献立に沿って必要に応じて変更したり工夫している。			◎	
		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。	◎	次亜塩素酸にて消毒をしている。食材の消費期限は管理できている。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	歯科医から定期的にアドバイスを受けてミーティングにて共有している。				毎食後に、職員は利用者に声をかけ、居室にある洗面台で、口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、職員は口腔ケアの見守りや介助を行うとともに、希望する利用者には、訪問歯科診療を受診することができるようにしている。介助が必要な利用者の口腔内の状況を、日々職員は確認して把握することができるものの、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは把握することができていないため、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内を確認して記録に残すなど、状態把握に向けた取り組みが行われることを期待したい。また、訪問歯科や定期検診の結果は、日誌等に記録を残して職員間で共有できているが、今後はアセスメントシートにも記録を残すなど、状況共有や支援の振り返りに活用していくことを期待される。
		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。	○	自歯の利用者は定期的に歯科医の往診を受けている。日誌や個人ファイルに記録し、状態も把握している。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	定期的に助言を受けており、口腔ケアに活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	個々の状況に応じて見守り、支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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）	◎	個々の状況に応じて支援している。出来ることは任せて、職員がチェックしている。			○	
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。	○	本人の状態に留意し、適切なおむつの使用に努めている。使用の際も本人、家族に説明し、自尊心へ配慮しながら理解を得ている。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。月1回実施するユニット会の中で、一人ひとりの利用者の排泄支援の状況を職員間で話し合うとともに、状態に応じた適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の検討を行い、家族に相談の上で使用や変更をしている。中には、身体状況等を考慮して、夜間のみポータブルトイレを使用したり、家族からの要望に応じて、テーブル止めおむつから紙パンツへの移行を検討したりするなど、状況や意向を反映した支援にも努めている。
		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。	○	日中の様子を観察し、不眠、不穏、食欲低下などあれば看護師に相談している。				
		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）	◎	健康チェック表や24時間シートに記録し、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	排泄パターンを把握し、適切な時間をトイレ誘導の時間に設定して、可能な限りトイレを利用して頂いている。日中、夜間のパッドは尿量、トイレの回数を考慮して適切なものになっている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事、水分、運動など基本的なことからアプローチしていき、改善しなければ主治医に相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人の動きや表情などの行動パターンにて察知し、兆候が見られたらトイレ誘導の時間でなくとも声掛けしている。				
		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。	○	可能な限り、布パンツを着用していただいているが、オムツの使用が止むを得ない場合は本人、家族に相談、検討し、納得を得た上で本人に最適なものを選んでいる。				
		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。	○	状況、本人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）	○	水分補給、運動、乳製品の提供などからアプローチしているが、改善が見られない時は便秘薬を使用することもある。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	なるべく個人の希望に沿うようにしているが、順番や時間帯は施設の都合に合わせていただくことがある。	◎		○	事業所の1階には個別浴槽、2階には機械浴槽が設置され、利用者の状態に応じて使い分けをしながら、安心安全に入浴できるよう支援している。事業所では10時から11時30分までと、13時30分から15時30分までの時間帯に利用者は入浴することができ、希望を聞きながら週3～4回の入浴を可能としている。夜間の入浴支援までは行っていないものの、好みのシャンプーを使用したり、利用者の希望の入浴の時間帯に対応したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、入浴を拒否された場合には、無理強いをせず、時間帯を変えて声かけの工夫をするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	個人個人のペースを尊重し、最低限の介助にてのんびりと入浴していただいている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	必要最低限の介助で支援し、できることは時間が経っても見守っている。				
		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。	○	声掛け、誘導の工夫をし、本人のペースに合わせている。無理強いせず納得の上で入浴していただいている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前に必ずバイタルチェックを行い、問題があれば看護師に相談している。入浴後は欠かさず水分補給を促している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜間1時間ごとの見守りにより安否確認、状態観察、睡眠パターンを把握している。				各ユニットで数名の利用者が眠剤を服用しているものの、日中に体操や散歩などを取り入れて活動量を増やしたり、夜間に温かい飲み物を提供したりするなど、なるべく薬に頼らずに、夜間良眠できるよう支援している。利用者の睡眠状況の把握に努め、必要に応じて医師や看護師と職員は情報共有するとともに、専門的な助言を受けたり、家族に相談の上で服薬に繋がったりするなど、総合的な睡眠の支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動量を増やすなど工夫して昼夜逆転を防止している。				
		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。	○	日中の活動量を増やしたり、かかりつけ医に夜間の睡眠状態を伝えてホームの看護師と連携しながら必要に応じて内服薬の使用を検討している。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	個々の体調に合わせて休息がとれるよう、声掛けしたり居室へ誘導したりしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	個人で携帯電話を持ち、自由にかけている利用者もいる。利用者、家族から要望があれば適宜つないでいる。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	手紙が届いたときなど返事を書きませんかと提案したり、必要な道具も用意しているが、重度化や本人が希望しないなどの理由で積極的には支援できていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望される方はいないが、家族からは電話があり、取り次いでいる。				
		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。	○	本人に直接お渡しして許可を得て内容を確認し、本人の意向に沿って支援している。				
		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。	○	不穩の際は予め家族に状況を説明し、家族の声を聞いて安心してもらえるよう協力を得ている。				
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。	◎	金銭は施設で預かっているが、本人の希望に沿って買い物など同行している。				
		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。	○	施設に出入りする牛乳屋やパン屋、魚屋など決まった業者と交流がある。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	入所時に本人、家族に説明の上、事務所にて預かることになっている。少額の場合は個人で管理することもある。				
		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。	○	入所時に説明し理解を得ている。				
		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)。	◎	入所時に説明し理解を得ている。主に管理者が管理しており、管理者不在時にも職員が同様に処理できる体制をとっている。				
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。	○	可能な範囲で本人と家族の要望には応じている。ケアプランの更新、見直しの際は本人、家族に要望、意向を伺っている。	◎		○	感染対策が続いていたが徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望は職員間で検討を行い、可能な範囲で柔軟に対応をしている。希望に応じて、親族の葬儀に参列できるように対応をしたり、職員が病院の同行支援に対応をしたりすることもある。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	プランターに季節の花を植えたり、毎日の清掃にて清潔に保っている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、来訪者は駐車場から芝生の中央歩道を通り、季節の木々や花を見ながら、玄関に向かうようになっている。玄関までのアプローチにはスロープも設置され、車いすを使用する利用者や来訪者も移動しやすくなっている。また、玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は来訪者や利用者の出入りを気づきやすくなっている。さらに、玄関スペースには、職員の顔写真と名前等が記載されたウエルカムボードが設置され、来訪者を迎えてくれている。

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くような設えになっていないか等。）	◎	季節を感じられるような四季折々の花を飾ったり、利用者手製の掲示物など作製している。共用のソファは落ち着いた色味で利用者の憩いの場となっている。	◎	◎	◎	玄関スペースにはソファやテーブルセットのほか、グランドピアノが置かれ、利用者や来訪者がくつろいぎながら、休憩することができるようになっている。玄関横の靴箱の上には、利用者ごとの帽子が置かれ、散歩等に帽子をかぶり、外出ができるようになっている。共有スペースの壁面には、ユニットごとに利用者の長寿番付や一人ひとりの得意なことが大きく記載された紙が貼り出され、来訪者等は親しみやすさを感じることができる。また、共用空間の各所には、季節を感じる生花やモミジの造花、栗の置物などが置かれ、明るい雰囲気づくりが行われている。さらに、共用空間は日々の清掃や消毒、換気が行き届き、整理整頓も行われるなど、快適な空間となっている。廊下には、切り絵で作成された地域の地図が掲示され、利用者の自宅の場所に名前を記載して分かるようにしている。加えて、事業所から絶景のロケーションを眺めることができるほか、訪問調査日には、大きな窓から隣にある小学校の校庭で運動会の練習をする活き活きとした子どもの様子を見ることができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日清掃し清潔な環境を保っている。場合によっては消臭剤を使用している。					◎
		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。	◎	リビングや各居室前は屋内でも季節を感じられるような飾り付けをし、季節の花を飾ったりしている。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	それぞれが自室で過ごしたり、リビングで過ごしたり少し離れたベンチで過ごしたり自由に行き来している。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	長年使い慣れた家具や思い出の品を自由に持ち込める居室づくりができている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、洗面台が備え付けられている。利用者自身で洗ったタオルを干したり、英語の手紙を壁に掲示したりするなど、思い思いの居心地の良い空間づくりが行われている。中には、クローゼットの中を利用者自身で整理整頓を行い、使用しやすい仕様に変更するなど、工夫をしている居室も見られた。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	◎	トイレや浴室など大きな文字で表記したり、目印となるようなマークでわかり易い空間づくりに努めている。			◎	居室の入り口には、利用者の写真と年齢が記載された職員手作りのネームプレートが設置され、認識しやすいように工夫をしている。また、居室内のハンガーに複数の洋服が掛けられ、毎日利用者が着たい衣服を選びやすいようにしている。中には、英語を流暢に話す利用者もあり、生活における注意事項を英訳してベッド柵などに貼付するなど、利用者自身で確認や認識しやすいような対応も行われている。さらに、建物の構造上で、キッチンから廊下の様子が見えないためにミラーを設置するなど、職員が見守りをしながら、利用者が安心安全に生活を送ってもらえるような工夫をしている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	◎	居室には使い慣れたものが揃っていて、個人の自由にしていただいている。共用スペースにもレクリエーションで使うお手玉やボードゲーム、本などあり、自由に手に取ることができる。					
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）	○	理解できている。日中は玄関の施錠はしていない。階段などリスクの高い場所はやむを得ず施錠しているが、本人が希望すれば職員の見守りのもと、行き来できるようにしている。	◎	◎	○	全ての職員は、日中に玄関やユニットの出入り口、居室に鍵をかけることの弊害を理解している。訪問調査時点では、事業所の庭先まで猿が出てくることがあり、管理者等は利用者の安全面を考えて、玄関を開放するタイミングを熟考している。玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は来訪者や利用者の出入りを気づきやすくなっている。夜間のみ、防犯対策のほか、動物の侵入の可能性も考えられるため、玄関の施錠をしている。また、2階の階段前には、利用者の安全面を考え、転倒防止のため柵を設置している。	
		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。	◎	入所時の説明にて理解を得ている。安全に施設内を行き来できるよう、職員が見守りにつくこともあるが可能な限り、本人の意向に沿っている。					
(4)健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	全職員が完璧に把握できていないわけではないが、情報はいつでも閲覧できるようにしている。					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	特に更衣やトイレ、入浴時などに異常がないか注意深く観察し、皮膚トラブルや痛みの訴えがあれば24時間シート、健康チェック表に記録している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	介護職、看護職の連携がとれており、異常時には迅速な対応ができている。協力医の毎月の往診に加え、看護師と医師間で随時相談対応している。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	ケース記録・看護記録にまとめている。受診の際には必ず本人、家族の希望を確認している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	入所時に説明し、同意を得ている。利用者の希望も最大限尊重している。					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	主に管理者、看護師が本人、家族に説明して同意を得ている。受診結果など家族に報告しているが、本人を交えた話し合いはできていないことがある。					

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
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。	○	サマリーを送ったり、入院時の問診票にて情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	管理者、看護師、家族が病院関係者と連絡をとりながら、情報共有している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	記録や電話にて迅速に報告、相談ができています。看護師が不在でも他ユニットの看護師に相談し、対応している。				
		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。	◎	体制ができています。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	24時間、看護師に相談できる体制ができています。毎日バイタルチェックし、異常の早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	一覧にしてまとめている。24時間シート、個人ファイルに経過を記録し、異常があれば家族、医師、看護師に情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬袋に日付、名前を記入、朝昼夜を色別にして間違いがないようにしている。服薬介助した職員がサインを残している。				
		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。	○	行っている。特に薬の種類、量など変更になったときは十分に注意している。				
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。	○	かかりつけ医、看護師、管理者と状況に応じて本人、家族と相談しながら方針を決めている。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針」「重度化及び看取りに関する指針」が整備され、入所時や重度化した際に家族等に事業所で対応できることの説明を行い、同意を得ている。重度化や状態の変化に応じて、医師から直接家族に利用者の状態を説明してもらうほか、利用者や家族、医師、関係者を交えて話し合い、今後の方針を共有している。また、協力医療機関と24時間連絡を取り合うことができる医療連携体制が整備されているほか、事業所には看護職員の配置や毎晩19時に施設長代理の巡回も行われ、利用者や家族、職員には安心感がある。さらに、職員の聞き取りから、「夜勤も含めて安心した環境の中で看取り支援を行うことができている」との話を聞くことができた。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人、家族の意思を最大限に尊重し、職員、看護師、医師で情報共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	職員のメンタルケアまではできていない。亡くなったあとのデスカンファレンスも行えていないことがあり、職員の想いを出せる場が少ない。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入所時に説明している。そのような状況が想定される場合も事前に説明している。				
		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。	○	かかりつけ医、看護師、職員で連携をとりながら支援する体制を整えている。状況に応じて検討、準備をしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	情報を伝えたり、気持ちの確認を行ったり支援している。その結果を家族に確認する機会がないので十分かは判断できない。				
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。	○	社内研修、社外研修にて学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	日頃からの訓練は足りていないが、マニュアルを作成し、職員全員で共有している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	情報には常に目を通し、有益なものは職員全員に共有している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は始業前に必ず手洗い、手指消毒を行っている。利用者にも食事前などに適宜消毒を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	面会時や電話にて随時利用者の状況を報告、相談しながら家族とのコミュニケーションも大切にしている。				以前は、花見や敬老会の開催に併せて、年2回家族会を開催し、家族同士の交流を図ることができていたが、感染対策が続き、休止状態が続いていた。令和6年に感染対策の制限が緩和され、家族に敬老会や家族会の参加協力を呼びかけ、20名程度の参加を得て、家族同士や利用者との交流を図ることができた。また、毎月利用者ごとの担当職員が、直筆で利用者の近況を書いた手紙と、事業所便りを併せて家族に送付をしている。事業所便りには顔写真付きの職員紹介や利用者の活動写真等が掲載され、法人・事業所の運営上の出来事や事柄のほか、利用者の生活状況をお知らせしている。さらに、令和6年4月からの介護保険制度の改正に関連する周知も、家族に送付をしている。加えて、面会時や電話連絡時に、職員から家族に利用者の近況を伝えて、意見や要望を聞くように努めるとともに、必要に応じて、SNSのLINEを活用して、家族と情報を交換することもあり、連絡を取りやすいような工夫も行われている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	感染予防のためなかなか実施できていないが、イベントや会議などの機会を設けて案内している。	◎		◎	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月家族宛てに手紙を出し、近況報告をしている。広報を作成、配布して活動報告を行っている。	◎		◎	
		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)	○	本人、家族との関係性に配慮しながら、状況に沿って橋渡しの役割を担っている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議の活動報告書を家族に送付し、運営上の事柄は随時報告している。毎月送付する手紙でも詳細を伝えている。	◎		◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクについての説明はその都度行っている。対応策など提案し確認をとっている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時などコミュニケーションをとりながら聞き取りをし、相談に応じている。利用者の変化などこまめに連絡を取り合い、メール、LINEも活用している。			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所時に説明している。変更があればその都度変更同意書を作成し、同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	本人、家族と十分に話し合い、有事の際は説明して今後についての選択肢を提案している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	感染予防のため、積極的な働きかけはできていないが広報を配布するなどして情報の発信、説明に努めている。		◎		法人・事業所として、感染状況を見計らいながら、近隣にある保育園の運動会の練習の様子を利用者と一緒に見学をしたり、園児と事業所の庭で野菜の収穫をしたりして交流をするなど、継続した関わりを持つことができている。法人の設立から20年以上が経過し、事業所は地域に馴染むとともに、地域住民や関係機関との良好な関係性が築かれ、日頃から散歩の際に近隣住民と挨拶や会話を交わしたり、地域住民には事業所便りを配布したりしている。以前は、事業所で開催する認知症カフェ(えみちゃんカフェ)に地域住民を招くことができていたが、現在は感染対策で休止し、今後、管理者は「地域住民の参加を再開していきたい」と考えている。地域のアンケート結果の中には、「地域との交流ができていない」との意見が見受けられたため、今後は感染対策を講じながら、地域の行事や活動に利用者と一緒に参加していくなど、少しずつ以前のような地域との交流が再開され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)	○	コロナ禍以前は地域の清掃、運動会、祭りなど参加していたが、現在は感染予防のため出来ない。園児との交流や運営推進会議に地域の方に参加していただくなど、できることは取り組んでいる。		△	○	
		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。	△	協力してくれている地域住民はいるが、増えてはいない。				
		d	地域の人気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	△	感染予防のため来訪者に制限をかけている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	感染予防のため来訪者に制限をかけているため、地域住民と触れ合う機会が少ない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	ボランティア散髪に来て頂いて施設内で散髪できる環境づくりをしている。コロナ禍以前は笑いヨガ、カラオケ、箏演奏、ヴァイオリン演奏、フラダンスなど様々なボランティアを受け入れていた				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	◎	消防署参加の避難訓練の実施、近隣保育園との交流、地域商店の訪問販売などがある。				

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
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	家族や地域住民に参加していただいている。感染予防のため書面開催となることもあるが、報告書、議事録は参加メンバー、家族に送付している。	◎	/	○	運営推進会議は、感染状況に応じて、書面や対面形式で開催をしている。会議は隣接する他のグループホームと合同で開催し、家族や地域住民、保育園、小学校、警察署、公民館、消防署、民生委員、地区社協、市担当者等の多くの参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や外部評価のサービスの評価結果を報告したり、参加メンバーと意見交換をしている。書面開催の会議においても、参加メンバーには事前に事業所の活動報告書を送付して意見もらうとともに、作成した議事録を参加メンバーや家族に送付し、情報共有をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	すべて記録し、報告書、議事録を公表、会議参加者と家族に送付している。	/	◎	◎	
		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。	○	日程、時間は平日の日中としている。以前は利用者にも参加していただいていたが重度化によりできていない。	/	◎	/	
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。	○	ホーム玄関に事業所の理念を掲示している。ユニットごとに目標を決め、毎年振り返り、見直しを行っている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	広報のタイトルに事業所理念を採用しており見学者や入所時に説明している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人外の研修には毎年何人もの職員に参加して頂いているが、法人内の研修は多忙の為あまり開催できていない。	/	/	/	年1回、法人の代表者は職員との個別面談を行い、意見や提案などを聞き取り、可能な範囲で出された意見を反映し、より良い事業所運営や日々の支援に繋げている。また、職員は有給休暇や希望休を取得しやすいほか、誕生月にリフレッシュ休暇を取得することができるなど、職員の意見や提案を取り入れながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、毎晩19時には、敷地内に住む施設長代理が事業所内を巡回し、個別に夜勤職員に声をかけ、コミュニケーションを図るなど、風通しの良い雰囲気づくりや職員との話しやすい関係づくりにも努めている。加えて、職員が外部研修に参加する際に参加費用を助成するとともに、勤務扱いで参加できるように配慮するなど、職員のスキルアップにも努めている。
		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。	○	新人職員に対しては各シフトの業務(日勤、遅出、夜勤など)を順を追って覚えて頂き、ステップアップを図っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	各職員との個人面談を行ったり、管理者、主任とのコミュニケーションを通して、職員の現状の把握に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	法人外研修には積極的に参加して頂いている。また、法人外研修の受け入れ態勢を整え、交流の場や勉強の機会を設けて介護技術や知識の研鑽に努めている。	/	/	/	
		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。	○	個人面談の機会をつくっている。それ以外にも随時、相談に応じる体制をとっている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	研修で学んだり、職員同士で話し合っている。不適切なケアを発見した場合には速やかに上司に報告し、解決に繋げている。	/	/	◎	虐待防止などを事業所内研修で学び、職員は虐待や不適切なケアに該当する具体的な言動を理解している。また、不適切な言動や虐待が疑われる行為を発見した場合には、施設長や施設長代理、管理者、主任に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。日々、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図るとともに、ケアの様子に注意を払っていることもあり、「現時点で不適切ケアは行われていない」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。	○	管理者は月に1回のミーティング・ユニット会に参加し、日頃から申し送りなどで状況の把握、改善に努めている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の様子を気にしながら面談、聞き取りを行うなど相談に応じている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	研修などで学び、ユニット会などで事例に合わせて検討している。参加できない職員には記録、資料を配布し情報共有している。	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束適正化委員会を設置し、話し合いの場を設けている。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて身体拘束のリスクを説明し、可能な限り身体拘束は行わない方法を提案し、理解を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	研修にて理解している。必要に応じて家族への助言も行っている。家族への制度などの情報提供については施設長、管理者が主に行っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	専門機関と連携体制は築けている。				
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。	○	4つのユニットのどこかには看護師がいる体制をとっており、急変時には看護師が対応している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	ミーティングにて研修を行っている。参加できなかった職員も後日行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	○	ヒヤリハット、事故が発生した際は当日に申し送り、検討し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。	◎	状況に応じて記録し情報共有している。緊急性のある場合は速やかにカンファレンスを行い検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	管理者、施設長が適切に対応している。職員は個々で解決しようとせず、必ず上司に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	管理者、施設長が適切に対応し、速やかに回答して理解を得ている。				
		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。	○	管理者、施設長が対応、説明し、理解を得ている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	運営推進会議の開催、相談窓口の設置に限らず、電話や面会時でも随時応じている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で柔軟に対応をしている。来訪時や電話連絡時に、職員から家族に声をかけて意見や要望を聞くほか、必要に応じてSNSのLINEも活用して、意見を伝えやすいようにしている。また、定期的にミーティングや日々の支援の中で、管理者は職員とのコミュニケーションを図るとともに、職員の表情や気になる様子が見られた場合には、声をかけて、紀月に相談に応じるなどの対応をしている。さらに、施設長代行は夜間の巡回時に職員に声をかけ、意見や提案を聞くこともできている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	常時相談、クレームに対応している。納得が得られない場合は市町村の担当へ繋げている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	毎日のラウンドに加えて個人面談も行っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者が現場に立つことも多く、職員の意見、提案を聞く機会が多い。必要があれば情報共有し、検討している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	毎年自己評価を行い、サービス評価の意義や目的を理解できるよう努めている。				外部評価の自己評価は、職員から意見を収集し、管理者が取りまとめて作成をしている。運営推進会議の参加メンバーや家族に、評価結果や目標達成計画を送付して周知を図っている。今後は、集合形式の会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画を伝えて意見を聞いたり、目標達成への取り組み状況の確認のモニターを参加メンバーに呼びかけたり、運営推進会議の議題に外部評価を取り上げるなど、幅広い人から意見をもらえるよう、職員間で検討するとともに、出された意見をサービスの質の向上に繋げていくことも期待される。
		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。	○	結果を周知し、ミーティングにて検討している。改善すべき事柄については速やかに検討し、動いている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議メンバー、利用者家族へ書面にて報告している。	○	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	運営推進会議にて確認しているが十分とはいえない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	避難経路を各階のわかりやすい場所に貼付している。				敷地内にある法人内の他のグループホームと合同で、様々な災害や昼夜を想定した避難訓練を実施している。うち1回の訓練は、消防署の協力を得て実施をしている。また、事業所内に避難経路を掲示したり、食料などの備蓄品を用意したり、定期的に備蓄品の賞味期限を点検するなど、法人・事業所として、平時から万が一の災害発生時の備えをしている。今後は、運営推進会議の開催に併せて避難訓練を実施したり、近隣の小学校に災害時の協力を依頼するなど、地域住民や近隣の関係機関との協力支援体制の構築に向けた取り組みが行われることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	防災委員会を中心に避難訓練を計画、実施している。				
		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。	◎	防災リスク委員が毎月点検している。				
		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。	△	1年に1度、消防署の協力を得て避難訓練をしている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	市の避難訓練(情報伝達訓練)に参加したり、市がつくるネットワーク(宇和島市社会福祉施設等災害時相互応援協定)にも加入している。				
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)	○	毎月広報を作成し、近隣に配布している。コロナ禍以前は認知症カフェを開催して近隣住民も招待していたが、現在は家族のみの招待に留まっている。				事業所に入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、地域の中学生の職場体験を受け入れるほか、職業訓練校や地域の病院の看護師の実習の受け入れにも協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と平時の運営において、連携を図っている。以前、法人・事業所として実施していた笑みちゃんカフェ(認知症カフェ)を再開していくことも期待される。
		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。	○	事業所見学や電話での相談などいつでも受け付けている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	感染予防のため、イベントなどの参加は家族のみに制限している。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	申し込みがあれば可能な範囲で受け入れている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	各関係機関と連携はとれているが、地域活動に関しては協力できていない。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 11 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	12名	

※事業所記入

事業所番号	3890300126
事業所名	グループホームしおり
(ユニット名)	風
記入者(管理者)	
氏 名	佐々木 洋昌
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 24 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 共に生きる 【ユニット理念】 心と身体に寄り添い、助け合い、笑顔溢れる毎日を過ごす (日頃のケアの中で、介護する側、される側というくりではなく、同じ建物で生活するもの同士、支え合い、助け合って心と身体の健康を保つ。)	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①運営推進会議の実施 ②避難訓練や救命救急講座の様子を載せた広報誌を地域住民に配布し、情報を発信する。 ③避難訓練の際、地域住民に参加を呼び掛ける。 【結果】 ①地域の感染状況によって書面開催を余儀なくされることはあるが、コロナの5類感染症移行に伴い、徐々に対面での開催も実現できている。 ②今年の4月、大きな地震が発生したことを踏まえ、大地震を想定した避難訓練を実施、訓練の様子を広報に掲載し、情報発信している。また、入所時と年度初めに、災害時対応策について集約された書面をご家族様へ配布している。 ③感染予防のため地域住民の参加は実現できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は市郊外の高台に位置し、天気の良い日には宇和島城や海を一望することができる。事業所の敷地は広く、庭には芝生が植えられているほか、畑でピーマンやサツマイモなどの野菜を栽培したり、日常的に散歩や外気浴をしたりするなど、利用者が屋外に出て気分転換を図ることもできる。また、敷地内には、もう1か所のグループホームが建てられ、渡り廊下で利用者が行き来することができ、テラスで一緒に食事を摂るなど、利用者同士の交流も図られている。さらに、事業所の近隣には、地元の小学校や保育園の建物が、園児の散歩時に事業所で休憩しながら利用者と楽しく会話をしたり、玉ねぎやサツマイモなどの野菜を利用者と一緒に収穫したりするなど、継続した交流が行われている。管理者は、「地産地消を大切にし、地域の商店から仕入れた食材を使用した手作りの食事が事業所の売りです」と笑顔で話されていた。法人の設立から20年以上が経過し、地域に馴染むとともに、地域住民や関係機関との良好な関係性が築かれている。
--	--	---

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。	○	日常会話、聞き取りなどして思いの把握に努めている。	◎		◎	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、利用者や家族から「どのような暮らしがしたいか」などの具体的な思いや要望を聞くようにしている。言葉を言い表せず、思いを把握することが難しい場合には、家族から意向などの情報を確認するとともに、日々の生活の中で、職員が利用者の表情やしぐさなどを観察しながら、思いや希望を推測し、くみ取るように努めている。最近入居した利用者や家族から、管理者等は率直な意見を聞いて、対応をするようにしている。
		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。	◎	表情や言動から思いを汲み取り、ユニット会にて話し合っている。				
		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。	○	家族の来設や面会時に本人の様子、言動などの情報を共有し、話し合っている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人の希望、思いなど聞き取りして記録に残している。				
		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。	◎	申し送りにて情報共有し、職員間で意見交換をしている。				
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。	○	ケース記録をいつでも閲覧できるようにしており、直接本人にも聞いている。家族とも面会時などに意見交換をしている。			○	入居前に、管理者等は自宅や病院、施設等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴や生活状況、馴染みの暮らし方などの情報を聞くとともに、医療従事者や介護職員等の関係者から、サマリーなどの情報を収集している。把握した情報は、アセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人の思いなど聞きとり、こまめに記録に残している。身の回りのことは自身でやっていただき、必要以上の介助はしない。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	24時間シートに記録している。変化があつたら特に重点的に細かく記録するようにしている。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人への聞き取り、本人の言動などをユニット会にて共有し、本人や家族の思いをもとに検討している。			○	事前に収集したアセスメント情報をもとに、ユニット会を活用して、職員間で話し合い、介護計画の原案を作成している。また、定期的にカンファレンスを行い、利用者の視点に立ってより良いサービス提供や課題解決に向けた検討をしている。
		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。	○	ユニット会で検討した案の経過、結果を定期的に見直している。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の希望、意向を可能な限り最大限に優先して、作成している。				事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報などの基本情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、出された意見を反映させて、管理者等が意見を取りまとめた介護計画を作成している。また、「ベッドで寝ていることが多いのでリビングで過ごさせて欲しい、好きなお菓子を食いたい」などの利用者や家族から出された意見を介護計画の中に取り入れ、来訪する移動販売で買い物をしてもらったり、健康状態を観察しながらリビングで過ごす時間を多く設けたりするなど、個別性のある具体的な介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人、家族の希望があれば共有し、ケアプランに反映している。職員間だけでなく、本人、家族にもより良い選択肢やアイデアを提案している。	◎		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	生活歴や家族の話を元に趣味や特技、好きだったものを生活に取り入れている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族との連携はとれているが、地域住民を個人のケアプランに盛り込む内容にはなっていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	常に24時間シートにケアプランを添付しており、毎日チェックをしている。	/	/	○	利用者ごとの個別ファイルに綴じられた24時間シートには、介護計画の内容が添付され、職員は日々の記録をする際に、目標やサービス内容を確認できるようになっている。計画に沿った支援について、実施の有無を○×の印を付けて記載し、職員が確認できるようになっている。また、24時間シートには、利用者の発した言葉や行動が詳細に記載され、利用者ごとの担当職員が毎月要約書を作成し、ユニット会の中で、日々の支援内容や実施状況等を職員間で共有するとともに、課題やより良いサービス提供などを検討している。さらに、夜間の記録は、夜勤者が夜間日誌に記録を残している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	月に1度のカンファレンスにて情報共有し、経過や結果の報告を、随時個別に行い、日々のケアに活かしている。	/	/	○	
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。	◎	定期的に関催されるユニット会にて検討、見直しをしている。	/	/	◎	介護計画の短期目標等の期間に合わせて、基本的に6か月に1回計画の見直しをしている。入居して間もない利用者には、暫定の1か月間の介護計画を作成し、状況に応じて、計画の見直しをしている。また、担当職員が月1回要約書を作成して、利用者の現状の確認するとともに、ユニット会の中で報告し、職員間で情報を共有している。さらに、日常生活動作の低下など、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や医療関係者に相談するとともに、カンファレンスを開催して職員間で話し合い、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。	◎	定期的に関催されるユニット会にて検討、見直しをしている	/	/	◎	
		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。	◎	速やかに家族へ連絡し、本人、家族の意向を元にカンファレンスを行っている	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティング・ユニット会を開催し、検討している。緊急時には、カンファレンスを行っている	/	/	◎	月1回ユニット会を実施し、カンファレンスを実施するほか、利用者のモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価をしている。会議には、なるべく夜勤者も含めた多くの職員が参加できるように、事前に日程を決めるとともに、開催時間を18時30分から2時間程度に固定をしている。緊急案件が生じた場合には、法人の代表者または代表者代理、管理者に報告するとともに、その日の出勤職員のほか、出勤できる職員に参加を呼びかけて話し合い、迅速に対応をしている。また、会議に参加できない職員には、管理者等から口頭で内容を伝達するほか、会議録を確認してもらい、確認後に押印を残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	各個人の意見を尊重し、議題のひとつひとつに参加者の意見を募り、参加者が発言できる機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	業務の落ち着いた夕方に関催している。参加できない職員には議事録にて情報共有している。	/	/	○	
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)	◎	申し送り、連絡ノートで共有し、確認してから始業している。24時間シートの情報でも特に重要なものは日誌にも記録している。	○	/	○	重要事項を記載した連絡ノートや日誌、24時間シートなどを活用して、日々の申し送りを実施し、職員間で情報を共有している。また、会議録の確認の押印の有無は、主任が最終的に確認するとともに、押印のない職員には個別に声をかけて内容を確認してもらうなど、全ての職員に確実な情報伝達できる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。	○	本人の意向を尊重し、当日の体調や様子を加味して可能な範囲で一緒に行うよう努めている。	/	/	/	事業所に来訪のある移動販売で好きな物を購入、自分の誕生日会や茶話会での食事のメニュー、レクリエーションの内容、入浴の有無など、様々な生活の場面で、職員は声をかけ、なるべく利用者自身に選択や意思決定をしてもらえるよう支援している。また、職員は利用者のできることや得意なことを把握し、できる範囲で役割を担ってもらっている。天気の良い日には職員が弁当を手作りして、敷地内の庭で利用者と一緒に食事を摂ったり、利用者の様子を観察しながら、好きな話題を提供したりするなど、楽しみのある生き生きとした生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	お茶の時間に好みの飲み物を選んでいただいたり、個別購入に同行したり、衣類の選択をうかがうようにしている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	可能な限り、ひとりひとりのペースや生活習慣を尊重している	/	/	/	
		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。	○	朝一番の元気な挨拶からはじまり、笑顔と明るい声掛けでコミュニケーションをとり一緒に笑い合えるような雰囲気づくりを心がけている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や言動から利用者の意向をくみ取れるよう努めている。生活歴や家族の話も参考にしている。	/	/	/	
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	ミーティングや社内研修にて人権や尊厳について学んでいる。個々の性格等を把握し、場面に応じてさりげない声掛けや誘導ができるよう、工夫している。	◎	◎	◎	人権や尊厳等を研修で学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉遣いや態度等を心がけて、職員は意識した対応をしている。特に、排泄支援時には、周りにいる他の利用者に関わらないように、小さな声量で声をかけるなどの配慮をしている。また、居室に入室する際には、職員は利用者に声をかけてから入室するとともに、不在時にも、必ず事前に許可を得た上で、入室することができている。訪問調査日には、居室を視察する前に、職員から「部屋に入ってもいいですか」と利用者に声をかけて確認し、丁寧に接する様子を確認することができた。職員は利用者に配慮を払うものの、利用者と職員の関係性を極力感じさせず、近隣住民と接する感覚で対応するような支援も心がけている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	タオル、カーテンを活用してプライバシーに配慮している。失禁にもさりげなく対応している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室時には必ずノックし、本人不在時には本人に居室に立ち入る旨を伝えて許可をとっている。	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報の取扱いについては全職員が理解できており、第三者に漏らすことはない。	/	/	/	

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	調理、洗濯などの家事は積極的に声掛けし協力を請い、感謝を伝えている。利用者の「迷惑ばかりかけるね。」などのお声には、日ごろからたくさん助けていただいていること、持ちつ持たれつであることを伝えている。				壁面に飾る季節の作品を利用者同士が誘い合って協力をして作成したり、「ホールに一緒に行こうや、お膳を下げるよ」などと、相互に声をかけ合ったりするなど、支え合いや助け合う場面も見られる。また、職員は利用者同士の関係性や性格を把握し、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように座席の配慮をしている。中には、何度も同じことを繰り返して言う利用者があり、他の利用者が「何度も何をいやるんぞ」などと、腹を立てて言い合いになることもあるが、職員が早期に状況を察知して、間に入って話を聞くなどの対応をしている。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者の様子を観察し、トラブルが起こらないように注意を払いながら見守りをしている。
		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。	○	共同生活においてのお互いの尊重、和をとりもつことの大切さを理解して利用者様に働きかけている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士の関係性をよく理解し、状況に応じてトラブルになる前に仲裁したり、場面転換をはかっている。			◎	
		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。	◎	場面転換をしたり、双方の話を傾聴し、公平公正に解決に努め、なるべくわだかまりの残らない選択肢を選んでいる。				
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。	○	フェイスシートや本人、家族から情報は得ている				
		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。	○	本人、家族の許可があれば知人友人の面会も受け入れている。外出支援に対しては、対応しきれない部分はあるが、ドライブをするなどして懐かしい景色に触れる機会を作っている				
13	日常的な外出支援	a	利用者（および意思表示が困難な場合はご家族）の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	気候の良い日には積極的に外気浴を行っているが、施設外への外出支援は個別対応が難しく、ユニット全体で移動することが多いため、重度の利用者様への配慮から行き先が限られてくる。	○	×	○	感染対策が続き、一定の外出制限を設けられたままとっていたが、令和6年10月から緩和され、利用者は敷地外への外出ができるようになっていく。事業所の敷地内は広く、日頃から敷地内を散歩したり、畑で野菜の栽培や収穫をしたり、絶景のロケーションを眺めながら外気浴をするなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。天気のいい日には、屋外に出て、昼食やおやつを食べられるように工夫をしている。外出制限が長く続いたこともあり、地域アンケートの結果から外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は外出支援を継続して実施したり、運営推進会議の中で外出支援の報告をしたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族、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。	×	感染症予防の観点から通院以外の外出・外泊は制限中となっている。				
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。	○	定期的に研修に参加し、日々研鑽している。利用者ひとりひとりの思いを汲み取り、ケアに活かしている。				担当職員を中心に、利用者ができることやできないことを把握し、着替えや靴の着脱など、自分でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めながら、様子を見て「お手伝いをしましょうか」などと声をかけて、了承を得た場合には、できない部分のフォローをしている。また、日頃から散歩や体操を実施したり、洗濯物たたみや下膳などの生活リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能が維持が図れるような支援にも努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日の体操、口腔体操で機能低下の予防に努めている。車椅子の利用者でも短い距離など無理のない範囲で介助にて歩行していただいている。状態の変化については常に情報共有し、検討している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	時間の許す限りは見守りにて対応している。出来ないことでもすべてを介助するのではなく、出来ることは自身でできるよう促している。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日常生活の中で役割を担ってもらったり、得意分野においては無理のない範囲で各々が主人公になれるような場面づくりをしている。				食器拭きや下膳、洗濯物たたみ、野菜を切るなど調理の下ごしらえなど、職員は利用者の得意なことを把握し、役割を担ってもらえるよう支援している。中には、畑で野菜を収穫したり、収穫した玉ねぎの根切りや天日干しをしたり、誕生日ケーキのデコレーションをしてもらうなどの出番や役割を担う利用者もいる。また、できることは少なくとも、ちらし寿司などを作る際に、酢飯を団扇で仰ぐ役割を担う利用者もいる。さらに、手伝ってもらった後には、必ず職員から「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	各個人に合った役割を提案し、本人の負担にならない程度に取り組んでいただいている。玉ねぎの収穫・芋ほりなどの畑仕事や、ハロウィン・クリスマスなどのイベントでの園児との交流などを行うことで、張り合いのある毎日を送れるよう努めている	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	◎	本人に洋服を選んでいただいたり、自己決定が難しい方でも声掛けしながら整容したり、髪留めをつけるなどご本人のカラーに即したおしゃれを提案している。				食事の際に、職員は利用者と同一テーブルに座り、見守りや食事介助を行うとともに、食べこぼしなどが見られた場合には、利用者のプライドを配慮して、さりげなく片づけたり、口元を拭いたりするなどの対応をしている。また、2か月に1回散髪のボランティアに来訪してもらい、好みの髪型に整えてもらっている。中には、自宅で過ごすように男性利用者が下着で過ごすこともあり、家族などの来訪者が着た場合には、職員がさりげなく上着を渡し、羽織ってもらうなどの対応をしている。さらに、重度の利用者であっても、リビングに出る前には、身だしなみなどの整容を整え、好みの衣服に着替えてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自立の方にはすべてお任せし、必要場合は、職員と相談しつつ希望に沿う形で整えている。2か月に1度ボランティア散髪を実施し、施設にてヘアカットできる環境を提供している。				
		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。	◎	衣類を選びにくい場合は選択肢を絞り、本人に伺っている。場合によっては本人の表情や言動から推察している。				
		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。	◎	自立の方はお任せしている。イベント時にはお洒落をしたり、希望があれば介助にて化粧やマニキュアも塗っている。				
		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)	◎	状況に応じて周囲に気づかれないよう、さりげなくサポート、フォローしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナの感染予防のため外出制限があり出来ていない。施設内にてボランティア散髪を実施している。				
		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。	◎	ベッド上で過ごす時間が長くても、共用スペースに出る際は介助にて更衣、整容していただいている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事が心身に及ぼす様々な影響について理解できている。				栄養士の資格を持つ施設長が、利用者の嗜好や栄養バランスを考慮し、旬の食材や畑で収穫した野菜を取り入れた献立を作成するとともに、地元の八百屋や肉屋等の商店に発注した食材が届けられ、利用者に食材運びや納品チェック、調理の下ごしらえなどを手伝ってもらい、職員が調理を行い、利用者に手作りの食事を提供している。また、週3回魚の移動販売の来訪があり、利用者と一緒に見て新鮮な魚を選んだり、一緒に畑で収穫した玉ねぎやピーマン、トマトなどが食卓に上ったりすることもある。対面式のキッチンからは、リビングにいる利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いが感じられるほか、重度の利用者にも献立の説明を行うなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。季節に応じて、行事食を取り入れたり、誕生日に利用者が希望する特別メニューを提供したりするなど、手作りの調理等は利用者には喜ばれている。天気の良い日には、職員が手作りした弁当を庭で食べたり、畑で収穫したさつまいもを使用したおはぎなど作り、テラスに出てティータイムを楽しんだりするなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫もしている。箸や湯飲等の食器類は、自宅から使い慣れた物を持参して使用してもらうほか、利用者の状況に合わせて事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、看護職員と相談しながら、刻みやミキサー食などの食べやすい食事の形態にも対応するとともに、職員間で調理方法や食事の摂取量等を話し合うこともできている。食事の際に、職員は利用者と同一テーブルに座り、見守りや食事介助をするほか、楽しく会話をしながら一緒に食事を摂るようにしている。
		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。	○	ネギを切ったり酢飯を煽いたり、可能な範囲で利用者を巻き込んで共に作業している			○	
		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。	△	簡単な作業は、声掛けをして取り組んでいるが、職員が主体となってしまっている。				
		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。	◎	ひとりひとりの苦手な食べ物、注意点など誰が見ても一目で分かるようにキッチンのホワイトボードに一覧をつくっている。				
		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。	○	栄養士が旬の食材をつかったメニューを作っている。「朝食はパンを好む方が多い。」という意見が出て、朝食のメニューにパンを増やすなどして意見を反映している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	ひとりひとりに合った食事形態で提供し、刻み食であっても美味しそうに見える盛り付けを心がけている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	持参したものがあれば継続して使っていただいている。個人の機能に合わせて適宜スプーンや軽い食器を使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	同一テーブル、同じ時間に食事を摂り、談話しながら必要に応じてサポートできている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	調理中の香りなどきっかけに話題をつくり、食事が楽しみになるような声掛けをしている。	◎		◎	
		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。	◎	ひとりひとりの食事量を記録し、水分補給の時間を決めて積極的に促している。				
		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。	◎	職員間で情報共有し、問題があった場合には検討し対応している。				
		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。	◎	栄養士が栄養バランスを考えてメニューを作成している。			◎	
		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。	◎	調理の際は手指消毒、用具の消毒を行い、食品の管理にも気を付けている。				

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。	◎	協力医の歯科医より毎月口腔ケアについてのアドバイスをいただき、情報共有、実践している。				毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、居室にある洗面台で、口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、職員は口腔ケアの見守りや介助を行うとともに、希望する利用者には、訪問歯科診療を受診することができるようになっている。介助が必要な利用者の口腔内の状況を、日々職員は確認して把握することができているものの、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは把握することができていないため、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内を確認して記録に残すなど、状態把握に向けた取り組みが行われることを期待したい。また、訪問歯科や定期検診の結果は、日誌等に記録を残して職員間で共有できているが、今後はアセスメントシートにも記録を残すなど、状況共有や支援の振り返りに活用していくことを期待される。
		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。	○	口腔ケアの際、異常があれば看護師に連絡、情報共有している。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	協力医の歯科医より毎月口腔ケアについてのアドバイスをいただき、情報共有、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。	○	介助の必要な方は職員がフォローしているが、自立の方は本人に任せきりになってしまっている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、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）	○	毎食後口腔ケアを行い、異常があれば看護師と相談し、協力歯科医に往診を依頼することもある			○	
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。	◎	本人の尊厳を尊重し、必要かつ代替案がない場合に使用を検討している。安易に決めず話し合いの場を設けている。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。月1回実施するユニット会の中で、一人ひとりの利用者の排泄支援の状況を職員間で話し合うとともに、状態に応じた適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の検討を行い、家族に相談の上で使用や変更をしている。中には、身体状況等を考慮して、夜間のみポータブルトイレを使用したり、家族からの要望に応じて、テープ止めおむつから紙パンツへの移行を検討したりするなど、状況や意向を反映した支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	研修で知識を得たり、看護師より助言をいただいている				
		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）	◎	排便は量、性状を記録に残し、いつでも確認できるようにしている。				
		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。	◎	本人の尊厳を尊重し、必要かつ代替案がない場合に使用を検討している。安易に決めず話し合いの場を設けている。	◎		◎	
		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。	◎	日々の記録や本人の様子から、食事・水分・運動等にて改善を図り、看護師の助言を得ながら取り組んでいる。				
		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。	◎	各個人のトイレのペースを把握し、決まった時間にトイレ誘導している。「いきみだす」などの排便の兆候があると、臨機応変に対応している。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツの使用が必要となった場合、本人、家族の了承を得て、ユニット会にて検討している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	尿量、サイズ、肌の状態も考慮して最適なものを選び、昼間夜間と使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	△	水分補給には取り組んでいるが、運動は乗り気な方が少ないこともあり、積極的に促せてはいない。便秘が続くと便秘薬にて対応してしまっている。				
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）。	○	本人の希望を伺って可能な限り浴ようようにしている。「湯舟には浸かりたくない」「トリートメントがしたい」などといった個別の希望にも可能な範囲で応じている。	◎		○	事業所の1階には個別浴槽、2階には機械浴槽が設置され、利用者の状態に応じて使い分けをしながら、安心安全に入浴できるよう支援している。事業所では10時から11時30分までと、13時30分から15時30分までの時間帯に利用者は入浴することができ、希望を聞きながら週3～4回の入浴を可能としている。夜間の入浴支援までは行っていないものの、好みのシャンプーを使用したり、利用者の希望の入浴の時間帯に対応したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、入浴を拒否された場合には、無理強いをせず、時間帯を変えて声かけの工夫をするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	自立の方にはあまり干渉せず、最小限の見守りでのんびりと入浴していただいている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来ることは本人に行ってもらい、必要な場面でのみ介助するようにしている。				
		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。	◎	断られたときは時間や場面を変えて誘うなどして無理強いしない。覚えていない方には「昨日も入れてないですよ」などと説明したりしている。				
		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。	◎	入浴前にバイタルチェック、本人の状態など確認し、場合によっては看護師に相談している。入浴中、入浴後も本人に体調を伺っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜勤日誌、申し送りを活用して、夜勤に携わらない者でも状況が分かるよう、情報共有ができてい				各ユニットで数名の利用者が眠剤を服用しているものの、日中に体操や散歩などを取り入れて活動量を増やしたり、夜間に温かい飲み物を提供したりするなど、なるべく薬に頼らずに、夜間良眠できるよう支援している。利用者の睡眠状況の把握に努め、必要に応じて医師や看護師と職員は情報共有するとともに、専門的な助言を受けたり、家族に相談の上で服薬に繋がったりするなど、総合的な睡眠の支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中に廊下やデッキを歩く運動を促して、メリハリのある生活を送れるよう支援している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中の活動状況や出来事を職員、看護師、医師で情報共有し、チームでケアにあたっている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人のペースや体調、その日の過ごし方をみて臨機応変に対応している。必要があると判断したら休むよう促している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の要望に応じている。年賀状など手紙を書く機会をつくり、家族とのつながりを実感で得ていた				
		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。	○	介助が必要な場合は、どうすれば書けるか工夫をしながら支援している。意思の伝達が難しい場合でも本人の言動から推察してフォローしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望があれば応じている				
		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。	○	本人に手渡しし、返事を書くよう提案している。必要があればフォローしている。				
		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。	○	携帯電話を持っている利用者は自由にやり取りされている。イベントがあると家族の協力をあおぎ、手紙を送って頂いて、喜びのあまり涙される方もおられた。				
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。	○	今は使う機会はないが理解できている。事実と違ってもお金に関する発言を安易に否定しない。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍以前は外出する機会があり、買い出しなど一緒に行くこともあった。現在は感染予防のためできていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	個別の希望には応じられていない。金銭を持つことで不穏になったり、帰宅願望が強く出ることもあり、やむなく家族、職員で管理させていただいている。希望があれば訪問販売に本人と出向くなどの対応はしている。				
		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。	◎	入所時に説明している。おこずかいを預かり、使用した内容は家族に報告させて頂いている				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入所時に説明しており、同意を得たうえで施設のルールに則って管理させていただいている。預り金があるときは預かり証をお渡しし、出納長と一緒に確認させていただいている。				
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。	◎	本人の希望、家族の意向を踏まえ、相談、協力し、柔軟な支援やサービスの向上に努めている。	◎		○	感染対策が続いていたが徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望は職員間で検討を行い、可能な範囲で柔軟に対応をしている。希望に応じて、親族の葬儀に参列できるように対応をしたり、職員が病院の同行支援に対応をしたりすることもある。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		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。	○	季節の花を植えて親しみやすい雰囲気づくりをしている。スロープもありバリアフリーとなっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、来訪者は駐車場から芝生の中央歩道を通り、季節の木々や花を見ながら、玄関に向かうようになっている。玄関までのアプローチにはスロープも設置され、車いすを使用する利用者や来訪者も移動しやすくなっている。また、玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は来訪者や利用者の出入りを気づきやすくなっている。さらに、玄関スペースには、職員の顔写真と名前等が記載されたウエルカムボードが設置され、来訪者を迎えてくれている。

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くような設えになっていないか等。）	○	季節に合った利用者手作りの掲示物を飾っている。ホールにはソファ、グランドピアノがあり、誰でも自由に利用できるようになっている。	◎	◎	◎	玄関スペースにはソファやテーブルセットのほか、グランドピアノが置かれ、利用者や来訪者がくつろいぎながら、休憩することができるようになっている。玄関横の靴箱の上には、利用者ごとの帽子が置かれ、散歩等に帽子をかぶり、外出ができるようになっている。共有スペースの壁面には、ユニットごとに利用者の長寿番付や一人ひとりの得意なことが大きく記載された紙が貼り出され、来訪者等は親しみやすさを感じることができる。また、共用空間の各所には、季節を感じる生花やモミジの造花、栗の置物などが置かれ、明るい雰囲気づくりが行われている。さらに、共用空間は日々の清掃や消毒、換気が行き届き、整理整頓も行われるなど、快適な空間となっている。廊下には、切り絵で作成された地域の地図が掲示され、利用者の自宅の場所に名前を記載して分かるようにしている。加えて、事業所から絶景のロケーションを眺めることができるほか、訪問調査日には、大きな窓から隣にある小学校の校庭で運動会の練習をする活き活きとした子どもの様子を見ることができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除、消毒は毎日行っており、清潔な生活環境が保たれている。換気により臭いがこもることもない。					◎
		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。	○	季節によって掲示物をかえたり、季節の花や野菜を植えて、一緒に収穫をしている。季節の花をホールに飾り、楽しんでいただいている。					◎
		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。	○	ホールにソファがあり、利用者同士の社交の場となっている。独りで過ごしたい時にも、ソファを活用されている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室には本人に馴染みのあるものや写真などを置き、本人の落ち着ける空間づくりをしている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、洗面台が備え付けられている。利用者自身で洗ったタオルを干したり、英語の手紙を壁に掲示したりするなど、思い思いの居心地の良い空間づくりが行われている。中には、クローゼットの中を利用者自身で整理整頓を行い、使用しやすい仕様に変更するなど、工夫をしている居室も見られた。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	各居室前にネームプレートを設置、トイレや風呂には看板の他にもわかりやすいマークを目印としている。				◎	居室の入り口には、利用者の写真と年齢が記載された職員手作りのネームプレートが設置され、認識しやすいように工夫をしている。また、居室内のハンガーに複数の洋服が掛けられ、毎日利用者が着たい衣服を選びやすいようにしている。中には、英語を流暢に話す利用者もあり、生活における注意事項を英訳してベッド柵などに貼付するなど、利用者自身で確認や認識しやすいような対応も行われている。さらに、建物の構造上で、キッチンから廊下の様子が見えないためにミラーを設置するなど、職員が見守りをしながら、利用者が安心安全に生活を送ってもらえるような工夫をしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（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）	○	新聞や本は自由に手に取り読めるようにしているが、裁縫道具や園芸用具など取り扱いに注意が必要なものは職員が管理している。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	○	日中は玄関には施錠しておらず、自由に出入りはできる。職員は研修を通じて、施錠することが身体拘束、虐待につながることを理解している。	◎	◎	○	全ての職員は、日中に玄関やユニットの出入り口、居室に鍵をかけることの弊害を理解している。訪問調査時点では、事業所の庭先まで猿が出てくることがあり、管理者等は利用者の安全面を考えて、玄関を開放するタイミングを熟考している。玄関扉にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は来訪者や利用者の出入りを気づきやすくなっている。夜間のみ、防犯対策のほか、動物の侵入の可能性も考えられるため、玄関の施錠をしている。また、2階の階段前には、利用者の安全面を考え、転倒防止のため柵を設置している。	
		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。	○	家族には説明し、理解を得ている。					
(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。	○	24時間シート、ケース記録、健康チェック表から情報を得て把握している。					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	24時間シート、ケース記録、健康チェック表に記録し、情報共有している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	協力医、看護師と連携して早期治療ができるよう努めている。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	本人や家族に相談しながら医療機関を受診できるよう支援している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	本人や家族に相談しながら、納得が得られたかかりつけ医にて医療が受けられるよう支援している。					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	必要に応じて受診時は家族に同席していただいている。家族不在時には結果を報告している。					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入院の際は本人に関する情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	管理者、看護師、家族が病院関係者と連絡をとりながら、情報共有している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	介護職員は日々の気づきや情報を看護師に報告し、看護師より主治医に相談できている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも相談できる体制ができている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	健康チェック表に記録し、毎日確認、情報共有することで早期発見、治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	本人の状態の経過や変化は24時間シート、健康チェック表に記録し、家族や主治医、看護師に情報共有できている。				
		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。	◎	個々に薬袋を用意して、夜勤者、日勤者でダブルチェックし、服薬介助した職員が健康チェック表にサインすることで誰が介助したかを明確にしている。				
		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。	○	日常的に観察し副作用など変化があれば主治医に報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	段階ごとに本人の意思、家族の意向を確認、相談しながら方針を共有している。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針」「重度化及び看取りに関する指針」が整備され、入所時や重度化した際に家族等に事業所で対応できることの説明を行い、同意を得ている。重度化や状態の変化に応じて、医師から直接家族に利用者の状態を説明してもらうほか、利用者や家族、医師、関係者を交えて話し合い、今後の方針を共有している。また、協力医療機関と24時間連絡を取り合うことができる医療連携体制が整備されているほか、事業所には看護職員の配置や毎晩19時に施設長代理の巡回も行われ、利用者や家族、職員には安心感がある。さらに、職員の聞き取りから、「夜勤も含めて安心した環境の中で看取り支援を行うことができている」との話を聞くことができた。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	主治医に往診してもらい、今後について話し合い、方針を共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	カンファレンスにて、いまできる支援を検討し、本人、家族の意向に沿う内容に落とし込んでいる。				
		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。	○	その都度説明し、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を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。	○	変化があった場合は家族、主治医と連携をとって話し合い、今後の方針を決めて支援していく体制を整えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	面会に制限はあるが、状況に応じて、本人、家族の意思を最大限に尊重し、付き添えるよう配慮している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	社内研修、社外研修にて学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	日頃からの訓練は足りていないが、マニュアルを作成し、職員全員で共有している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	情報には常に目を通し、有益なものは職員全員に共有している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	玄関、洗面台などの人の出入りがあるところには消毒を設置しており、来訪者にも消毒していただいている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月の様子を手紙で送ったり、変化があればその都度連絡して情報共有している。				以前は、花見や敬老会の開催に併せて、年2回家族会を開催し、家族同士の交流を図ることができていたが、感染対策が続き、休止状態が続いていた。令和6年に感染対策の制限が緩和され、家族に敬老会や家族会の参加協力を呼びかけ、20名程度の参加を得て、家族同士や利用者との交流を図ることができた。また、毎月利用者ごとの担当職員が、直筆で利用者の近況を書いた手紙と、事業所便りを併せて家族に送付をしている。事業所便りには顔写真付きの職員紹介や利用者の活動写真等が掲載され、法人・事業所の運営上の出来事や事柄のほか、利用者の生活状況をお知らせしている。さらに、令和6年4月からの介護保険制度の改正に関連する周知も、家族に送付をしている。加えて、面会時や電話連絡時に、職員から家族に利用者の近況を伝えて、意見や要望を聞くように努めるとともに、必要に応じて、SNSのLINEを活用して、家族と情報を交換することもあり、連絡を取りやすいような工夫も行われている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流）	○	感染予防のためなかなか実施できていないが、イベントや会議などの機会を設けて案内している。	◎		◎	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。（「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等）	○	来訪時に報告したり、毎月の様子を手紙で伝えたり、広報を作成し配布している。	◎		◎	
		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）	○	本人や家族からの聞き取りにより、状況を理解し、橋渡しとしての役割も担っている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	運営推進会議の活動報告書を家族にも送付し、運営上の事柄は定期的に報告している。毎月の手紙でも詳細を伝えている。	◎		◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	入所時に説明し、理解を得ている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	○	良好な関係性を構築できるよう努めている。利用者の変化などこまめに連絡を取り合い、メール、LINEも活用している。			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。（食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	◎	入所時に説明している。変更があれば都度変更同意書に同意頂いている				
		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。	◎	有事には説明し、今後についての選択肢を提案している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	明確に説明し、理解を得ている。コロナ禍以前はイベントなども積極的に案内していた。		◎		法人・事業所として、感染状況を見計らいながら、近隣にある保育園の運動会の練習の様子を利用者と一緒に見学をしたり、園児と事業所の庭で野菜の収穫をしたりして交流をするなど、継続した関わりを持つことができています。法人の設立から20年以上が経過し、事業所は地域に馴染むとともに、地域住民や関係機関との良好な関係性が築かれ、日頃から散歩の際に近隣住民と挨拶や会話を交わしたり、地域住民には事業所便りを配布したりすしている。以前は、事業所で開催する認知症カフェ（えみちゃんカフェ）に地域住民を招くことができていたが、現在は感染対策で休止し、今後、管理者は「地域住民の参加を再開していきたい」と考えている。地域のアンケート結果の中には、「地域との交流ができていない」との意見が見受けられたため、今後は感染対策を講じながら、地域の行事や活動に利用者と一緒に参加していくなど、少しずつ以前のような地域との交流が再開され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）	○	コロナ禍以前は地域の清掃、運動会、祭りなど参加していたが、現在はできていない。園児との交流や、運営推進会議に地域の方に参加していただくなど、できることは取り組んでいる		△	○	
		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。	△	協力してくれている地域住民はいるが増えてはいない。				
		d	地域の人気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	△	感染予防のため、来訪者にも制限をかけている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	△	感染予防のため、来訪者にも制限をかけている。あまり地域住民と触れ合う機会がない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	○	ボランティア散髪に来て頂いて施設内で散髪できる環境づくりをしている。コロナ禍以前は笑いヨガ、カラオケ、箏演奏、ヴァイオリン演奏、フラダンスなど様々なボランティアを受け入れていた。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	◎	消防署参加の避難訓練、近隣保育園との交流、地域の商店の訪問販売など交流がある。				

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
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	可能な限り参加していただいている。感染予防のため書面開催となることもあるが、報告書、議事録は参加メンバー、家族に送付している。	◎	/	○	運営推進会議は、感染状況に応じて、書面や対面形式で開催をしている。会議は隣接する他のグループホームと合同で開催し、家族や地域住民、保育園、小学校、警察署、公民館、消防署、民生委員、地区社協、市担当者等の多くの参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や外部評価のサービスの評価結果を報告したり、参加メンバーと意見交換をしている。書面開催の会議においても、参加メンバーには事前に事業所の活動報告書を送付して意見もらうとともに、作成した議事録を参加メンバーや家族に送付し、情報共有をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	すべて記録し、報告書、議事録を公表、会議参加者と家族に送付している。	/	◎	◎	
		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。	○	日程や時間は平日の日中としている。以前は利用者にも参加していただいていたが、重度化により現在はできていない。	/	◎	/	
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。	○	各ユニットの玄関に理念を掲げている。毎年各ユニットにて理念に沿った年間目標、個人目標を設定し取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	各ユニットの玄関に理念を掲げている。毎年各ユニットにて理念に沿った年間目標、個人目標を設定し、広報にて周知している。	○	○	/	
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。	○	法人外の研修には毎年何人もの職員に参加して頂いているが法人内の研修は多忙の為あまり開催できていない。	/	/	/	年1回、法人の代表者は職員との個別面談を行い、意見や提案などを聞き取り、可能な範囲で出された意見を反映し、より良い事業所運営や日々の支援に繋げている。また、職員は有給休暇や希望休を取得しやすいほか、誕生月にリフレッシュ休暇を取得することができるなど、職員の意見や提案を取り入れながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。さらに、毎晩19時には、敷地内に住む施設長代理が事業所内を巡回し、個別に夜勤職員に声をかけ、コミュニケーションを図るなど、風通しの良い雰囲気づくりや職員との話しやすい関係づくりにも努めている。加えて、職員が外部研修に参加する際に参加費用を助成するとともに、勤務扱いで参加できるように配慮するなど、職員のスキルアップにも努めている。
		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。	○	新人職員に対しては各シフトの業務(日勤、遅出、夜勤など)を順を追って覚えて頂き、ステップアップを図っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	各職員との個人面談を行ったり、管理者、主任とのコミュニケーションを通して、職員の現状の把握に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	法人外研修には積極的に参加して頂いている。また、法人外研修の受け入れ態勢を整え、交流の場や勉強の機会を設けて介護技術や知識の研鑽に努めている。	/	/	/	
		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。	○	個人面談の機会をつくっている。それ以外にも随時、相談に応じる体制をとっている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	社内研修、社外研修にて学んでいる。不適切なケア等を発見した場合には、速やかに上司に報告し、解決につなげている	/	/	◎	虐待防止などを事業所内研修で学び、職員は虐待や不適切なケアに該当する具体的な言動を理解している。また、不適切な言動や虐待が疑われる行為を発見した場合には、施設長や施設長代理、管理者、主任に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。日々、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図るとともに、ケアの様子に注意を払っていることもあり、「現時点で不適切ケアは行われていない」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。	○	管理者は申し送り、ミーティング・ユニット会に参加している。変化のあった時には即時連絡できる体制がとれている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員への聞き取り、面談や日常会話のなかで気軽に相談できる雰囲気づくりに努め、応じている。	/	/	/	
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。	◎	社内研修、社外研修にて学び理解に努めている。参加できない職員には記録、資料を配布している。	/	/	/	
		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・ユニット会にて検討がなされている。身体拘束防止マニュアルを作成し、共有している	/	/	/	
		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。	○	家族の要望を理解した上で、リスクを説明し、可能な限り拘束しない方法を提案、理解を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	研修にて理解している。時には家族への助言も行っている。家族への制度の情報提供は、施設長や管理者が相談にのっている				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	◎	実際に後見人制度を利用している方もいることから、連携体制は築けている				
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。	○	あらゆる事態にマニュアルがあるわけではないが、看護師が1人は常駐しており、24時間体制で急変に対応できるようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	研修にて学んでいる。				
		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。	○	すべてヒヤリハットにまとめてミーティング・ユニット会にて検討し、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。	◎	毎月のミーティング・ユニット会にて検討している。緊急性のある場合は速やかにカンファレスを行っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	管理者、施設長が対応しており、職員は個々で解決せず、必ず上長に話を上げている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	管理者、施設長が適切に対応している。				
		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。	○	管理者、施設長が対応しており、速やかに回答して理解を得ている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	運営推進会議・電話・面会時に随時個別に相談を受けて対応している。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で柔軟に対応をしている。来訪時や電話連絡時に、職員から家族に声をかけて意見や要望を聞くほか、必要に応じてSNSのLINEも活用して、意見を伝えやすいようにしている。また、定期的にミーティングや日々の支援の中で、管理者は職員とのコミュニケーションを図るとともに、職員の表情や気になる様子が見られた場合には、声をかけて、紀月に相談に応じるなどの対応をしている。さらに、施設長代行は夜間の巡回時に職員に声をかけ、意見や提案を聞くこともできている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	常時相談、クレームを受け付けて対応している。家族等が納得していただけない場合は、市町村の担当へ繋げている				
		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。	○	朝、夜のラウンドや個人面談にて聞き取りを行っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	申し送り、ミーティングに加えて相談があれば常時対応している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	毎年自己評価を行い、サービス評価の意義や目的を理解するよう努めている				外部評価の自己評価は、職員から意見を収集し、管理者が取りまとめて作成をしている。運営推進会議の参加メンバーや家族に、評価結果や目標達成計画を送付して周知を図っている。今後は、集合形式の会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画を伝えて意見を聞いたり、目標達成への取り組み状況の確認のモニターを参加メンバーに呼びかけたり、運営推進会議の議題に外部評価を取り上げるなど、幅広い人から意見をもらえるよう、職員間で検討するとともに、出された意見をサービスの質の向上に繋げていくことも期待される。
		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。	○	評価の結果を共有し、改善すべき事項について速やかに改善に向けて動いている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議メンバー・利用者家族へ、書面にて報告している	○	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	目標達成計画の成果の確認は不十分である。				

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
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）	○	地震、火災、土砂崩れなどはマニュアルを作成し貼りだしている。				敷地内にある法人内の他のグループホームと合同で、様々な災害や昼夜を想定した避難訓練を実施している。うち1回の訓練は、消防署の協力を得て実施をしている。また、事業所内に避難経路を掲示したり、食料などの備蓄品を用意したり、定期的に備蓄品の賞味期限を点検するなど、法人・事業所として、平時から万が一の災害発生時の備えをしている。今後は、運営推進会議の開催に併せて避難訓練を実施したり、近隣の小学校に災害時の協力を依頼するなど、地域住民や近隣の関係機関との協力支援体制の構築に向けた取り組みが行われることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	様々な事態を想定し、定期的に訓練を実施している。				
		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。	◎	防災リスク委員会にて毎月点検している。				
		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。	△	1年に1度、消防署参加にて避難訓練を実施している。	○	○	○	
		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）	○	日頃から市役所と連携して災害対策に取り組んでいる。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	広報を作成し配布して周知している。コロナ禍以前は認知症カフェを開催して近隣住民も招待していたが、現在は、家族のみの招待に留まっている				事業所に入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、地域の中学生の職場体験を受け入れるほか、職業訓練校や地域の病院の看護師の実習の受け入れにも協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と平時の運営において、連携を図っている。以前、法人・事業所として実施していた笑みちゃんカフェ（認知症カフェ）を再開していくことも期待される。
		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。	○	事業所見学や、電話での相談など、いつでも受け付けている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	△	感染予防のため来訪者に制限をかけている。家族のみの出入りが可能				
		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。	○	看護師や職業訓練校の実習など要望があれば受け入れている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	△	各関係機関と連携はとれているが、地域活動に関しては協力できていない。			○	