

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

—サービス向上への3ステップ—

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和4年2月9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)	11	(依頼数)	15
地域アンケート	(回答数)	2		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3871100230
事業所名	グループホーム・コミュニティーハウス北条
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	和田 博文
自己評価作成日	令和4年 1月 17日

<p>【事業所理念】※事業所記入</p> <p>・私たちは、利用者にとって良きパートナーとなり、その方個人個人の人生を振り返り尊重し、共に、笑い、泣き、怒り、悲しめる存在である様に、利用者と共に生きていきます。</p> <p>・私たちは、利用者の自立性を大切に地域と共に利用者が当たり前暮らしを社会づくりに取り組みます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</p> <p>①利用者一人ひとりの日々の暮らしや、支援した内容を個別に記録しているが、介護計画に基づいた記録の情報量が少ない。 (取り組んだこと・結果)各利用者の活動の様子や発言、表情等、より詳細に記録しよう心がけている。それにより、介護計画の評価や見直しの際、詳細なエピソードをもとに各職員からの意見がより多くなる視点から出るようになった。 ②利用者の今までの暮らしや現状におけるニーズについての介護計画と合うようには内容が薄い。 (取り組んだこと・結果)本人のやりたいことをそのまま記述するのではなく、そのためによりは何か出来るか、生活の中で出来ることは何かを考え、一人一人に無理な(実現可能な)介護計画を生活に組み込めるよう努めた。 ③地域との関りが弱い。 (取り組んだこと・結果)コロナに伴い、地域行事や集まりごとへの参加、交流の機会が持てていない。 ④家族様との関係づくりに対して、事業所の運営上の事務や出来事について都度報告ができていない。 (取り組んだこと・結果)家族への手紙の中で毎月報告を行っている。後日面会に来られた家族様より、利用者様が行事に参加出来たことや元気な様子を知ることが出来たとの言葉をお伺いしている。運営上の出来事については、各家族様が知りたいということがないよう、別途お便りその都度作成・送付させていただいている。 ⑤利用者一人ひとりの希望によって戸外に出掛けられるよう努めているが、希望に添えない場合や偏りがみられる。 (取り組んだこと・結果)コロナに伴い積極的な外出は出来ていない。歳を見て散歩に行くなどの取り組みを行い、少しでも外に出られる喜びを感じていただけたよう努めた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>「生きるゼアセメント」で情報収集に工夫しており、以前していたこと、以前していたが現在していないこと等をチェックして以前と現在の違いをわかりやすくしている。</p> <p>家事を通じて個々が役割を持てるよう支援している。茶道を好む利用者があり、誕生会の折りに抹茶を点て、手作りようかんでお茶会形式の誕生会を開いた。クリスマス会の折には、ビンゴゲームをする等楽しく過ごせるよう工夫した。</p> <p>母の日は、女性利用者に感謝を込めて、いつもと違うカフェ風のお洒落なティータイムの雰囲気をつくり楽しむよう工夫した。</p> <p>父の日は、男性利用者が好きなどら焼きを焼いておやつ時間を楽しんだ。誕生会の折には、本人の好きなデザートを手作りしたり、みんながお祝いの言葉をかける等している。</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。	○	個別ケアを基本と考え、日々の生活の中で利用者や家族等との関わりを重きをおいて支援している。得た情報については経過記録やカンファレンスでスタッフ間で共有し、医師や看護師、栄養士等の支援者にも情報提供することで様々な視点で利用者の意向が汲み取れるか考えて支援できるように努めている。	◎		○	介護計画見直し時期のミーティング(ケアカンファレンス含む)の折りに、職員は、日々の中から得た情報を持ち寄り話し合っており、把握に取り組んでいる。その内容は、基本情報シートの「望む生活欄」に記入している。
		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。	○	思い込みにならないように、スタッフ個人の判断ではなく、カンファレンスや日々の話し合いの中で、スタッフ同士が本人の立場になって考え様々な意見を出し合っている。また、家族に相談する等として、より「本人の思い」に近づけるように努めている。				
		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。	○	上記abに記載した通り、大切なのは「本人に興味を持つ」という事であり、利用者や利用者に関わる人全てから積極的に情報収集を行い、利用者の期待に応えられるように努めている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	日々の利用者の言葉や出来事、ちょっとしたハプニングや喜び、悲しみ、怒り等、経過記録に残して、次につなげていけるようにスタッフ間で共有している。				
		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。	○	思い込みにならないように、スタッフ個人の判断ではなく、カンファレンスや日々の話し合いの中で、スタッフ同士が本人の立場になって考え様々な意見を出し合っている。また、家族に相談する等として、より「本人の思い」に近づけるように努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	十分にできているとは言いがたいが、入居時や生活の中で利用者や家族等から情報を得られるように努めている。生活の中で得た情報等については経過記録やカンファレンス等でスタッフ間で共有できるように努めている。			△	入居前に利用していた介護施設等から情報提供がある。入居時に家族から聞いたり、入居後、本人との会話の中から聞いたりして、基本情報シートに記入(出身、友人、趣味等)しているが、情報量は少ない。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)の現状の把握に努めている。	◎	定期的にアセスメントやスタッフ間で話し合いを行って利用者のできること出来るない事の把握に努めている。環境面の工夫等で利用者のできる事も増えたいと思うので、そういう部分も力を入れて支援している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	利用者一人一人の性格や病状、歩んできた生活面や状況出来る限り把握し、個々に合わせた環境作りや空気感を作れるように努めている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	雑音や光の具合、なじみの物や人、場所や空気感等、共用空間では出来る限り利用者が不快に感じないように努め、居室には出来る限りなじみの物や思い出の物などを置くようにして利用者のメンタル面にも気を配っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	スタッフ間で情報共有したり経過記録をしっかりと残していく事で日々の生活リズム等に関しては把握できている。きちんと把握していることで日々の変化や違いをいち早く発見でき対応することができている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	検討し、実施しているが、それが本人様にとって良いか悪いのかわからない時があり、疑問に思った時は適宜、再検討することができている。			△	介護計画見直し時期のミーティング(ケアカンファレンス含む)の折りに、職員は、日々の中から得た情報を持ち寄り話し合っている。さらに、本人の視点で話し合えるように、話し合いのもととなる情報を明らかにしてはどうか。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	ミーティング、職員会等で検討したり、職員同士が普段から話し合っている。出来るだけそれを記録に残し、実践した事柄についての記録や結果を再度検討し支援方針に繋げている。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	検討した内容の実践記録は経過記録等に残してスタッフで共有している。結果はカンファレンス等で検討し課題抽出、次の支援方針に繋げる事が出来るように努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	本人の夢や思いに対して長期目標、短期目標、支援内容が果たしてリンクできているのか疑問...生活面の課題や問題点が抽出されていることがあり、利用者のやる気や自立支援に向かっての介護計画作りがまだ出来ていない。				
		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。	△	利用者様と家族様、協力医と適宜相談し話し合いをしているが、利用者様にとってより良い物を作成するよう努めた。	○		△	介護計画見直し時期のミーティング(ケアカンファレンス含む)の内容をもとにして計画を作成している。さらに、チームで利用者の暮らしを支えていけるように、計画作成の取り組みに工夫してほしい。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	落ち着いた生活できるように、その人らしいケアを心がけている。				
		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。	△	ホーム内だけの介護力依存から脱却できていない。地域の社会資源等の情報収集不足からインフォーマルサービスの利用者のイメージがまだまだできていない。				
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。	○	IoTを導入しておりタブレット内から支援経過から介護計画まで全職員が閲覧できるようにしている。定期的にカンファレンスを実施し利用者一人一人の計画の内容を把握・理解・共有できるように努めている。			○	介護計画書を利用者別ファイルに綴じて共有している。
		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。	○	経過記録に支援経過、実践の結果をモニタリングしているがモニタリングの内容が不十分な時もある。			△	タブレット端末の経過記録に、「ケアプラン」と記してから利用者が行ったことを記入している。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	支援経過に記録している。			△	タブレット端末の経過記録に記入することになっているが、介護計画に沿った記録という点からは記入が少ない。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	その都度、支援経過に記載するよう努めている。また、ミーティングやカンファレンスで話し合っているが十分ではない。			○	介護計画見直し時期のミーティング(ケアカンファレンス含む)で出された職員の気づきは、ケアプラン評価表に記録している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	計画期間中にカンファレンス・ミーティングを行い、見直しを行っている。			◎	計画作成担当者が責任を持って期間を管理しており、3ヶ月ごとに計画を見直している。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	カンファレンスで行っている。ミーティングで意見交換し現状確認をしている。			△	ミーティング(ケアカンファレンス含む)時には、介護計画にこだわらず、気になる利用者についての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。	△	変化が生じた時は本人や家族様と相談し、計画を作成しているが、見直しが遅れる場合がある。			△	転倒から車いす使用になるなど、身体状態の変化時に計画を見直しているが、この機会に、心身状態の変化に応じた計画見直しができるか点検してはどうか。	
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。	○	コロナ禍に伴い大人数が集まる職員会は控えているが、月に一度はフロアミーティングを行っている。緊急案件がある場合は職員を臨時召集し話し合いを行っている。			○	月に1回、ユニット毎にミーティングを行い、議事録を作成している。	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	事務的な報告以外は一方的なものにならないように雰囲気作りや努力、自由に意見ができるように努めている。他の人の意見を否定しないことを約束事としている。					
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	シフト勤務や人員によってはすべての職員が参加というのは難しいことがあるが、基本的に全職員が参加できるように日取りの検討をしている。参加できない職員には事前に検討内容等の事情を話し意見を求めるように努めている。勤務ではない職員には超過勤務手当を支給している。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録類は出勤簿の横においてあり、閲覧した職員はサインするようにしている。				△	議事録を確認して押印することになっているが、印がない回が多く、欠席した職員が内容を確認したかどうかはわからない。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	職員は各々のアカウントでタブレットの連絡事項、申し送りを閲覧または記載できるようにしている。			◎	タブレット端末の掲示板(申し送り内容)を確認するようになっている。職員がその内容を確認してチェックを入ると、誰が確認しているか、確認していないかが分かる。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝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)	◎	職員は各々のアカウントでタブレットの連絡事項、申し送りを閲覧または記載できるようにしている。		○			
(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。	○	朝の挨拶の際には「今日は何しようか」とご本人に合うようにしている。表情や雰囲気でお話し、楽しみを見つけて頂くように支援している。また、その人それぞれの日課も達成できるように努めている。					
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	様々な場面で常に利用者様に選んでいただける様に声掛けしている。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者が自己決定できるように努めている。単純に「こう」「いいえ」といったものではなく、何種類かバリエーションを考えて選択してもらおう等の変化をつけたり、利用者によってひとつと完全に丸投げしたりせず、色々取り組んでみている。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	個別ケアを基本と考えて日々の支援をするように努めている。生活面の一つ一つで、まずは利用者様に決定して頂いたり、支援者から提案してみたり等、利用者様々の能力や性格、生活習慣、好み等に合わせた支援をしている。支援の中で得た情報は支援経過のスタッフ間で共有し、どのスタッフも同じように支援できるように努めている。					
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者それぞれで心地よく感じて頂ける距離感や話し方、接し方があるので、職員はそれを把握し努めている。				○	母の日には、女性利用者に感謝を込めて、いつもと違うカフェ風のお洒落なティータイムの雰囲気をつくり楽しめるよう工夫した。 父の日には、男性利用者が好きなodor焼きを焼いておやつ時間を楽しんだ。 誕生会の折日には、本人の好きなデザートを手作りしたり、みんながお祝いの言葉をかける等している。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	フロアミーティングで日々気付いた事を話しあっている。また、それ以外でも適宜話し合いをし情報を共有し支援している。					
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	勉強会や研修を通じて人権、尊厳について学び、職員間でも注意し合えるようにしている。	◎	◎	○	資料で研修して、職員はその内容や感想を書き提出している。質問があれば記入して管理者が答えるしくみをつくっている。12月には権利擁護について学んだ。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	特に排泄や入浴時の声掛けや誘導時に気を付けているが、油断や慣れから配慮を欠いてしまったと感じる場面が時がある。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	声掛けや視線、立ち位置等、配慮している。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	必ずノックするように心がけている。また、プライバシーの場所であるため、不要不急の訪室は控えている。				◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員会や研修にて理解し、遵守できている。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者をお世話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。	◎	郷土の歴史や畑仕事、裁縫、料理の作り方、味付けの仕方等、学ぶことはたくさんある。その都度感謝の気持ちや尊敬の言葉を伝えている。					
		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。	◎	共同生活をしていく上で、役割を分担しあっている事を理解している。					
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらった場面をつくる等)	○	利用者同士の関係性や能力、性格等を考慮してテーブルや居場所の確保、スタッフの立ち回し等を配慮しているが、ホーム内一つの社会であり、中には「強者・弱者」の関係性が出てくるように感じる。強者が弱者の監視をしているような目線や発言を感じる事があるのでスタッフはその部分の配慮が必要である。				○	夫婦で入居している利用車については、これまでのように、ご主人の世話を奥様が行う場面が多くなってきている。就寝時には耳元で歌を歌ってあげるような場面もあるようだ。 利用者間でトラブルになりそうな時(お茶の入れ方等)には、様子を見ながら職員が間に入って対応している。
		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。	◎	必要時には介入させていただき、フォローをしている。					

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	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	家族様にお伺いした内容や、ケアマネからの情報提供などを記録、確認している。				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	利用者様から伺ったり、家族様・知人様より情報を収集している。					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ禍に伴い、外出制限が必要になり出来ていない。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ禍に伴い、面会制限等が必要になり、今までのように自由に面会することが難しくなった。事前に連絡を頂き、感染予防策を講じたうえで事務所短時間の面会ができるように配慮しているが、家族も遠慮されて少し遠のいている。電話や手紙のやり取りなどは自由にできるように配慮している。					
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍に伴い、以前のように気軽に外出ができなくなっている。状況を見て近所周りを散歩したりして、外出できないストレスを出来る限り和らげられるように努めているが満たされたいと思わないと思う。	○	○	△	行きたいところを聞いて、海を見に行く等、ドライブする機会をつくっているが、機会は少ない。	
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ禍に伴いできる限り外部との接触を控えている為、出来ていない。				近くのお地藏さんまで散歩したり、畑に行き野菜や果物の収穫をしたり、花を摘んだりしている。	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	コロナ禍に伴い、以前のように気軽に外出ができなくなっている。状況を見て近所周りを散歩したりして、外出できないストレスを出来る限り和らげられるように努めているが満たされたいと思わないと思う。			○		
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍に伴いできる限り外部との接触や外出を控えている為、出来ていない。					
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	職員会やミーティング、研修で理解に努めている。					「生きているぜアセスメント」で情報収集に工夫しており、以前していたこと、以前していたが現在はしていないこと等をチェックして以前と現在の違いをわかりやすくしている。 居室の掃除は自分で行えるよう職員と一緒にしたり、声かけしたり、見守ったりしている。テレビ体操をしたり、クロスワードパズルをしたり、塗り絵を塗って台紙に貼り作品をつくったりしている。
		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。	○	職員会やミーティング、研修で理解に努めている。 利用者個々の能力を把握し見守りやちょっとしたお手伝い、環境作り等で利用者ができる事が増え、それが利用者の残存機能の維持や向上に繋がっているという事はスタッフはよく理解している。					
		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)	○	その日その日の体調や気持ちによって変わってくる事はあると思うが、まずは見守ってみる。一緒にやってみる部分は大切に支援している。環境作りやその場面作りについては自然にできるように、もう少し工夫が必要であると感じる。	◎		○		
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。	○	以前の生活歴や習慣等については十分に把握しているとは言い難いが、現状グループホームで生活するうえでの利用者個々の楽しみや役割、活躍できる場面の把握は出来ている。				家事を通じて個々が役割を持てるよう支援している。茶道を好む利用者があり、誕生会の折には抹茶を点て、手作りようかんでお茶会形式の誕生会を開いた。 クリスマス会の折には、ビンゴゲームをする等楽しく過ごせるよう工夫した。	
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	一人ひとりの楽しみや役割を理解しているが場面によっては、利用者同士のやり方の違いでトラブルになることがあるので、そのバランスを見ながら支援をしている。	◎	○	○		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナ禍に伴い、地域活動自体がほとんど中止になり、また外部との接触は控えている為出来ていない。					
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	更衣の際には本人の好みの洋服を選んでもらうようにしている。 メイクされる方は自由に自分の思うようにされている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	特にこちらから言う事ではないので自由にしてもらっている。					
		c	自己決定がしやすい利用者には、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。	○	表情をよく観察し、本人様の立場になって考えるようにしている。また、家族に相談したりもしている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	コロナ禍に伴い外出や人が集まる年中行事等の実施は控えているが、服装等に関しては自由にしてもらっており、自分で決められない方に関しては担当職員と一緒に考えたり、家族に相談したりしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人様を傷つけないよう言葉を選んで支援している。また他の人に見えないように配慮している。	◎	◎	◎		◎
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ禍に伴い外部との接触は控えてもらっている為、本人が望む理美容店の利用はできていない。感染状況等を見ながら訪問美容師に来てもらって本人の希望を聞きながらカットしてもらっている。コロナが落ち着けば以前のように馴染みの店を利用したい。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	らしさを大切にすることに軽度、重度は関係なく、本人様に負担がかからないよう出来るだけ支援している。					○

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	
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。	○	職員会や研修で理解できている。				法人管理栄養士の立てた献立で食材も届き、利用者ど台所で一緒に調理したり、後片付けをしたりしている。 行事に応じた献立に、誕生日には個々の好みに合わせた献立に配慮している。また、利用者からの希望や職員の意見等を法人の管理栄養士に連絡して献立に反映してもらっており、冬には鍋もの等を採り入れている。 誕生日には、本人の好きなんぶらを献立に採り入れ、ノンアルコールビールを飲みながら食事を楽しめるよう工夫した。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 外でうなぎやサンマを焼いて、室内にもおいを探り入れる等して、みなが楽しめるように工夫している。台所と居間が同じ空間にあり、料理する音やにおいなどが十分に感じられる。	
		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。	○	献立作りや食材選びや発注に関しては栄養士にお願いしているが、利用者リクエストを聞き、それが反映されるように配慮している。食材切りや調理、後片付けに関してはそれぞれの役割をもった利用者が体調に合わせて実施しているが、スタッフがやってしまうことも多い。			○		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者一人一人の能力に合わせて役割を持ってやっていたるように努めている。					
		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。	○	好き嫌いやアレルギーは把握している。日々新しい発見があり、その都度職員同士話し合っている。					
		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。	○	定期的に給食会議を行い、利用者の意見を取り入れるようにしている。また、日々の生活の中でも利用者からリクエストがあれば給食ノートに記載して希望に応えるように努めている。誕生日の月はその方の希望を取り入れている。					◎
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	チームで話し合っていて決めている。刻みにすると美味しく見えないため、切り方や盛り付けを工夫するように努力している。					
		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。	○	茶碗や湯飲み、箸は個人専用の物を使用している。重さや形等、使いやすい物にしている。					評価困難
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒に食事が摂れるように努めている。その方その方によって食べ方等は変わってくると思うので、それに合わせた食事のサポートは問題なくできている。					評価困難
		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。	○	調理の音やにおいが感じられる場所に居間があり、訪室しては食事の話をしている。		◎			◎
		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。	○	食事摂取量は毎回記録している。また、普段と違う様子があればそれも記録するようにして職員間で共有している。水分摂取量に関しては管理が必要な方に関しては記録している。					
		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。	◎	利用者の状態に合わせてチームで話し合い実施している。上手くいった方法や失敗したことも含め、スタッフ同士が情報提供しあうことで次につなげられるようにしている。					
		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。	○	月に一度給食会議で話し合い、栄養士に相談しているが、決して丸投げせず提案したり、自分たちでもできる工夫をしている。					◎
		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。	○	調理器具の洗浄や高温乾燥機の使用をしている。調理器具や食器、流し台等は毎日、夜勤者が消毒を行っている。食材の管理は栄養士と職員が連携しあって出来ている。					
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	職員会や研修、訪問歯科医の口腔ケアで理解している。				歯科衛生士の指導を受けている。食欲が減ったり、食べる量が減ったりした場合には口腔内の状態を確認している。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	△	義歯の状態については把握できているが、全員の口腔内の状態把握まではできていない...			○		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	訪問歯科の歯科衛生士から指導を受けている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	基本的に自分でできる方は見守りながら不十分なところを支援している。困難な方に関してはスタッフが対応している。					
		e	利用者の方を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後、歯磨きの声掛けや支援を行っている。口腔ケア時に利用者に痛みや不快感がないかなど確認するようにしている。					評価困難
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	その都度、家族に相談させていただき、迅速に対応するようにしている。					

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
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。	○	職員会や研修で理解に努めている。				日々の中で状況を話し合い、ケアを試しながら支援している。失禁が多くなった利用者については、時間ごとのトイレ誘導を介護計画に採り入れて支援している事例がある。 おむつ使用の状態でも介護施設から入居となった利用者について、立つ、歩く、座るなど、可能な動作を見極め、トイレでの排泄を支援し状態が改善している事例がある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	職員会や研修で理解に努めている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	利用者一人一人の排泄の状況については排泄記録や日々の生活の中で把握できている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	尿意、便意がある利用者様はそれを大切にしており、日中はトイレ使用を基本としている。おむつの使用方法についても適切かどうか常に話し合っている。	◎	◎		
		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。	○	医師や訪問看護師等にも相談しながら、支援している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	記録してあり、表情や時間をみて早めに声掛けするようにしている。				
		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、どういった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に支援している。	○	オムツ等が必要な場合は家族や本人に説明、相談するようにしている。夜間のオムツの使用に関しては本人の睡眠時間等の希望もあると思うので、オムツやパットの容量、仕様等、配慮して提案している。				
		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。	○	本人と相談しながら使い分けている。				
		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)	◎	出来る限り緩下剤等に頼らず、運動や食事・水分、ホットパック等で自然に排泄できないか、職員同士で話し合い支援している。				
		20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるように支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	利用者一人一人の好みの時間やお湯の温度、声掛けのタイミング等、スタッフは把握しており支援している。	◎	
b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるように支援している。			◎	家庭用のお風呂なのでのんびり入浴できている。				
c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるように支援している。			◎	出来ることはやって頂いている。				
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、無理強いはせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。			○	決して無理強いはせず、本人のタイミングを見つけると共に、細目に声掛けさせてもらっている。				
e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。			○	体調を確認しながら声掛けを行っている。入浴後は水分補給をして頂いている。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	経過記録に就寝時間、起床時間、夜間の状態を記録しており、一人一人の睡眠パターンは把握できている。				一日の生活リズムを整えることで安眠につながるよう支援している。日中は、体を動かす活動、脳を使う活動を探り入れ、夕方からは徐々にカーテンを閉めたり、電気を消したりしながら就寝に向けての雰囲気をつくっている。 毎週火曜日に医師が往診に訪れており、必要に応じて、薬剤を使用する利用者の様子を報告し相談している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	不安な事や悩み、体調等、普段と変わった様子はないかなど観察したり、日中の活動を工夫するなど試行錯誤しながら取り組んでいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	最初から薬に頼る事はない、原因を検討し支援している。それでも利用者様がしんどそうな場合は看護師、医師に相談させてもらっている。		◎		
		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。	○	利用者に確認したり、その日の体調によって支援している。				
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。	○	利用者から希望があれば支援している。				
		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。	○	内容はともかく、本人様を書くというプロセスを大事にしており、内容については職員が手助けすることもある。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	かかってきた場合はおつなぎしている。ご本人からの申し出がある場合においては、ご家族様に有無や時間帯の相談を行い、気兼ねなくお電話して頂ける環境づくりに努めている。				
		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。	○	もちろん本人様にお渡ししている。返事も出来るだけするようにしている。				
		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。	○	ご家族の状況によって違ってくるが、本人の気持ちを最優先に電話や手紙のやり取りや定期的に連絡をいただけるように出来るだけ家族にお願いしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
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。	○	本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さは利用者の能力や社会性の維持、購入する楽しみの為にも必要であることは理解している。				/		
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナ禍に伴い、外出制限が必要になり、利用者の買い物等は控えてもらっている。必要なものや嗜好品の購入については各担当の職員が利用者から聞き取り代わりに購入するようにしている。						
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍に伴い、外出制限が必要になり、利用者の買い物等は控えてもらっているが、買い物先の理解や協力を得る働きかけに関しては現在までトラブル等はなかったが、働きかけまでは行ってない。必要になればそういうことしていきたい。						
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使うように支援している。	○	家族様と相談し、所持している利用者様はその範囲で自由に使っている。						
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	本人様や家族様と密に相談している。						
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	◎	預り金規定により、方法の説明、同意を得るようにしている。						
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	様々なニーズに対してできるだけ柔軟に支援できるように努力しているが現状ホーム内の介護力や対応力までの支援で既存のサービスに捉われない多機能な支援をするまでには至っていない。	◎		○	葬儀に参加する利用者には着替えなどの身支度を手伝っている。時期をみて家族と自宅に戻る利用者には、消毒液などを提供して感染予防の徹底をお願いしたい。		
(3) 生活環境づくり											
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	常に玄関は開放している。花や野菜を利用者様と一緒に手入れしている。掃除は利用者様と職員の日課であり、特に表周りは注意している。	◎	◎	△	玄関を開放していた。掃除を行っているが、駐車場や玄関周りは雑草が目立つ。玄関周りは事業所の印象にもなるため、親しみやすいように整備してほしい。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを揃えていないが風通しや共用空間等、家庭的な雰囲気を感じていないか等。)	○	玄関・リビング・階段・廊下に利用者様の作品を展示している。住まいとしての心地よさという点ではまだまだ工夫や知恵が必要だと感じている。	◎	◎	○	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は利用者様と職員の日課であり、毎日している。汚物は室内に置かず、外に置くようにしている。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	季節の花や物を目の届くところに飾っていたり、リビングに台所があるため料理の匂いや音なども感じることが出来る。					評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	独りになりたいた時は居室に戻れたり自由にしていただいている。人が集まるリビングなどは出来る限り気の合う方と一緒に過ごせるように配慮している。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	介助中など、ドアの開閉は特に意識して行っている。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるよう工夫をしている。	○	馴染みの物や家具の持ち込みは自由に行っている。家族の写真や好きな芸能人のポスターを居室に飾ったり、本人の希望にそって対応している。	◎			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレの場所や食卓の席など分かりやすいようにしている。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	各職員が気付いた事を申し送りに記載したり、その都度話し合い対応している。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に入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、箒、雑巾、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)	○	ケガに繋がりがかねない危険なもの以外は、出来るだけ手の届く、分かりやすい場所に置き、利用者がいつでも使いやすいように置いている。						
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかける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)	◎	夜間の玄関の施錠以外は日中、居室や玄関、ユニットの出入口の鍵を閉める事はない。鍵をかける事に対する利用者に対する弊害については代表者及び全職員が理解できている。	◎	◎	◎	日中、玄関に施錠はしていない。身体拘束について資料で研修して職員はその内容や感想を書き提出している。質問があれば記入して管理者が答えるしくみをつくっている。職員は鍵をかけず支援することが当たり前と認識しており、利用者が出かけて行く時には一緒に付き添っている。		
		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。	◎	外出傾向のある利用者様については、家族様と話し合い、そのリスクと対応を説明し、鍵などの抑制をしない事に対する同意を頂いている。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	職員は常に利用者様の所在を把握している。いつもと違う様子の場合は特に注意している。						
(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。	○	フェースシート等で確認している。受診・往診の際は内容を記録し申し送りにしている。				/		
		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。	○	些細な事でも申し送りにしている。バイタル等の数値だけでなく、表情や行動、言動などから「いつもと違う」を大事にしている。						
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	訪問看護と契約しており、24時間連絡・相談ができ、かかりつけの病院にもいつでも相談が可能な体制となっている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人様、家族様の希望をお伺いし、協力医の他に受診を希望される場合等の協力方法を説明し、必要な受診が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。	◎	本人様、家族様の希望に応じて医療機関との連携が図れる様に支援を行っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診結果等に関しては、経過記録や申し送りに記入しスタッフが確認して共有できるようにしている。必要に応じて家族様へ報告を行い、家族様の意向を確認するようにしている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	利用者情報以外にも、口頭でも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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナ禍に伴い、入院中の面会等ができずに直接状態の確認等が難しかったが、電話での情報収集や情報提供を行った。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	日頃から連携が図れるように情報提供を行ったり、受けたりとできる関係性を大切にしている。				
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。	◎	日常の関わりで得た情報や気づきハ経過記録に記入し職員が共有できるようにしている。毎週火曜日には往診があり、水曜日には訪問看護が来所しており、その都度相談ができている。				
		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時間対応してくれている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるような体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日のバイタルサインの記録を踏まえ、普段と違う、おかしいなと感じたら些細なことでも訪問看護に相談している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	薬情をファイルに保存しており、職員はいつでも確認できるようにしている。薬の変更等があった場合には利用者の状況や変更理由等を申し送りに記載することでスタッフはいつでも薬事情報を知ることができる。				
		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。	◎	その日の担当者が配薬し飲み忘れや残し、誤薬がないように服薬確認までしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	利用者の状態を経過記録に残し、何か変化等があれば随時訪問看護や主治医に相談するようにしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	本人様の様子を観察し、おかしいな、しんどそうだなと感じたらすぐに相談できる環境を整えている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時には事前確認書に記入していただいている。状態の変化にはその都度話し合いを行っている。				入居時に説明を行い、その後は、状態変化時に医師から説明があり、事業所からは、これからどうするか、選択肢を持たせて家族に決めてもらうようになっている。面会制限中の看とり支援では、家族も一緒に過ごせるように感染防止対策を徹底して支援した。
		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。	◎	本人や家族の意向を第一にそれを基本の方針として、どうすれば希望に沿った支援ができるかなどはスタッフや主治医、訪問看護等とその都度話し合っている。	○	◎		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員一人一人の技術や介護力、終末期ケアにおける環境の整備や協力体制等、利用者や家族の思いに沿って支援できるように努めている。急変時等24時間いつでも連絡ができ、すぐに駆け付けれる体制を取っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	グループホームでできること・できないことを説明し、理解して頂いている。				
		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。	◎	いくつかの選択肢を用意し利用者や家族に相談して決められている。それを基に生活面や環境面に関してはグループホーム側が、医療面に関しては主治医や訪問看護等にアドバイスを指示を頂きながら、両方をすり合わせて、利用者がより良い生活を送れるように話し合っている体制や方針を決めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	その都度サポートが必要な家族等に関しては密に連絡して心理的な支援を行うようにしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修で理解できていると思うが、繰り返し学ぶようにしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染者が出た場合の対応や、汚染物の処理の仕方など勉強会で学んでいる。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	インターネットや医師、訪問看護等から最新の情報を収集し、それに対する予防対策等をスタッフで周知するように努めている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	回覧板や学校、職員の情報なども参考にし随時対応している。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗い手指消毒、うがい、マスクの着用、検温、介助時のビニール手袋等の使用を徹底している。来訪者には玄関で手指消毒、マスクの着用や検温等をさせて頂き、感染予防等に努めている。				

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		
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。	◎	月に一度、家族様に利用者様の近況をお手紙と写真により知らせている。また来所の際には積極的に家族とコミュニケーションをとり、家族の発言などに共感したり、労ったり等している。家族から支援の申し出等があれば積極的にお願いするようにし、陰ながらサポートできるように努めている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 月に一回、近況報告の手紙を送付しており、時々写真や本人の作品を同封している。		
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(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)	△	コロナ禍に伴い、面会制限を設けさせていただいている。感染状況に合わせて、事前の面会予約をいただいて、感染予防対策を講じたうえで1階事務所で30分未満で面会できるようにしている。家族には事前にその旨お知らせして了解を得ている。						
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	コロナ禍に伴い、面会や外出、行事活動等の制限や中止をさせて頂いており、現在はできていない。	○				評価困難	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	疎遠になっている家族様にももちろん、月に一度近況報告の写真とお手紙を送っている。	◎					
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	月に一度の近況報告以外にも定期的に電話連絡等を行いご意向や不安等をお伺いするように努めている。						
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	本人様の伝えられない気持ちを職員は理解するように努め、それを家族の負担にならない程度でお伝えするようにしている。						
		g	事業所の運営上の事務や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	その都度は出来ていない。年度目標であったり、前年度の目標達成状況、職員の異動や退職等に関しては年に一度家族会で報告させてもらっている。行事活動に関してはコロナ禍で中止にさせてもらっているが現在ではしていないが開催できるようにすれば、その都度お知らせとご案内を送る予定。	○				△	年に一回、家族会の報告として事業所の状況をまとめたものを送付している。設備改修、機器の導入については報告していない。管理者の交代時には手紙で知らせた。
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	毎年、家族会や夏祭りでの家族会での催しなどしていたが、コロナ禍に伴い、行事が中止になり出来ていない。						
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	リスクに関しては家族にしっかりと伝えようとしている。その上でリスクが利用者で生活するうえでの抑圧や制限にならないよう、またそう感じさせないように援助方針等を家族に説明しご理解いただくようにしている。						
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	◎	月に一度お手紙をお出ししており、来訪時やお電話で気軽に話せる環境を整えている。					○	主に、電話でやり取りをする際に聞いている。
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。	○	分からないところや不安を感じる部分に関しては質問しやすいよう、その都度確認している。内容の変更があった時には口頭と書類で説明するようにして、担当窓口を設ける事で気軽に相談や質問できるようにしている。						
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去の希望がある場合には、契約書に基づいて支援をおこなうようにする。						
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に説明させていただき理解され同意いただいている。						
III. 地域との支え合い											
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	今年度と前年度はコロナ禍に伴い総会や地域の催しが中止になったが、以前は地域の定期総会や催しなどには出席し、目的など理解して頂けるように努めていた。		◎		地域で行う資源ごみ回収時には、事業所からも資源ごみを持参して協力している。職員が、回収板を回している。事業所の前の畑の人が野菜や花をおすそ分けしてくれる。事業所では、「地域交流や地域への発信が不足している」と課題に感じている。さらに、どのような状況であっても地域とつながりを持って暮らせるような取り組みについて話し合ってみてはどうか。		
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域活動がコロナ禍に伴い中止になったが、地域の資源ごみの回収活動等には積極的に協力している。地域の方へのあいさつ等はごく自然にしている。		○	○			
		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。	△	コロナ禍に伴い規模は縮小したが地域のボランティアの方が来訪しコスモスの花を贈ってくれた。						
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍に伴い面会制限や来訪制限をさせて頂いたので最近では来られていない。						
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りあそぶなど、日常的なおつきあいをしている。	○	道で言えば普通に挨拶するようにしており、日常的な話も増えてきた。						
		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)	△	コロナ禍に伴い規模は縮小したがボランティアの方がコスモスの花を贈ってくれた。状況が落ち着けばそのような機会をもっと増やしていきたい。						
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	あまり活用できておらず今後の課題である。						
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ禍に伴い、現状はそのような取り組みを控えている。状況が落ち着けば、そのような取り組みも以前のようにやっていきたい。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナ禍に伴い、以前のように地域の方に来訪して頂いての開催が難しくなった。状況が落ち着けば、積極的に声を掛けさせて頂いて盛り上げていければと思う。	○		△	2ヶ月間の報告書を作成して、市、地域包括支援センター、民生委員に送付することに止まっている。
		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)について報告している。	×	コロナ禍に伴い地域の方に来訪して頂いての開催が困難になった。職員や利用者が話し合っ取り組みや状況を報告を書面でさせてもらっている。			△	利用者状況、地域活動への参加状況、事業所の活動や取り組み報告を行っている。サービス評価については報告を行っていない。
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	コロナ禍に伴い来訪して頂いての開催が困難になった。職員や利用者が話し合っ取り組みや状況を報告を書面でさせてもらっている。		◎	×	報告に止まっており、意見や提案をもらったりする取り組みは行っていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	コロナ禍に伴い地域の方に来訪して頂いての開催が困難になった。職員や利用者が話し合っ取り組みや状況を報告を書面でさせてもらっている。			◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	コロナ禍に伴い地域の方に来訪して頂いての開催が困難になった。職員や利用者が話し合っ取り組みや状況を報告を書面でさせてもらっている。				
IVより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念に沿って日々頑張っていると感じている。				
		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。	○	玄関に掲示しており、面会や見学時には積極的に伝えられている。	○	○		
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。	○	ケアの実際に関しては把握に努めている。法人内の研修は受けやすいよう年間の計画を出し参加が増えたが、法人外の研修については機会を増やしていきたい。				
		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。	○	毎月の職員会の後に研修を行っており、その場で研修ノートを提出するようにしている。勤務時間外であれば必ず超過勤務手当を申請してもらっている。				
		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。	○	向上心が湧くよう、いろいろな取り組みを行ってけている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	愛媛県地域密着型サービス協会に入会しており、地区の連絡会にも参加している。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	定期的に職員と面談する機会を設けており、管理者からの報告によって適時必要な対応をしてけている。	◎	◎	○	年1回、法人代表者と職員の面談がある。法人代表者は事業所を訪れ、職員の話をしている。
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	研修・勉強会を開催して各職員の考えを意見交換し、学ぶ機会をもうけている。				
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	職員会やミーティングで話あっている。またその場その場でも話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切なケアが発見された場合は、発見者は管理者に報告する義務があり、管理者は代表者への報告、必要に応じ松山市へ報告することとしている。			○	管理者は、職員に対して日々の中で、何か気になることを見つけたら報告するように話しているが、さらに、マニュアルなどをとらえて、繰り返し学んでいくような取り組みが期待される。
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	現場での様子を適宜見る機会を設けており、必要時には面談を行うようにしている。				
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。	◎	研修を通じ理解している。また繰り返し研修を行っている。				
		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。	◎	身体拘束排除委員会を設けており、3か月に1回以上委員会を開催しはなしあっている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	拘束・施設への要望は受け入れず、対応方法については話し合い理解を得ている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	現在対象となる方はいないが、必要となれば制度の利用や理解を深めていきたい。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	相談があった場合には説明や紹介ができるよう職員で研修をしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	連携が図れるように通常時に情報交換や連絡が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	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時のマニュアルを作成しており、その際には、管理者や訪問看護に連絡とれるようにしており、職員に周知している。					
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	事業所内・法人内で行っている救命救急の研修に積極的に参加し、その時の対応方法を学んでいる。					
		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。	○	些細な事でもヒヤリハットにまとめるよう指示しているが少ないのが現状である。報告書は必ず迅速に検討会を行っている。					
		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。	○	ミーティングや申し送りで共有し、リスクを話し合い、事故防止に取り組んでいる。					
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアル作成しており、対応方法について検討しているが、事例がほとんどない。					
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	事例はないが担当窓口を設置しており手順に沿ってスムーズに対応できるようにしている。					
		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。	△	対応事例がないが、その際には対応策の指示や経過を記録し、解決に至るように努めるようにしている。					
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をついている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	事業所の相談窓口は管理者が担当している。利用者からの意見や要望、苦情に関しては個別の方が利用者も言いやすいと思うので、日々の生活でその様な機会を設けるように努めている。			○	日々の会話の中で聞いている。利用者から椅子やベッドマットなどを新しくしてほしいと希望があり、修理したり、交換したりして対応している。	
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をついている。(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)	○	事業所の相談窓口は管理者が担当している。家族会で機会は設けているが、家族によっては個別にお伺いしたり、第三者の方が言いやすかったりする方があるので、家族会会長にも窓口としての協力してもらっている。	○		△	電話でやり取りする際に聞いている。家族会の報告を行っているが、さらに、利用する側にある家族への運営についての報告、参加をすすめてほしい。	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情の公的窓口については玄関に提示している。また、契約書にも明示しており、契約時にその説明もしている。					
		d	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いている。	○	代表者は頻回に現場に入り、利用者様や職員と交流の機会を作っている。					
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者は定期的な職員と面談する機会を設け、個人の意見や提案を聞いている。				○	管理者は、職員と一緒にケアに取り組みながら聞いている。物品の購入等の提案が多い。
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に1回、自己評価を行っており、自己点検を行っている。					
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	現状確認し改善できるように努めている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	取り組んでいるが、目標計画によっては中々進捗状況・達成状況が把握できていないのが現状である。					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	現状ではできていない。運営推進会議は通常通り出来るようになれば、そのような事にも取り組んでいきたい。	○	○	×		サービス評価については報告を行っていない。モニターをしてもらい取り組みは行っていない。
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	全ての職員とまではできていない。各フロアーリーダーとは適宜話し合いしている。					
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル作成している。自主的に防災指導も受けている。					
		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。	△	夜間・日中でできているが全ての災害に対応した訓練はできていない。					
		d	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。	○	業者により設備点検を定期的実施している。保管物に関しては賞味期限を記載し確認を行っている。					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	以前は出来ていたが、コロナ禍に伴い、外部の方との接触を避けている為、現在は出来ていない。	○	◎	×		この一年間では、2回事業所内で自主防災訓練を行った。さらに、地域との協力支援体制を確保できるような取り組みに工夫してほしい。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	以前は出来ていたが、コロナ禍に伴い、外部の方との接触を避けている為、現在は出来ていない。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	×	以前は出来ていたが、コロナ禍に伴い、外部の方との接触を避けている為、現在は出来ていない。状況が落ち着けば、そのような事にも積極的に取り組んでいきたい。				特に取り組んでいない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	事例はないが、要望があれば相談支援を行える体制はできている。		×	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナ禍に伴い、外部の方との接触を避けている為、現在は出来ていない。状況が落ち着けば、そのような事にも積極的に取り組んでいきたい。				
		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。	△	コロナ禍に伴い、外部の方との接触を避けている為、現在は出来ていない。状況が落ち着けば、そのような事にも積極的に取り組んでいきたい。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域イベントや活動等はコロナ禍に伴い、中止になっている。地域連絡会への参加はできるだけ行い他事業所等との連携や関係性を構築できるように努めている。			△	