

(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 7 年 10 月 8 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870105834
事業所名	グループホーム媛の華
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏 名	藤田 婦久美
自己評価作成日	令和 7 年 9 月 1 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 安心安全で楽しく、地域の中で共に支えあって生活できる場を提供する。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 優先順位1／項目番号37 ①職員の入退職、担当者異動の報告に関して 職員の入退職に伴う担当者の異動があった際には、ご家族に対しては、月々のご利用者請求とともに書面(お手紙)にてお知らせしている。 それ以前でも、ご家族と電話連絡を取り合う機会があったとき、あるいは面会に来られたときを利用して新担当者を紹介している。 ②設備リフォーム等の報告 運営推進会議報告書において詳細を記載して、ご家族に対して郵送している。 優先順位2／項目番号39 地域ネットワークの形成・充実にに関して 地域の催事への参加を継続していくとともに、グループホーム協会の会合や近隣のグループホームの運営推進会議への参加を通じて災害防止のための知識を新たにし、ネットワーク作りに取り組んでいる。 優先順位3については令和6年度4月の運営推進会議において報告済みである。 優先順位4については現在も試行錯誤しながら継続中である。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、平成18年に開設され、2階建ての建物で2ユニットを運営している。周辺には、賃貸住宅などが多いこともあり、地域住民との関わりは多くないが、近くの小学校の運動会や文化祭、防災訓練に利用者と一緒に見学に行くことがある。また、近くの児童館の職員をはじめ、いろいろな立場の方が運営推進会議のメンバーになっているため、事業所の取組みなどについて話し合うことができている。職員は、日々の関わりの中で利用者から希望を引き出したり、言動から汲み取ったりして、利用者の希望や思いに添えるように努めている。献立は、外部業者に委託して決めてもらっているが、月に数回、小豆ご飯や寿司等を事業所で提供するほか、おやつもほぼ職員が手づくりするなど、利用者の希望に添うように努めている。看取りについては、利用者や家族の思いを聞き、主治医や看護師とも連携を取りながら、事業所としてできる限りのことに取り組んでいる。
--	--	---

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。	○	本人の希望、今までの生活状況など聞き取りしたうえで、意向を把握している。	◎		◎	入居時に、利用者や家族から暮らし方の希望等を聞き、フェイスシートに記録し職員間で共有している。入居後も職員が定期的に希望を聞くほか、日々の関わりの中でも思いを引き出せるような声かけを行い、思いを汲み取れるよう努めている。
		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。	○	家族様等の話を聞き、本人に最適の暮らしを把握している。				
		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。	○	面会時等に、今までの生活の様子、思いのなどの聞き取りをし、意向確認をしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	日誌に日々の様子を残し、皆で共有するようにしている。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	個人の意見だけでなく、話し合いの上で本人の思いを共有するようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時、生活暦シートを記入していただき、それを基に直接聞いたり、家族に話を聞いている。			◎	入居時に、家族に生活歴シートを記入してもらい、性格や趣味、好みの音楽、馴染みの人や場所等を把握している。暮らしの中で新たに知り得た情報は、記録する文字の色を変えて、分かりやすく追記している。また、入居前に利用していたサービス事業所や介護支援専門員からも情報を得て、記録に残している。
		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。	○	日々記録に残すことで、出来る、出来ない等の把握をしている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々記録に残すことにより、職員間で共有し、リズムをつかむようにしている。				
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。	○	日々違ってくるので、申し送り等で様子を確認し、今何を求めているかを把握している。			○	入居時の聞き取り及び利用者や家族からの情報をもとに、利用者がどのような暮らしを求めているのか、職員間で利用者を主役に、話し合い検討している。
		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。	○	申し送り、日誌等活用し、課題を把握するよう努めている。				
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。	◎	本人の日々の様子や会話から意向をくみ取ったり、家族からの話や生活暦シートも参考に、反映するようにしている。				介護計画は、利用者や家族の要望のほか、主治医や職員の意見などを取り入れて作成している。また、利用者の要望を反映したり、残存機能を活かしたりした計画作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人、家族へ意向を確認したり、医療面については、かかりつけ医へ相談し、それぞれの意見を反映するようにしている。	○		◎	
		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。	◎	状態の変化に合わせながら、その人らしい過ごし方が出来るように工夫している。(声かけ、タッピング等)				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族様には、面会時に本人の好きな食べ物などを持参していただくなど、協力をお願いしている。地域とは出来ていない。				

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
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。	○	担当者を中心としてモニタリングを行うことで、職員間で共有できる体制をとっている。	/	/	○	介護計画は、利用者一人ひとりのファイルに綴じており、職員がすぐに確認できるようになっている。介護記録の中で介護計画のサービス内容の実施状況が分かりやすいよう、サービス内容の番号を記入する欄を設けているが、その活用方法等は職員により差がある。今後は、サービス内容の実施状況の記入や活用の統一を図り、スムーズにモニタリングにつなげられるよう、な取組みに期待したい。
		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。	○	介護記録に計画書を貼り、それに基づいて記録するようにしている。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的(3か月ごと)にモニタリングを行っている。	/	/	◎	モニタリングは3か月に1回行うほか、利用者一人ひとりの介護計画の期間に応じて見直しを行っている。毎日の申し送りや月1回行っている職員会議で、利用者の現状確認をしている。利用者の身体状態等に変化が生じた場合は、利用者や家族、主治医や職員で状況を検討し、現状に合った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。	◎	担当者が中心となり、有無にかかわらず、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。	◎	変化が見られたときは、主治医に報告し、指示をあおいだ上で、家族へも報告。現状に見合った計画書を作成するようにしている。	/	/	◎	
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。	◎	月1回の職員会議で話し合いをしている。急を要するときは職員間の連絡ノートを活用し、全体に行き渡るようにしている。	/	/	◎	月1回ユニット合同で職員会議を行っており、利用者の現状確認や課題、運営上の事柄等の意見交換を行い、職員間で話し合っている。また、合わせて内部研修も実施しており、職員が講師役を担うなど、職員同士が学びあえる機会を設けている。会議は、日勤帯に行っており、勤務上参加できなかった職員は、後日連絡ノートで内容を確認している。
		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。	○	職員間の連絡ノートを活用し意見交換できるようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	人材不足のため、全員参加は難しい。連絡ノートがその役割を果たしている。	/	/	◎	
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)	○	朝・夕の申し送りを通して、合わせるようにしている。	◎	/	◎	毎日の申し送りは、日勤と夜勤の勤務交代時に行っており、連絡事項を共有している。職員は、出勤時に必ず引き継ぎノートを確認し、サインを残しており、必要な情報を職員全員が共有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。	○	朝に聞き取りをし、何をしたいのか？出来る限りきぼう	/	/	/	職員は、利用者との会話を大切にしており、レクリエーションは何をしたいか、脳トレはどの種類をしたいかなど、利用者を選んでもらえるような機会を日常的につくっている。また、利用者から食べたいものの希望が出る事が多く、リクエストの多い小豆ご飯や寿司等を毎月の献立に取り入れている。
		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)	○	例えば脳トレなども何種類か提案し、その中より決定していただくようにしている。	/	/	◎	
		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)	○	できる限り希望に添うようには努力しているが、集団生活であるため、ある程度の時間は共有するようになる。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	日々の様子を職員間で共有し、どのようにしたらよいか話している。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	必ず声かけ、アイコンタクト、ボディタッチを忘れずしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	研修を行っている。又、日々の業務の中で注意しあっている。	○	◎	○	職員は、内部研修等で、定期的に利用者の人権や尊厳について学んでおり、言葉遣いなどを普段から意識するように努めている。気になる声かけなどが見られた場合は、職員間で話し合って考える機会を設けている。居室へ入室する際は、ノックや事前に声かけをしているが、利用者が居室に不在の際に、ついそのまま入室することもあるため、管理者は職員に対して、意識付けを行う必要性を感じている。換気のために居室のドアを開けていることもあるが、居室内が見え過ぎないようにレースの暖簾をかけ、プライバシー保護に努めている。
		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。	○	入浴日には、必ずのれんをかけて、入っていただいている。	/	/	/	
		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。	○	居室に入る際には、ノック、声かけし訪室するように努めている。	/	/	○	
		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。	○	研修を行い、一人一人が理解するよう努めている。記録を行う際には、外部、利用者様に見えないよう努めている。	/	/	/	

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
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。	○	どんな小さなことでも「ありがとうございます。助かりましたよ。」と伝えることを必ず行う。				職員は、利用者の性格や個性のほか、利用者同士の関係性を理解しており、トラブルになりそうな場合には職員が間に入って対応したり、席の配置を工夫したりしている。利用者の中には、他の利用者の体調を気遣ったり、新しく入居した利用者に声をかけたりする場面も見られ、職員は利用者同士の交流や支え合いを見守っている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者間の交流を大切にし、自分たちで出来ることをしていただけるよう支援している。				
		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)。	○	早め早めに職員が入っている。徐々に別の話題を提供することで、トラブルとならないよう努めている。			○	
		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。	○	少し様子を見て、いつ間に入るかを見極め解消に努めている。				
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。	○	生活暦シートで家族に聞いたり、ご本人との会話の中でも把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	○	面会ができるようになり、気軽に訪れていただけるようになってきた。コロナ禍で思うように会うことができなかったり、外出もままならない状況が続いていたので、徐々に関係を取り戻していただけるよう支援している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	暑さのため、居室で過ごしていただくことがほとんどであったが、徐々に庭の散歩、外出等を実行していきたい。家族様にも声かけしていきたい。	○	○	○	それぞれのユニットで少人数ずつ初詣や花見、ドライブに出かける機会をつくっている。車いすの利用者も職員と一緒に事業所周辺を散歩したり、外気浴をしたりして、季節を感じられるように取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	家族には協力をお願いしている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	心理症状などで分かりづらい時には、主治医に相談し、意見をあおぐようにしている。それに沿って不安、不穏を取り除くようケアに努めている。				職員は、利用者一人ひとりの身体状態や日常生活動作の範囲を把握しており、日々の支援において、必要以上に手や口を出さないようにしている。利用者が普段できていることであっても、体調等によってできないこともあるため、職員はその時々の状態を観察しながら、身体機能の維持を図れるような支援を行っている。
		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。	○	分かりづらい時には、主治医に相談するようにし、その上で職員間で話し合い、維持、向上が図れるよう取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	日々の生活の中で、しっかりと見極め、出来る事はしていただくようにしているが、つつい口を出したり、手を出したりすることもあるので寄り添う姿勢で対応するように努めている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	一人一人の生活を見極めた上で余暇活動に取り入れており、お手伝いをお願いしている。				その日の献立をホワイトボードに書いてもらったり、洗濯物干しや洗濯物たたみをしてもらったりするなど、利用者一人ひとりのできることや得意なことを活かした役割を担ってもらい、職員はその都度感謝を伝えている。車いすの利用者に対しても、洗濯物を室内干しする際に、できる範囲で手伝ってもらえるように工夫をするなど、配慮している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	その方の出来る事を見極め、役割、出番をつくるように心がけている。	○	◎	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	自分の好みの道具を使用して整髪できている。				2～3か月に1回、定期的に訪問理容の来訪があり、好みの髪型に散髪してもらっている。ベッド上で過ごす時間が多い利用者も、負担のかからない体制で散髪を行っている。毎朝、利用者全員に整容を行うほか、衣類の汚れや乱れなどがあれば、職員がさりげなく声をかけるなど、利用者のプライドに配慮したケアを行っている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	例)カットする時など本人の希望に合うようにしている。洗顔、シャンプー等も本人の希望のものが使用できるようにしている。				
		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。	○	何枚か洋服等の候補を出して、一緒に選ぶようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その時の季節、行事に合った洋服を提案し、本人に選んでいただくようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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)	○	日頃より気かけながら、さりげなく声をかけるようにしている。食後は特に気を付ける。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ前は出かけていた方もおられたが、現在は2～3か月に一度、理容師が来訪し散髪している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	起床後、整容を行っている。				
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。	◎	ゆっくり楽しく食べていただく。				外部業者に、献立の作成や食材の配達を委託している。事業所では、汁物とおかず一品の調理のほか、炊飯を行っており、利用者は、調理の音や匂いなどを感じることができている。レトルトで届くおかずは、湯煎等を行って利用者に提供している。業者が作成した献立とは別に、月1回程度は、利用者からリクエストの多い寿司や小豆ご飯を提供するほか、職員が手づくりしたおやつも提供されており、この夏はさっぱりと食べられるゼリーが好評であった。アレルギーの有無は、入居時に把握し、代替食を提供している。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やソフト食に変更している。食器類は、事業所で用意した使いやすいものを使用している。職員は、利用者の食事の見守りや介助に専念しており、別室で食事をしている。献立は業者の栄養士が作成しているが、事業所から要望や意見は伝えることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	外部業者に献立、食材の配達等の依頼をし、調理は施設で行っている。調理、後片付けは感染防止の観点から行っていない。			△	
		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。	○	下膳など一緒に行って下さる。台ふきも皆さんが協力して下さる。				
		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。	◎	把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	定期的に業者の献立とは別に提供している。季節感も大切にしている。小豆ご飯、寿司、カレー、パン食等			◎	
		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)	◎	特に彩には気を付けている。また、身体機能、体調に合わせた調理方法をし提供している。ソフト食も使用している。				
		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。	○	それぞれ別のものを使用し、私物感を出している。			○	
		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。	△	ホームでは職員は弁当を持参しているため、一緒に食事を囲むことはないが、食事中は見守りを怠らず、ゆっくりよく嚥んで食べて下さい等声かけをしている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通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。	○	食事前にはしっかり声かけし、これから朝ご飯を食べます等と伝えている。	◎		◎	
		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。	○	食事形態、嗜好品など主治医に相談してから提供している。				
		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。	○	主治医に相談している。また、家族にも報告している。ホームでも脱水にならないよう補水液、野菜ジュース、牛乳等はお出しするが、それでも難しい時は嗜好品など家族より提供していただくこともある。				
		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。	○	業者が入っている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具、食器等は食器洗浄機を使用している。届いた食材は、すぐ冷蔵・冷凍庫に保管している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	週2回、歯科往診があり口腔ケアの必要性、重要性はしっかり理解できている。				職員は毎食後、利用者全員に口腔ケアを行っている。自力で歯磨きができる利用者に対して、仕上げ磨きを行ったり、磨き残しがないか口腔内を確認したりしている。月2回は、歯科医が訪問して口腔内の状況を診てもらっており、異常があればすぐに対応できるようになっている。口腔内の状態に応じて、スポンジブラシなどの口腔ケア用品を使用したり、歯科医からアドバイスを受けたりするなど、口腔内の清潔保持に取り組んでいる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	歯科医より報告を受け、把握できている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯磨き等の正しい仕方を学び、支援できている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	仕上げは職員が行っている。				
		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、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	◎	歯科医の往診あり			◎	
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。	◎	入居時、おむつ使用であっても誘導回数を増やしたりすることで、おつむからパンツへの移行を促し、トイレでの排泄につなげている。				常時おむつを使用している利用者もいるが、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して声かけを行うなど、なるべくおむつや紙パンツに頼らないケアに努めており、おむつから紙パンツに変わったり、パッドの使用量が減ったりした利用者もいる。利用者に合った排泄用品が使用できているかどうか、定期的に職員間で検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	水分不足等で便秘につながり、不穏状態に陥りやすくなること等は理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	◎	毎回チェック表に記入することで把握できている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	例）日中・夜間でパット、紙おむつを使用したりしている。基本日中はトイレでの排泄を促している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	職員間で話し合い、水分、食理量を検討したり、主治医に相談し、薬の調整等細かくしている。				
		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。	◎	チェック表を基に時間誘導を行い、トイレで排泄できるよう支援している。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	本人、家族の同意を得られるよう職員間で決定している。また、持ち込みの家族様には、このようなものが使用しやすいことを伝え持参していただいている。				
		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。	◎	個々に合わせ使い分けている。				
		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）	○	色々工夫して、自然排便を心がけているが、服薬等により便秘になりやすいこともあるので、主治医に相談して対応している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	人員の都合もあり、希望に添えてはいない。週2回以上、20分程度で入浴していただいている。	◎		○	基本的に週2回、午前中に入浴支援を行っているが、利用者の体調や気分不良により、時間をずらしたり、清拭を行ったりするなど、柔軟に対応している。1階ユニットには機械浴があり、2階の利用者も含めて、重度の利用者も安全に湯船に浸かることができる。入浴支援について、1対1の空間で職員がゆっくり話を聞くほか、入浴剤を使用したり、冬至にはゆずを浮かべたりするなど、利用者が入浴を楽しめるような工夫をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	入浴中は1対1の対応となるため、色々な話をしながらリラックスタイムとしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	自分で出来る事はしていただき、仕上げは介助するようにして、安心入浴できるよう支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間をずらせたり、色々な言葉かけをすることで納得しながら入浴していただくようにしている。				
		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。	○	前にバイタルチェックをしている。後は補水液等で、水分補給を行い、状態確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	把握できている。				睡眠導入剤などの服薬は、主治医に状態を相談して、効き目の軽いものから開始したり、漢方薬を試したりするなど、利用者の心身状態に負担が過度にかからないように努めている。入居前に服用していた薬については、主治医と必要性を検討し、必要でない薬は減らしているように取り組んでいる。
		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。	○	日中は1時間程度の休息にようにしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日誌に細かく記入しており、それに基づいて総合的支援を行っている。			◎	
		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。	○	昼食後、声かけをして休んでいただくようにしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	自由にできるように支援している。				
		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。	○	本人に希望があれば、家族様の同意を得たうえで手助け等支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望があれば電話できるよう支援している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた旨を電話するなどして音信できている。				
		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。	○	特に不穏時等は、いつでもかけて下さっていいですよという協力をしていただいている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているがトラブルなることもあるため、原則所持することは遠慮していただいている。家族様には同意を得ている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	外出時の買い物は難しいが、その分、家族様をお願いしている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族様に支援をお願いしている。				
		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。	○	原則、お金は預かっていない。				
		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)。	○	原則、お金は預かっていない。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	外部受診や必要な物品購入等、家族に依頼ができ場合のみ、職員が対応する。	◎		○	感染症対策のため、面会の時間や人数、年齢制限などを設けているが、居室で面会できるようにしている。家族と一緒に外出する利用者もいるなど、利用者や家族の希望に合わせて柔軟に対応している。在宅マッサージなど、入居前に利用していた外部のサービスも継続できるようにしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	庭に花を植えたり、飾りを置いたり工夫している。	○	◎	○	駐車場の入り口には、道路から見える場所に大きな看板が設置されており、来訪者に場所を分かりやすくしている。玄関周辺には、手入れされた庭木や植物のほか、ベンチなどが配置されている。玄関は、利用者の安全や防犯のため施錠しているが、来客時にはインターホンですぐに対応できるようにしている。

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
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。）	○	全てにおいて家庭的な雰囲気にしてりつもりではある。	○	◎	○	毎月リビングの壁面に、季節に合ったタペストリーを飾っており、訪問調査日には、秋らしい色彩のタペストリーが飾られていた。また、春には桜を生けたり、夏には夏野菜やスイカを食べたりするなど、室内でも季節を感じられるような工夫をしている。事業所内は匂いや清潔感に配慮し、換気や清掃を毎日こまめに行っている。キッチンは、リビングの一角でオープンキッチンとなっており、利用者がホワイトボードに書いた献立を掛けている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎朝、室内、リビング等そうじをしている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	庭に咲いてある花をフロア内に飾っている。また金魚を飼育しており、話しかけたり、嬉しそうに眺める利用者さんもある。	/	/	○	
		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。	○	独りになれる場所は居室のみとなっているが、リビングでの席の位置など工夫している。	/	/	/	
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。	○	家で使用していた愛着のあるものなどを置くことにより、居心地よく過ごしていただいている。	◎	/	○	居室には、ベッドやタンスが備え付けられており、衣類等を十分に収納することができる。希望に応じて、時刻が分かりやすい時計を事業所で用意している。また、家族との面会時の写真や自分の作品などを飾ったり、使い慣れたものや好みの雑貨類を持ち込んだりして、居心地の良い空間づくりを行っている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	タンス内の配置等、分かりやすくしm、何がはいっているかなどを記入し混乱しないよう工夫している。	/	/	○	居室の場所を迷う利用者には、目印となるような飾りをドアにつけたり、職員がその都度一緒に居室まで行ったりするなど、混乱ないように配慮している。希望する利用者には、事業所で時計を用意して、利用者自身で時間を確認できるようにしている。新聞や雑誌類はリビングに置いてあり、利用者が気軽に手に取れるようにしている。
		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）	○	出来る限り希望に添えるようにはしているが、認知レベルに添った対応をしている。こちらで預かって必要時に使用していただくようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、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）	×	理解はできているが、道路側であり、防犯等の危険があるため、現在は施錠している。	×	◎	○	事業所の駐車場の目の前が交通量の多い道路であるため、玄関は、安全面と防犯面から家族に説明を行った上で、基本的に施錠しており、来客時はインターホンで対応している。ユニットの出入口は、日中開けているほか、玄関も1日に数回は換気のために開放している。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、落ちつかない利用者にはゆっくりと話を聞いたり、散歩に出かけたりするなど、その都度利用者の気持ちに寄り添うようにしている。
		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。		29aについて、理由を説明し、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。	○	アセスメント、医療情報等しっかり把握できている。	/	/	/	
		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。	○	細かく記録を行い、職員間で共有し徹底している。	/	/	/	
		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。	○	少しでも変化があれば、協力医療機関へ連絡し、指示をあおいでいる。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	外部受診できるように支援している。	◎	/	/	
		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。	○	家族、事業所、協力医療機関、3者間の連携を密にし、適切な医療が受けられるようにしている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院はご家族にお願いしている。結果報告を受け、その点をかかりつけ医に連絡している。	/	/	/	

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。	○	フェイスシート、アセスメントシートを提供する他、必要に応じて電話でも対応している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	適宜、情報交換、相談をしながら早期退院に向け努めている。				
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。	○	訪問看護ステーションの契約により、訪問時に看護師へ利用者の状態報告や気になることを相談している。基本的に利用者の医療面については、協力医療機関に報告し、指示を仰いでいる。				
		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。	○	訪問看護ステーション、協力医療機関ともに24時間体制であり、基本的に後者へ連絡しており、相談はしやすい。				
		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。	○	重度の利用者は、毎日バイタルチェックを行い、その他の方は入浴日に想定し、体温は毎日測っている。職員間で共有し、必要に応じて協力医療機関へ報告し、早期治療に繋げている。				
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。	○	診察時、医師から説明を受けている。経過や変化を介護記録に残し、家族や協力医療機関等に報告している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬は職員が管理し、その都度職員が服薬介助を行う。				
		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。	○	経過観察し、記録に残し、職員間で情報共有し、話し合っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時にも意向を確認し、状態変化時は家族、医師も含め話し合いを行い、意向確認や方針について共有している。				事業所では、10年程前から看取り支援を実施しており、訪問調査日時点では2名の利用者の看取り支援を行っている。事業所で策定している「看取り介護指針」を入居時と状態変化時に利用者や家族に説明し、事業所としてできることやできないことを明確にしている。看取りの方針について主治医が家族に説明し、家族の希望を聞きながら方針を共有できるようにカンファレンスを行っている。看取り支援が終わった際には、職員間で振り返りを行い、今後より良い看取り支援が実施できるように話し合っている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	○	主治医に相談し、家族に状態をしっかり把握していただいた上で方針を共有している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方針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。	○	その都度話し合いをして、チームケアでの支援に努めている。不安を抱える職員に対しては助言をしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居時や状態変化時の話し合いの場などで、医師や施設から説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医師や看護師、家族間との報告や相談で、より良い支援ができるよう努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族が面会に来所された時など、話を傾聴したり、寄り添うような声かけができるよう努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	月1回の職員会・研修会で学んでいる。				
		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。	○	日頃より話し合いをし、また、職員会議時にも対応している。				
		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。	○	日頃より情報を入手している。申し送り時に各職員にも伝えている。				
		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。	○	徹底している。自分で丁寧に出来ない方は、全介助し清潔を保っている。				

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。	○	月1回報告の手紙を送ったり、面会時や電話でもやり取りし、関係作りに努めている。				家族に対して、運営推進会議や事業所の行事などの参加の呼びかけを行っているが、参加人数が増えていないため、案内を継続するとともに、会議や行事の内容を検討している。利用者の担当職員が近況報告や日常の様子の写真を家族に毎月送付するほか、家族に説明した上で、事業所のホームページにも利用者の様子を日常的に掲載している。家族の面会時には、職員から家族に声をかけて利用者の近況を話すなど、相談しやすい雰囲気づくりに努めている。
		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)	△	現在はできていないが、ころなも落ち着いてきているので、そのような場を増やしていきたいと思う。	○		○	
		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)	◎	月に1回コメントノートに記入して手紙として送っている。	◎		◎	
		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)	○	家族に今のご本人様のことをお伝えし、対応して支援している。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会を通じて報告をしている。	○		◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	ケアプランを作成し、みんなで話し合い、家族にもお伝えをしている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時や電話で、ご本人の今をしっかりとお伝えしている。			○	
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)	○	文書、口頭で説明し、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。	○	文書で行っている。退居時にも再説明している。				
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。	○	推進会議や行事の案内をしたり理解を図っていた。		○		近くの小学校の運動会や文化祭などの行事に、利用者と一緒に見に行ったり、近くの児童館の職員に運営推進会議に参加してもらったりするなど、地域とのつながりを深められるように努めている。
		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)	○	近隣に味生小学校があり、運動会、文化祭に出向くことがある。		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	見守りや支援までの関係性は築けてないように思う。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	コロナ以降はできていない。こちらが出て行くことで、働きかけていきたい。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	目が合えば会釈やあいさつをする程度である。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	クリスマス、敬老会、祭りなど地域の子供たちが訪問してくれている。しかし活動の支援等は、まだまだ行えていない。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	運営推進会で他施設との交流を進めている。近くに散歩へ出かけたり、公民館行事、小学校の運動会などにも出向いて、少しずつではあるが、関係ができるよう努力している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	書面にて案内を送付し、参加を募っている。いつもではないが、ご家族の参加もある。	○	/	○	運営推進会議は、松山市社会福祉協議会職員や地域包括支援センター職員、児童館職員、近くのグループホーム職員、家族、利用者などの参加を得て開催している。会議では、利用者の日常の様子の写真を見たり、事業所の取り組みや利用者の様子について報告したりして、参加者と意見交換を行っている。議事録は、行事の際の写真や新たに導入した設備の説明等を記載して、運営推進会議の参加者や家族に送付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	評価への取り組み等は、毎回行っており、結果についても報告、見直しを行うようにしている。	/	◎	◎	
		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。	○	各自テーマを決め発表している。一人でも多く参加できるよう、時間帯の工夫をしている。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	年度ごとに運営方針の見直しをして、反省点ならびに今後の取り組み方法について情報共有している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	入居の際、利用者様、家族様に対して説明している。 施設玄関入って分かりやすいところに、閲覧できるよう掲示している。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	現在介護職員14名のうち11名が介護福祉士資格を保有しています。今後はより専門的な技能やノウハウを取得してもらうために、実践者研修。実践リーダー研修の受講を全面的に支援していく予定です。	/	/	/	代表者は、事業所にいることが多く、普段から職員の声を聞いて、働きやすい環境づくりに努めている。勤務歴が長い職員が多く、待遇面や資格取得に向けたサポート体制などを整えている。研修の参加費用は、事業所が負担しており、職員が意欲を持って働くことができるように支援している。
		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。	○	自分自身の業務を行いながら、出来る範囲で、他職員へのアドバイスをを行っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の就労年数、保有資格に応じて可能な限り公平な賃金を支給することを心がけています	/	/	/	
		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)	○	昨年、グループホーム協会に加入して情報を得る努力をしています。今後は、他のグループホームが開催する運営推進会議にも参加させて、より広い気付きを得てほしいと考えています。	/	/	/	
		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。	△	現時点においては、ストレス解消のための特段の措置を講じることはできておりません。今後、代表者自身が外部研修を受講するなどして、介護職員のストレスの内容や程度、その解消に向けた取り組みを学んでいく予定です。	○	◎	○	
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。	○	どのような行為が虐待にあたるのか等は、繰り返し周知できている。また、虐待が疑われる際に、どのような対処をすべきかに関しては、管理者、リーダーが中心となり、中途半端にならないよう話し合いをして、解決するようにしている。	/	/	○	虐待防止や不適切ケアについての研修を定期的に行っており、職員全員が学べる機会をつくっている。不適切ケアやスピーチロックについては、職員に普段のケアを振り返りながら具体的に理解してもらえるよう努めている。慌てた時などに、つい口にしてしまう言葉については、職員が言葉の言い換えを具体的に理解できるように、資料を配付して振り返る機会をつくっている。
		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。	○	口頭で話したり、職員間の連絡ノートを活用し、各自の意見交換をしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々、話しかける機会を設け、少しでも軽減してもらえるよう工夫している。	/	/	/	
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。	○	常々話し合い、理解を深めてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	個々により対応は変わってくるため、その都度、職員全員の意見を出し合って、統一できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	ケアの取り組みや工夫を、その都度、家族様に報告し、理解を図っている。(家族様の要望もしっかり聞いている。)	/	/	/	

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
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。	○	キーパーソンが遠方に居住している等で、必要な協力を得ることが困難な場合などには、後見制度の存在を説明し、実際に利用されている利用者もおられる。	/	/	/	
		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。	○	事業所だけでは解決できない事があれば、専門機関、包括センターへ相談し、連携体制を築いている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルの周知はもちろん、実際にケガ等あった場合には緊急会議を開き、対応等に問題がなかったかについて話し合いを行っている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に勉強会、訓練を行い対応できるようにしている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	○	報告書にまとめ、検討会を開き、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。	○	個々ケアの中で検討し、事故防止に取り組んでいる。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルが古いため、作り直しを検討している。	/	/	/	
		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。	○	苦情等については、代表者へ報告した上で管理者、ケアマネ、リーダーが主となり対応するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	何度も話し合いを持ち、経過、結果を伝えながら納得を得るようにしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	窓口としては、管理者、ケアマネ、リーダー等が中心になり、意見や要望、苦情を聞くようにしている。また、家族様とは出来る限り密に連絡をとり、聞くようにしている。	○	/	◎	利用者からは、普段の関わりの中から要望を聞いたり、思いを引き出したりしている。家族からは、気軽に要望を伝えられるように、面会時や電話連絡時に意見等を聞くようにしている。管理者は、普段から職員と一緒に利用者のケアにあたっており、日常的に職員の提案や意見を聞いて、利用者本位のケアが実践できるように検討している。
		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。	○	何か困り事、悩み等の相談について、対応が難しい時は、地域包括センターを紹介している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	特に代表者用の個室はないために、週3～4日の出勤日には共用フロアで就労することでご利用者の状態の把握に努め、現場の職員の意見を聞き、厨房を手伝うなど職員の負担を軽減するための努力はしています。	/	/	/	
		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。	○	申し送りの時、またその都度、声を聴くように努めている。意見を出し合いながら利用者本位の支援に向けている。	/	/	◎	
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。	○	これまでは目の前の外部評価に先立って意見を交換するのみで、定期的に自己評価に取り組むということをしていませんでしたが、今後は年一度は自己評価の機会を設けたいと考えています。	/	/	/	外部評価の結果や目標達成計画については、運営推進会議で報告し、参加者から意見を聞いている。今回の外部評価の受審後からは、立てた目標に対する取り組み状況や成果についても、運営推進会議で報告する予定としている。また、事業所のホームページには、外部評価の結果が閲覧できるようにしている。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	前回の外部評価でご指摘のあった事項に関しては、それを常に念頭に置いて、ご家族やご利用者の要望に沿うよう努力しています。	/	/	/	
		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。	○	外部表評価の結果は、必ず直後の運営推進会において概略を発表し、地域包括支援センター、市社協のご担当者から意見を頂戴する仕組みをとっています。	○	○	○	
		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。	△	外部評価において指摘された事項に関する目標達成計画は、直後の運営推進会において発表していますが、その成果を発表することはしておりませんでした。今後は、外部評価から1年を経過した時点で成果の発表を行うことを心がけます。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、いつでも見れるようにしている。				運営推進会議の中で、想定している災害時の避難方法等について報告し、参加者と話し合っている。また、児童館や他のグループホームの取り組みも聞いて参考にしている。今後、運営推進会議の中で避難訓練の様子を見てもらうなどして、災害時における具体的な協力体制が築けるように検討する予定としている。
		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。	○	避難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。	◎	定期的に点検している。				
		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。	○	消防署立ち合いの避難訓練を年2回実施しているが、地域住民の参加はなかった。	○	○	○	
		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)	×	消防署立ち合いの避難訓練を年2回実施しているが、他の事業者等とは出来ていない。				
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)	△	直ぐ近くに地域包括センター味生があるため、周辺地域住民は、おそらく地域包括に相談を上げていると思われる。当ホームに手伝えることがあれば、情報を発信していく所存である。				地域住民から相談を受けた際には、パンフレットなどを活用しながら、快く対応している。事業所のホームページには、利用相談や見学希望について気軽に問い合わせできるように掲載している。今後、介護人材の養成に事業所として関われるように、地域の学校にアプローチを行う予定である。
		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。	○	近隣の方から相談を受け、色々な場面で対応することによって支援できている。		×	○	
		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)	×	活用できていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	本年度10月から介護助手が1～2名就労予定です。また、介護学科を設置する大学や専門学校、高校を訪問し介護体験受け入れをアピールしていくつもりです				
		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)	○	推進会にも参加していただき、意見交換を図っている。催し物にま参加(受け入れ)できている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 10 月 8 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870105834
事業所名	グループホーム媛の華
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	藤田 婦久美
自己評価作成日	令和 7 年 8 月 25 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 安心安全で楽しく、地域の中で共に支えあって生活できる場を提供する。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 優先順位1／項目番号37 ①職員の入退職、担当者異動の報告に関して 職員の入退職に伴う担当者の異動があった際には、ご家族に対しては、月々のご利用者請求とともに書面（お手紙）にてお知らせしている。 それ以前でも、ご家族と電話連絡を取り合う機会があったとき、あるいは面会に来られたときを利用して新担当者を紹介している。 ②設備リフォーム等の報告 運営推進会議報告書において詳細を記載して、ご家族に対して郵送している。 優先順位2／項目番号39 地域ネットワークの形成・充実にに関して 地域の催事への参加を継続していくとともに、グループホーム協会の会合や近隣のグループホームの運営推進会議への参加を通じて災害防止のための知識を新たにし、ネットワーク作りに取り組んでいる。 優先順位3については令和6年度4月の運営推進会議において報告済みである。 優先順位4については現在も試行錯誤しながら継続中である。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、平成18年に開設され、2階建ての建物で2ユニットを運営している。周辺には、賃貸住宅などが多いこともあり、地域住民との関わりは多くないが、近くの小学校の運動会や文化祭、防災訓練に利用者と一緒に見学に行くことがある。また、近くの児童館の職員をはじめ、いろいろな立場の方が運営推進会議のメンバーになっているため、事業所の取組みなどについて話しかうことができている。職員は、日々の関わりの中で利用者から希望を引き出したり、言動から汲み取ったりして、利用者の希望や思いに添えるように努めている。献立は、外部業者に委託して決めているが、月に数回、小豆ご飯や寿司等を事業所で提供するほか、おやつもほぼ職員が手づくりするなど、利用者の希望に添うように努めている。看取りについては、利用者や家族の思いを聞き、主治医や看護師とも連携を取りながら、事業所としてできる限りのことに取り組んでいる。
--	--	---

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。	○	入所時に意向を確認している。その後もケアプランの作成時に確認したり、普段の会話から把握するように努めている。	◎		◎	入居時に、利用者や家族から暮らし方の希望等を聞き、フェイスシートに記録し職員間で共有している。入居後も職員が定期的に希望を聞くほか、日々の関わりの中でも思いを引き出せるような声かけを行い、思いを汲み取れるよう努めている。
		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。	○	生活歴や家族からの情報を参考にしている。本人の表情から読み取るなど、本人視点で検討するよう努めている。				
		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。	○	面会時や電話のやりとりの際などに話し合っている。				
		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。	○	介護記録や介護サービス計画書に記入している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員間で適宜話し合い、見落とさないように留意している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人（家族・親戚・友人等）から聞いている。	◎	家族に生活歴シートを前もってお渡しし、記入いただいている。また、入所時にも直接うかがっている。			◎	入居時に、家族に生活歴シートを記入してもらい、性格や趣味、好みの音楽、馴染みの人や場所等を把握している。暮らしの中で新たに知り得た情報は、記録する文字の色を変えて、分かりやすく追記している。また、入居前に利用していたサービス事業所や介護支援専門員からも情報を得て、記録に残している。
		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。	○	手出しをせず、まずは様子観察を行い、残存能力を把握し、職員間で共有する。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。（生活環境・職員のかかわり等）	○	24時間記録しているため、職員間で共有し、状態の把握に努めている。				
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。	◎	本人の希望を聞き、担当者を中心とした情報の共有を行っている。			○	入居時の聞き取り及び利用者や家族からの情報をもとに、利用者がどのような暮らしを求めているのか、職員間で利用者を主役に、話し合い検討している。
		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。	○	課題については、検討し、把握に努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の意向を伺い、想いに沿った計画ができるよう、努めている。				介護計画は、利用者や家族の要望のほか、主治医や職員の意見などを取り入れて作成している。また、利用者の要望を反映したり、残存機能を活かしたりした計画作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人を知ることが課題やケアにつながるため、職員間で話し合って反映に努めている。	○		◎	
		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。	○	本人の想いをくみ取り。その方に合わせた過ごし方ができるよう努めている。				
		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。	○	家族とのコミュニケーションをプランの内容に入れている方もいる。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	作成後に職員間で回覧をしている。介護記録に内容を貼り、共有している。	/	/	○	介護計画は、利用者一人ひとりのファイルに綴じており、職員がすぐに確認できるようになっている。介護記録の中で介護計画のサービス内容の実施状況が分かりやすいよう、サービス内容の番号を記入する欄を設けているが、その活用方法等は職員により差がある。今後は、サービス内容の実施状況の記入や活用の統一を図り、スムーズにモニタリングにつなげられるよう、な取組みに期待したい。
		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。	○	介護記録に記入をし、情報の共有をし、支援している。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じて見直しを行っている。	/	/	◎	モニタリングは3か月に1回行うほか、利用者一人ひとりの介護計画の期間に応じて見直しを行っている。毎日の申し送りや月1回行っている職員会議で、利用者の現状確認をしている。利用者の身体状態等に変化が生じた場合は、利用者や家族、主治医や職員で状況を検討し、現状に合った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。	×	要望や変化がない場合は、3か月に1回程度の見直しをしている。	/	/	○	
		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。	○	本人の状態に変化があった場合は、その都度計画を見直し、必要に応じて作成している。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	朝、夕の引継ぎの場や、必要に応じて話し合う機会を作っている。	/	/	◎	月1回ユニット合同で職員会議を行っており、利用者の現状確認や課題、運営上の事柄等の意見交換を行い、職員間で話し合っている。また、合わせて内部研修も実施しており、職員が講師役を担うなど、職員同士が学びあえる機会を設けている。会議は、日勤帯に行っており、勤務上参加できなかった職員は、後日連絡ノートで内容を確認している。
		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。	○	自分の想いを言い合えるよう、和やかな雰囲気で見えを言いやすいように配慮している。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	できるだけ人数のそろっている日に行うよう努めている。参加できなかった職員には回覧や引継ぎノートで共有している。	/	/	◎	
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)	◎	朝、夕に引継ぎを行い、不在の職員は日誌や引継ぎノートを確認している。	◎	/	◎	毎日の申し送りは、日勤と夜勤の勤務交代時に行っており、連絡事項を共有している。職員は、出勤時に必ず引き継ぎノートを確認し、サインを残しており、必要な情報を職員全員が共有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。	○	したいことを伺い、可能な場合は行う。歌や散歩など行っている。	/	/	/	職員は、利用者との会話を大切にしており、レクリエーションは何をしたいか、脳トレはどの種類をしたいかなど、利用者を選んでもらえるような機会を日常的につくっている。また、利用者から食べたいものの希望が出る事が多く、リクエストの多い小豆ご飯や寿司等を毎月の献立に取り入れている。
		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)	○	入浴後の着替えや、催し物の際には景品を選んでもらったりしている。	/	/	◎	
		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)	○	各利用者ごとに休息の時間を変えたりしている。その日の体調なども考慮している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	昔話をお聞きたり、できるだけコミュニケーションを図り、楽しい雰囲気づくりをしている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	その日の状態、表情を観察し、利用者の訴えを察するよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	施設内研修で、学んだり、職員間で注意喚起をしている。	○	◎	○	職員は、内部研修等で、定期的に利用者の人権や尊厳について学んでおり、言葉遣いなどを普段から意識するように努めている。気になる声かけなどが見られた場合は、職員間で話し合って考える機会を設けている。居室へ入室する際は、ノックや事前に声かけをしているが、利用者が居室に不在の際に、ついそのまま入室することもあるため、管理者は職員に対して、意識付けを行う必要性を感じている。換気のために居室のドアを開けていることもあるが、居室内が見え過ぎないようにレースの暖簾をかけ、プライバシー保護に努めている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	トイレ前で待つなど、配慮している。	/	/	/	
		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。	△	清掃時など、居室にいない場合はそのまま入ってしまうている。	/	/	○	
		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。	◎	施設内研修で学び、理解している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	お手伝いをして下さる方には助かっていることを直接伝え、感謝の意を伝えている。				職員は、利用者の性格や個性のほか、利用者同士の関係性を理解しており、トラブルになりそうな場合には職員が間に入って対応したり、席の配置を工夫したりしている。利用者の中には、他の利用者の体調を気遣ったり、新しく入居した利用者に声をかけたりする場面も見られ、職員は利用者同士の交流や支え合いを見守っている。
		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。	○	研修等で学んでいる。				
		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)。	○	職員が仲裁をしたり、他の方の様子を察して取り入って下さる利用者にはうまく声かけをして、協力してもらっている。			○	
		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。	○	仲裁し、必要に応じて席替えを行っている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時に家族には生活歴シートを記入してもらっている。本人からも話を聞いている。				
		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。	○	面会可能であり、自宅へのみ、外出も可能としている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	施設の周りを散歩したり、駐車場で日光浴をしている。	○	○	○	それぞれのユニットで少人数ずつ初詣や花見、ドライブに出かける機会をつくっている。車いすの利用者も職員と一緒に事業所周辺を散歩したり、外気浴をしたりして、季節を感じられるように取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	現在できていない。				
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。	○	3か月おきにケアプランの見直しを行い、全職員が理解している。				職員は、利用者一人ひとりの身体状態や日常生活動作の範囲を把握しており、日々の支援において、必要以上に手や口を出さないようにしている。利用者が普段できていることであっても、体調等によってできないこともあるため、職員はその時々の状態を観察しながら、身体機能の維持を図れるような支援を行っている。
		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。	○	変化に気づき、その都度管理者を交えて話し合い、対応している。				
		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)	○	できる事、できない事の見極めを行い、お願いしている。	◎		○	
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。	○	把握できている。				その日の献立をホワイトボードに書いてもらったり、洗濯物干しや洗濯物たたみをしてもらったりするなど、利用者一人ひとりのできることや得意なことを活かした役割を担ってもらい、職員はその都度感謝を伝えている。車いすの利用者に対しても、洗濯物を室内干しする際に、できる範囲で手伝ってもらえるように工夫をするなど、配慮している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	管理者を交えて定期的に話し合いをし、取り組んでいる。	○	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	入浴前など、本人と一緒に着る服を決めたりしている。				2～3か月に1回、定期的に訪問理容の来訪があり、好みの髪型に散髪してもらっている。ベッド上で過ごす時間が多い利用者も、負担のかからない体制で散髪を行っている。毎朝、利用者全員に整容を行うほか、衣類の汚れや乱れなどがあれば、職員がさりげなく声をかけるなど、利用者のプライドに配慮したケアを行っている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	コロナ禍前は美容院に行かれる利用者もいた。本人の希望を支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	一緒に考え、支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	近場だが、ドライブに出かけたり、施設内行事の時も楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	◎	声かけに気を付けてできている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナが流行してから行けていない。				
		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。	◎	施設の散髪日にカットしてもらっている。服も更衣している。				
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。	○	職員間で話し合いなどをして理解している。				外部業者に、献立の作成や食材の配達を委託している。事業所では、汁物とおかず一品の調理のほか、炊飯を行っており、利用者は、調理の音や匂いなどを感じることができている。レトルトで届くおかずは、湯煎等を行って利用者に提供している。業者が作成した献立とは別に、月1回程度は、利用者からリクエストの多い寿司や小豆ご飯を提供するほか、職員が手づくりしたおやつも提供されており、この夏はさっぱりと食べられるゼリーが好評であった。アレルギーの有無は、入居時に把握し、代替食を提供している。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やソフト食に変更している。食器類は、事業所で用意した使いやすいものを使用している。職員は、利用者の食事の見守りや介助に専念しており、別室で食事をしている。献立は業者の栄養士が作成しているが、事業所から要望や意見は伝えることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	食材はヨシケイが持ってきてくれる。利用者とともににはできていない。			△	
		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。	△	利用者とともににはできていないが、テーブル拭きなど、できる方にしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握し、別のものに対応している。				
		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。	△	ヨシケイの食材を使っているので、献立は決まっているが、旬の食材は使用している。			◎	
		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）	○	健康状態に合わせて対応できている。				
		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。	○	お茶碗、湯飲み、お箸はその人のものを使用している。			○	
		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。	△	一緒にには食べていない。食べ方や、食べこぼしのサポートはできている。			△	
		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。	○	声かけ(会話)はできている。	◎		◎	
		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。	○	人によって水分摂取量を記入したり、主食の量が医師の指示で決まっている方はきちんと量っている。				
		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。	◎	エンシュアを使用したり、施設で作っている経口補水液を飲んでいただいている。				
		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。	△	ヨシケイの食材を使用しているので、職員で献立の話し合いなどは行っていないが、栄養士のアドバイスは受けている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	夜勤者が消毒をするなど努めている。				

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
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。	◎	訪問歯科(デンタルサポート)の研修を受け、理解している。				職員は毎食後、利用者全員に口腔ケアを行っている。自力で歯磨きができる利用者に対しても、仕上げ磨きを行ったり、磨き残しがないか口腔内を確認したりしている。月2回は、歯科医が訪問して口腔内の状況を診てもらっており、異常があればすぐに対応できるようになっている。口腔内の状態に応じて、スポンジブラシなどの口腔ケア用品を使用したり、歯科医からアドバイスを受けたりするなど、口腔内の清潔保持に取り組んでいる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	デンタルサポートに診ていただき、その結果を把握している。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	研修を定期的にしてもらい、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。	○	声かけをし、支援できている。				
		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)	◎	定期的にデンタルサポートに診てもらっている。声かけや一部介助などをして支援できている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	汚れたら声かけし、すぐに取りかえ、気持ちよく使用してもらっている。本人にも伝え納得してもらっている。				常時おむつを使用している利用者もいるが、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して声かけを行うなど、なるべくおむつや紙パンツに頼らないケアに努めており、おむつから紙パンツに変わったり、パッドの使用量が減ったりした利用者もいる。利用者に合った排泄用品が使用できているかどうか、定期的に職員間で検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。				
		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)	○	職員間で把握し、毎日記入している。				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	職員間で話し合い、その方の状態に合った支援を心掛けている。	◎		◎	
		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。	○	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。	○	時間を決めて誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人や家族さんにも伝え、話し合い、理解してもらっている。				
		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。	◎	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)	○	リハビリや水分補給の声かけを行っている。				
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)。	○	職員の人数が少ないため、シフトが出てから施設内で決められた回数を入っている。(30分位、週2回～3回、適温)	◎		○	基本的に週2回、午前中に入浴支援を行っているが、利用者の体調や気分不良により、時間をずらしたり、清拭を行ったりするなど、柔軟に対応している。1階ユニットには機械浴があり、2階の利用者も含めて、重度の利用者も安全に湯船に浸かることができる。入浴支援について、1対1の空間で職員がゆっくり話を聞くほか、入浴剤を使用したり、冬至にはゆずを浮かべたりするなど、利用者が入浴を楽しめるような工夫をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	ご自身でできる所はしてもらい、できない所は介助している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声かけはするが、それでも拒否がある場合、無理強いはいしていない。				
		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。	○	体温、血圧、サーチの測定をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	△	ある程度は把握し、対応している。				睡眠導入剤などの服薬は、主治医に状態を相談して、効き目の軽いものから開始したり、漢方薬を試したりするなど、利用者の心身状態に負担が過度にかからないように努めている。入居前に服用していた薬については、主治医と必要性を検討し、必要でない薬は減らしているように取り組んでいる。
		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。	○	取り組んでいる。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	職員間で話し合い、かかりつけ医に報告している。			◎	
		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。	○	取り組んでいる。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	利用者の意思に従いながら、家族にコンタクトを取っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	できている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	声かけし、音信が取れるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	無理強いせず、伝えている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	施設内ではお金は所持いただかないようにしている。				
		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。	○	必要であれば、家族に連絡し、許可をいただき、職員が購入している。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	×	施設内では、お金の所持をしていない。				
		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。	×	施設内では、お金の所持をしていない。				
		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)。	○	できている。				
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。	△	努力している。	◎		○	感染症対策のため、面会の時間や人数、年齢制限などを設けているが、居室で面会できるようにしている。家族と一緒に外出する利用者もいるなど、利用者や家族の希望に合わせて柔軟に対応している。在宅マッサージなど、入居前に利用していた外部のサービスも継続できるようにしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	できている。	○	◎	○	駐車場の入り口には、道路から見える場所に大きな看板が設置されており、来訪者に場所を分かりやすくしている。玄関周辺には、手入れされた庭木や植物のほか、ベンチなどが配置されている。玄関は、利用者の安全や防犯のため施錠しているが、来客時にはインターホンですぐに対応できるようにしている。

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
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。）	○	できている。	○	◎	○	毎月リビングの壁面に、季節に合ったタペストリーを飾っており、訪問調査日には、秋らしい色彩のタペストリーが飾られていた。また、春には桜を生けたり、夏には夏野菜やスイカを食べたりするなど、室内でも季節を感じられるような工夫をしている。事業所内は匂いや清潔感に配慮し、換気や清掃を毎日こまめに行っている。キッチンは、リビングの一角でオープンキッチンとなっており、利用者がホワイトボードに書いた献立を掛けている。
		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。	○	できている。			○	
		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。	○	タペストリーを毎月変えて対応している。			○	
		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。	○	できている。				
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。	○	できている。	◎		○	居室には、ベッドやタンスが備え付けられており、衣類等を十分に収納することができる。希望に応じて、時刻が分かりやすい時計を事業所で用意している。また、家族との面会時の写真や自分の作品などを飾ったり、使い慣れたものや好みの雑貨類を持ち込んだりして、居心地の良い空間づくりを行っている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	個人に沿ったケアプランに基づき、自立した生活を送っていただける様配慮に工夫している。			○	居室の場所を迷う利用者には、目印となるような飾りをドアにつけたり、職員がその都度一緒に居室まで行ったりするなど、混乱しないように配慮している。希望する利用者には、事業所で時計を用意して、利用者自身で時間を確認できるようにしている。新聞や雑誌類はリビングに置いてあり、利用者が気軽に手に取れるようにしている。
		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）	○	できている。				
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）	○	最近では、安全のため、日中は玄関に鍵をかけるようになった。	×	◎	○	事業所の駐車場の目の前が交通量の多い道路であるため、玄関は、安全面と防犯面から家族に説明を行った上で、基本的に施錠しており、来客時はインターホンで対応している。ユニットの出入口は、日中開けているほか、玄関も1日に数回は換気のために開放している。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、落ちつかない利用者にはゆっくりと話を聞いたり、散歩に出かけたりするなど、その都度利用者の気持ちに寄り添うようにしている。
		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。	○	家族に報告している。				
(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。	○	把握しているし、伝達もしている。				
		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。	○	できている。				
		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。	○	できている。				
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。	○	利用者と家族との希望に沿って支援している。	◎			
		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。	○	かかりつけ医と両方に連絡しながら支援している。				
		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。	○	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
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、こちらの状況、状態をきちんと正確に伝えるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院へは家族におまかせしている。病院への情報提供はしている。				
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。	○	施設に看護師はいないが、かかりつけ医と、訪問看護(セントケア)と契約しているので、相談はできている。				
		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時間相談できる。				
		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。	○	日々の顔色、バイタル、様子を確認して情報協力している。				
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、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。	○	できている。変化があれば、すぐにかかりつけ医に連絡して対応してもらっている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	手に取り、名前と顔を確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	利用者に変化があると、すぐにかかりつけ医に連絡して、情報提供している。				
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。	◎	契約の際に将来の件、家族とも話し合い、確認している。				事業所では、10年程前から看取り支援を実施しており、訪問調査日時点では2名の利用者の看取り支援を行っている。事業所で策定している「看取り介護指針」を入居時と状態変化時に利用者や家族に説明し、事業所としてできることやできないことを明確にしている。看取りの方針について主治医が家族に説明し、家族の希望を聞きながら方針を共有できるようにカンファレンスを行っている。看取り支援が終わった際には、職員間で振り返りを行い、今後より良い看取り支援が実施できるように話し合っている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	時期が来たとき、家族、職員、かかりつけ医と話し合い、方針を共有している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方針の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	話し合いを行い、チームケアで支援できるよう努めている。不安を抱える職員に対しては助言を行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に重度化、終末期に説明を行い、理解を得るようにしている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	そのたび、話し合いをして、今後に備えて検討している。				
		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)	○	再々、連絡してその度様子を伝えている。				
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。	○	研修を職員全体受けている。				
		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。	○	体制はできている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からの通達やインターネット等から情報を入手し、取り入れている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	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
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。	○	月一のコメントノートを活用して、利用者の事をお知らせしている。				家族に対して、運営推進会議や事業所の行事などの参加の呼びかけを行っているが、参加人数が増えていないため、案内を継続するとともに、会議や行事の内容を検討している。利用者の担当職員が近況報告や日常の様子写真を家族に毎月送付するほか、家族に説明した上で、事業所のホームページにも利用者の様子を日常的に掲載している。家族の面会時には、職員から家族に声をかけて利用者の近況を話すなど、相談しやすい雰囲気づくりに努めている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ以来できていない。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	電話で報告したり、月一のコメントノートも活用している。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	できている。				
		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)	○	2か月に1回の運営推進会議で報告している。	○		◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては、その都度話し合って、対応している。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時や電話でも行っている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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)	○	文書でも口頭でも説明し、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。	○	文書で行っている。退去時にも再度説明している。				
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。	△	今はまだ難しいが、今後できるようになればいいと考えている。		○		近くの小学校の運動会や文化祭などの行事に、利用者と一緒に見に行ったり、近くの児童館の職員に運営推進会議に参加してもらったりするなど、地域とのつながりを深められるように努めている。
		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)	△	まだまだ行事なしでの交流は難しい。近所の方と挨拶をするくらいである。		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	これから増えていってくれればいいと思う。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	今後そういった場所にしていきたいと思う。				
		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。	△	挨拶をする事はできている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	感染症にも留意しながら、今後そういった事を実施していきたいと考えている。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	近隣の方への挨拶から始めて、今後そういった関係の構築もしていきたいと考えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 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。	○	毎回ではないが、参加していただいている。案内を出して参加も促している。	○	/	○	運営推進会議は、松山市社会福祉協議会職員や地域包括支援センター職員、児童館職員、近くのグループホーム職員、家族、利用者などの参加を得て開催している。会議では、利用者の日常の様子の写真を見たり、事業所の取り組みや利用者の様子について報告したりして、参加者と意見交換を行っている。議事録は、行事の際の写真や新たに導入した設備の説明等を記載して、運営推進会議の参加者や家族に送付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	◎	利用者やサービス状況、外部評価の内容、目標達成計画の報告を実施している。	/	◎	◎	
		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。	○	参加しやすい日程に配慮し、担当者がテーマを決定している。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	年度ごとに運営方針を見直し、前年度の施設内研修内容を振り返り、反省点ならびに今後の取り組み方法について情報を共有している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	初めて入居される利用者ならびに家族に対しては運営方針や理念を詳細に説明しているが、入居後は改めて説明する機会を設けられていない。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス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。	◎	現在介護職員14名のうち11名が介護福祉士資格を保有しています。今後はより専門的な技能やノウハウを取得してもらうために、実践者研修。字実践リーダー研修の受講を全面的に支援していく予定です。	/	/	/	代表者は、事業所にいることが多く、普段から職員の声を聞いて、働きやすい環境づくりに努めている。勤務歴が長い職員が多く、待遇面や資格取得に向けたサポート体制などを整えている。研修の参加費用は、事業所が負担しており、職員が意欲を持って働くことができるように支援している。
		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。	○	年度初めに研修計画を作成し、一人でも多くの職員が参加できるようなシステムを採用している（研修日が公休の職員には参加手当を支払う）。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員の就労年数、保有資格に応じて可能な限り公平な賃金を支給することを心がけています。	/	/	/	
		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）	○	外部評価において指摘された事項に関する目標達成計画は、直後の運営推進会において発表していますが、その成果を発表することはしておりませんでした。	/	/	/	
		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。	△	現時点においては、ストレス解消のための特段の措置を講じることはできておりません。今後、代表者自身が外部研修を受講するなどして、介護職員のストレスの内容や程度、その解消に向けた取り組みを学んでいく予定です。	○	◎	○	
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。	○	どのような行為が虐待にあたるのか等は繰り返し周知できている。又、虐待が疑われる際にどのようにに対処すべきかに関しては、管理者、リーダーが中心となり、中途半端にならないよう、話し合いをして解決するようにしている。	/	/	○	虐待防止や不適切ケアについての研修を定期的に行っており、職員全員が学べる機会をつくっている。不適切ケアやスピーチロックについては、職員に普段のケアを振り返りながら具体的に理解してもらえるよう努めている。慌てた時などに、つい口にしてしまう言葉については、職員が言葉の言い換えを具体的に理解できるように、資料を配付して振り返る機会をつくっている。
		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。	○	口頭で話したり、職員間の連絡ノートを活用し、各自の意見交換をしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々、話しかける機会を設け、少しでも軽減してもらえるよう工夫している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	○	常々話し合い、理解を深めてもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	研修や身体的拘束適正化検討委員会を通して話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	家族からそういった要望はないが、各職員が身体拘束にならないように話し合っている。	/	/	/	

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
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。	○	キーパーソンが遠方に居住するなど、必要な協力を得る事が困難な場合には、成年後見制度を説明し、実際に利用している利用者がいる。				
		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。	○	利用者の病気が重篤化したために専門的な医療支援が必要になった場合などは、地域包括支援センターには適宜相談している。また、法テラスを通して成年後見を利用する方もいる。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを周知しているのはもちろん、実際に骨折があった場合などは、振り返り会を行い、対応に問題がなかったか話し合っている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	研修や訓練を行い、全職員が緊急時に対応できるように努めている。				
		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。	◎	事故報告書やヒヤリハットを記入、活用し、検討会を行い。同様の事案防止に努めている。				
		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。	◎	各利用者の考えられるリスクを職員間で逐一、共有検討し、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	開設以来、利用者や家族から介護に関する苦情を受けたことがないために、長い期間マニュアルの見直しを行っていない。改めてマニュアルの見直しを行いたい。				
		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。	◎	上記の通り、苦情を受けたことはないが、利用中に経済的困窮などの相談(生活保護申請)を受けた場合には、迅速に松山市の生活福祉課に相談している。				
		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。	◎	病気の重篤化により専門的医療支援が必要になった場合、経済的支援が必要になった場合は、介護保険課や生活福祉課に速やかに相談するとともに、そこで示された対応案を利用者、家族に伝え、納得を得ている。				
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)	○	相談窓口として、管理者、介護主任、運営法人役員を置き、運営推進会議には利用者の家族を招いている。	○		◎	利用者からは、普段の関わりの中から要望を聞いたり、思いを引き出したりしている。家族からは、気軽に要望を伝えられるように、面会時や電話連絡時に意見等を聞くようにしている。管理者は、普段から職員と一緒に利用者のケアにあたっており、日常的に職員の提案や意見を聞いて、利用者本位のケアが実践できるように検討している。
		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。	○	何か困りごと、悩み等の相談について、対応が難しい時は、地域包括支援センター等を紹介している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	特に代表者用の個室はないために、週3～4日の出勤日には共用フロアで就労することでご利用者の状態の把握に努め、現場の職員の意見を聞き、厨房を手伝うなど職員の負担を軽減するための努力はしています。				
		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。	○	申し送り時、またその都度声を聞くように努めている。意見を出し合いながら、利用者本位の支援に向けている。			◎	
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。	○	外部評価において指摘された事項に関する目標達成計画は、直後の運営推進会において発表していますが、その成果を発表することはしておりませんでした。今後は、外部評価から1年を経過した時点で成果の発表を行うことを心がけます。				外部評価の結果や目標達成計画については、運営推進会議で報告し、参加者から意見を聞いている。今回の外部評価の受審後からは、立てた目標に対する取り組み状況や成果についても、運営推進会議で報告する予定としている。また、事業所のホームページには、外部評価の結果が閲覧できるようにしている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	前回の外部評価でご指摘のあった事項に関しては、それを常に念頭に置いて、ご家族やご利用者の要望に沿うよう努力しています。				
		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。	○	外部表評価の結果は、必ず直後の運営推進会において概略を発表し、地域包括支援センター、市社協のご担当者から意見を頂戴する仕組みをとっています。	○	○	○	
		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。	△	外部評価において指摘された事項に関する目標達成計画は、直後の運営推進会において発表していますが、その成果を発表することはしておりませんでした。今後は、外部評価から1年を経過した時点で成果の発表を行うことを心がけます。				

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)	○	各災害のマニュアルを作成し、周知している。				運営推進会議の中で、想定している災害時の避難方法等について報告し、参加者と話し合っている。また、児童館や他のグループホームの取り組みも聞いて参考にしている。今後、運営推進会議の中で避難訓練の様子を見てもらうなどして、災害時における具体的な協力体制が築けるように検討する予定としている。
		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。	◎	1年間を通して、日中夜間想定 of 火災避難訓練を各1回、地震、風水害避難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。	◎	1か月に1度、点検表を活用し、点検を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	感染症に留意しつつ、近隣住民の方へチラシを配布し、参加を促しているが、現状は参加していたく事はできていない。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	現在ではできていないが、参加する機会があれば、参加しようと考えている。				
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)	×	すぐ近くに地域包括支援センター味生があるため、周辺地域住民はおそらく、地域包括に相談を上げていると思われる。当ホームにお手伝いできる事があれば、情報を発信していく所存である。				地域住民から相談を受けた際には、パンフレットなどを活用しながら、快く対応している。事業所のホームページには、利用相談や見学希望について気軽に問い合わせできるように掲載している。今後、介護人材の養成に事業所として関われるように、地域の学校にアプローチを行う予定である。
		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。	○	近隣の方から相談を受けた場合、対応している。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	できていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	本年度10月から介護助手が1～2名就労予定です。また、介護学科を設置する大学や専門学校、高校を訪問し介護体験受け入れをアピールしていくつもりです				
		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)	×	できていない。			○	