(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	10名	

※事業所記入

事業所番号	_____
事業所名	グループホーム 瀬戸あいじゅ
(ユニット名)	汐風
記入者(管理者)	_____
氏名	阿部 正美
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、ご利用者様に満足していただけることを第一に高品質のサービスを提供し地域社会にもっとも信頼され、安心される施設作りを目指します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (目標) 施設の状況がわかるよう情報を発信していく ・行政の連絡調整会に参加し、情報を発信している。行政の依頼により施設の情報を公表し社会福祉大会で展示した。その後も町内の公共施設に展示した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、3階建ての複合施設の1階部分にあり、窓から一面に広がる海の絶景を眺めることができる。事業所周辺には住宅が少なく、感染対策もあり、地域との交流できる機会は減少している。管理者は、「感染状況を見計らいながら、運営推進会議を対面で開催したり、少しずつ地域行事にも参加したりするなど、地域との交流を図っていきたい」と考えている。また、感染対策が緩和され、面会制限は一度解除したものの、再度感染が広がり、窓越しでの家族等との面会に戻っている。外出も一定の制限を設けているものの、日常的に中庭に出て過ごしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者の気分転換が図れるよう努めている。さらに、医師である代表者が、月1回程度事業所に来訪する機会があり、管理者や職員の意見を聞くとともに、複合施設の施設長も、頻りに事業所に来訪があり、利用者の様子を確認するとともに、職員から意見や提案を聞いている。加えて、希望休や有給休暇の取得を促したり、年間活動計画を作成して、定期的に研修等を実施して、職員のスキルアップに努めたりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。</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。	○	アセスメントや面談記録をもとに日々のかかわりの中で希望や意向をきいている	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望、意向等の聞き取りをしている。意思疎通が困難な利用者には、職員が表情やしぐさを観察して思いをくみ取ったり、家族から話を聞いたりするなど、思いの把握に努め、利用者の気持ちに寄り添った支援に努めている。年1回アセスメントシートの情報を更新するとともに、職員間で情報共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	×	日常の表情、行動を見て検討している人もいるが全員の検討はできていない	/	/	/	
		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。	○	面会時家族と話をしている	/	/	/	
		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。	○	面談記録やアセスメント、日々の記録を残している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	訴えのある方は話を聞いている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時に家族や関わってきたケアマネ等から情報を収集している	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などを情報の聞き取りをしている。また、入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員から入居に至る経緯や生活環境等の情報を収集したり、近隣住民等から生活状況などの情報を聞くなど、より多くの情報収集に努めている。入居前に独居だった利用者の情報は少なく、関係者から情報を聞くほか、日々の生活の中で、利用者本人から丁寧に情報を聞くようにしている。把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残している。さらに、新たに把握した情報はシートに追記するとともに、申し送りを活用して、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	なんでも手を出さずどこまでできるか職員とともに行き状況の把握している。新たにわかったことは他の職員にも伝えている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	申し送りや引継ぎ、日々の記録に残している	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人との会話の中や他者との会話の中で、何を求め必要としているかを検討している	/	/	○	事前に、利用者や家族から意見や要望を聞くほか、把握した情報をもとに、担当者会議や申し送りの中で話し合い、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスを検討している。利用者の高齢化に伴い、体調の変化も考えられるため、管理者は「楽しく過ごしたい、○○したい」などの利用者の思いを聞き、「思いに寄り添った支援を行いたい」などと考えている。勤務体制や状況により、職員の都合を優先してしまわざるを得ない場面も見受けられるため、日頃から管理者は職員に注意喚起をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	×	職員目線のなっていることが多い	/	/	/	
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。	△	本人の思いや意向に沿って介護計画を立案している。意向を伝えられない方職員本位になっていることもある	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞くほか、主治医等の関係者からも指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、担当者会議等の中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画の作成に努めている。複合施設の建物で、感染対策もあり、外出できる機会の減少が続いており、家族から「なるべく外に出してほしい」と希望が出された場合には、職員間で話し合い、屋外に出るなどの支援計画を取り入れ、敷地内の中庭で過ごしてもらうことを継続することで、少しでも利用者が気分転換を図れるような取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	△	本人や家族の意向や希望を反映し立案しているが、出来ていない人もいる	○	/	△	
		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。	△	自分の意向が伝えられない方は、日々の暮らしが本人にとって安心できるようにしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	家族や地域の人のことは盛り込まれていない	/	/	/	

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。	◎	いつでもみれるようにファイリングしている	/	/	/	◎ 事務所内には、利用者ごとの個別ファイルに綴じられた介護計画が置かれ、記録時など、職員はいつでも計画やサービス内容を確認できるようになっている。日常生活記録表等を活用して、計画に沿ったサービスの実施内容を記録に残している。また、事業所には介護ソフトが導入され、紙ベースから記録のデータ入力などの移行が始まり、中には、タブレットなどの操作に不慣れで、入力の負担や使いにくさを感じている職員もいる。管理者は、「計画の内容をタブレット上でも確認でき、その他の事柄の情報共有や日々の経過記録の入力等に活用し、業務の効率化や確実な情報共有に繋げたい」と考え、職員から出された意見を聞きながら、少しずつ入力のフォロー体制を整えながらスムーズな移行を行い、記録などの職員の負担軽減に繋がっていくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画を実施し、日々記録に残している	/	/	/	○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	個々の期間に応じて見直しを行っている	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングを行い、アセスメントの見直しを行っている	/	/	/	◎
		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。	○	変化があったときはその都度見直しを行っている	/	/	/	○
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	その都度話し合いを行っている	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	相互の意見交換がしやすい雰囲気づくりをしている	/	/	/	○
		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。	○	一度に全員の参加はむづかしく、参加できない職員には事前に意見をもらい会議御、議事録を回覧している	/	/	/	○
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)		業務日誌や連絡ノートを活用している	○	/	/	○ 日々の申し送りの中で、利用者の様子や状態変化等の情報を共有している。また、業務日誌には、家族からの連絡事項のほか、事業所内のレクリエーションや作業内容、引継事項などが記載され、出勤時に確認して、確認後に職員は押印を押すなど、確実な情報共有に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	×	「その日したいこと」の把握は行っていない。	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自己決定できそうな声掛けを工夫し、自己決定できる場を設けている	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	職員の都合を優先していることが多いが、その人のペースで行うようにしている	/	/	/	○
		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。	○	日々声掛けを行い、昔の話、子供の話などを聞き職員とともに楽しい場を作るようにしている	/	/	/	○
		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。	△	意思疎通が困難な方でも、常に声掛けを行いその時の表情などを見るようにしている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	プライバシーに配慮し介助時には常に声掛けを行い、同意を得てから介助に入っている	○	○	○	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮しながら介助を行っている	/	/	/	◎
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室入る際はノック、声掛けをし同意を得てから入室するようにしている	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入職時に誓約書を交わし、理解し遵守している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	職員は、知らないことを教えて頂いたり、常に感謝する言葉を出し伝えている	/	/	/	利用者同士で言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入り、ゆっくりと利用者の話を聞き、落ち着いてもらえるように対応をすることで、ほとんどトラブルは発生しておらず、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、仲の良い利用者同士が、食事などの際に、近くに座って過ごせるような配慮をしている。さらに、日々の生活の中で、利用者同士が協力しながら季節の作品を作成したり、励ましの言葉をかけたり、下膳を手伝うなど、支え合いや助け合う場面も見られ、職員は温かく見守りしている。加えて、利用者が孤立しないように、職員がこまめに声をかけることを心がけ、訪問調査日には、壁の飾り付けを見て、利用者「あのぶどうは本物みたい、食べれそうやな」などと楽しそうに会話する利用者の様子も見られた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で作業する時間を大切にしている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	○	仲の良い方や同郷の方を近くにしている。孤立感を感じる方は職員が傍でいることで安心感を与えられるようにしている	/	/	○	
		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。	○	利用者同士のトラブルはないが、何かあれば間に入り対応している	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入所前の面談や家族、本人との会話の中で確認しているが十分に把握できていない	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍により行えていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	外出の機会がコロナ禍により制限されているが、中庭を活用し外に出る機会を作っている	△	×	○	複合施設の中の事業所で、感染対策もあり、一定の外出制限を設けられたままとされているものの、天気や気候の良い日には、中庭に出て外気を感じてもらったり、事業所前の海岸沿いの道を散歩したりするなど、少しでも利用者の気分転換を図れるよう支援している。また、複合施設全体で、令和6年に秋祭りの開催を予定している。家族との外出のほか、定期的にドライブに出かけたり、利用者が希望する外出を取り入れたりするなど、日常的な外出支援が行われていくことも期待される。
		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。	×	行えていない	/	/	/	
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。	○	勉強会に参加し理解を深めている。また、個々の症状や要因についても理解し適切な対応を行うようにしている	/	/	/	更衣や食事など、時間がかかっても、可能なことは自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけ、利用者の自立支援を促している。中には、比較的年齢の若い利用者もあり、入居時にふさぎこむ姿が見られたものの、洗濯物干しなどのできる役割を担ってもらうなどの生活リハビリを通して、利用者の生活意欲を向上に繋がった事例もある。また、事業所周辺を散歩したり、ラジオ体操を実施したり、ペットボトルのキャップを使用した絵合わせを取り入れるなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう支援している。
		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。	○	現在できていることを継続させ機能維持を図るようにしている。状態の変化に気づきその都度職員で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)	○	できること・できそうなことは職員が見守り声掛け行いながらしていただくようにしている	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日常生活の中で家事を手伝うことで役割を持っていただいている	/	/	/	料理の下ごしらえや洗濯物干しなど、職員は利用者にも声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。中には、夕方に職員と一緒にゴミを捨てに行く利用者もいる。また、掃除の準備や日めくりカレンダーをめくったり、カレンダーに検食の予定を記載したりする役割や出番を担う利用者もいる。さらに、歌を歌うことが得意な利用者には、ユーチューブの映像を見ながらカラオケで好きな曲を歌ってもらうなど、生活の中に楽しみが持てるような支援にも努めている。
		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。	○	その方に応じたできることをしていただいている	○	×	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	自分らしく身だしなみを整える方法を把握している	/	/	/	起床時に、自分で着替えて身だしなみを整え、カチューシャなど付けて、おしゃれを楽しむ利用者もいる。食べこぼしなどの衣服の汚れや整容の乱れが見られた場合には、職員は利用者のプライドを傷つけないように考慮して、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、月2回訪問理容の来訪があり、自分が好きな髪型や身だしなみを整えてもらうほか、家族の協力を得て、馴染みの美容室に行く利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	服装はその日の希望に沿って整えられるようにしている	/	/	/	
		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。	○	季節に合わせた服装などを声掛けしながら、本人の気持ちに沿って支援している	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出する際は、季節に合わせた服装に注意し、その日の気温・天候にも配慮している	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく声掛けし汚れを取ったり更衣している	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の協力のもと、希望する店に行けている方もいる	/	/	/	
		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。	○	定期的に訪問理容で支援をお行っている	/	/	○	
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。	◎	食事の大切さを理解したうえで一緒に行っている	/	/	/	複合施設の管理栄養士が、旬の食材や郷土料理を取り入れて、栄養バランスの取れた献立を作成し、法人で共同購入した食材が事業所に厨房から届けられ、利用者にもやしの根取りやゴボウのささがきなどの調理の下ごしらえや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に食事を提供している。箸や茶碗等の食器類は、利用者に馴染みの物を持参してもらうほか、利用者の身体状況の変化に応じて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食などの食べやすい食の形態にも対応をしている。食事の際に、職員は利用者の見守りや食事介助を行い、別々に食事をしている。中には、自分から食事を摂ろうとしない利用者もあり、職員は食べ始める場面を促すなどの工夫したサポートをしている。また、カウンターキッチンから、職員はリビングで過ごす利用者の様子を見渡すことができる。利用者も調理をする様子が見られるほか、音や匂いが漂い、リビングに献立が掲示されるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、定期的に、食べやすい食事の形態や調理方法、食事内容を職員間で話し合うとともに、必要に応じて、管理栄養士に相談し、助言を得ることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	○	献立や買い物は施設内の厨房が行っている。調理の下準備や後片付けは可能な限りできる方とともにしている	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できることを一緒に行うことにより自信や達成感、食欲アップにつなげられるように支援している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	個々の苦手なもの、アレルギーのものを把握し代替が必要な場合は対応している	/	/	/	
		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。	○	献立は施設内の栄養士が作成している。郷土料理や行事に合わせたメニューを作成している。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	個々の状態にあわせて、食べやすい大きさや量など工夫している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	入所時にご自身のものを持ってきていただいている。	/	/	○	
		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。	○	現在は感染症予防の観点から一緒に食事はおこなえていないが、食事中は職員が見守りサポートしている	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	ユニット内で調理することで音や匂いを感じてもらえるようにしている。	○	/	◎	
		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・水分量をチェックし把握している。	/	/	/	
		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。	○	水分摂取量の少ない方には、飲み物の種類を変えたり水分補給の回数を増やしている。食事摂取量の少ない方は、施設内栄養士に相談し補助食の提供をしている。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は栄養士が作成している。調理方法など分からないときは都度確認している。	/	/	◎	
		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。	○	食材は一日分を厨房からもらい冷蔵庫で保管している。調理器具は使用都度、消毒している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性・重要性を理解し対応している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、リビング横にある洗面台で口腔ケアを実施している。職員が口腔ケアを実施している介助の必要がある利用者の口腔内の状況は把握することができているものの、自分で歯磨きができる利用者までは十分に確認することができておらず、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残すとともに、早期の訪問歯科診療に繋げることも期待される。中には、口腔内の状態を確認されることを嫌う利用者もあり、無理強いることなく、職員は利用者からの訴えを待つようになっている。また、週1回複合施設には、訪問歯科の来訪があり、異常が見られた場合には診察してもらうことができる。歯科医からケア方法等の指示や助言を受けることもあり、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認している。本人から訴え時は歯科医に相談し治療している。	/	/	/	
		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。	○	勉強会を行い日々の支援に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自身で洗える方は自分で洗っていただいている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	×	痛みや義歯の不調があるときは歯科医にみていただいているが、それ以外は行っていない。	/	/	/	
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。	○	トイレでの排泄を促している。尿意を訴えられない方は、時間を確認しながらトイレ誘導を行っている。	/	/	/	事業所には4か所のトイレが設置され、うち1か所は車いすや介助を必要とする利用者も安心安全に使用できるように広い空間が確保されている。健康・サービスチェック表等を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。利用者の状況に応じて、こまめな声かけなどを行う排泄支援を通して、リハビリパンツから布パンツに変更することができた利用者もいる。中には、失敗への不安もあり、リハビリパンツの継続した使用を希望したり、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。また、水分や食物繊維を摂取してもらったり、日中の運動や腹部マッサージを取り入れたりするなど、極力軟便剤や下剤などの服薬に頼らず、利用者による自然な排泄を促せるよう支援している。さらに、便秘の続く利用者には、適宜看護師が医師に相談し、指示や助言をもらうとともに、服薬に繋がることもある。
		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。	○	理解し食事や水分などに気を付けている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表に記載しパターンを把握するように努めている。	/	/	/	
		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。	○	体調の悪い時以外は、トイレで排泄を促している。おむつ使用について、常に職員間で話し合っている。	◎	/	◎	
		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。	○	訴えがなくても時間を見ながら誘導している。病的なこともあるので、尿量や尿色の異常などあれば受診している。	/	/	/	
		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。	○	個々のパターンや兆候に合わせて早めに声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人、家族、職員間で相談しオムツの使用を決めている。本人の尿量によって種類を分けている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の尿量や昼夜に使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	食事や水分に気を付けたり、腹部マッサージなどおこなっているが、自然排便にはつながらないので便秘薬を併用している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日や時間帯は希望に添えていない。温度や入浴時間は個々に合わせている。	◎	/	○	週2回、利用者が入浴できるよう支援している。夏場など、汗をかいた場合には、頻回にシャワー浴をしてもらうこともある。また、利用者の状況に応じて、シャワーチェアやキャリーなどの福祉用具を使用するとともに、複合施設内にある特殊浴槽を使用することも可能で、利用者が安心安全に入浴できるような支援にも努めている。利用者の希望に応じて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、可能な範囲で柔軟に対応している。中には、気分が向かないなど、入浴を拒む利用者もあり、時間帯や声をかける職員を変更する工夫をするなど、気持ちよく入浴してもらえるよう努めている。さらに、入浴ができない状況が続く場合には清拭をしたり、足浴や陰部洗浄等に変更して対応をしたりすることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	個浴のため一人一人がゆっくり入浴できるように支援している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来るところは自分で洗っていただき、出来ないところは介助している。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒む方は無理には行わず、日や時間を変えて本人が納得の上で入浴している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には、血圧・体温測定を行い健康状態の良い時に入浴している。入浴後も体調の確認をしている。	/	/	/	

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。	○	夜勤者が個々の睡眠状態を観察し記録している。	/	/	/	現在、数名の利用者が眠剤等を服薬しているものの、体操や散歩などの日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、不眠や不穏が続いたり、夜間に頻回にトイレに行ったりする利用者もあり、主治医に相談して、服薬に繋がることもある。また、夜間に寝付きの悪い利用者には、職員が寄り添い、リビングで眠たくなるまで過ごしてもらうなどの対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を増やしたり落ち着ける環境づくりを心かけている。	/	/	/	
		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。	○	普段と違う様子があれば医師に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	居室で過ごしたい方は、居室で過ごしていただいている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	携帯電話を持参している方もいる。希望があるときには、電話をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人が「かけない、書いて」と言われるときは代筆している。電話など聞こえづらい時は、職員が間に入るように支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	LINE電話での面会も行っており気兼ねなく電話できるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	本人に渡している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が話したいときに電話をかけることについて理解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。	/	/	/	
		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。	×	近隣に店がなく買い物に行く機会がない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	△	「お金を持っていないと不安」という方は、持っているが買い物までは行けていない。	/	/	/	
		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。	○	入所時に話をしている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭管理は家族が行っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	希望や状態に沿ったサービスを提供できるように努めている。	◎	/	○	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。入居して間もない利用者には、家族と相談して、受診を兼ねて一時帰宅をもらい、自宅から馴染みの物や使い慣れた物を持ってきてもらうこともある。中には、リハビリを希望して、家族と一緒に診療所に通う利用者もいる。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関や建物周囲には季節の花が咲き、気軽に入入りしやすいようになっている。	◎	◎	◎	複合施設の1階部分に事業所はあり、建物全体の玄関と別に、各ユニットの玄関が設置されている。玄関前には手作りの看板が設置され、駐車スペースも広く、家族等は車で来訪しやすくなっている。玄関前や建物周辺には、季節の花が植えられ、海から近い場所にある事業所は明るく、出入りしやすい雰囲気も感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	季節感を味わえるような飾りつけを行っている。	○	○	○	事業所の窓から、利用者は海の絶景を眺めることができる。また、木々や花なども植えられたウッドデッキのある中庭が設置され、リビングから自由に出て、利用者はベンチに座ることができ、共用空間に畳スペースのほか、テーブル席やソファが置かれるなど、利用者は思い思いの場所で自由にゆったりとくつろぐことができる。さらに、リビングの壁には、利用者で作成した季節の飾りつけが行われ、家庭的な雰囲気づくりも行われている。訪問調査日には、利用者がトイレトーパーの芯を使用してぶどうの作品を作成する様子を見ることができた。加えて、日々の清掃や換気が行き届き、空気清浄機も設置されるなど、共用空間は清潔で快適な空間となっている。
		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。	○	毎日換気、掃除を行っている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節ごとの飾りを食堂の見えるところに飾っている。	/	/	○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う方と過ごしたり、一人でいたいときは居室で休むなどしている。	/	/	/	
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。	△	入所時、使い慣れたものを持参してもらっている。ベッドの向きなど本人と動線を考えながら決めている。	○	/	○	居室には、ベッドや床頭台、クローゼット、エアコンが備え付けられている。テレビや位牌等の馴染みの物を持ち込んだり、カレンダーや家族写真、習字の作品を飾ったりするなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりが行われている。また、衣服を家族が持ってきてくれることも多く、季節に合わせて、職員と利用者が一緒に衣替えをしている。
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。	○	トイレや居室の入口にわかりやすいように名前を表示している。	/	/	○	居室の入り口には、利用者ごとの名札が掛けられているほか、認識できていない利用者には職員が誘導するなど、利用者が迷うことなく生活を送れるように工夫した支援をしている。居室にある衣装ケースには、「上着・肌着」などのラベルが貼られ、利用者に物の場所が分かりやすいようにしている。また、手の届く場所に新聞が置かれ、利用者が自由に読めるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	使用時に渡している。	/	/	/	
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)	○	所在確認を行い、自由に歩けるようにしている。	◎	◎	○	日中に、複合施設の建物全体の玄関は開放しているものの、建物が海岸から近いこともあり、利用者の安全面を考慮して、ユニットごとの玄関は施錠をしている。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って事業所周辺を散歩したり、ゆつくりと話を聞いたりするなど、落ち着いてもらえるような対応をしている。さらに、ウッドデッキのある中庭には、利用者が自由にできことも可能となっている。
		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。	○	その都度話し合っている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	面談記録やアセスメントに個々の病歴を明記している。いつでも閲覧できるようファイリングしている。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日、バイタル測定を記録し、異常の早期発見に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	日中、夜間を問わずいつでも協力医療機関に連携が取れる体制を作っている。	/	/	/	
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。	○	以前のかかりつけ医から協力医療機関につなぎ変更している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	訪問診療を定期的を受けている。異常時は受診を行い常に連携を図っている。入所前からのかかりつけ医にかかっている方もおられる。	/	/	/	
		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。	○	その都度、連絡・相談・報告している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には、本人の状態を明記したサマリーを渡し情報提供している。	/	/	/	事業所には看護師の配置がなく、開設から看取り支援を実施しておらず、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。医療的なケアの必要性のある利用者は、他の病院に転院するほか、重度化して要介護度が3以上の状態になった場合には、複合施設内にある特別養護老人ホームに入居を申し込むなど、事業所として、対応することができなくなった場合には、病院や他の施設に利用者は転居をしている。また、事業所には、月1回訪問診療で医師の来訪があり、必要に応じて医師から専門的な指示やアドバイスが受けられることができるほか、24時間体制で連絡を取れる医療連携体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。さらに、状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院期間中、面会に行き病状確認を行い日頃から情報交換や相談を行い連携を図っている。	/	/	/	
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。	○	看護師の配置はないが、何かあれば協力医療機関に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関に24時間連携が取れる体制を作っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	普段と様子が違うなどの変化があれば協力医療機関に相談し、必要であれば受診している。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	個々の薬剤情報をファイリングし理解に努めている。異常があれば、家族や医師に相談している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬の管理は職員が行い、医師の指示通り服薬介助を行っている。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態を観察している。	/	/	/	
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。	○	入所時や状態の変化時に家族と相談している。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化、状態の変化について家族や主治医と話し合っている。	○	○		
		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を見極めを行っている。	○	その都度どこまで支援できるかを話し合っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時や状態の変化時に家族に説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重症化、状態の変化時には医師の意見を踏まえたうえで家族と相談している。	/	/	/	
		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)	○	家族の気持ちをその都度聞いている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成している。感染症について勉強会を行っている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルにそって対応している。	/	/	/	
		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。	○	保健所や行政、他の施設から最新の情報を随時取得している。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は出勤時に手洗い、うがいを徹底している。利用者は毎食前、手指の消毒を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時など日々の状況を報告している。	/	/	/	以前は、複合施設全体で地域住民や家族を招いて夏祭りなどのイベントを開催し、交流を図ることができていたが、現在は感染対策もあり、家族が参加できるイベントの開催は休止をしている。令和6年7月から面会制限が解除され、対面での面会や家族との外出などが可能となったものの、解除後に感染が再発したこともあり、現在は10時から16時までの時間帯に、窓越しの面会に制限が戻されている。管理者は、「今後、感染状況を見計らい、面会制限を緩和していきたい」と考えている。また、面会時や電話連絡時を活用して、職員は利用者の様子を家族に伝えるとともに、毎月担当職員が近況報告書等を書いて送付を行い、利用者の近況を伝えている。今後は、近況報告に併せて利用者の様子を撮影した写真を送付したり、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの異動を知らせたりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族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)	×	施設内での参加は行っていない。	×	/	△	
		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)	○	毎月、日々の暮らしなどを記入し近況報告として送付している。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会時は声をかけ、状況や状態を伝えている。	/	/	/	
		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)	×	行っていない	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入所時に説明している。退院後などの環境の変化時のリスクも伝えている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時には声をかけている。	/	/	△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に契約書、金銭面の明記されている重要事項説明書を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。	○	状態が変化し退去が必要となった場合は、家族と相談の上で退去先に移れるよう支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	以前は運営推進会議などを活用し説明を行っていたが、現在は行っていない。	/	◎	/	以前は、地域住民に参加を呼びかけて夏祭りを開催したり、地元の盆踊りなどの行事に参加したりするなど、地域と交流を図ることができていたが、現在は感染対策もあり、交流できる機会は減少をしている。また、事業所周辺に民家が少なく、日常的に地域住民との交流が少ない状況が続いている。今後は、感染状況を見計らいながら、地域住民へ事業所で開催するイベントや運営推進会議の参加を広く呼びかけたり、複合施設の利用者を近隣住民と捉えて交流をしたり、利用者と一緒に地域行事に参加するなど、少しずつ地域との交流を再開していくことも期待される。複合施設の敬老会や音楽会の開催時には、踊りやフラダンスのボランティアが来訪をしている。
		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)	×	近隣に民家が少なく出会うことがほとんどない。	/	×	○	
		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。	×	ほとんどいない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	以前は行事に来られていたが、現在は行っていない。	/	/	/	
		e	近隣の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	×	近隣に民家もなく日常のおつきあいはない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行っていない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	町内の高齢者福祉施設や事業所と災害相互応援協定を凍結している。消火、避難訓練等を通じて消防署との関係を深めている。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	現在は感染症予防のため書面会議になっている。	×	/	△	感染対策のため、現在、運営推進会議は書面開催が続き、参加メンバーに資料を送付して、入居状況や事業所の取り組みなどを報告している。管理者は「感染状況を見ながら、対面での開催を検討していきたい」と考えている。感染対策をして、今後は少人数から対面での会議を再開したり、家族や地域住民等から直接意見を聞く機会を設けたりしていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	報告している。	/	×	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	書面会議以前はテーマに合わせて日時、時間調整していた。	/	/	○	
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。	○	法人の理念に沿って支援している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	施設内に掲示はしているが、伝えてはいない。	○	×	/	
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。	○	法人内の研修に参加している。	/	/	/	月1回、医師である代表者の来訪があり、職員から話を聞くとともに、管理者等と意見交換や情報共有をしている。複合施設の施設長も、頻りに事業所に来訪があり、利用者の様子を確認するとともに、職員から意見や提案を聞いている。また、年間活動計画を作成し、身体拘束等をテーマに取り上げて、定期的に研修を実施したり、職員に外部研修の案内を周知し、参加費用を助成して参加できるように支援したりするなど、職員がスキルアップを図れるように努めている。研修等の受講後には、職員にレポートを提出してもらい、内容の振り返りをするなど、理解促進に努めている。また、希望休や有給休暇の取得を促したり、年1回ストレスチェックを実施したりするなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。日頃から管理者は職員に声をかけ、コミュニケーションを図っていることもあり、職員の聞き取りから「管理者はよく話を聞いてくれ、相談しやすい」などの話を聞くことができた。
		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。	×	定期的な内部研修は実施しているが、スキルアップまでは繋がっていない。	/	/	/	
		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。	○	個々の努力や実績、勤務状態は把握している。	/	/	/	
		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)	○	市町村の連絡会に時間が合えば参加している。電話等で連絡や相談なども行っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	ストレスチェックを実施している。職員同士、相談しやすい環境づくりを心かけている。	○	△	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	マニュアルを作成している。マニュアルに沿って勉強会をしている。	/	/	/	○ 法人・事業所として、虐待防止に向けたマニュアルを整備して、マニュアルに基づいた勉強会を実施し、職員の理解促進に繋げている。また、不適切ケアチェックを行い、職員が自ら振り返りする機会もある。利用者の安全面を考えて、咄嗟に不適切ケアやスピーチロックをしてしまう場面もあり、気づいた職員が声をかけ、職員同士が相互に注意し合うことができている。中には、歩行が不安定で、転倒の恐れのある利用者の居室には、個別にセンサーマットを使用することもあり、事前に家族等に説明して同意を得た上で使用するとともに、定期的にモニタリングを行うなどの検証をしている。
		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。	○	その都度話している。不適切ケアチェックを行い自身のケアを見直している。	/	/	/	
		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。	○	職員の疲労が出ないように勤務を組んだり、ストレスがケアに影響出していないか注意を払っている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成している。マニュアルを基に勉強会を行い理解に努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	常に職員間で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	現在そのような事例はないが、今後あった場合は相談していく。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	勉強会は行っているが、情報提供や相談に乗るまではできていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	連絡体制は築けている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	定期的な実践研修は行っていない。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットの報告書を作成している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個々のリスクや危険を検討し、個別計画に取り入れている。	/	/	/	
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。	○	施設内のマニュアルを作成している。	/	/	/	
		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。	○	苦情があった場合は手順に沿って対応している。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	寄せられた苦情は速やかに対応し納得が得られるようにしている。	/	/	/	
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)	○	相談窓口を設けている。	○	/	○	複合施設・事業所には、苦情相談窓口が設けられ、重要事項説明書に明記するとともに、入居時に家族に説明するなど、相談や意見を聞く体制を整えている。日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞くよう努めている。また、職員は来訪時や電話連絡時に家族に声をかけ、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞くように努めている。利用者の入退院時には、可能な範囲で、家族から退院に向けた相談に応じることもある。さらに、管理者は職員と一緒に日々の業務に従事し、職員に声をかけて、思いや提案を聞き、出された意見を取り入れるとともに、職員の身体的な負担を軽減を考え、福祉用具や介護機器等の導入を検討している。
		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。	◎	苦情相談窓口を設け施設内に掲示。重要事項説明書にも明記している。	/	/	/	
		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。	○	個別に話を聞いている	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	個別に話を聞くようにしている。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に一回自己評価を行っている。	/	/	/	年1回、法人内で独自の自己評価を実施している。また、外部評価の自己評価は、管理者が職員に資料を配布し、全ての職員から意見を収集し、出された意見を取りまとめて作成している。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果の報告をしているものの、書面開催が続き、家族や地域住民から十分なサービス評価の取り組みの理解は得られていない。今後は、運営推進会議等の中で、外部評価の意義や目的を再度説明をしたり、目標達成の取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて、意見をもらったりするなど、一層の理解が得られるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標が達成できるように取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	行っていない	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	行っていない	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	災害ごとのマニュアルを作成している。	/	/	/	災害の種類に応じたマニュアルを整備し、定期的に、複合施設と合同で、昼夜や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。複合施設は、伊方原子力発電所から近く、地域住民等が100名以上避難できるシェルターが設置されているほか、県や町行政等と協力し、原子力避難行動計画等に沿った訓練も実施している。また、複合施設は町行政から福祉避難所に指定され、食料等の備蓄品を用意するとともに、定期的に備蓄品や設備点検をしている。利用者家族等、地域アンケートの結果から、災害の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族や地域住民に避難訓練への参加協力を呼びかけたり、集合形式の会議等の中で、災害への取り組みを周知して、意見交換をしたり、家族に避難訓練の報告を送付するなど、少しずつ地域との協力支援体制を築いていくとともに、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	消防計画に沿って実施している。	/	/	/	
		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。	×	避難場所が施設内の屋内退避棟になり協力体制はできていない。	×	×	△	
		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)	○	消防署立ち合いのもと、訓練を行い指導や助言を頂いている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない	/	/	/	感染対策もあり、地域と連携や交流を図る機会は減少しているものの、町行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図ることはできている。利用者と一緒に、地域のボランティアと交流を図ることもある。地域アンケート結果からは、「事業所は地域にはなくてはならない」との回答も見られたため、今後も継続して地域のケア拠点としての機能が発揮していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	行えていない	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	行えていない	/	/	/	
		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。	×	行えていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センター主催の勉強会に参加している。連携は普段から図れている。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	10名	

※事業所記入

事業所番号	_____
事業所名	グループホーム 瀬戸あいじゅ
(ユニット名)	浜風
記入者(管理者)	_____
氏名	那須 百合
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、ご利用者様に満足していただけることを第一に高品質のサービスを提供し地域社会にもっとも信頼され、安心される施設作りを目指します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (目標) 施設の状況がわかるよう情報を発信していく ・行政の連絡調整会に参加し、情報を発信している。行政の依頼により施設の情報を公表し社会福祉大会で展示した。その後も町内の公共施設に展示した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、3階建ての複合施設の1階部分にあり、窓から一面に広がる海の絶景を眺めることができる。事業所周辺には住宅が少なく、感染対策もあり、地域との交流できる機会は減少している。管理者は、「感染状況を見計らいながら、運営推進会議を対面で開催したり、少しずつ地域行事にも参加したりするなど、地域との交流を図っていきたい」と考えている。また、感染対策が緩和され、面会制限は一度解除したものの、再度感染が広がり、窓越しでの家族等との面会に戻っている。外出も一定の制限を設けているものの、日常的に中庭に出て過ごしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者の気分転換が図れるよう努めている。さらに、医師である代表者が、月1回程度事業所に来訪する機会があり、管理者や職員の意見を聞くとともに、複合施設の施設長も、頻りに事業所に来訪があり、利用者の様子を確認するとともに、職員から意見や提案を聞いている。加えて、希望休や有給休暇の取得を促したり、年間活動計画を作成して、定期的に研修等を実施して、職員のスキルアップに努めたりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。</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。	○	アセスメントや面談記録をもとに日々のかかわりの中で希望や意向をきいている	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望、意向等の聞き取りをしている。意思疎通が困難な利用者には、職員が表情やしぐさを観察して思いをくみ取ったり、家族から話を聞いたりするなど、思いの把握に努め、利用者の気持ちに寄り添った支援に努めている。年1回アセスメントシートの情報を更新するとともに、職員間で情報共有をしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	×	日常の表情、行動を見て検討している人もいるが全員の検討はできていない	/	/	/	/		
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。	○	面会時家族と話をしている	/	/	/	/		
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。	○	面談記録やアセスメント、日々の記録を残している	/	/	/	/		
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	訴えのある方は話を聞いている	/	/	/	/		
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時に家族や関わってきたケアマネ等から情報を収集している	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などを情報の聞き取りをしている。また、入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員から入居に至る経緯や生活環境等の情報を収集したり、近隣住民等から生活状況などの情報を聞くなど、より多くの情報収集に努めている。入居前に独居だった利用者の情報は少なく、関係者から情報を聞くほか、日々の生活の中で、利用者本人から丁寧に情報を聞くようにしている。把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残している。さらに、新たに把握した情報はシートに追記するとともに、申し送りを活用して、職員間で共有をしている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	なんでも手を出さずどこまでできるか職員とともに行き状況の把握している。新たにわかったことは他の職員にも伝えている	/	/	/	/		
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	申し送りや引継ぎ、日々の記録に残している	/	/	/	/		
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人との会話の中や他者との会話の中で、何を求め必要としているかを検討している	/	/	○	事前に、利用者や家族から意見や要望を聞くほか、把握した情報をもとに、担当者会議や申し送りの中で話し合い、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスを検討している。利用者の高齢化に伴い、体調の変化も考えられるため、管理者は「楽しく過ごしたい、○○したい」などの利用者の思いを聞き、「思いに寄り添った支援を行いたい」などと考えている。勤務体制や状況により、職員の都合を優先してしまわざるを得ない場面も見受けられるため、日頃から管理者は職員に注意喚起をしている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	×	職員目線のなっていることが多い	/	/	/	/		
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。	△	本人の思いや意向に沿って介護計画を立案している。意向を伝えられない方職員本位になっていることもある	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞くほか、主治医等の関係者からも指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、担当者会議等の中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画の作成に努めている。複合施設の建物で、感染対策もあり、外出できる機会の減少が続いており、家族から「なるべく外に出してほしい」と希望が出された場合には、職員間で話し合い、屋外に出るなどの支援計画を取り入れ、敷地内の中庭で過ごしてもらうことを継続することで、少しでも利用者が気分転換を図れるような取り組みが行われていくことも期待される。
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。	△	本人や家族の意向や希望を反映し立案しているが、出来ていない人もいる	○	/	/	△		
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。	△	自分の意向が伝えられない方は、日々の暮らしが本人にとって安心できるようにしている	/	/	/	/		
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	家族や地域の人のことは盛り込まれていない	/	/	/	/		

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。	◎	いつでもみれるようにファイリングしている	/	/	/	◎ 事務所内には、利用者ごとの個別ファイルに綴じられた介護計画が置かれ、記録時など、職員はいつでも計画やサービス内容を確認できるようになっている。日常生活記録表等を活用して、計画に沿ったサービスの実施内容を記録に残している。また、事業所には介護ソフトが導入され、紙ベースから記録のデータ入力などの移行が始まり、中には、タブレットなどの操作に不慣れで、入力の負担や使いにくさを感じている職員もいる。管理者は、「計画の内容をタブレット上でも確認でき、その他の事柄の情報共有や日々の経過記録の入力等に活用し、業務の効率化や確実な情報共有に繋げたい」と考え、職員から出された意見を聞きながら、少しずつ入力のフォロー体制を整えながらスムーズな移行を行い、記録などの職員の負担軽減に繋がっていくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画を実施し、日々記録に残している	/	/	/	○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	個々の期間に応じて見直しを行っている	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングを行い、アセスメントの見直しを行っている	/	/	/	◎
		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。	○	変化があったときはその都度見直しを行っている	/	/	/	○
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	その都度話し合いを行っている	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	相互の意見交換がしやすい雰囲気づくりをしている	/	/	/	○
		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。	○	一度に全員の参加はむづかしく、参加できない職員には事前に意見をもらい会議御、議事録を回覧している	/	/	/	○
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)		業務日誌や連絡ノートを活用している	○	/	/	○ 日々の申し送りの中で、利用者の様子や状態変化等の情報を共有している。また、業務日誌には、家族からの連絡事項のほか、事業所内のレクリエーションや作業内容、引継事項などが記載され、出勤時に確認して、確認後に職員は押印を押すなど、確実な情報共有に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	×	「その日したいこと」の把握は行っていない。	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自己決定できような声掛けを工夫し、自己決定できる場を設けている	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされ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)	△	職員の都合を優先していることが多いが、その人のペースで行うようにしている	/	/	/	○
		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。	○	日々声掛けを行い、昔の話、子供の話などを聞き職員とともに楽しい場を作るようにしている	/	/	/	○
		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。	△	意思疎通が困難な方でも、常に声掛けを行いその時の表情などを見るようにしている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	プライバシーに配慮し介助時には常に声掛けを行い、同意を得てから介助に入っている	○	○	○	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮しながら介助を行っている	/	/	/	○
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室入る際はノック、声掛けをし同意を得てから入室するようにしている	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入職時に誓約書を交わし、理解し遵守している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	職員は、知らないことを教えて頂いたり、常に感謝する言葉を出し伝えている	/	/	/	利用者同士で言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入り、ゆっくりと利用者の話を聞き、落ち着いてもらえるように対応をすることで、ほとんどトラブルは発生しておらず、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、仲の良い利用者同士が、食事などの際に、近くに座って過ごせるような配慮をしている。さらに、日々の生活の中で、利用者同士が協力しながら季節の作品を作成したり、励ましの言葉をかけたり、下膳を手伝うなど、支え合いや助け合う場面も見られ、職員は温かく見守りしている。加えて、利用者が孤立しないように、職員がこまめに声をかけることを心がけ、訪問調査日には、壁の飾り付けを見て、利用者「あのぶどうは本物みたい、食べれそうやな」などと楽しそうに会話する利用者の様子も見られた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で作業する時間を大切にしている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	○	仲の良い方や同郷の方を近くにしている。孤立感を感じる方は職員が傍でいることで安心感を与えられるようにしている	/	/	○	
		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。	○	利用者同士のトラブルはないが、何かあれば間に入り対応している	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入所前の面談や家族、本人との会話の中で確認しているが十分に把握できていない	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍により行えていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	外出の機会がコロナ禍により制限されているが、中庭を活用し外に出る機会を作っている	△	×	○	複合施設の中の事業所で、感染対策もあり、一定の外出制限を設けられたままとっているものの、天気や気候の良い日には、中庭に出て外気を感じてもらったり、事業所前の海岸沿いの道を散歩したりするなど、少しでも利用者の気分転換を図れるよう支援している。また、複合施設全体で、令和6年に秋祭りの開催を予定している。家族との外出のほか、定期的にドライブに出かけたり、利用者が希望する外出を取り入れたりするなど、日常的な外出支援が行われていくことも期待される。
		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。	×	行えていない	/	/	/	
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。	○	勉強会に参加し理解を深めている。また、個々の症状や要因についても理解し適切な対応を行うようにしている	/	/	/	更衣や食事など、時間がかかっても、可能なことは自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけ、利用者の自立支援を促している。中には、比較的年齢の若い利用者もあり、入居時にふさぎこむ姿が見られたものの、洗濯物干しなどのできる役割を担ってもらうなどの生活リハビリを通して、利用者の生活意欲を向上に繋がった事例もある。また、事業所周辺を散歩したり、ラジオ体操を実施したり、ペットボトルのキャップを使用した絵合わせを取り入れるなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう支援している。
		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。	○	現在できていることを継続させ機能維持を図るようにしている。状態の変化に気づきその都度職員で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)	○	できること・できそうなことは職員が見守り声掛け行いながらしていただくようにしている	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日常生活の中で家事を手伝うことで役割を持っていただいている	/	/	/	料理の下ごしらえや洗濯物干しなど、職員は利用者にも声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。中には、夕方に職員と一緒にゴミを捨てに行く利用者もいる。また、掃除の準備や日めくりカレンダーをめくったり、カレンダーに検食の予定を記載したりする役割や出番を担う利用者もいる。さらに、歌を歌うことが得意な利用者には、ユーチューブの映像を見ながらカラオケで好きな曲を歌ってもらうなど、生活の中に楽しみが持てるような支援にも努めている。
		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。	○	その方に応じたできることをしていただいている	○	×	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	自分らしく身だしなみを整える方法を把握している	/	/	/	起床時に、自分で着替えて身だしなみを整え、カチューシャなど付けて、おしゃれを楽しむ利用者もいる。食べこぼしなどの衣服の汚れや整容の乱れが見られた場合には、職員は利用者のプライドを傷つけないように考慮して、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、月2回訪問理容の来訪があり、自分が好きな髪型や身だしなみを整えてもらうほか、家族の協力を得て、馴染みの美容室に行く利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	服装はその日の希望に沿って整えられるようにしている	/	/	/	
		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。	○	季節に合わせた服装などを声掛けしながら、本人の気持ちに沿って支援している	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出する際は、季節に合わせた服装に注意し、その日の気温・天候にも配慮している	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく声掛けし汚れを取ったり更衣している	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の協力のもと、希望する店に行けている方もいる	/	/	/	
		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。	○	定期的に訪問理容で支援をお行っている	/	/	○	
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。	◎	食事の大切さを理解したうえで一緒に行っている	/	/	/	複合施設の管理栄養士が、旬の食材や郷土料理を取り入れて、栄養バランスの取れた献立を作成し、法人で共同購入した食材が事業所に厨房から届けられ、利用者にもやしの根取りやゴボウのささがきなどの調理の下ごしらえや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に食事を提供している。箸や茶碗等の食器類は、利用者に馴染みの物を持参してもらうほか、利用者の身体状況の変化に応じて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食などの食べやすい食の形態にも対応をしている。食事の際に、職員は利用者の見守りや食事介助を行い、別々に食事をしている。中には、自分から食事を摂ろうとしない利用者もあり、職員は食べ始める場面を促すなどの工夫したサポートをしている。また、カウンターキッチンから、職員はリビングで過ごす利用者の様子を見渡すことができる。利用者も調理をする様子が見られるほか、音や匂いが漂い、リビングに献立が掲示されるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、定期的に、食べやすい食事の形態や調理方法、食事内容を職員間で話し合うとともに、必要に応じて、管理栄養士に相談し、助言を得ることもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立や買い物は施設内の厨房が行っている。調理の下準備や後片付けは可能な限りできる方とともにやっている	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できることを一緒に行うことにより自信や達成感、食欲アップにつなげられるように支援している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	個々の苦手なもの、アレルギーのものを把握し代替が必要な場合は対応している	/	/	/	
		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。	○	献立は施設内の栄養士が作成している。郷土料理や行事に合わせたメニューを作成している。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	個々の状態にあわせて、食べやすい大きさや量など工夫している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	入所時にご自身のものを持ってきていただいている。	/	/	○	
		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。	○	現在は感染症予防の観点から一緒に食事はおこなえていないが、食事中は職員が見守りサポートしている	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	ユニット内で調理することで音や匂いを感じてもらえるようにしている。	○	/	◎	
		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・水分量をチェックし把握している。	/	/	/	
		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。	○	水分摂取量の少ない方には、飲み物の種類を変えたり水分補給の回数を増やしている。食事摂取量の少ない方は、施設内栄養士に相談し補助食の提供をしている。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は栄養士が作成している。調理方法など分からないときは都度確認している。	/	/	◎	
		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。	○	食材は一日分を厨房からもらい冷蔵庫で保管している。調理器具は使用都度、消毒している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性・重要性を理解し対応している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、リビング横にある洗面台で口腔ケアを実施している。職員が口腔ケアを実施している介助の必要がある利用者の口腔内の状況は把握することができているものの、自分で歯磨きができる利用者までは十分に確認することができておらず、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残すとともに、早期の訪問歯科診療に繋げることも期待される。中には、口腔内の状態を確認されることを嫌う利用者もおり、無理強いることなく、職員は利用者からの訴えを待つようになっている。また、週1回複合施設には、訪問歯科の来訪があり、異常が見られた場合には診察してもらうことができる。歯科医からケア方法等の指示や助言を受けることもあり、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認している。本人から訴え時は歯科医に相談し治療している。	/	/	/	
		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。	○	勉強会を行い日々の支援に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自身で洗える方は自分で洗っていただいている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	×	痛みや義歯の不調があるときは歯科医にみていただいているが、それ以外は行っていない。	/	/	○	
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。	○	トイレでの排泄を促している。尿意を訴えられない方は、時間を確認しながらトイレ誘導を行っている。	/	/	/	事業所には4か所のトイレが設置され、うち1か所は車いすや介助を必要とする利用者も安心安全に使用できるように広い空間が確保されている。健康・サービスチェック表等を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。利用者の状況に応じて、こまめな声かけなどを行う排泄支援を通して、リハビリパンツから布パンツに変更することができた利用者もいる。中には、失敗への不安もあり、リハビリパンツの継続した使用を希望したり、夜間のみポータブルトイレを使用する利用者もいる。また、水分や食物繊維を摂取してもらったり、日中の運動や腹部マッサージを取り入れたりするなど、極力軟便剤や下剤などの服薬に頼らず、利用者による自然な排泄を促せるよう支援している。さらに、便秘の続く利用者には、適宜看護師が医師に相談し、指示や助言をもらうとともに、服薬に繋がることもある。
		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。	○	理解し食事や水分などに気を付けている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表に記載しパターンを把握するように努めている。	/	/	/	
		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。	○	体調の悪い時以外は、トイレで排泄を促している。おむつ使用について、常に職員間で話し合っている。	◎	/	◎	
		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。	○	訴えがなくても時間を見ながら誘導している。病的なこともあるので、尿量や尿色の異常などあれば受診している。	/	/	/	
		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。	○	個々のパターンや兆候に合わせて早めに声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人、家族、職員間で相談しオムツの使用を決めている。本人の尿量によって種類を分けている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の尿量や昼夜に使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	食事や水分に気を付けたり、腹部マッサージなどおこなっているが、自然排便にはつながらないので便秘薬を併用している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日や時間帯は希望に添えていない。温度や入浴時間は個々に合わせている。	◎	/	○	週2回、利用者が入浴できるよう支援している。夏場など、汗をかいた場合には、頻回にシャワー浴をしてもらうこともある。また、利用者の状況に応じて、シャワーチェアやキャリーなどの福祉用具を使用するとともに、複合施設内にある特殊浴槽を使用することも可能で、利用者が安心安全に入浴できるような支援にも努めている。利用者の希望に応じて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、可能な範囲で柔軟に対応している。中には、気分が向かないなど、入浴を拒む利用者もおり、時間帯や声をかける職員を変更する工夫をするなど、気持ちよく入浴してもらえるよう努めている。さらに、入浴ができない状況が続く場合には清拭をしたり、足浴や陰部洗浄等に変更して対応をしたりすることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	個浴のため一人一人がゆっくり入浴できるように支援している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来るところは自分で洗っていただき、出来ないところは介助している。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒む方は無理には行わず、日や時間を変えて本人が納得の上で入浴している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には、血圧・体温測定を行い健康状態の良い時に入浴している。入浴後も体調の確認をしている。	/	/	/	

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。	○	夜勤者が個々の睡眠状態を観察し記録している。	/	/	/	現在、数名の利用者が眠剤等を服薬しているものの、体操や散歩などの日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、不眠や不穏が続いたり、夜間に頻回にトイレに行ったりする利用者もあり、主治医に相談して、服薬に繋がることもある。また、夜間に寝付きの悪い利用者には、職員が寄り添い、リビングで眠たくなるまで過ごしてもらうなどの対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を増やしたり落ち着ける環境づくりを心かけている。	/	/	/	
		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。	○	普段と違う様子があれば医師に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	居室で過ごしたい方は、居室で過ごしていただいている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	携帯電話を持参している方もいる。希望があるときには、電話をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人が「かけない、書いて」と言われるときは代筆している。電話など聞こえづらい時は、職員が間に入るように支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	LINE電話での面会も行っており気兼ねなく電話できるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	本人に渡している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が話したいときに電話をかけることについて理解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。	/	/	/	
		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。	×	近隣に店がなく買い物に行く機会がない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	△	「お金を持っていないと不安」という方は、持っているが買い物までは行けていない。	/	/	/	
		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。	○	入所時に話をしている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭管理は家族が行っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	希望や状態に沿ったサービスを提供できるように努めている。	◎	/	○	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。入居して間もない利用者には、家族と相談して、受診を兼ねて一時帰宅をもらい、自宅から馴染みの物や使い慣れた物を持ってきてもらうこともある。中には、リハビリを希望して、家族と一緒に診療所に通う利用者もいる。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関や建物周囲には季節の花が咲き、気軽に入入りしやすいようになっている。	◎	◎	◎	複合施設の1階部分に事業所はあり、建物全体の玄関と別に、各ユニットの玄関が設置されている。玄関前には手作りの看板が設置され、駐車スペースも広く、家族等は車で来訪しやすくなっている。玄関前や建物周辺には、季節の花が植えられ、海から近い場所にある事業所は明るく、出入りしやすい雰囲気も感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	季節感を味わえるような飾りつけを行っている。	○	○	○	事業所の窓から、利用者は海の絶景を眺めることができる。また、木々や花なども植えられたウッドデッキのある中庭が設置され、リビングから自由に出て、利用者はベンチに座ることができ、共用空間に畳スペースのほか、テーブル席やソファが置かれるなど、利用者は思い思いの場所で自由にゆったりとくつろぐことができる。さらに、リビングの壁には、利用者として作成した季節の飾りつけが行われ、家庭的な雰囲気づくりも行われている。訪問調査日には、利用者がトイレトーパーの芯を使用してぶどうの作品を作成する様子を見ることができた。加えて、日々の清掃や換気が行き届き、空気清浄機も設置されるなど、共用空間は清潔で快適な空間となっている。
		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。	○	毎日換気、掃除を行っている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節ごとの飾りを食堂の見えるところに飾っている。	/	/	○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う方と過ごしたり、一人でいたいときは居室で休むなどしている。	/	/	/	
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。	△	入所時、使い慣れたものを持参してもらっている。ベッドの向きなど本人と動線を考えながら決めている。	○	/	○	居室には、ベッドや床頭台、クローゼット、エアコンが備え付けられている。テレビや位牌等の馴染みの物を持ち込んだり、カレンダーや家族写真、習字の作品を飾ったりするなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりが行われている。また、衣服を家族が持ってきてくれることも多く、季節に合わせて、職員と利用者が一緒に衣替えをしている。
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。	○	トイレや居室の入口にわかりやすいように名前を表示している。	/	/	○	居室の入り口には、利用者ごとの名札が掛けられているほか、認識できていない利用者には職員が誘導するなど、利用者が迷うことなく生活を送れるように工夫した支援をしている。居室にある衣装ケースには、「上着・肌着」などのラベルが貼られ、利用者に物の場所が分かりやすいようにしている。また、手の届く場所に新聞が置かれ、利用者が自由に読めるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	使用時に渡している。	/	/	/	
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)	○	所在確認を行い、自由に歩けるようにしている。	◎	◎	○	日中に、複合施設の建物全体の玄関は開放しているものの、建物が海岸から近いこともあり、利用者の安全面を考慮して、ユニットごとの玄関は施錠をしている。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って事業所周辺を散歩したり、ゆつくりと話を聞いたりするなど、落ち着いてもらえるような対応をしている。さらに、ウッドデッキのある中庭には、利用者が自由にできことも可能となっている。
		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。	○	その都度話し合っている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	面談記録やアセスメントに個々の病歴を明記している。いつでも閲覧できるようファイリングしている。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日、バイタル測定を記録し、異常の早期発見に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	日中、夜間を問わずいつでも協力医療機関に連携が取れる体制を作っている。	/	/	/	
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。	○	以前のかかりつけ医から協力医療機関につなぎ変更している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	訪問診療を定期的を受けている。異常時は受診を行い常に連携を図っている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、連絡・相談・報告している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には、本人の状態を明記したサマリーを渡し情報提供している。	/	/	/	事業所には看護師の配置がなく、開設から看取り支援を実施しておらず、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。医療的なケアの必要性のある利用者は、他の病院に転院するほか、重度化して要介護度が3以上の状態になった場合には、複合施設内にある特別養護老人ホームに入居を申し込むなど、事業所として、対応することができなくなった場合には、病院や他の施設に利用者は転居をしている。また、事業所には、月1回訪問診療で医師の来訪があり、必要に応じて医師から専門的な指示やアドバイスが受けることができるほか、24時間体制で連絡を取れる医療連携体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。さらに、状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院期間中、面会に行き病状確認を行い日頃から情報交換や相談を行い連携を図っている。	/	/	/	
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。	○	看護師の配置はないが、何かあれば協力医療機関に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関に24時間連携が取れる体制を作っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	普段と様子が違うなどの変化があれば協力医療機関に相談し、必要であれば受診している。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	個々の薬剤情報をファイリングし理解に努めている。異常があれば、家族や医師に相談している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬の管理は職員が行い、医師の指示通り服薬介助を行っている。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態を観察している。	/	/	/	
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。	○	入所時や状態の変化時に家族と相談している。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化、状態の変化について家族や主治医と話し合いしている。	○	○	事業所には看護師の配置がなく、開設から看取り支援を実施しておらず、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。医療的なケアの必要性のある利用者は、他の病院に転院するほか、重度化して要介護度が3以上の状態になった場合には、複合施設内にある特別養護老人ホームに入居を申し込むなど、事業所として、対応することができなくなった場合には、病院や他の施設に利用者は転居をしている。また、事業所には、月1回訪問診療で医師の来訪があり、必要に応じて医師から専門的な指示やアドバイスが受けることができるほか、24時間体制で連絡を取れる医療連携体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。さらに、状態の変化に応じて、家族や医師、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	その都度どこまで支援できるかを話し合っている。	/	/		/
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時や状態の変化時に家族に説明している。	/	/		/
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重症化、状態の変化時には医師の意見を踏まえたうえで家族と相談している。	/	/		/
		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)	○	家族の気持ちをその都度聞いている。	/	/		/
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。	◎	マニュアルを作成している。感染症について勉強会を行っている。	/	/		/
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルにそって対応している。	/	/	/	
		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。	○	保健所や行政、他の施設から最新の情報を随時取得している。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は出勤時に手洗い、うがいを徹底している。利用者は毎食前、手指の消毒を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時など日々の状況を報告している。	/	/	/	以前は、複合施設全体で地域住民や家族を招いて夏祭りなどのイベントを開催し、交流を図ることができていたが、現在は感染対策もあり、家族が参加できるイベントの開催は休止をしている。令和6年7月から面会制限が解除され、対面での面会や家族との外出などが可能となったものの、解除後に感染が再発したこともあり、現在は10時から16時までの時間帯に、窓越しの面会に制限が戻されている。管理者は、「今後、感染状況を見計らい、面会制限を緩和していきたい」と考えている。また、面会時や電話連絡時を活用して、職員は利用者の様子を家族に伝えるとともに、毎月担当職員が近況報告書等を書いて送付を行い、利用者の近況を伝えている。今後は、近況報告に併せて利用者の様子を撮影した写真を送付したり、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などの異動を知らせたりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族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)	×	施設内での参加は行っていない。	×	/	△	
		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)	○	毎月、日々の暮らしなどを記入し近況報告として送付している。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会時は声をかけ、状況や状態を伝えている。	/	/	/	
		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)	×	行っていない	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入所時に説明している。退院後などの環境の変化時のリスクも伝えている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時には声をかけている。	/	/	△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に契約書、金銭面の明記されている重要事項説明書を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。	○	状態が変化し退去が必要となった場合は、家族と相談の上で退去先に移れるよう支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	以前は運営推進会議などを活用し説明を行っていたが、現在は行っていない。	/	◎	/	以前は、地域住民に参加を呼びかけて夏祭りを開催したり、地元の盆踊りなどの行事に参加したりするなど、地域と交流を図ることができていたが、現在は感染対策もあり、交流できる機会は減少をしている。また、事業所周辺に民家が少なく、日常的に地域住民との交流が少ない状況が続いている。今後は、感染状況を見計らいながら、地域住民へ事業所で開催するイベントや運営推進会議の参加を広く呼びかけたり、複合施設の利用者を近隣住民と捉えて交流をしたり、利用者と一緒に地域行事に参加するなど、少しずつ地域との交流を再開していくことも期待される。複合施設の敬老会や音楽会の開催時には、踊りやフラダンスのボランティアが来訪をしている。
		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)	×	近隣に民家が少なく出会うことがほとんどない。	/	×	○	
		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。	×	ほとんどいない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	以前は行事に来られていたが、現在は行っていない。	/	/	/	
		e	近隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	×	近隣に民家もなく日常のお付き合いはない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行っていない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	町内の高齢者福祉施設や事業所と災害相互応援協定を凍結している。消火、避難訓練等を通じて消防署との関係を深めている。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	現在は感染症予防のため書面会議になっている。	×	/	△	感染対策のため、現在、運営推進会議は書面開催が続き、参加メンバーに資料を送付して、入居状況や事業所の取り組みなどを報告している。管理者は「感染状況を見ながら、対面での開催を検討していきたい」と考えている。感染対策をして、今後は少人数から対面での会議を再開したり、家族や地域住民等から直接意見を聞く機会を設けたりしていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	報告している。	/	×	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	書面会議以前はテーマに合わせて日時、時間調整していた。	/	/	○	
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。	○	法人の理念に沿って支援している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	施設内に掲示はしているが、伝えてはいない。	○	×	/	
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。	○	法人内の研修に参加している。	/	/	/	月1回、医師である代表者の来訪があり、職員から話を聞くとともに、管理者等と意見交換や情報共有をしている。複合施設の施設長も、頻りに事業所に来訪があり、利用者の様子を確認するとともに、職員から意見や提案を聞いている。また、年間活動計画を作成し、身体拘束等をテーマに取り上げて、定期的に研修を実施したり、職員に外部研修の案内を周知し、参加費用を助成して参加できるように支援したりするなど、職員がスキルアップを図れるように努めている。研修等の受講後には、職員にレポートを提出してもらい、内容の振り返りをするなど、理解促進に努めている。また、希望休や有給休暇の取得を促したり、年1回ストレスチェックを実施したりするなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。日頃から管理者は職員に声をかけ、コミュニケーションを図っていることもあり、職員の聞き取りから「管理者はよく話を聞いてくれ、相談しやすい」などの話を聞くことができた。
		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。	×	定期的な内部研修は実施しているが、スキルアップまでは繋がっていない。	/	/	/	
		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。	○	個々の努力や実績、勤務状態は把握している。	/	/	/	
		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)	○	市町村の連絡会に時間が合えば参加している。電話等で連絡や相談なども行っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	ストレスチェックを実施している。職員同士、相談しやすい環境づくりを心かけている。	○	△	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	マニュアルを作成している。マニュアルに沿って勉強会をしている。	/	/	/	○ 法人・事業所として、虐待防止に向けたマニュアルを整備して、マニュアルに基づいた勉強会を実施し、職員の理解促進に繋げている。また、不適切ケアチェックを行い、職員が自ら振り返りする機会もある。利用者の安全面を考えて、咄嗟に不適切ケアやスピーチロックをしてしまう場面もあり、気づいた職員が声をかけ、職員同士が相互に注意し合うことができている。中には、歩行が不安定で、転倒の恐れのある利用者の居室には、個別にセンサーマットを使用することもあり、事前に家族等に説明して同意を得た上で使用するとともに、定期的にモニタリングを行うなどの検証をしている。
		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。	○	その都度話している。不適切ケアチェックを行い自身のケアを見直している。	/	/	/	
		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。	○	職員の疲労が出ないように勤務を組んだり、ストレスがケアに影響出していないか注意を払っている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成している。マニュアルを基に勉強会を行い理解に努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	常に職員間で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	現在そのような事例はないが、今後あった場合は相談していく。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	勉強会は行っているが、情報提供や相談に乗るまではできていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	連絡体制は築けている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	定期的な実践研修は行っていない。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットの報告書を作成している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個々のリスクや危険を検討し、個別計画に取り入れている。	/	/	/	
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。	○	施設内のマニュアルを作成している。	/	/	/	
		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。	○	苦情があった場合は手順に沿って対応している。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	寄せられた苦情は速やかに対応し納得が得られるようにしている。	/	/	/	
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)	○	相談窓口を設けている。	○	/	○	複合施設・事業所には、苦情相談窓口が設けられ、重要事項説明書に明記するとともに、入居時に家族に説明するなど、相談や意見を聞く体制を整えている。日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞くよう努めている。また、職員は来訪時や電話連絡時に家族に声をかけ、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞くように努めている。利用者の入退院時には、可能な範囲で、家族から退院に向けた相談に応じることもある。さらに、管理者は職員と一緒に日々の業務に従事し、職員に声をかけて、思いや提案を聞き、出された意見を取り入れるとともに、職員の身体的な負担を軽減を考え、福祉用具や介護機器等の導入を検討している。
		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。	◎	苦情相談窓口を設け施設内に掲示。重要事項説明書にも明記している。	/	/	/	
		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。	○	個別に話を聞いている	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	個別に話を聞くようにしている。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に一回自己評価を行っている。	/	/	/	年1回、法人内で独自の自己評価を実施している。また、外部評価の自己評価は、管理者が職員に資料を配布し、全ての職員から意見を収集し、出された意見を取りまとめて作成している。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果の報告をしているものの、書面開催が続き、家族や地域住民から十分なサービス評価の取り組みの理解は得られていない。今後は、運営推進会議等の中で、外部評価の意義や目的を再度説明をしたり、目標達成の取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて、意見をもらったりするなど、一層の理解が得られるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標が達成できるように取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	行っていない	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	行っていない	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	災害ごとのマニュアルを作成している。	/	/	/	災害の種類に応じたマニュアルを整備し、定期的に、複合施設と合同で、昼夜や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。複合施設は、伊方原子力発電所から近く、地域住民等が100名以上避難できるシェルターが設置されているほか、県や町行政等と協力し、原子力避難行動計画等に沿った訓練も実施している。また、複合施設は町行政から福祉避難所に指定され、食料等の備蓄品を用意するとともに、定期的に備蓄品や設備点検をしている。利用者家族等、地域アンケートの結果から、災害の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族や地域住民に避難訓練への参加協力を呼びかけたり、集合形式の会議等の中で、災害への取り組みを周知して、意見交換をしたり、家族に避難訓練の報告を送付するなど、少しずつ地域との協力支援体制を築いていくとともに、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	消防計画に沿って実施している。	/	/	/	
		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。	×	避難場所が施設内の屋内退避棟になり協力体制はできていない。	×	×	△	
		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)	○	消防署立ち合いのもと、訓練を行い指導や助言を頂いている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない	/	/	/	感染対策もあり、地域と連携や交流を図る機会は減少しているものの、町行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図ることはできている。利用者と一緒に、地域のボランティアと交流を図ることもある。地域アンケート結果からは、「事業所は地域にはなくてはならない」との回答も見られたため、今後も継続して地域のケア拠点としての機能が発揮していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	行えていない	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	行えていない	/	/	/	
		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。	×	行えていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センター主催の勉強会に参加している。連携は普段から図れている。	/	/	○	