

(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!!  
 シャンプ 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 5 年 11 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) 15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	3870600511
事業所名 (ユニット名)	グループホーム杜の家 北ユニット
記入者(管理者) 氏名	野中 美紀
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 和やかで 笑顔あふれる 生活づくり</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①利用者さんごとに経過記録を書いているが、気付きやアイデアの記録が少なかった。 ②③新型コロナウイルス感染症で、交流が出来ないことがあり、思うように取り組めていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 西条市北部の企業団地の中に事業所は立地し、他の法人が運営する特別養護老人ホームや障がい者通所施設等が隣接をしている。事業所周辺には、県内でも屈指の桜の名所があり、春には歩いて花見を楽しむことができる。また、事業所の北側には瀬戸内海が望まれ、南側には四国最高峰の石鎚山などの山々を眺めることができ、利用者は季節の移り変わりを感じる事ができる。事業所の敷地は広く、植栽や畑もあり、利用者はゆっくり散歩や外気浴をしたり、畑で野菜を収穫したりするなど、コロナ禍が続いた中でも、利用者は屋外に出て、気分転換を図ることができていた。さらに、法人では、複数のグループホームや介護サービス事業所の経営や運営を展開し、看護師資格を持つ代表者は、県内の認知症研修の指導者でもあることから、社内研修も充実し、職員のスキルアップを図るとともに、サービスの質の向上に繋げることができている。加えて、令和5年1月に新たに就任した管理者は、併設のデイサービスの管理者から異動してきたこともあり、認知症介護の経験は長く、コロナ禍で様々な制約がある中でも、利用者の様子や事業所の活動を、運営推進会議での報告のほか、平時の関わりなどを通して、家族や地域に伝えられるように取り組んでいる。訪問調査日には、管理者のリーダーシップのもと、職員同士の良好な関係も築かれ、職員と利用者が一緒に、活き活きとした生活を送る様子を見ることができ、とても印象的に感じた。</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
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	○	入居時には、前利用事業所情報の確認や聞き取りを行い、意向や希望の把握をおこなっている。本人さんや家族さんが意向や希望を言いやすい雰囲気づくりを心掛けている。	○	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望を聞き取り、独自のアセスメントシートに記載して、職員間で共有をしている。日々の会話の中で、変化する思いや新たな希望などを利用者から聞くことも多い。新たに把握した内容は、その都度アセスメントシートに赤字で追記するとともに、申し送り時などを活用して共有をしている。
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。	○	家族さんより聞き取りを行ったり、本人さんの日頃の表情や言葉から思いを汲み取るよう努力している。	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族さん・親戚・知人等の面会時や電話時に情報が得られるように努力している。	/	/	/			
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。	○	知り得た情報は、アセスメントシートやフェイスシートを利用して情報共有を行っている。	/	/	/			
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。	○	利用者さんの日頃の生活や会話の内容、表情を大切に記録に残したり、毎朝の申し送り時等にも職員間で、情報共有が出来るよう報告し合っている。	/	/	/			
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。	○	利用者さんや家族さんとの会話の時間を大切にしている。職員一人ひとりも知り得た情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追加記入したり、毎朝の申し送りの時間を活用し、報告し合っている。	/	/	◎	入居の際に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や環境、馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、これまで関わってきた介護支援専門員のほか、関係機関の担当者等から、生活環境やサービス利用の経過などの情報を聞くこともある。さらに、入居後に得られた新たな情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追記して情報を把握するとともに、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。	○	経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用している。気付いた事は追加記入を行うようにしている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	経過記録や入居者情報、排泄記録表を記入・活用して、申し送り時に報告し、把握している。	/	/	/			
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。	○	申し送り時や職員会議、担当者会議などで話し合いを行い検討している。	/	/	◎	アセスメントシートに取りまとめられた情報のほか、利用者や家族の希望や意見を聞くほか、主治医や看護師などの意見を踏まえて、申し送りや職員会議等の中で、課題解決やより良い支援に向けて話し合いをしている。コロナ禍が続き、外部からの関係者が参加した担当者会議が実施できない場合にも、事前に意見や希望を聞き、検討した議事録を確認することができた。
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。	○	気付いた事や知り得た情報は、アセスメントシートの空きスペースに記入し、介護計画の見直しに活かしている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	介護計画書やアセスメントシートを経過記録の中に入れ、いつでも確認できるようにしており、気付きなどは、アセスメントシートなどに記入するようにして反映させている。	/	/	◎	事前に、利用者や家族から意見を聞き、関係者から指示や意見をもらっている。アセスメント情報のほか、把握した情報をもとに、職員間で話し合いをしている。また、利用者や家族、関係者を交えて、サービス担当者会議を開催し、利用者の現状や希望の確認するとともに、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、介護計画は、利用者や家族の意向や希望が反映された個別性のある内容となっている。
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。	○	担当者会議の開催時に意見を聞いたり、話し合いを行い介護計画書を作成している。	○	/	/			
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。	○	フェイスシートの活用、家族さんへ相談したり、表情や言動をよく観察したりして、思いを汲み取るよう努力している。	/	/	/			
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。	○	家族さんや地域の人が意見を言いやすい雰囲気づくりに努め、介護計画書に反映できるように努力している。	/	/	/			

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
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。	○	経過記録の中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるように出来るようにしている。	/	/	/	◎ 利用者一人ひとりの介護計画の内容は、職員会議や申し送りを活用して、職員に周知するとともに、個別ファイルの中に、計画や経過記録、アセスメントシートを一緒に綴じること、職員は計画の内容を確認しながら、記録できるようにしている。経過記録には、日々の支援や行動記録が詳細に記載されているものの、現状の介護計画に沿った実践の記録や評価の記載は少ないため、毎月末には、利用者毎の担当職員がサービスの実施状況の総括を取りまとめるとともに、職員に周知するなど、より良い支援に繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	変化があった場合は、その都度、申し送り時に報告し、話し合い、3か月から6か月でモニタリングをして、日々の支援につなげるようにしている。	/	/	/	○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	1年間で見直しを行い、大きな変化があった時には、その都度、見直しを行うようにしている。	/	/	/	◎
		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。	○	経過記録の中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるように出来るようにしている。	/	/	/	○
		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。	○	大きな変化があった時には、その都度、確認を行い、アセスメント、モニタリング、サービス担当者会議を行い、介護計画書の変更を行っている。	/	/	/	○
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し、行っている。	/	/	/	◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ち等を率直に話し合い、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。	○	日頃から、小さなことでも話し合う機会を多く持つようにし、発言しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	◎
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し、行っている。個別に伝えたり、議事録を閲覧できるようにもしている。	/	/	/	◎
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)	○	毎朝、申し送りを行い、入居者情報の備考欄を使用し、全職員に伝わるようにしている。個別に伝えたり、議事録や回覧に確認のサインを記入するようにしている。	○	/	/	◎
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者さんに尋ねたり、その時の会話の中で汲み取り、その日の職員で相談して行うようにしている。	/	/	/	◎
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	10時の飲み物は、コーヒーや紅茶など飲みたいものを選んでもらったり、温かい飲み物か冷たい飲み物か選んでもらったりしている。その日の服選びも一緒に行うようにしている。	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	体調には配慮し、起床や就寝も一人ひとりのペースに合わせて行っている。食事ゆっくり摂れるよう工夫し、入浴なども入りたい時間に入浴できるように何度か声掛けを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。	○	言葉遣いに気を付け、明るい笑顔で目線を含め、ゆっくり話をしたり、ゆっくりと対応するように気を付けている。	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	表情や動きを確認しながら、声掛けを行い利用者さんの気持ちを汲み取るようにしている。	/	/	/	◎
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)	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会を持っており、参加を行い学んでいる。人生の先輩であることを忘れず、職員同士でも声を掛け合い、気を付けている。	○	◎	◎	◎
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には利用者さんに聞こえる程度での声掛けや戸は閉め外で見守りを行うようにしている。入浴時にもタオルを掛けるなどしながら介助を行うようにしている。	/	/	/	◎
		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。	○	必ず、ノックをしてから入るようにしている。利用者さんが居室におられず、職員が入室する時も了解を得て入るようにしている。他の利用者さんが間違えて入室することがないよう見守りを行っている。	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会を持っており、参加を行い学んでいる。職員同士でも声を掛け合い、気を付けている。	/	/	/	◎

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者さんから何か教わったり、助けてもらったときには、感謝の気持ちを声に出して伝えるようにしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握し、見守りをするほか、配席等の考慮を行い、ほとんどのトラブルを回避することができている。中には、行き違いで、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場面も見られ、職員が早期に間に入り、意見を聞くなどの対応をしている。また、職員が見守りながら、会話のフォローをするなど、利用者同士の関わりを取り持てるような支援にも努めている。さらに、生活の様々な場面において、利用者同士で助け合いや支え合うような場面も見られ、訪問調査日には、マスゲームの駒不足を、利用者が他の利用者に教える様子を見ることができた。
		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。	○	利用者さん同士で何か作業を行ったり、会話をしている時は、職員は側でそと、見守りを行うようにしている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	○	ホールで過ごしていただくときの座る位置など配慮している。孤立する利用者さんがいないように、職員が間に入るなど配慮し、何か行うときにも一緒に参加できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	お互いの利用者さんの話をよく聞き、不安など軽減できるように努めている。	/	/	/	
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。	○	入居時に情報収集を行い、その後は、会話の中や家族さんや知人の面会時にも情報収集しフェイスシートや経過記録に記入を行い情報共有している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	新型コロナウイルス感染症があり、直接、面会などは難しかったが、窓越しでの面会を行ったり、電話で話せる機会を作っている。馴染みの場所へドライブに出掛けることも行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	その人に合わせて、出来る限り利用者のベースに合わせるように努めている。外庭散歩や近所に散歩に行ったり、季節に合わせて花見に出掛けたり、庭でお茶会を行ったり畑作業ができるよう取り組んでいる。	○	○	○	コロナ禍以前に比べると、外出できる機会は減少しているが、事業所の敷地は広く、庭の一角にある畑で作業をしたり、重度の利用者も一緒に、事業所内や周辺を散歩したりするなど、日常的に屋外に出て外気に触れ、利用者は気分転換を図るとともに、楽しみにも繋げることもできている。中には、職員が付き添い、ほとんど毎日散歩をする利用者もいる。感染対策の制限も徐々に緩和され、法人内の他の事業所で再開した認知症カフェにも、利用者は毎月参加するなど、地域との交流も図れるようになってきている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	新型コロナウイルス感染症が拡大してからは感染状況をみながら、認知症カフェが開催している時は、認知症サポーターやボランティア、地域の方の協力を得て参加させてもらっている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	社内研修で学べる機会を持っており、参加し学んでいる。一人ひとりの利用者さんの状態の変化は、経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し、把握している。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握し、アセスメントシートに記載して職員間で共有するとともに、職員はできる限り見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。洗濯物たたみや調理の下ごしらえ、テーブル拭きなど、利用者自身にできることを手伝ってもらい、職員は感謝の言葉を伝えている。また、ラジオ体操や散歩などを日課として介護計画の中に取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に向けて取り組んでいる。
		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。	○	利用者さんの状態などは、検温表、経過記録、フェイスシート、アセスメントシートを活用し、申し送り時などでも確認しあい把握し、その人に合った支援を行うように努めている。医師や看護師にも相談している。	/	/	/	
		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)	○	経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し、家事などが得意な利用者さんには、日課として行っていただいたり、職員が側で行い、一緒に行ってもらったり、力が発揮できるようにしている。	◎	/	◎	
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。	○	日頃の会話、経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し把握している。	/	/	/	日々、利用者が張り合いや楽しみのある生活が送れるように、アセスメントシートの情報を活用したより良い支援に取り組んでいる。訪問調査日には、以前生け花の先生をしていた利用者に、玄関などに置く花を生けてもらったり、職員が調理の下ごしらえなどの声かけを行うと、利用者同士が「やろうや」などと誘い合って一緒に手伝ったり、マスゲームの駒不足を他の利用者に教えるなど、様々な場面で、利用者が役割や出番を担うとともに、満足した様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	経過記録やアセスメントシート、フェイスシートを活用しながら利用者さんに合わせた行事やドライブを実施したり、普段の会話の中から汲み取り、一緒に何かを行うようにしている。	◎	◎	◎	

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
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。	○	家族さんの面会時に情報収集したり普段の服選びの時に好みの服の柄を把握したり、知り得た情報は、フェイスシートなどに記入し、職員間でも情報共有している。				起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替えや身だしなみを整えることのできる利用者もいる。職員は見守りをするほか、利用者自身でできない場合には、着替えと一緒に手伝うなどのサポートをしている。また、食べこぼしや着衣の乱れが見られた場合には、利用者の自尊心に配慮しながら、職員はさりげない声かけをして拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどのフォローをしている。さらに、家族の協力も得て、利用者の好みや季節にあった着衣を用意して着替えてもらうなど、訪問調査日には、違和感のある装いの利用者は見られなかった。加えて、重度の利用者も、朝と夜には更衣をしてもらい、リビングに出て過ごしてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	散髪の際には、伝えられる利用者さんには、好みの髪形などを美容師さんに伝えてもらっている。朝の更衣時や入浴時の更衣の服などは、利用者さんと一緒に選ぶようにしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	普段の会話の中から汲み取ったり、家族さんからの情報も参考に本人さんの気持ちに沿うようにしている。				
		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むよう支援している。	○	家族さんと本人さんと相談しながら、準備しその人に合ったものを着てもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	一人ひとりの思いやプライドを大切にしながら、さりげなく声掛けや見守りながら支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	2か月に1回、理容師さんが来てくれるが、希望のある方は、家族さんに協力してもらって、美容室へ行ける配慮をしている。コロナ禍の為、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。	○	本人さんの思いを大切に、家族さんの協力も得ながら、その人らしさが保てるよう支援している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				法人の管理栄養士が献立を作成し、ユニット中央にあるキッチンで、利用者調理の下ごしらえや後片付けなどのできることを手伝ってもらいながら、調理担当の職員が両ユニット分の食事を調理をしている。栄養バランスのほか、利用者の好みやアレルギーの有無などに配慮し、季節の旬の食材を取り入れたメニューや行事食を提供し、利用者には喜ばれている。事業所の畑で収穫した旬の野菜も取り入れて調理をしている。湯飲みやコップは、自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、他の食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策のため、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂ることはしておらず、見守りやサポートに専念している。また、重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て、口腔体操を実施するとともに、キッチンから調理の様子や炊飯の匂いが漂うなど、食事の雰囲気を感じ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。	○	食事作りは厨房のスタッフがやっているが、下ごしらえや配膳や片付けなどは手伝ってもらっている。			○	
		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。	○	利用者さんに声を掛け、お願いすることもある。手伝ってくれた際には、感謝の気持ちを声に出して伝えている。				
		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。	○	入居時に確認し、フェイスシートなどで把握している。献立により苦手なものなどはその都度、確認し変更している。食事確認表も作っている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	献立は栄養士が栄養バランスを考え、立ててくれる。季節に合ったメニューや行事の際には、折詰弁当を提供してくれている。利用者さんの苦手なものやアレルギーなどは配慮してくれている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい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)	○	一人ひとりの利用者さんに合わせて、内容を確認しながら、彩や付け合わせも工夫して提供されている。				
		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。	○	食器は軽くて持ちやすい物を使用している。使い慣れた、茶碗や箸を使用している利用者さんもおられる。コップはその人にあった物を使用している。			○	
		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。	○	コロナ感染症対策の為、職員は、現在一人ずつ、交代で事務所で食事を摂っている。食事時は見守りを行い、食べこぼしなどはさりげなく声掛けし、食べやすいように配膳し直したりしている。			○	
		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。	○	食事の音やにおいは会話の話題として伝えている。厨房内の様子も見えやすい作りになっており、食事前には、献立なども伝えている。		◎	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	○	栄養士がバランスを考えて献立を考えてくれる。食事摂取量や水分量は、検温表や排泄記録表に記録しながら確認している。				
		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。	○	食事の形態は、その時の献立によってもその都度、変更してもらっている。飲み物は、お茶にこだわらず、ジュースやコーヒー、紅茶などに変更し摂取してもらっている。				
		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。	○	利用者さんの希望や職員の声を聞いて、栄養士が献立を立ててくれる。			◎	
		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。	○	厨房の職員が、栄養士の指導の下、気を付けてくれている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。食後には、口腔ケアを行うように努めている。	/	/	/	月2回、事業所には歯科医の訪問診療があり、利用者の口腔内の確認のほか、口腔ケアの指導を受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。訪問診療は、今年9月末で終了し、今までに得た職員の知識や技術を活用して、定期的に全ての利用者の口腔内の様子を確認するとともに、必要に応じて、マウスウォッシュやスポンジブラシなど、適切な用具等を使用することをすることができている。また、職員の意識は高く、毎食後に口腔ケアの声かけを行い、自分で歯磨きができる利用者にも寄り添って見守りをするほか、磨き残しがないかなどの口腔内の状況の確認をすることもできている。
		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。	○	月2回、訪問歯科往診があり診てもらっている。職員が確認しながら食後の口腔ケアを行っている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	月2回、訪問歯科往診の際に口腔ケアを行ってくれており、指導もしてくれている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科の指導の下、支援している。週に1回ポリレットも行っている。	/	/	/	
		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)	○	食後には、職員が声掛けや介助見守りを行いながら口腔ケアを行っている。月2回の訪問歯科往診時に口腔内の確認や口腔ケアを行ってくれ、結果の報告や指導を受けている。	/	/	○	
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるように、排泄チェック表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者の重度化に伴い、紙おむつを使用している1名の利用者がいる。中には、入居時にリハビリパンツを履いていたが、職員がこまめな声かけやトイレ誘導などの支援をすることにより、パッドは使用しているものの、布パンツの使用に変更することができた利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の適切な使用を職員間で話し合い、家族に相談の上で使用している。
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。	/	/	/	
		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)	○	排泄記録表を活用し、把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	排泄記録表の確認を行い、排泄の声掛けをしている。その人に合わせて、声掛け、誘導を行い、トイレで排泄できるよう支援している。	◎	/	○	
		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。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った声掛けや介助を行っている。便秘の場合には、主治医の指導の下、下剤の内服してもらっている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った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。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、職員間で話し合い、利用者さんや家族さんに相談し、時間帯によって使用する物を変えたり、好みの物を使用してもらっている。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	食物繊維の多い物を食べてもらったり、水分も細目にすすめている。1日2回のラジオ体操や歌体操に参加し体を動かしてもらっている。廊下の歩行や散歩にも参加してもらっている。	/	/	/	
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)	○	希望に添えるようにしている。曜日などは決めておらず、入りたい時に入浴できるように努めている。湯の温度や長さも希望に添えるよう努めている。	◎	/	◎	事業所では、基本的に毎日入浴できる体制を整え、希望が出された場合には毎日の入浴が可能で、現在対応している利用者もいる。また、利用者の希望に応じて、湯の温度や浴槽に浸かる時間など、体調や状況に合わせて柔軟に対応している。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、曜日や時間帯を変えて声かけをするなどの工夫を行い、少なくとも週2～3回入浴することができている。
		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。	○	職員が利用者さんの体調を確認しながら側で見守りや声掛けを行っているが、ゆっくり入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	出来ることは、見守りや声掛けを行い、出来ないことを支援している。	/	/	/	
		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。	○	その時の状態に合わせて、時間帯をずらして何度か声掛けを行ったり、職員が交代したりして、無理強いしないよう努めている。	/	/	/	
		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、その日のバイタルチェックを行い、体調の確認を行っている。入浴後は、水分補給を行ってもらい、居室で休んでもらったり、ゆっくり過ごしてもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	毎朝の申し送りや経過記録の確認を行い把握している。				事業所には、入居前からの習慣で、睡眠導入剤を服用している利用者があるものの、極力服薬に頼らず、日中の散歩や体操などの活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。利用者の状況を医師に相談し、睡眠状態が良好な場合のほか、効き目が強すぎる場合には、様子を見ながら種類の変更や減薬などに繋げている。中には、夜間に眠れない利用者もあり、温かい飲み物を提供して、自然と眠たくなるまで、職員と一緒に話して過ごすなどの対応もすることもある。
		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。	○	その人の睡眠パターンの確認を行い、その人に合わせて、時間帯も考え、休んでもらえるように心がけている。日中の過ごし方にも気を付けている。				
		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。	○	できるだけ、睡眠導入剤や安定剤は内服しないで過ごしてもらるようにしている。日中はなるべくなるべく活動してもらるように工夫している。			○	
		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。	○	その人に合わせて、休息や昼寝をしてもらっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人さん希望に合わせて、電話をしたり、手紙を書いてもらっている。				
		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。	○	電話をかける時には、家族さんにも理解を得て協力してもらっている。手紙を書きたい時には、一緒に書くようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族さんにも協力していただき、ゆっくりとお話しが出来るように環境づくりをしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた時には、本人さんにお渡しし、相談して、電話を掛けたり、手紙を書いてもらったりしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんにもお願ひし、協力を得ている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、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。	○	必要な物があれば、立て替えをしている。立て替え払いをしてもらい、希望がある時には、買い物をしている。コロナ禍で十分には出来ない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	利用者さん自身、管理できない方が多いので、外出時などに、買い物の希望があれば、立て替え払いをしている。希望がある時には、買い物ができることを伝えている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話し合っている。事務で立て替え払いをしてもらい、希望がある時に、買い物できることを伝えている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に話し合っている。利用者さん自身管理が出来ない場合は、外出時や買い物の希望がある時には、立て替え払いが出来ることを伝え、了解を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時々ニーズに対応できるように、代表と相談しながら、柔軟に取り組んでいる。	◎		◎	コロナ禍が続き、様々な制限が設けられていたが、重度化した場合の対応など、利用者や家族と十分に話し合い、納得がいくような支援に努めている。また、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で家族との外出のほか、居室での面会を行うなど、職員間で検討を行い、柔軟に対応することができている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	○	周囲には、木や花を植え、緑が多い。中庭もあり、畑もある。門扉はなく、面会時間であればは入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、平屋の建物の玄関周辺は開放的で、広い駐車場も整備されている。玄関前にはベンチが置かれ、利用者や家族は座ってくつろぐことができるようになっている。また、木製の大きな玄関扉があるほか、菊の盆栽が置かれるなど、家族や近隣住民が出入りしやすい温かい雰囲気を感じられる。

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、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが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等。)	○	無駄な飾りつけはせず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気を感じて生活できるようになっている。	◎	◎	◎	玄関を入ると、広々としたバリアフリーの空間が広がり、石や竹などを配置した坪庭風の一角が設けられているほか、生花や絵画を上品に飾り、和モダンな空間となっている。ユニットの扉や廊下、リビングは、杉の木目調が際立ち、落ち着いた雰囲気を感じられる。また、採光や日差しが入る明るい共用空間は、掃除や換気も行き届き、照明の明るさも工夫された快適な空間で、利用者は思い思いに過ごすことができる。さらに、利用者が頻りに触る手すりには、日中に3回、夜間に1回の消毒を行うなど、清潔保持に努めている。加えて、テーブルには、利用者が生けた季節の花が飾られ、目隠しを兼ねた障子の内装も音響が良く、高い天井にも開放感があり、居心地の良い空間となっている。
		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。	○	家庭よりやや暗くし、落ち着いた生活できるような空間になっている。定期的な、掃除を行い臭いにも気を付けている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	玄関ホールなど季節の花を飾ったり、窓からは中庭が見え、花や木を見て楽しんでもらっている。花は利用者さんと一緒に飾っている。行事に合わせて飾りつけもしている。			◎	
		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。	○	隣のユニットとは3枚戸になっており、自由に行き来ができる。気の合った利用者さん同士で、ソファに座って過ごしてもらえているようにしている。				
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。	○	本人さんや家族さんと相談して、自宅に使っていた机や化粧台を持って来て、使ってもらっている。	◎		◎	居室には、テレビやベッド、エアコン、チェストなどが備え付けられている。また、利用者の馴染みの家具のほか、ぬいぐるみや家族の写真を飾るなど、居心地良く過ごせるよう支援している。また、ベッドなどの家具の配置は、利用者の歩行状況などに合わせて、安全に生活できるような配慮が行われている。
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。	○	建物内はバリアフリーで手すりもあり、移動や移乗がしやすくなっている。居室入り口には表札や花の写真が掲示されていて、自分で確認できるようになっており、トイレには表示がありわかりやすくなっている。			○	居室の入り口は、取り外しできる木札に名前を書いた表札を差し込んでいるほか、花の写真や飾りなど、利用者が認識し、間違えないように工夫をしている。また、各ユニットには3か所のトイレが設置され、分かりやすい表示が行われている。さらに、リビング周囲を取り囲む長い廊下には、手すりが設置され、利用者は安心安全に移動できるよう配慮されている。
		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)	○	掃除道具や趣味の道具は、所定の場所に置いており、新聞や本なども希望があればいつでも出せるようにしている。裁縫道具やポットなどは危険な場合があるので、事務所に置いている。希望に沿って、使用できるようにしている。				
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、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)	○	平屋でありユニット間はいつでも行き来できるように3枚戸の鍵の施錠はしていない。やむを得ない場合のみ施錠させてもらっている。夜間、玄関や勝手口は防犯上、施錠をさせてもらっている。居室には、鍵がない。玄関は、自動ドアで、人が通るとチャイムが鳴るようになっているので、チャイムが鳴ったらスタッフがその都度、確認に行くようになっている。近所にタクシー会社やお店があり、散歩の時など挨拶を交わし、何かの時には、協力を得られる。	◎	◎	◎	職員は、出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を十分に理解できている。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。利用者は、ユニット間を自由に往来することができるようになっている。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。また、外に出て行こうとする利用者には、無理に制止することなく、職員と一緒に敷地内や事業所周辺を散歩するなど、利用者が閉塞感を抱かないような支援にも努めている。年に1〜2回、利用者が知らない間に一人で外出してしまうこともあり、事故に至らず発見できたものの、「危険で怖い思いをした利用者は、一人で屋外へ出ない」という話も聞かれた。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に施錠の状況などを説明し、理解してもらっている。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートやアセスメントシートを活用し把握している。追加事項があれば、その都度、記入するようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日、バイタルチェックを行い、検温表や経過記録に記入している。検温表は、グラフになっており、異常のサインがわかりやすくなっている。				
		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。	○	同一事業所内に訪問看護があり、気軽に相談できる。かかりつけ医師の往診も月に2回あり、主治医にも連絡や相談ができる関係になっている。				
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診状況を把握し、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。	○	利用者さんの受診状況は、検温表や経過記録に記入している。状態に応じて、協力病院で受診が行えるようになっている。本人さんや家族さんの希望に沿って、かかりつけ医での受診もしている。	◎			
		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。	○	入居時に本人さん、家族さんへ確認を行い対応している。				
		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意見を聞き合っている。	○	受診や入院が必要な場合は家族さんに報告を行い、相談している。受診後には、結果を検温表や経過記録、受診状況報告を記入し家族さんにも結果を報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時は、介護要約で情報を提供している。				
		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。	○	代表や看護師が主治医、病棟師長、ケースワーカーと連携を持ち、退院時の受け入れの状態を整えられるよう努めている。医療機関の勉強会に参加するなど関係づくりに努めている。				
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。	○	同一事業所内の訪問看護の看護師が利用者さんと関わる時間もあり、相談もしている。情報や気づきは、看護師に報告し、健康管理や医療面でも協力してもらっている。				
		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。	○	異常時や緊急時には、いつでも相談できる体制になっている。				
		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。	○	毎朝申し送りを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	お薬の説明をカルテに入れている。状態や経過は、経過記録に記入している。変化があった場合は、申し送りなどで報告し、月2回の往診時に医師や看護師に報告している。家族さんにも面会時や電話で伝えている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬袋には、名前や日にち、いつ服用するかを記入しており、仕分けするとき、内服するとき、内服した後も確認している。薬が変わった時には、申し送りで必ず報告し、回覧でも確認できるようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	毎朝申し送りを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	入居時や状態の変化に合わせて、本人さんや家族の方の希望を大切にしながら医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針も定めており、確認を行っている。				事業所では、「看取り指針及び同意書」が整備され、入居時に、利用者や家族に対応できることなどを丁寧に説明し、同意を得ている。利用者の重度化のほか、状態の変化が見られた場合には、家族や職員、かかりつけ医、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所は、協力医療機関や訪問看護ステーションとの連携体制が図られているほか、看護師資格を持つ代表者が、必要に応じて対応してくれるため、職員には看取り支援時等にも安心感がある。また、看取り支援の希望の場合には、職員にも十分にケアにおける留意点などを周知し、チーム体制で看取り支援に取り組んでいる。
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	同一事業所内の訪問看護の看護師へ相談し、協力を得ながら職員とも話し合うようにしている。				
		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。	○	代表、訪問看護師と相談しながら行っている。				
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族さんの気持ちを理解し、家族さんの思いを大切にしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。ノロウイルスなどの汚物の処理の仕方については、マニュアルカードを作っており、汚物処理セットも準備している。				
		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。	○	保健所や行政の勉強会があれば参加している。感染症発生状況もインターネットなどを通じて、早く取り入れるようにしている。				
		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。	○	洗面所には、手洗いの手順を置いており、薬用ハンドウォッシュと消毒剤、ペーパータオルを設置している。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には生活状況などを伝え、ゆつくりと過ごしてもらっている。状態の変化時には、その都度、報告している。行事などもできるだけ参加してもらるように努めている。	/	/	/	コロナ禍が続き、家族の参加できる行事やイベントの開催は自粛をしている。感染対策で近年中止していた夏祭りは、感染対策のため、家族の参加まではできなかったものの、今年は利用者のみで開催することができた。事業所には家族会があり、現在は休止状態となっているが、管理者等は「令和6年5月から再開したい」と考えている。家族との面会は、基本的に屋外で対応できるようにしている。令和5年1月に新たに就任した管理者は、家族の来訪時に積極的に声をかけて、利用者の様子の写真を見せて、近況を報告するとともに、写真が多くなれば家族に渡すようにするなど、関係性を築けるよう努力している。また、家族に手紙を送付するほか、社内報で利用者の様子や事業所の運営上の事柄などを伝えていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の活動について、家族から理解が得られていることを窺うことができた。
		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)	○	行事などができるだけ利用者さんと一緒に過ごしていただけるように新型コロナウイルス感染症の状況を確認しながら参加の呼びかけをしている。難しい時には、社内報で報告したり、写真などを通じて報告をしている。	◎	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	利用者さんの生活の状況など手紙でお知らせしている。その時に、写真も添えている。又、社内報も送付している。病院の受診結果や体調変化時は、その都度、電話で伝えている。	◎	/	◎	
		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)	○	面会時には、利用者さんの生活状況や体調変化を伝えるようにしている。家族さんとの会話を行いコミュニケーションをとるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、運営推進会議や家族会の開催を行い報告し、難しい時には、書面で報告したり、社内報や手紙を送付している。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時に説明をするようにしている。その後も必要に応じて、説明し相談を行っている。職員は、社内研修で虐待及び身体拘束についての学んでいる。	/	/	/	
		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)	○	家族さんが来やすい雰囲気づくりや気軽に声を掛けてもらえるような雰囲気づくりに努めている。面会時には、生活状況や体調などを伝え、必要に応じて、電話でも伝えている。	/	/	○	
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)	○	内容の変更がある時には、必ず、理解と納得が得られるように具体的に説明し了承を得ている。契約時や料金の改定時には文書で示し、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。	○	退居の時も利用者さん家族さんに決定過程を明確にし、納得が得られるように具体的に説明をし、了承を得ている。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	○	運営推進会議に参加してもらったり、行事やイベントに招待してもらったり、招待していただいたりしながら理解を図っている。	/	◎	/	以前は、利用者と一緒に地域の保育園の運動会や地区の公民館での敬老会に参加するなど、地域との交流の機会が図ることができていた。コロナ禍が続き、地域行事の開催は縮小され、地域との交流の機会は減少しているものの、コロナが5類に移行され、法人の他の事業所で認知症カフェが再開され、利用者は参加して交流を図ることができるようになってきている。また、事業所周辺の散歩時には、近隣のあるタクシー会社の運転手のほか、近隣住民と挨拶や会話を交わすなど、地域に事業所は認識されている。さらに、地域との交流を徐々に再開している。今後管理者は、「感染対策を講じながら、地域との交流の機会を増やしていきたい」と考えており、今後の取り組みの実践も期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	散歩の時など、近所の方やお会いする方とは挨拶を交わしている。新型コロナウイルス感染症の感染状況をみながら同事業所の認知症カフェなどにも参加させてもらっている。地方祭の時には屋台を持って来ていただき地域の方と交流ができる。	/	◎	○	
		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。	○	運営推進会議に参加して下さっている、民生委員の方や認知症カフェに参加して下さっているボランティアの方の支援が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄らせている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時に会った時など、挨拶をしたり、声を掛け合ったりしている。年に1回夏祭りを開催しており、地域の方にも参加していただきたいが、新型コロナウイルス感染症の状況をみて書面での報告になっている。	/	/	/	
		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)	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄らせている。同事業所内の認知症カフェに来てくれているボランティアの方も新型コロナウイルス感染症の状況をみながら支援してくれている。	/	/	/	
		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)。	○	警察や消防など社内研修や避難訓練に来てもらっている。新型コロナウイルス感染症の状況をみながら、運営推進会議には、近隣の施設の職員に参加してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	年間行事を立てて案内しており、新型コロナウイルスの感染状況をみながら、開催時には参加してもらっている。開催が難しい時には、書面で行っている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、今年度から、対面での会議開催が再開されている。会議には、利用者や家族のほか、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、近隣の事業所の管理者などの参加が得て開催をしている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービスの評価への取り組み状況などを報告し、参加メンバーに議事録を送付している。会議に参加していない家族にまでは、議事録を送付することができていない。今後管理者等は、「家族会を再開した際に報告したいと考えているが、年1回家族会をみの報告に留まらず、会議の開催ごとに、全ての家族に議事録を送付するなどの迅速な報告が行えるように、職員間で検討することも期待される。
		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。	○	利用さんのサービスの実際や評価の取り組みなどは、その都度、報告している。会議で出された意見や提案は参加者に報告書を出している。	/	◎	○	
		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。	○	年間行事を立てて案内しており、曜日や時間帯は、あまり変更しないようにしている。参加者が少ない場合には、声掛けをしている。	/	◎	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は毎朝の申し送り時に職員全員で唱和し、利用者さん一人一人が穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持って、日々取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	各ユニットに理念や目標を掲示し、パンフレットにも記載している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的に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。	◎	社内研修や実技研修は毎月、行っている。勤続年数に応じた研修も行っている。	/	/	/	月1回以上、代表者は事業所に来訪し、管理者や職員から話を聞くほか、利用者とのコミュニケーションも図られている。また、法人として、年間の社内研修計画が作成され、職員会議と合わせて毎月研修を開催するなど、職員のスキルアップを図るとともに、資格取得への支援も行われている。さらに、看護師資格を持つ代表者は、利用者の状態の変化や重度化した場合には、迅速に連絡が取れるほか、頻りに事業所に来訪して対応してくれることもあり、職員の安心感にも繋がっている。加えて、代表者や管理者と、職員との良好な関係が築かれ、代表者や管理者に相談しやすく、希望休や有給休暇も取得しやすいため、ストレス軽減に努めるなど、職員は風通しが良く、働きやすい職場環境と感じている。
		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に取り組んでいる。	○	社内研修や実技研修は毎月、行っている。資格取得に対する支援もしてくれている。	/	/	/	
		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。	◎	代表者は、管理者や職員個々の努力や勤務状況を把握し、話し合いや相談しやすい環境を作ってくれている。資格取得の支援も行っており、やりがいや向上心を持って働ける環境づくりに努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	西条市の連絡会に参加したり、相互研修に参加して、サービスの質の向上に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年に1度、ストレスチェックをして、その結果を通して対応してくれている。	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	社内研修で学べる機会があり、学び、理解できている。日々の生活の中で虐待になりかねない行為や疑問に思った事は職員間で話し合い、小さな傷や内出血を発見した場合も報告し、事故報告書を作成し、検討している。	/	/	◎	事業所では、年間の社内研修計画を作成し、虐待や身体拘束の防止などをテーマに取り上げて学び、職員は理解できている。定期的に委員会を開催し、日々の支援の振り返りや話し合いが行われている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意喚起するとともに、再発防止に向けて職員全員で共有することもできている。つい、大きな声などを出してしまうなど、不適切な発言が見られた場合には、管理者は該当職員に確認するとともに、指導や注意喚起を行うことができている。
		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。	○	毎朝の申し送り時や職員会議で話し合いをする機会を作ったり、話しやすい環境づくりに努めている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	出勤時には、表情や顔色などの確認を行い、話しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々の生活の中で、気付いた事や疑問に思った事などは職員間で話し合うようにしている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	社内研修で学べる機会があり、日々の中で気付いたことや疑問に思った事は、その都度、話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	職員は、社内研修で学べる機会があり、学び、理解できおり、身体拘束に対する意識を高めている。家族さんともその都度、よく話し合うようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々のケアの中でも確認するように努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	その都度、必要に応じて連携を取って対応をしている。				
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。	○	緊急時の対応についてのマニュアルがあり、職員がいつでも閲覧、確認が出来るようにしている。社内研修で学べる機会もある。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解しており、実技勉強会も行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	事故発生時には事故報告書を書いてもらい、毎月、ヒヤリハットも書いてもらっている。毎月の職員会議で話し合い業務改善報告書を書いている。				
		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。	○	事故発生時や利用者さんのリスクや危険については、朝の申し送り時や職員会議の時に確認している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧でき確認できるようになっている。苦情の受付窓口を設けており、代表や管理者に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書に記入し、必要時には市にも報告、相談を行っている。				
		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。	○	苦情のある時には、速やかに対応をして前向きな話し合いと関係づくりが出来るように努めている。				
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)	○	利用者さん、家族さんに運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を言ってもらっている。また、日頃から何でも言いやすい雰囲気づくりに努めている。	◎		○	日々の支援の中で、担当職員を中心に、利用者から意見や要望を傾聴することを心がけ、柔軟に対応をしている。家族には、運営推進会議のほか、病院受診の同行支援時の来訪時や面会時に個別に声をかけ、ゆっくりと話を聴く機会を設けている。また、日頃から管理者は、職員へ積極的な声をかけを行い、気軽に相談にも応じているため、職員も意見や提案などを気軽に伝えることもでき、必要に応じて、出された意見を職員会議等で検討し、サービスの質の向上にも繋げることができている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	家族会や運営推進会議で伝えている。また、日頃から何でも言ってもらえるような雰囲気づくりを行っている。				
		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。	○	定期的に各ユニットを回って、利用者さんと職員に声を掛けてくれており、その都度、意見や要望に応えてくれている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	朝の申し送り時や毎月の職員会議を利用して検討している。必要時には、代表に相談を行っている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	必要に応じて朝の申し送り時を利用して、できるだけ全員で確認するようにしている。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、管理者を中心に作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画、達成状況などを報告し、参加メンバーから取り組みの意見を聞くことができているが、会議録は参加メンバーのみの送付に留まり、全ての家族にまでは送付することができず、会議の内容が一部の家族にしか伝わっていない。今後は、会議に参加していない家族にも、会議に参画できるように会議録などを送付して意見をもらったり、事業所の目標達成への取り組みのモニターを参加メンバーや家族に呼びかけたりするなど、職員間で検討することも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	毎月の職員会議の時に取り組むようにしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議や家族会などで報告して、意見や意向をうかがっている。	○	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	毎月の職員会議で行うようにしている。				

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
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ており、社内研修でも学ぶ機会がある。年1回、市の危機管理課にお願いして勉強会を行っている。	/	/	/	年2回、消防署の立ち会いのもと、火災などを想定した避難訓練を実施している。法人として、毎月様々な災害を想定した訓練を、法人間で連携しながら実施をしている。また、代表者等は、災害を想定した地域のネットワークづくりに参画するとともに、隣接する施設と、合同の避難訓練の実施を検討している。現在は、コロナ禍やインフルエンザなどの感染対策が続き、地域等との合同訓練は実現できていないが、近隣の医療機関のほか、法人内の他の事業所と連携を図ることができるなど、災害発生時の協力支援体制を構築することはできている。さらに、事業所の災害への備えに対して、来訪時の声かけや社内報を活用して、家族の理解を得ることができている。
		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。	◎	毎月、色々な場面を想定して、避難訓練を実施している。年2回消防職員立会での訓練も実施し指導してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	年に2回、安全パトロールをして、消火設備や避難経路、非常用の食品や備品の確認をしている。外部に依頼して、消防設備の点検も年2回行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署とは定期的に連携を取って、避難訓練に立ち会ってもらったり、緊急時の対応について実技指導をしてもらっている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	災害時を想定した地域のネットワークには、代表が積極的に参加してくれている。市の危機管理課の方に災害について勉強会を行っていただいたり、同一事業所内では、協力して災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	○	運営推進会議でミニ介護講座を行い、家族さんや地域の方に認知症の理解や支援の方法を伝えたり、同一事業所で認知症カフェを開催している。	/	/	/	感染対策が緩和され、以前法人として実施していた認知症カフェを、今年度に入り再開することができ、地域の相談支援が行われている。地域アンケート結果から、地域の相談支援等の理解として、認知症カフェなどの活動は、法人・事業所としての活動としては認知されていないことが窺えるため、今後は、事業所の相談機能を周知したり、認知症カフェに参加できることを広報したりするなど、事業所としても地域に働きかけ、地域への理解が得られるように、職員間で検討することも期待される。また、法人・事業所として、地域から認識されるとともに、市のイベントや介護教室に協力するなど、市行政や地域包括支援センターと、平時から情報交換を行うなどの連携を図ることができる。
		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。	○	同一事業所で毎月、認知症カフェを開催しており相談支援を行っている。	/	x	○	
		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)	○	同一事業所で毎月、認知症カフェを開催しておりボランティアの方がコンサートを開催してくれたら、手品やよさこい踊りなど披露してくれている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	同一事業所で受け入れをしている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	市の相談員や他の事業者の方、医療機関と交流があり、運営推進会議に参加してもらっている。年1回の夏祭り大会も新型コロナウイルスの感染状況をみながら、開催を行ったり、書面での対応になっている。	/	/	○	

(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 5 年 11 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) 15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	3870600511
事業所名	グループホーム杜の家
(ユニット名)	南ユニット
記入者(管理者)	
氏名	野中 美紀
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 和やかで 笑顔あふれる 生活づくり</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①利用者さんごとに経過記録を書いているが、気付きやアイデアの記録が少なかった。 ②③新型コロナウイルス感染症で、交流が出来ないことがあり、思うように取り組めていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 西条市北部の企業団地の中に事業所は立地し、他の法人が運営する特別養護老人ホームや障がい者通所施設等が隣接をしている。事業所周辺には、県内でも屈指の桜の名所があり、春には歩いて花見を楽しむことができる。また、事業所の北側には瀬戸内海が望まれ、南側には四国最高峰の石鎚山などの山々を眺めることができ、利用者は季節の移り変わりを感じる事ができる。事業所の敷地は広く、植栽や畑もあり、利用者はゆっくり散歩や外気浴をしたり、畑で野菜を収穫したりするなど、コロナ禍が続いた中でも、利用者は屋外に出て、気分転換を図ることができていた。さらに、法人では、複数のグループホームや介護サービス事業所の経営や運営を展開し、看護師資格を持つ代表者は、県内の認知症研修の指導者でもあることから、社内研修も充実し、職員のスキルアップを図るとともに、サービスの質の向上に繋げることができている。加えて、令和5年1月に新たに就任した管理者は、併設のデイサービスの管理者から異動してきたこともあり、認知症介護の経験は長く、コロナ禍で様々な制約がある中でも、利用者の様子や事業所の活動を、運営推進会議での報告のほか、平時の関わりなどを通して、家族や地域に伝えられるように取り組んでいる。訪問調査日には、管理者のリーダーシップのもと、職員同士の良好な関係も築かれ、職員と利用者が一緒に、活き活きとした生活を送る様子を見ることができ、とても印象的に感じた。</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
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	○	入居時には、前利用事業所情報の確認や聞き取りを行い、意向や希望の把握をおこなっている。本人さんや家族さんが意向や希望を言いやすい雰囲気づくりを心掛けている。	○	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望を聞き取り、独自のアセスメントシートに記載して、職員間で共有をしている。日々の会話の中で、変化する思いや新たな希望などを利用者から聞くことも多い。新たに把握した内容は、その都度アセスメントシートに赤字で追記するとともに、申し送り時などを活用して共有をしている。
		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。	○	家族さんより聞き取りを行ったり、本人さんの日頃の表情や言葉から思いを汲み取るよう努力している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族さん・親戚・知人等の面会時や電話時に情報が得られるように努力している。	/	/	/	
		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。	○	知り得た情報は、アセスメントシートやフェイスシートを利用して情報共有を行っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者さんの日頃の生活や会話の内容、表情を大切に記録に残したり、毎朝の申し送り時等にも職員間で、情報共有が出来るよう報告し合っている。	/	/	/	
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。	○	利用者さんや家族さんとの会話の時間を大切にしている。職員一人ひとりも知り得た情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追加記入したり、毎朝の申し送りの時間を活用し、報告し合っている。	/	/	◎	入居の際に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や環境、馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、これまで関わってきた介護支援専門員のほか、関係機関の担当者等から、生活環境やサービス利用の経過などの情報を聞くこともある。さらに、入居後に得られた新たな情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追記して情報を把握するとともに、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。	○	経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用している。気付いた事は追加記入を行うようにしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	経過記録や入居者情報、排泄記録表を記入・活用して、申し送り時に報告し、把握している。	/	/	/	
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。	○	申し送り時や職員会議、担当者会議などで話し合いを行い検討している。	/	/	◎	アセスメントシートに取りまとめられた情報のほか、利用者や家族の希望や意見を聞くほか、主治医や看護師などの意見を踏まえて、申し送りや職員会議の中で、課題解決やより良い支援に向けて話し合いをしている。コロナ禍が続き、外部からの関係者が参加した担当者会議が実施できない場合にも、事前に意見や希望を聞き、検討した議事録を確認することができた。
		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。	○	気付いた事や知り得た情報は、アセスメントシートの空きスペースに記入し、介護計画の見直しに活かしている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	介護計画書やアセスメントシートを経過記録の中に入れ、いつでも確認できるようにしており、気付きなどは、アセスメントシートなどに記入するようにして反映させている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞き、関係者から指示や意見をもらっている。アセスメント情報のほか、把握した情報をもとに、職員間で話し合いをしている。また、利用者や家族、関係者を交えて、サービス担当者会議を開催し、利用者の現状や希望の確認するとともに、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、介護計画は、利用者や家族の意向や希望が反映された個別性のある内容となっている。
		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。	○	担当者会議の開催時に意見を聞いたり、話し合いを行い介護計画書を作成している。	○	/	◎	
		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。	○	フェイスシートの活用、家族さんへ相談したり、表情や言動をよく観察したりして、思いを汲み取るよう努力している。	/	/	/	
		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。	○	家族さんや地域の人が意見を言いやすい雰囲気づくりに努め、介護計画書に反映できるように努力している。	/	/	/	

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	
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。	○	経過記録の中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるように出来るようにしている。	/	/	/	◎ 利用者一人ひとりの介護計画の内容は、職員会議や申し送りを活用して、職員に周知するとともに、個別ファイルの中に、計画や経過記録、アセスメントシートを一緒に綴じること、職員は計画の内容を確認しながら、記録できるようにしている。経過記録には、日々の支援や行動記録が詳細に記載されているものの、現状の介護計画に沿った実践の記録や評価の記載は少ないため、毎月末には、利用者毎の担当職員がサービスの実施状況の総括を取りまとめるとともに、職員に周知するなど、より良い支援に繋げている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	変化があった場合は、その都度、申し送り時に報告し、話し合い、3か月から6か月でモニタリングをして、日々の支援につなげるようにしている。	/	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	1年間で見直しを行い、大きな変化があった時には、その都度、見直しを行うようにしている。	/	/	/	◎	
		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。	○	経過記録の中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるように出来るようにしている。	/	/	/	○	
		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。	○	大きな変化があった時には、その都度、確認を行い、アセスメント、モニタリング、サービス担当者会議を行い、介護計画書の変更を行っている。	/	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し、行っている。	/	/	/	◎	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ち等を率直に話し合い、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。	○	日頃から、小さなことでも話し合う機会を多く持つようにし、発言しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し、行っている。個別に伝えたり、議事録を閲覧できるようにもしている。	/	/	/	◎	
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)	○	毎朝、申し送りを行い、入居者情報の備考欄を使用し、全職員に伝わるようにしている。個別に伝えたり、議事録や回覧に確認のサインを記入するようにしている。	○	/	/	◎	
<b>(2) 日々の支援</b>										
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。	○	利用者さんに尋ねたり、その時の会話の中で汲み取り、その日の職員で相談して行うようにしている。	/	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	10時の飲み物は、コーヒーや紅茶など飲みたいものを選んでもらったり、温かい飲み物か冷たい飲み物か選んでもらったりしている。その日の服選びも一緒に行うようにしている。	/	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	体調には配慮し、起床や就寝も一人ひとりのベースに合わせて行っている。食事ゆっくり摂れるよう工夫し、入浴なども入りたい時間に入浴できるように何度か声掛けを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。	○	言葉遣いに気を付け、明るい笑顔で目線を合わせ、ゆっくり話をしたり、ゆっくりと対応するように気を付けている。	/	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	表情や動きを確認しながら、声掛けを行い利用者さんの気持ちを汲み取るようにしている。	/	/	/	/	/
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)	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会を持っており、参加を行い学んでいる。人生の先輩であることを忘れず、職員同士でも声を掛け合い、気を付けている。	○	◎	◎	◎	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には利用者さんに聞こえる程度での声掛けや戸は閉め外で見守りを行うようにしている。入浴時にもタオルを掛けるなどしながら介助を行うようにしている。	/	/	/	/	
		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。	○	必ず、ノックをしてから入るようにしている。利用者さんが居室におられず、職員が入室する時も了解を得て入るようにしている。他の利用者さんが間違っに入室することがないよう見守りを行っている。	/	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会を持っており、参加を行い学んでいる。職員同士でも声を掛け合い、気を付けている。	/	/	/	/	/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者さんから何か教わったり、助けてもらったときには、感謝の気持ちを声に出して伝えるようにしている。				職員は、利用者同士の関係性を把握し、見守りをするほか、配席等の考慮を行い、ほとんどのトラブルを回避することができている。中には、行き違いで、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場面も見られ、職員が早期に間に入り、意見を聞くなどの対応をしている。また、職員が見守りながら、会話のフォローをするなど、利用者同士の関わりを取り持てるような支援にも努めている。さらに、生活の様々な場面において、利用者同士で助け合いや支え合うような場面も見られ、訪問調査日には、マスゲームの駒不足を、利用者が他の利用者に教える様子を見ることができた。
		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。	○	利用者さん同士で何か作業を行ったり、会話をしている時は、職員は側でそと、見守りを行うようにしている。				
		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おう場面をつくる等)。	○	ホールで過ごしていただくときの座る位置など配慮している。孤立する利用者さんがいないように、職員が間に入るなど配慮し、何か行うときにも一緒に参加できるようにしている。				
		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。	○	お互いの利用者さんの話をよく聞き、不安など軽減できるように努めている。				
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。	○	入居時に情報収集を行い、その後は、会話の中や家族さんや知人の面会時にも情報収集しフェイスシートや経過記録に記入を行い情報共有している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	新型コロナウイルス感染症があり、直接、面会などは難しかったが、窓越しでの面会を行ったり、電話で話せる機会を作っている。馴染みの場所へドライブに出掛けることも行っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	その人に合わせて、出来る限り利用者さんのペースに合わせるように努めている。外庭散歩や近所に散歩に行ったり、季節に合わせて花見に出掛けたり、庭でお茶会を行ったり畑作業ができるよう取り組んでいる。	○	○	○	コロナ禍以前に比べると、外出できる機会は減少しているが、事業所の敷地は広く、庭の一角にある畑で作業をしたり、重度の利用者も一緒に、事業所内や周辺を散歩したりするなど、日常的に屋外に出て外気に触れ、利用者は気分転換を図るとともに、楽しみにも繋げることもできている。中には、職員が付き添い、ほとんど毎日散歩をする利用者もいる。感染対策の制限も徐々に緩和され、法人内の他の事業所で再開した認知症カフェにも、利用者は毎月参加するなど、地域との交流も図れるようになってきている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	新型コロナウイルス感染症が拡大してからは感染状況をみながら、認知症カフェが開催している時は、認知症サポーターやボランティア、地域の方の協力を得て参加させてもらっている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	社内研修で学べる機会を持っており、参加し学んでいる。一人ひとりの利用者さんの状態の変化は、経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し、把握している。				事業所では、利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握し、アセスメントシートに記載して職員間で共有するとともに、職員はできる限り見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。洗濯物たたみや調理の下ごしらえ、テーブル拭きなど、利用者自身にできることを手伝ってもらい、職員は感謝の言葉を伝えている。また、ラジオ体操や散歩などを日課として介護計画の中に取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に向けて取り組んでいる。
		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。	○	利用者さんの状態などは、検温表、経過記録、フェイスシート、アセスメントシートを活用し、申し送り時などでも確認しあい把握し、その人に合った支援を行うように努めている。医師や看護師にも相談している。				
		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)	○	経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し、家事などが得意な利用者さんには、日課として行っていただいたり、職員が側で行い、一緒に行ってもらったり、力が発揮できるようにしている。	◎		◎	
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。	○	日頃の会話、経過記録やフェイスシート、アセスメントシートを活用し把握している。				日々、利用者が張り合いや楽しみのある生活が送れるように、アセスメントシートの情報を活用したより良い支援に取り組んでいる。訪問調査日には、以前生け花の先生をしていた利用者に、玄関などに置く花を生けてもらったり、職員が調理の下ごしらえなどの声かけを行うと、利用者同士が「やろうや」などと誘い合って一緒に手伝ったり、マスゲームの駒不足を他の利用者に教えるなど、様々な場面で、利用者が役割や出番を担うとともに、満足した様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	経過記録やアセスメントシート、フェイスシートを活用しながら利用者さんに合わせた行事やドライブを実施したり、普段の会話の中から汲み取り、一緒に何かを行うようにしている。	◎	◎	◎	

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
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。	○	家族さんの面会時に情報収集したり普段の服選びの時に好みの服の柄を把握したり、知り得た情報は、フェイスシートなどに記入し、職員間でも情報共有している。				起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替えや身だしなみを整えることのできる利用者もいる。職員は見守りをするほか、利用者自身でできない場合には、着替えと一緒に手伝うなどのサポートをしている。また、食べこぼしや着衣の乱れが見られた場合には、利用者の自尊心に配慮しながら、職員はさりげない声かけをして拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどのフォローをしている。さらに、家族の協力も得て、利用者の好みや季節にあった着衣を用意して着替えてもらうなど、訪問調査日には、違和感のある装いの利用者は見られなかった。加えて、重度の利用者も、朝と夜には更衣をしてもらい、リビングに出て過ごしてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	散髪の際には、伝えられる利用者さんには、好みの髪形などを美容師さんに伝えてもらっている。朝の更衣時や入浴時の更衣の服などは、利用者さんと一緒に選ぶようにしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	普段の会話の中から読み取ったり、家族さんからの情報も参考に本人さんの気持ちに沿うようにしている。				
		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むよう支援している。	○	家族さんと本人さんと相談しながら、準備しその人に合ったものを着てもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	一人ひとりの思いやプライドを大切にしながら、さりげなく声掛けや見守りながら支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	2か月に1回、理容師さんが来てくれるが、希望のある方は、家族さんに協力してもらって、美容室へ行ける配慮をしている。コロナ禍の為、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。	○	本人さんの思いを大切に、家族さんの協力も得ながら、その人らしさが保てるよう支援している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				法人の管理栄養士が献立を作成し、ユニット中央にあるキッチンで、利用者調理の下ごしらえや後片付けなどのできることを手伝ってもらいながら、調理担当の職員が両ユニット分の食事を調理をしている。栄養バランスのほか、利用者の好みやアレルギーの有無などに配慮し、季節の旬の食材を取り入れたメニューや行事食を提供し、利用者には喜ばれている。事業所の畑で収穫した旬の野菜も取り入れて調理をしている。湯飲みやコップは、自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、他の食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策のため、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂ることはせず、見守りやサポートに専念している。また、重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て、口腔体操を実施するとともに、キッチンから調理の様子や炊飯の匂いが漂うなど、食事の雰囲気を感じ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。	○	食事作りは厨房のスタッフがやっているが、下ごしらえや配膳や片付けなどは手伝ってもらっている。			○	
		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。	○	利用者さんに声を掛け、お願いすることもある。手伝ってくれた際には、感謝の気持ちを声に出して伝えている。				
		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。	○	入居時に確認し、フェイスシートなどで把握している。献立により苦手なものなどはその都度、確認し変更している。食事確認表も作っている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	献立は栄養士が栄養バランスを考え、立ててくれる。季節に合ったメニューや行事の際には、折詰弁当を提供してくれている。利用者さんの苦手なものやアレルギーなどは配慮してくれている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい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)	○	一人ひとりの利用者さんに合わせて、内容を確認しながら、彩や付け合わせも工夫して提供されている。				
		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。	○	食器は軽くて持ちやすい物を使用している。使い慣れた、茶碗や箸を使用している利用者さんもおられる。コップはその人にあった物を使用している。			○	
		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。	○	コロナ感染症対策の為、職員は、現在一人ずつ、交代で事務所で食事を摂っている。食事時は見守りを行い、食べこぼしなどはさりげなく声掛けし、食べやすいように配膳し直したりしている。			○	
		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。	○	食事の音やにおいは会話の話題として伝えている。厨房内の様子も見えやすい作りになっており、食事前には、献立なども伝えている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	○	栄養士がバランスを考えて献立を考えてくれる。食事摂取量や水分量は、検温表や排泄記録表に記録しながら確認している。				
		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。	○	食事の形態は、その時の献立によってもその都度、変更してもらっている。飲み物は、お茶にこだわらず、ジュースやコーヒー、紅茶などに変更し摂取してもらっている。				
		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。	○	利用者さんの希望や職員の声を聞いて、栄養士が献立を立ててくれる。			◎	
		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。	○	厨房の職員が、栄養士の指導の下、気を付けてくれている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。食後には、口腔ケアを行うように努めている。	/	/	/	月2回、事業所には歯科医の訪問診療があり、利用者の口腔内の確認のほか、口腔ケアの指導を受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。訪問診療は、今年9月末で終了し、今までに得た職員の知識や技術を活用して、定期的に全ての利用者の口腔内の様子を確認するとともに、必要に応じて、マウスウォッシュやスポンジブラシなど、適切な用具等を使用することができる。また、職員の意識は高く、毎食後に口腔ケアの声かけを行い、自分で歯磨きができる利用者にも寄り添って見守りをするほか、磨き残しがないかなどの口腔内の状況の確認をすることもできている。
		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。	○	月2回、訪問歯科往診があり診てもらっている。職員が確認しながら食後の口腔ケアを行っている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	月2回、訪問歯科往診の際に口腔ケアを行ってくれており、指導もしてくれている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科の指導の下、支援している。週に1回ポリレントも行っている。	/	/	/	
		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)	○	食後には、職員が声掛けや介助見守りを行いながら口腔ケアを行っている。月2回の訪問歯科往診時に口腔内の確認や口腔ケアを行ってくれ、結果の報告や指導を受けている。	/	/	○	
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるように、排泄チェック表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者の重度化に伴い、紙おむつを使用している1名の利用者がいる。中には、入居時にリハビリパンツを履いていたが、職員がこまめな声かけやトイレ誘導などの支援をすることにより、パッドは使用しているものの、布パンツの使用に変更することができた利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の適切な使用を職員間で話し合い、家族に相談の上で使用している。
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。	/	/	/	
		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)	○	排泄記録表を活用し、把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	排泄記録表の確認を行い、排泄の声掛けをしている。その人に合わせて、声掛け、誘導を行い、トイレで排泄できるよう支援している。	◎	/	○	
		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。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った声掛けや介助を行っている。便秘の場合には、主治医の指導の下、下剤の内服してもらっている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った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。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、職員間で話し合い、利用者さんや家族さんに相談し、時間帯によって使用する物を変えたり、好みの物を使用してもらっている。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	食物繊維の多い物を食べてもらったり、水分も細目にすすめている。1日2回のラジオ体操や歌体操に参加し体を動かしてもらっている。廊下の歩行や散歩にも参加してもらっている。	/	/	/	
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)	○	希望に添えるようにしている。曜日などは決めておらず、入りたい時に入浴できるように努めている。湯の温度や長さも希望に添えるよう努めている。	◎	/	◎	事業所では、基本的に毎日入浴できる体制を整え、希望が出された場合には毎日の入浴が可能で、現在対応している利用者もいる。また、利用者の希望に応じて、湯の温度や浴槽に浸かる時間など、体調や状況に合わせて柔軟に対応している。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、曜日や時間帯を変えて声かけをするなどの工夫を行い、少なくとも週2～3回入浴することができる。
		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。	○	職員が利用者さんの体調を確認しながら側で見守りや声掛けを行っているが、ゆっくり入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	出来ることは、見守りや声掛けを行い、出来ないことを支援している。	/	/	/	
		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。	○	その時の状態に合わせて、時間帯をずらして何度か声掛けを行ったり、職員が交代したりして、無理強いしないよう努めている。	/	/	/	
		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、その日のバイタルチェックを行い、体調の確認を行っている。入浴後は、水分補給を行ってもらい、居室で休んでもらったり、ゆっくり過ごしてもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	毎朝の申し送りや経過記録の確認を行い把握している。				事業所には、入居前からの習慣で、睡眠導入剤を服用している利用者があるものの、極力服薬に頼らず、日中の散歩や体操などの活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。利用者の状況を医師に相談し、睡眠状態が良好な場合のほか、効き目が強すぎる場合には、様子を見ながら種類の変更や減薬などに繋げている。中には、夜間に眠れない利用者もあり、温かい飲み物を提供して、自然と眠たくなるまで、職員と一緒に話して過ごすなどの対応もすることもある。
		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。	○	その人の睡眠パターンの確認を行い、その人に合わせて、時間帯も考え、休んでもらえるように心がけている。日中の過ごし方にも気を付けている。				
		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。	○	できるだけ、睡眠導入剤や安定剤は内服しないですごしてもらるようにしている。日中はなるべくなるべく活動してもらるように工夫している。			○	
		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。	○	その人に合わせて、休息や昼寝をしてもらっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人さん希望に合わせて、電話をしたり、手紙を書いてもらっている。				
		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。	○	電話をかける時には、家族さんにも理解を得て協力してもらっている。手紙を書きたい時には、一緒に書くようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族さんにも協力していただき、ゆっくりとお話しが出来るように環境づくりをしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた時には、本人さんにお渡しし、相談して、電話を掛けたり、手紙を書いてもらったりしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんにもお願ひし、協力を得ている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、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。	○	必要な物があれば、立て替えをしている。立て替え払いをしてもらい、希望がある時には、買い物をしている。コロナ禍で十分には出来ない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	利用者さん自身、管理できない方が多いので、外出時などに、買い物の希望があれば、立て替え払いをしている。希望がある時には、買い物ができることを伝えている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話し合っている。事務で立て替え払いをしてもらい、希望がある時に、買い物できることを伝えている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に話し合っている。利用者さん自身管理が出来ない場合は、外出時や買い物の希望がある時には、立て替え払いが出来ることを伝え、了解を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時々ニーズに対応できるように、代表と相談しながら、柔軟に取り組んでいる。	◎		◎	コロナ禍が続き、様々な制限が設けられていたが、重度化した場合の対応など、利用者や家族と十分に話し合い、納得がいくような支援に努めている。また、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で家族との外出のほか、居室での面会を行うなど、職員間で検討を行い、柔軟に対応することができている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	○	周囲には、木や花を植え、緑が多い。中庭もあり、畑もある。門扉はなく、面会時間であればは入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、平屋の建物の玄関周辺は開放的で、広い駐車場も整備されている。玄関前にはベンチが置かれ、利用者や家族は座ってくつろぐことができるようになっている。また、木製の大きな玄関扉があるほか、菊の盆栽が置かれるなど、家族や近隣住民が出入りしやすい温かい雰囲気を感じられる。

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、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが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等。)	○	無駄な飾りつけはせず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気で落ち着いて生活できるようになっている。	◎	◎	◎	玄関を入ると、広々としたバリアフリーの空間が広がり、石や竹などを配置した坪庭風の一角が設けられているほか、生花や絵画を上品に飾り、和モダンな空間となっている。ユニットの扉や廊下、リビングは、杉の木目調が際立ち、落ち着いた雰囲気を感じられる。また、採光や日差しが入る明るい共用空間は、掃除や換気も行き届き、照明の明るさも工夫された快適な空間で、利用者は思い思いに過ごすことができる。さらに、利用者が頻りに触る手すりには、日中に3回、夜間に1回の消毒を行うなど、清潔保持に努めている。加えて、テーブルには、利用者が生けた季節の花が飾られ、目隠しを兼ねた障子の内装も音懐かしく、高い天井にも開放感があり、居心地良い空間となっている。
		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。	○	家庭よりやや暗くし、落ち着いて生活できるような空間になっている。定期的な、掃除を行い臭いにも気を付けている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	玄関ホールなど季節の花を飾ったり、窓からは中庭が見え、花や木を見て楽しんでもらっている。花は利用者さんと一緒に付けている。行事に合わせて飾りつけもしている。			◎	
		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。	○	隣のユニットとは3枚戸になっており、自由に行き来ができる。気の合った利用者さん同士で、ソファに座って過ごしてもらえているようにしている。				
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。	○	本人さんと家族さんと相談して、自宅に使っていた机や化粧台を持って来て、使ってもらっている。	◎		◎	居室には、テレビやベッド、エアコン、チェストなどが備え付けられている。また、利用者の馴染みの家具のほか、ぬいぐるみや家族の写真を飾るなど、居心地良く過ごせるよう支援している。また、ベッドなどの家具の配置は、利用者の歩行状況などに合わせて、安全に生活できるような配慮が行われている。
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。	○	建物内はバリアフリーで手すりもあり、移動や移乗がしやすくなっている。居室入り口には表札や花の写真が掲示されていて、自分で確認できるようになっており、トイレには表示がありわかりやすくなっている。			○	居室の入り口は、取り外しできる木札に名前を書いた表札を差し込んでいるほか、花の写真や飾るなど、利用者が認識し、間違えないように工夫をしている。また、各ユニットには3か所のトイレが設置され、分かりやすい表示が行われている。さらに、リビング周囲を取り囲む長い廊下には、手すりが設置され、利用者は安心安全に移動できるよう配慮されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や本は棚を置きいつでも自由に見れるようになっている。掃除道具や趣味の道具は、所定の場所に置いてあり、希望があればいつでも出せるようになっている。裁縫道具やポットなどは危険な場合があるので、事務所に置いている。希望に沿って、使用できるようにしている。				
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、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)	○	平屋でありユニット間はいつでも行き来できるように3枚戸の鍵の施錠はしていない。やむを得ない場合のみ施錠させてもらっている。夜間、玄関や勝手口は防犯上、施錠をさせてもらっている。居室には、鍵がない。玄関は、自動ドアで、人が通るとチャイムが鳴るようになっているので、チャイムが鳴ったらスタッフがその都度、確認に行くようになっている。近所にタクシー会社やお店があり、散歩の時など挨拶を交わし、何かの時には、協力を得られる。	◎	◎	◎	職員は、出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を十分に理解できている。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。利用者は、ユニット間を自由に歩き来することができるようになっている。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。また、外に出て行こうとする利用者には、無理に制止することなく、職員と一緒に敷地内や事業所周辺を散歩するなど、利用者が閉塞感を抱かないような支援にも努めている。年に1〜2回、利用者が知らない間に一人で外出してしまうこともあり、事故に至らず発見できたものの、「危険で怖い思いをした利用者は、一人で屋外へ出ない」という話も聞かれた。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に施錠の状況などを説明し、理解してもらっている。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートやアセスメントシートを活用し把握している。追加事項があれば、その都度、記入するようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日、バイタルチェックを行い、検温表や経過記録に記入している。検温表は、グラフになっており、異常のサインがわかりやすくなっている。				
		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。	○	同一事業所内に訪問看護があり、気軽に相談できる。かかりつけ医師の往診も月に2回あり、主治医にも連絡や相談ができる関係になっている。				
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診状況を把握し、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。	○	利用者さんの受診状況は、検温表や経過記録に記入している。状態に応じて、協力病院で受診が行えるようになっている。本人さんと家族さんの希望に沿って、かかりつけ医での受診もやっている。	◎			
		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。	○	入居時に本人さん、家族さんへ確認を行い対応している。				
		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。	○	受診や入院が必要な場合は家族さんに報告を行い、相談している。受診後には、結果を検温表や経過記録、受診状況報告を記入し家族さんにも結果を報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時は、介護要約で情報を提供している。				
		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。	○	代表や看護師が主治医、病棟師長、ケースワーカーと連携を持ち、退院時の受け入れの状態を整えられるよう努めている。医療機関の勉強会に参加するなど関係づくりに努めている。				
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。	○	同一事業所内の訪問看護の看護師が利用者さんと関わる時間もあり、相談もしている。情報や気づきは、看護師に報告し、健康管理や医療面でも協力してもらっている。				
		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。	○	異常時や緊急時には、いつでも相談できる体制になっている。				
		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。	○	毎朝申し送りを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	お薬の説明をカルテに入れている。状態や経過は、経過記録に記入している。変化があった場合は、申し送りなどで報告し、月2回の往診時に医師や看護師に報告している。家族さんにも面会時や電話で伝えている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬袋には、名前や日にち、いつ服用するかを記入しており、仕分けするとき、内服するとき、内服した後も確認している。薬が変わった時には、申し送りで必ず報告し、回覧でも確認できるようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	毎朝申し送りを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	入居時や状態の変化に合わせて、本人さんや家族の方の希望を大切にしながら医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針も定めており、確認を行っている。				事業所では、「看取り指針及び同意書」が整備され、入居時に、利用者や家族に対応できることなどを丁寧に説明し、同意を得ている。利用者の重度化のほか、状態の変化が見られた場合には、家族や職員、かかりつけ医、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所は、協力医療機関や訪問看護ステーションとの連携体制が図られているほか、看護師資格を持つ代表者が、必要に応じて対応してくれるため、職員には看取り支援時等にも安心感がある。また、看取り支援の希望の場合には、職員にも十分にケアにおける留意点などを周知し、チーム体制で看取り支援に取り組んでいる。
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	同一事業所内の訪問看護の看護師へ相談し、協力を得ながら職員とも話し合うようにしている。				
		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。	○	代表、訪問看護師と相談しながら行っている。				
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族さんの気持ちを理解し、家族さんの思いを大切にしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。ノロウイルスなどの汚物の処理の仕方については、マニュアルカードを作っており、汚物処理セットも準備している。				
		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。	○	保健所や行政の勉強会があれば参加している。感染症発生状況もインターネットなどを通じて、早く取り入れるようにしている。				
		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。	○	洗面所には、手洗いの手順を置いており、薬用ハンドウォッシュと消毒剤、ペーパータオルを設置している。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には生活状況などを伝え、ゆつくりと過ごしてもらっている。状態の変化時には、その都度、報告している。行事などもできるだけ参加してもらるように努めている。	/	/	/	コロナ禍が続き、家族の参加できる行事やイベントの開催は自粛をしている。感染対策で近年中止していた夏祭りは、感染対策のため、家族の参加まではできなかったものの、今年は利用者のみで開催することができた。事業所には家族会があり、現在は休止状態となっているが、管理者等は「令和6年5月から再開したい」と考えている。家族との面会は、基本的に屋外で対応できるようにしている。令和5年1月に新たに就任した管理者は、家族の来訪時に積極的に声をかけて、利用者の様子の写真を見せて、近況を報告するとともに、写真が多くなれば家族に渡すようにするなど、関係性を築けるよう努力している。また、家族に手紙を送付するほか、社内報で利用者の様子や事業所の運営上の事柄などを伝えていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の活動について、家族から理解が得られていることを窺うことができた。	
		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)	○	行事などができるだけ利用者さんと一緒に過ごしていただけるように新型コロナウイルス感染症の状況を確認しながら参加の呼びかけをしている。難しい時には、社内報で報告したり、写真などを通じて報告をしている。	◎	/	○		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	利用者さんの生活の状況など手紙でお知らせしている。その時に、写真も添えている。又、社内報も送付している。病院の受診結果や体調変化時は、その都度、電話で伝えている。	◎	/	◎		
		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)	○	面会時には、利用者さんの生活状況や体調変化を伝えるようにしている。家族さんとの会話をしっかりコミュニケーションをとるよう努めている。	/	/	/		/
		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)	○	新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、運営推進会議や家族会の開催を行い報告し、難しい時には、書面で報告したり、社内報や手紙を送付している。	/	/	○		○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時に説明をするようにしている。その後も必要に応じて、説明し相談を行っている。職員は、社内研修で虐待及び身体拘束についての学んでいる。	/	/	/		/
		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)	○	家族さんが来やすい雰囲気づくりや気軽に声を掛けてもらえるような雰囲気づくりに努めている。面会時には、生活状況や体調などを伝え、必要に応じて、電話でも伝えている。	/	/	/		○
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)	○	内容の変更がある時には、必ず、理解と納得が得られるように具体的に説明し了承を得ている。契約時や料金の改定時には文書で示し、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支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の時も利用者さん家族さんに決定過程を明確にし、納得が得られるように具体的に説明をし、了承を得ている。	/	/	/		
<b>III. 地域との支え合い</b>										
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。	○	運営推進会議に参加してもらったり、行事やイベントに招待してもらったり、招待していただいたりしながら理解を図っている。	/	◎	/	以前は、利用者と一緒に地域の保育園の運動会や地区の公民館での敬老会に参加するなど、地域との交流の機会が図ることができていた。コロナ禍が続き、地域行事の開催は縮小され、地域との交流の機会は減少しているものの、コロナが5類に移行され、法人の他の事業所で認知症カフェが再開され、利用者は参加して交流を図ることができるようになってきている。また、事業所周辺の散歩時には、近隣のあるタクシー会社の運転手のほか、近隣住民と挨拶や会話を交わすなど、地域に事業所は認識されている。さらに、地域との交流を徐々に再開している。今後管理者は、「感染対策を講じながら、地域との交流の機会を増やしていきたい」と考えており、今後の取り組みの実践も期待される。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	散歩の時など、近所の方やお会いする方とは挨拶を交わしている。新型コロナウイルスの感染状況をみながら同事業所の認知症カフェなどにも参加させてもらっている。地方祭の時には屋台を持って来ていただき地域の方と交流ができる。	/	◎	○		
		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。	○	運営推進会議に参加して下さっている、民生委員の方や認知症カフェに参加して下さっているボランティアの方の支援が増えている。	/	/	/		/
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄らせている。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時に会った時など、挨拶をしたり、声を掛け合ったりしている。年に1回夏祭りを開催しており、地域の方にも参加していただきたいが、新型コロナウイルス感染症の状況をみて書面での報告になっている。	/	/	/		/
		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)	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄らせている。同事業所内の認知症カフェに来てくれているボランティアの方も新型コロナウイルス感染症の状況をみながら支援してくれている。	/	/	/		/
		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)。	○	警察や消防など社内研修や避難訓練に来てもらっている。新型コロナウイルス感染症の状況をみながら、運営推進会議には、近隣の施設の職員に参加してもらっている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	年間行事を立てて案内しており、新型コロナウイルスの感染状況をみながら、開催時には参加してもらっている。開催が難しい時には、書面で行っている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、今年度から、対面での会議開催が再開されている。会議には、利用者や家族のほか、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、近隣の事業所の管理者などの参加が得て開催をしている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービスの評価への取り組み状況などを報告し、参加メンバーに議事録を送付している。会議に参加していない家族にまでは、議事録を送付することができていない。今後管理者等は、「家族会を再開した際に報告したいと考えているが、年1回家族会をみの報告に留まらず、会議の開催ごとに、全ての家族に議事録を送付するなどの迅速な報告が行えるように、職員間で検討することも期待される。
		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。	○	利用さんのサービスの実際や評価の取り組みなどは、その都度、報告している。会議で出された意見や提案は参加者に報告書を出している。	/	◎	○	
		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。	○	年間行事を立てて案内しており、曜日や時間帯は、あまり変更しないようにしている。参加者が少ない場合には、声掛けをしている。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は毎朝の申し送り時に職員全員で唱和し、利用者さん一人一人が穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持って、日々取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	各ユニットに理念や目標を掲示し、パンフレットにも記載している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的に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。	◎	社内研修や実技研修は毎月、行っている。勤続年数に応じた研修も行っている。	/	/	/	月1回以上、代表者は事業所に来訪し、管理者や職員から話を聞くほか、利用者とのコミュニケーションも図られている。また、法人として、年間の社内研修計画が作成され、職員会議と合わせて毎月研修を開催するなど、職員のスキルアップを図るとともに、資格取得への支援も行われている。さらに、看護師資格を持つ代表者は、利用者の状態の変化や重度化した場合には、迅速に連絡が取れるほか、頻りに事業所に来訪して対応してくれることもあり、職員の安心感にも繋がっている。加えて、代表者や管理者と、職員との良好な関係が築かれ、代表者や管理者に相談しやすく、希望休や有給休暇も取得しやすいため、ストレス軽減に努めるなど、職員は風通しが良く、働きやすい職場環境と感じている。
		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に取り組んでいる。	○	社内研修や実技研修は毎月、行っている。資格取得に対する支援もしてくれている。	/	/	/	
		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。	◎	代表者は、管理者や職員個々の努力や勤務状況を把握し、話し合いや相談しやすい環境を作ってくれている。資格取得の支援も行っており、やりがいや向上心を持って働ける環境づくりに努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	西条市の連絡会に参加したり、相互研修に参加して、サービスの質の向上に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年に1度、ストレスチェックをして、その結果を通して対応してくれている。	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	社内研修で学べる機会があり、学び、理解できている。日々の生活の中で虐待になりかねない行為や疑問に思った事は職員間で話し合い、小さな傷や内出血を発見した場合も報告し、事故報告書を作成し、検討している。	/	/	◎	事業所では、年間の社内研修計画を作成し、虐待や身体拘束の防止などをテーマに取り上げて学び、職員は理解できている。定期的に委員会を開催し、日々の支援の振り返りや話し合いが行われている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意喚起するとともに、再発防止に向けて職員全員で共有することもできている。つい、大きな声などを出してしまうなど、不適切な発言が見られた場合には、管理者は該当職員に確認するとともに、指導や注意喚起を行うことができている。
		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。	○	毎朝の申し送り時や職員会議で話し合いをする機会を作ったり、話しやすい環境づくりに努めている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	出勤時には、表情や顔色などの確認を行い、話しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々の生活の中で、気付いた事や疑問に思った事などは職員間で話し合うようにしている。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	社内研修で学べる機会があり、日々の中で気付いたことや疑問に思った事は、その都度、話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	職員は、社内研修で学べる機会があり、学び、理解できおり、身体拘束に対する意識を高めている。家族さんともその都度、よく話し合うようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々のケアの中でも確認するように努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	その都度、必要に応じて連携を取って対応をしている。				
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。	○	緊急時の対応についてのマニュアルがあり、職員がいつでも閲覧、確認が出来るようにしている。社内研修で学べる機会もある。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解しており、実技勉強会も行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	事故発生時には事故報告書を書いてもらい、毎月、ヒヤリハットも書いてもらっている。毎月の職員会議で話し合い業務改善報告書を書いている。				
		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。	○	事故発生時や利用者さんのリスクや危険については、朝の申し送り時や職員会議の時に確認している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧でき確認できるようになっている。苦情の受付窓口を設けており、代表や管理者に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書に記入し、必要時には市にも報告、相談を行っている。				
		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。	○	苦情のある時には、速やかに対応をして前向きな話し合いと関係づくりが出来るように努めている。				
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)	○	利用者さん、家族さんに運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を言ってもらっている。また、日頃から何でも言いやすい雰囲気づくりに努めている。	◎		○	日々の支援の中で、担当職員を中心に、利用者から意見や要望を傾聴することを心がけ、柔軟に対応をしている。家族には、運営推進会議のほか、病院受診の同行支援時の来訪時や面会時に個別に声をかけ、ゆっくりと話を聴く機会を設けている。また、日頃から管理者は、職員へ積極的な声をかけを行い、気軽に相談にも応じているため、職員も意見や提案などを気軽に伝えることもでき、必要に応じて、出された意見を職員会議等で検討し、サービスの質の向上にも繋げることができている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	家族会や運営推進会議で伝えている。また、日頃から何でも言ってもらえるような雰囲気づくりを行っている。				
		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。	○	定期的に各ユニットを回って、利用者さんと職員に声を掛けてくれており、その都度、意見や要望に応えてくれている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	朝の申し送り時や毎月の職員会議を利用して検討している。必要時には、代表に相談を行っている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	必要に応じて朝の申し送り時を利用して、できるだけ全員で確認するようにしている。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、管理者を中心に作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画、達成状況などを報告し、参加メンバーから取り組みの意見を聞くことができているが、会議録は参加メンバーのみの送付に留まり、全ての家族にまでは送付することができず、会議の内容が一部の家族にしか伝わっていない。今後は、会議に参加していない家族にも、会議に参画できるように会議録などを送付して意見をもらったり、事業所の目標達成への取り組みのモニターを参加メンバーや家族に呼びかけたりするなど、職員間で検討することも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	毎月の職員会議の時に取り組むようにしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議や家族会などで報告して、意見や意向をうかがっている。	○	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	毎月の職員会議で行うようにしている。				

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
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ており、社内研修でも学ぶ機会がある。年1回、市の危機管理課にお願いして勉強会を行っている。	/	/	/	年2回、消防署の立ち会いのもと、火災などを想定した避難訓練を実施している。法人として、毎月様々な災害を想定した訓練を、法人間で連携しながら実施をしている。また、代表者等は、災害を想定した地域のネットワークづくりに参画するとともに、隣接する施設と、合同の避難訓練の実施を検討している。現在は、コロナ禍やインフルエンザなどの感染対策が続き、地域等との合同訓練は実現できていないが、近隣の医療機関のほか、法人内の他の事業所と連携を図ることができるなど、災害発生時の協力支援体制を構築することはできている。さらに、事業所の災害への備えに対して、来訪時の声かけや社内報を活用して、家族の理解を得ることができている。
		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。	◎	毎月、色々な場面を想定して、避難訓練を実施している。年2回消防職員立会での訓練も実施し指導してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	年に2回、安全パトロールをして、消火設備や避難経路、非常用の食品や備品の確認をしている。外部に依頼して、消防設備の点検も年2回行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署とは定期的に連携を取って、避難訓練に立ち会ってもらったり、緊急時の対応について実技指導をしてもらっている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	災害時を想定した地域のネットワークには、代表が積極的に参加してくれている。市の危機管理課の方に災害について勉強会を行っていただいたり、同一事業所内では、協力して災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	○	運営推進会議でミニ介護講座を行い、家族さんや地域の方に認知症の理解や支援の方法を伝えたり、同一事業所で認知症カフェを開催している。	/	/	/	感染対策が緩和され、以前法人として実施していた認知症カフェを、今年度に入り再開することができ、地域の相談支援が行われている。地域アンケート結果から、地域の相談支援等の理解として、認知症カフェなどの活動は、法人・事業所としての活動としては認知されていないことが窺えるため、今後は、事業所の相談機能を周知したり、認知症カフェに参加できることを広報したりするなど、事業所としても地域に働きかけ、地域への理解が得られるように、職員間で検討することも期待される。また、法人・事業所として、地域から認識されるとともに、市のイベントや介護教室に協力するなど、市行政や地域包括支援センターと、平時から情報交換を行うなどの連携を図ることができる。
		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。	○	同一事業所で毎月、認知症カフェを開催しており相談支援を行っている。	/	x	○	
		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)	○	同一事業所で毎月、認知症カフェを開催しておりボランティアの方がコンサートを開催してくれたら、手品やよさこい踊りなど披露してくれている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	同一事業所で受け入れをしている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	市の相談員や他の事業者の方、医療機関と交流があり、運営推進会議に参加してもらっている。年1回の夏祭り大会も新型コロナウイルスの感染状況をみながら、開催を行ったり、書面での対応になっている。	/	/	○	