

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	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和5年12月5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) 10	(依頼数) 18
地域アンケート	(回答数) 0	

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

※事業所記入

事業所番号	3870105040
事業所名	グループホーム四ッ葉
(ユニット名)	2階
記入者(主任)	
氏名	門屋 真紀
自己評価作成日	令和5年 10月 1日

<p>【事業所理念】※事業所記入</p> <p>★健康 全ての人の健康で心豊かな生活文化の向上を目指します</p> <p>★愛情 全ての人の心豊かな愛情で、より良いサービスの提供を目指します</p> <p>★幸福 全ての人の幸福を思い、常に相手の立場に立った心と行動を目指します</p> <p>★希望 社会に貢献し、社会の信頼を得て発展する、希望ある企業を目指します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</p> <p>・口腔内については歯科に協力を頂き資料を配布して頂き学んでいる。フレイルという言葉を知る機会にもなり、歯が認知症の進行を抑えたり食事が出来なくなったり口臭などが原因で他の方に開わりを持たなくなるなど多方面について勉強させて頂いている。</p> <p>・地域との開わりは近所の方と挨拶程度になっている。施設の鯉のぼりやクリスマスのイルミネーション等をしていると近所の方が拝見して下さったりされる。近くの事業所がコロナ禍でも頑張ろうというメッセージを込めた新聞を発行され、四ツ葉からも参加させて頂いた。</p> <p>・四葉交流会はコロナ禍で家族様や民生員の方を交えて開催することが出来なくなっており文章を通して配布している。参加したことない職員もいるため、コロナ終息後は改めて行っていきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>前回の外部評価実施後から「入居される前に教えて頂きたい事」シート(食事やおやつ、趣味や好きなもの、生活、入浴、服装、髪等)の項目について、以前の暮らし方の情報を家族に記入してもらい把握に取り組んでいる。重度の利用者の水分補給に難しさがあつたが、シートの内容から「シャベットのものが好き」という情報を得て、水分をシャベット状にして支援したところ、水分が十分に摂れるようになった。</p> <p>新たに、各ユニットに着取りの部屋を整備し、必要に応じて使用することにしている。</p> <p>家族に、リアルタイムかつ具体的な報告が行えるようSNSのコミュニケーションツールを活用しており、多くの家族が登録して利用している。</p>
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時やケアプランの更新時に思いを伝えられる方からは意向の把握に努めているが伝えられない利用者様の希望は把握が難しい。	◎		◎	日々のかかわりの中で知った利用者の希望や意向は、タブレット端末の申し送り共有している。前回の外部評価実施後から「入居される前に教えて頂きたい事」シート(食事やおやつ、趣味や好きなもの、生活、入浴、服装、髪等)の項目について、以前の暮らし方の情報を家族に記入してもらい把握に取り組んでいる。
		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。	○	その方の目線に添って立場に立って検討し職員同士で共有している。				
		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。	△	家族様からも入居時にご本人様の好きな物等アンケートを取ったりケアプランの更新前に家族様から思いをお伺いしたりしている。				
		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。	○	小さな気づきを共有し、ご本人の思いや感情の動きなども記録している。				
		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。	○	本人様の意志を尊重するようにしている。難しい方もいるが発言や行動を見て注意し疑問を持ち、職員同士で話し合いも行う。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時にお伺いしたり、入浴や散歩時の1対1の介助の際に傾聴して把握したりしている。			◎	入居時、家族等から聞き取った生活歴や趣味、生活環境、これまでのサービス利用の経過の情報をアセスメントシートに記入している。また、家族に「入居される前に教えて頂きたい事」シートを記入してもらって、本人のこれまで暮らし方についての情報を具体的に得ている。
		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。	○	アセスメントや日々の記録を通して出来る事の把握に努めその日の状態を見て関わりを持つようにしている。				
		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)	○	一日のリズムを把握し、職員の申し送り等で確認共有している。				
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。	○	本人様の視点で検討し、言葉の理解に努めているが、職員の考えや予想による事もある。			○	事前に家族や利用者から意向や要望を聞いておき、タブレット端末内でケアマネジャーと担当職員が情報・意見交換(サービス担当者会議)を行い検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ケアマネ、ユニット全体で意見を出し合い、把握に努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様だけでなくご家族様の意見も取り入れて作成している。				
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	日々の中で体調面等変化があれば家族様に相談し、議事録で職員間の意見を交換し、その都度確認し合うようにしている。	○		○	新たな取り組みとして、家族に「意向に関するお願い」(意向を聞く用紙)を計画見直し時期に送付して、意向を出してもらい計画に反映している。さらに、今後は、利用者の意向をチームで支援していただけるような計画作成に工夫を重ねてほしい。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	本人様から伺うのは難しいが、声掛けも行いながら、家族様から以前の暮らし方を聞いて参考にしたりしている。				
		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。	△	コロナの影響で家族様から得られる協力が買えない物までになっていた。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	常に介護計画を確認できるようにしており、把握共有している。			○	介護計画(用紙)を確認しながら、タブレット端末の介護記録を入力している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日介護計画に沿った支援を行い、観察し記録している。			○	タブレット端末の介護記録に、介護計画に振った記号番号と支援内容を入力している。

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	
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。	◎	ケアマネとも連携し現状に変化があれば見直しを行っている。			◎	ケアマネジャーが「更新一覧表」で期間を管理しており、6ヶ月毎に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。	○	毎月介護計画ごとにモニタリングを行う。			◎	月1回、担当職員がモニタリングして、現状確認を行い記録している。	
		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。	○	利用者様の様子を観察し必要であればケアマネや関係者と相談しながら作成をしている。			◎	目が見えなくなり、要介護度が変更となった利用者について見直しを行ったような事例がある。身体面のサポートだけではなく、音楽が好きなこともあり、耳で楽しめるように音楽を流すなど精神面のサポートも計画に採り入れた。	
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。	○	緊急案件があれば職員で話し合いを行っている。			○	タブレット端末内でミーティングを行っている。職員それぞれに「利用者・行事・業務」に関して、話し合いたい内容を記入し、意見交換をして月末にまとめている。	
		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。	○	PC上で職員が意見を出し合って、確認共有できるようにしている。				仕事の責任や義務について、全職員で意識統一する必要があり、管理者が職員を招集して緊急ミーティングを行った。管理者は、顔を合わせて話し合う会議の意義を感じていた。	
		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。	○	参加はできなくても、会議録で内容を確認共有している。			○	タブレット端末内で意見交換を行うため、欠席者はいない。すべての職員が内容を確認するしきみがある。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	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)	○	ノートやパソコンに申し送りを記録し行っている。	○		◎	タブレット端末の申し送りで情報共有している。すべての職員が内容を確認するしきみがある。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	意志を伝えられない方もおられるし、お伺いできたとしても、業務の都合上一人一人全員がしたい事を毎日叶える事は出来ない。					
		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)	○	自立されている方はご本人のペースで過ごされている。入浴時に衣類を選んで頂いたりもしている。			○	週に一回移動バン屋が来ており、事前に個々が好きなバンを選んでおくと届けてくれるようになっている。散歩時には、コースを利用者に選んでもらっている。おやつが複数ある時には、個々に選んでもらうようになっている。	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	人員に余裕がある時は利用者様のペースに合わせているが、おひとりでの難しい方は定期的にトイレ誘導等を行っている。					
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	言葉使いに注意し、明るいつもりの雰囲気を作れるよう努めている。笑顔になったタイミングを共有している。			○	12月には、家族宛ての年賀状づくりを支援している。個別の願いを叶える支援に努力をしており、種類が好きな利用者には、近々、セルフうどんでの外食を支援することを予定していた。	
		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。	○	本人様の意向を掴むことが難しい場合でもよく観察をして反応を見るようにしている。いつもと違う反応には注意をしている。					
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。(人前であらかじめ介護や誘導の声を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)	◎	言葉使いは気になる点もあるがトイレの声掛けは小声とする等、自尊心を傷つけないよう配慮している。	◎	回答なし	◎	月1回、内部研修として、資料を回覧して、職員個々に感想等を書くしきみをつくらせている。プライバシーや身体拘束に関する内部研修時に人権や尊厳について学んでいる。 タブレット端末内で、権利擁護委員会を行っている。法人全体で、丁寧な言葉づかい等を目標に挙げて取り組んでおり、管理者は、日々のケアの場面で捉えて、職員に話をしたり、年2回、職員が行う自己評価(人事考課シート)をもとに、面談を行ったりしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	入浴時には、必ずカーテンを閉めて見えないようにし、排泄時の失敗はその方のプライドを傷つけないよう配慮している。					
		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。	○	羞恥心に配慮した声掛けを行い、出来る所は素早くするよう掛けている。				○	管理者やユニットのリーダーは、利用者に声をかけてから入室していた。
		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。	◎	利用者様について業務外で話さないようにしている。個人ファイルは鍵付きのロッカーに保管している。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者をご介護される一方の立場におかず、利用者に向けても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。	○	利用者様の知識を教わることもある。色々な場面でお礼をお伝えしている。					
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	コミュニケーションをとれるよう配慮し、利用者同士で協力できることが生活の潤いになることを理解している。情報共有し助け合いながらチームケアをしている。					
		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、支え合えるよう支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)	○	利用者様の相性を把握して、座席の配置に配慮したり必要な時は職員が間に入ってトラブルが起こる前に対応することが出来ている。			○	誕生日のプレゼントは、仲の良い利用者から渡してもらうようにしている。「かゆい、かゆい。」という利用者に、他利用者が「ここかな、ここかな。」と言いつつ、気長にかゆいところを掻いてあげるような場面があるようだ。ユニットによっては、利用者の関係性などを踏まえて、2つのテーブルを離して設置し、テレビも別に設置してスペースをつくって対応していた。	
		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。	○	口論になったりトラブルになりそう時には職員が間に入りフォローして、他の利用者様にも声掛けしている。					
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。	△	アセスメントシートを記入する際に今までの情報を整理しているが、アセスメントの情報しか知らないし、居室担当の情報しか知らない事もある。					
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナの関係で来客に関しては出来る限り気軽に面会できる体制を取っているが、外出に関してはまだ難しいこともある。					
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)	△	天気の良い日には散歩や日向ぼっこにお連れしたりするが業務の都合によってはいつでも行けるわけではない。その日の状態を見て行っている。			○	回答なし	
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	家族の協力を得られることもあるが、それ以外はまだあまり出ていない。現状は職員対応が主で近所への散歩は時々お連れできる。			△	近くのスーパーやコンビニまでお茶菓子を買に行くことを支援している。 屋根付きのベランダを活用し、夏にそらめ流しをしたり、季節の良い時期にはおやつ時間を持たせている。今夏は、庭で花火をした。今秋には、畑で野菜を育てており、サツマイモ堀りなどをした。 3月には、菜の花や桜を見にドライブした。5月には、道の駅ふわりまでドライブした。 現在、利用者から外出の希望等はあるようだが、職員の手不足によって支援が難しいような現状にある。サポートしてくれるような人はいないだろうか。	

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	
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ととき、取り除くケアを行っている。	○	個人の認知症状に合わせて対応している。資料等で学びが少しずつ見えるようにしている。					
		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。	○	資料、勉強会等でも学び、残存機能を生かせるよう援助を行っている。					
		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)	◎	個々に合わせて声掛けし過ぎないように極力見守りで距離感を変えて出来る事をして頂いている。	○		○	洗濯物たたみは、利用者の力量に合わせて参加できるよう支援している。 おやつ(パン・中華まん・おはぎなど)を皆で手づくりして食べるような機会をつくっている。	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	昔の仕事の内容や残存機能に合わせて楽しんで頂けることや、出来る事を、すべてではないが希望をお伺いして取り組んで頂いている。				10時のお茶の時間のお茶菓子(個人用)を、買いに行けるように支援している。 食前、食後にいただきます「ごちそうさまでした」とあいさつのかけ声をかけてくれる利用者がいる。また、テレビの近くの席の人は、食事が終わったらテレビを点ける役目になっている。 編み物をする利用者は、家族が毛糸や本を用意してくれており、時には、他利用者が作ってほしいと言うものを編んでくれることがある。編んでもらったポシェットを大事に使用している人がいる。	
		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。	△	散歩や外出をしたりもするが、重度の利用者様の意向は聞き取りも難しく、出来ない事もある。	○	回答なし	◎		
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	自立されている方はご本人に選んで頂いている。重度の方は、職員が選んでいる。					
		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支援している。	◎	自立されたい方は更衣時に選んで頂き、整容等もご自分でされる。					
		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。	◎	天候や気候に合わせて選ばせて頂いている。					
		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。	○	選べる方は選んで頂くが、出来ない方は季節などを考えて選ばせて頂いている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり、口の周囲等)	○	気が付いたら傷つけないように工夫して声掛けをし、更衣して頂いたり、汚れを除去したりしている。起床時は特に注意をしている。	○	回答なし	○	◎	利用者は季節に応じた清潔な服装で過ごしていた。
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	現在は出張美容室にお願いしている。ご家族様が協力して下さるようであれば、馴染みの美容室へ連れて行って頂く事もあったが、現在は行っていない。					長年同じ訪問理美容師が来てくれており、利用者と同様になっていて、本人の希望に沿ってカットなどしてくれている。 白髪を気にする利用者には、リンスで白髪隠しができる商品の使用を支援しており、本人は気にしなくなっているようだ。
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。	○	出来る事もあるが、重度の方の場合はご本人様の好みの希望に添えていないかもしれない。				◎	衣類の補充が必要になった場合、家族と一緒に自宅に戻って、本人が納得いくものを持ち込めるよう手伝ってあげているケースがある。		
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。	○	理解しているので体調不良でなければなるべく完食して頂ける様支援している。					
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともに進んでいる。	×	下膳等のお手伝いをして頂く方にはして頂くが、献立は業者にお任せし、調理は職員が完全に行っている。			△	日常の食事は、配食業者から決まった献立で食材が届き、職員が調理している。利用者が食事作り一連のプロセスにかかわる機会はほぼない。寿司の献立の際には、少し飯を仰ぐ役をお願いしている。ユニットによっては、時々、「料理教室」「クッキングスタジオ」と称して、食事を利用者と一緒にしている。その際には、料理の得意な人の出番をつくっている。	
		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。	×	ご本人様のおやつは散歩にときに購入したりするが、それ以外はして頂く事はほとんどない。イベントの際に少しお手伝いして頂く程度である。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握している。苦手なメニューの時は変更することもある。					
		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がらの味を取り入れている。	○	業者をお願いをしているが、利用者様にとって懐かしさを感じるものであるかどうかは分からない。				△	業者の献立で食材が届くため、利用者の希望や昔ながらの味を取り入れることは難しい。味付けは、それぞれにアレンジをしている。煙で採れたフタマットを付け合わせにすることがある。 行事の折には、少し豪華なお弁当を取ったりしている。
		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て、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者様に合わせて刻み食やミキサー食でお出しするが、盛り付けには注意している。					あまり好きでないような献立の時には、事前に買って頂いた佃煮やカップラーメンを食べる人もいた。
		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。	◎	利用者様の使いやすい物を使用して頂いている。入居時に馴染みの物を持って来て頂いたりしている。				◎	茶碗やマグカップ、箸は入居時に持参してもらったものを使用している。また、個々の状態に合わせて事業所のものを使用している。
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事と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。	△	職員と一緒に食べる事は無いが食事介助と見守り等はしっかりと行っている。				×	利用者の食事中、職員は、介助などとして、そのあとで持参した弁当を食べている。
		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。	○	重度の方は調理の過程で参加できる機会を設ける事が出来ない。			○	○	入居時に家族に記入してもらった「入居される前に教えて頂きたい事」シートの内容から「シャベットのものが好き」という情報を得て、水分をシャベットの状態で提供したところ、水分が十分にとれるようになった。
		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。	○	重度の方の食事時間は少しずらしている。水分摂取には注意し、声掛けを行っている。					
		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。	◎	水分チェック表を付けるようになった。少ない時や飲めない利用者様にはゼリー等で摂取して頂いたりもしている。					
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、偏りが無いように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	業者(栄養士作成)からの献立になっている。職員で定期的に話し合う機会はない。					定期的話し合うような機会は持っていない。食事形態、味付けなどについては、その都度口頭で話し合っている。また、申し送り意見交換している。		
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理道具を使用する前に熱湯消毒をしている。日常的に塩素消毒もしている。							

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。	◎	理解している。声掛けにてして頂いたり、口腔残骸を取り除く事によって誤嚥を防ぐよう注意している。				職員が口腔ケアの支援を行うような場合は、口腔内を確認して異常等があれば歯科医につないでいる。自分で行う人については、本人から訴えなどがあるようだ。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	義歯の方は把握しやすいが自立されている方は把握しにくい。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	勉強会資料で学んでいるが、歯科医から直接学ぶことはない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	週1回消毒をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	歯磨きをするよう声かけをしている。必要に応じて歯科の受診を検討する。			◎	
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。	○	自立されている方はご本人に任せている。支援もそれぞれ違う対応をしている。				日々の中で職員の気づきがあれば、その都度話し合っており、変更点や決定事項は申し送りして周知している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解し、便秘が続く時はDRIに連絡している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排便チェック表を付けてほしい把握していて、必要であれば、大体決まった時間に声掛けにて誘導する。				
		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。	◎	利用者様の状態に応じて適切なリハパンやパッドを使用して頂いている。昼用、夜用も使い分けている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	下剤も使用するがそれまでに水分も摂り、トイレ誘導も行うなどしてできるだけ自然な排泄を促す支援をしている。				
		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。	○	個々の排泄リズムを把握し、定期的なトイレ誘導をしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういった時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	出来る限りご本人の意思を尊重するが職員同士の話し合いで決めて、ご本人の意向ではない事もある。必要時には家族様に相談して使用の了承を得ている。				
		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。	◎	ひとりひとりの状態に合わせて、リハパンやおむつやパッドを使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分を多めに摂ってもらった運動して頂いたりするが下剤を服用することも多い。				
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)。	△	午前中のみが希望の時間帯とは言えない。好きな温度がある方や自立されている方の入浴時間に関しては合わせるようにしている。	◎		◎	週に2~3回午前中の入浴を支援している。「入居される前に教えて頂きたい事」シートで利用者の以前の入浴の様子を家族に教えてもらっており、湯温等の希望を支援に採り入れている。浴室には、テレビが設置してあり、夏場は、高校野球を見ながら入浴するよう人がいる。一時間くらいかけて入浴する人が3名程度おり、個々のペースで入浴できるように見守りながら支援している。入浴剤を使用している。また、季節に応じてゆず湯やしょうぶ湯を楽しめるようにしている。
		b	一人ひとりが、つろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	個人での対応なので、その方のペースでつろいで頂いている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来る事(洗う、更衣)はして頂く事で、残存機能を生かした援助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはいしない。違う職員が声かけをしたり、誘導の声掛けのタイミング等工夫をしている。体調が悪かったり、どうしても拒否される時は、日にち、時間をずらしている。				
		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。	◎	バイタルチェックを必ず確認し、体調等に特変がある時は中止する。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜間の記録をする事で就寝時間の把握は出来ている。				薬剤を使用する利用者については、睡眠の様子や日中の様子を医師に報告して相談しながら支援している。人形を大事にしている人には、就寝時には、一緒に寝る人形の目も閉じておくようになっている。照明を消すと眠れないという利用者には、眠ったことを確認してから照明を消すようにしている。
		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。	○	日中になるべく活動して頂いて夜に休めるように支援している。眠れない方に関しては医師に相談している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日常的な事をお伝えし、変わったことがあれば相談している。			◎	
		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。	○	休息はそれぞれの居室でされる事が多いが、ソファで休まれる利用者様もおられる。				

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	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	利用者様が希望されれば支援するが、今の利用者様は余り要求されない。					
		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。	△	こちらから促すことは無い。					
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望されれば電話する支援を行っている。					
		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。	△	やり取りがある方は支援できるが現在はある方がいない。					
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうと、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	希望があれば、家族様に電話をしてもいいかの許可は頂いている。					
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。	△	基本的に利用者様は現金を所持せずに、ユニット金庫でお小遣いをお預かりし必要に応じて使用する。					
		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。	△	散歩の時にタイミングが合えば買い物をして頂くが会計は職員がしている。					
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまおうのではなく、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。	○	お金の所持はなくなる可能性もある事を理解して頂いている、お小遣いは金庫でお預かりし、希望があれば、散歩のタイミングで買い物に行ったりする。					
		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。	○	入居時に家族様に相談している。御本人とは話していない。お預かりしているお小遣いは正しく管理している。					
		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き、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	お小遣いとしてお預かりしている。出納長に記録し、領収書をご家族にお渡しする。					
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	△	利用者様に合わせてサービス内容を検討している。	◎		○	系列の介護施設に入居する家族とテレビ電話ができるよう支援した事例がある。家族に、リアルタイムかつ具体的な報告が行えるようSNSのコミュニケーションツールを活用しており、多くの家族が登録して利用している。	
(3) 生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中門扉は開放している。毎日の掃除や庭木の手入れをしている。	◎			◎	5月には、敷地内にこのほりを泳がせた。正月には、玄関前に大きい門松を飾った。駐車場は広く、玄関までスロープをつけている。プランターに花を植えて飾っていた。調査訪問日には、クリスマスに向けて敷地内の木々にイルミネーションライトを付けて夜間に光らせ楽しめるようにしていた。
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いかな等)	◎	所々に植物を置き、季節に合わせた飾り付けをし家庭的な雰囲気になるようにしている。子供向けにならないよう配慮している。	◎			◎	共用空間の各所にクリスマスのかわいい小物を飾ったり、指示したりして雰囲気をつくっていた。ユニット入り口のスペースの壁面には、職員が季節に応じて飾りつけをしており、リファアを置いて写真を撮ったりするスペースに使用している。
		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。	○	毎日掃除も行う。換気をこまめにする。	○			◎	居間は、南側に面して日当たりが良く、窓の上部に日よけフィルムを貼り調節していた。加湿器や空気清浄機などを導入して室内で心地よく過ごせるような配慮をしている。気になる臭いや音は感じなかった。
		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。	◎	季節を感じる飾りつけをしている。	◎			◎	事務所はオープンで貼り紙などはせず、書類等にも目隠しのカーテンを付けるなどしていた。居間の窓際にロッカーを設置しており、利用者の遊び道具などを見えるように置いていた。窓側と居室側の壁に文字盤のはっきりした時計を掛けていた。また、時計の下には、白地に黒い太文字の大きなカレンダーを掛け、過ぎた日に×を付けていた。日めくりカレンダーも掛けていた。居間からは、ベランダに干している洗濯物が見えたり、窓から道路を走る車が見えたり、空が見えたりする。
		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。	◎	座席は気の合う方合わない方がいらしゃれば、席順に配慮している。独りになりたいときは自由に居室にも戻っておられる。	◎				◎
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に馴染みの物を元込んで頂くが、安全を考慮して持って帰っていただくこともある。	◎			○	
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。	○	トイレや居室に表示を掲示している。	○			○	居室の名札は遠くからでも分かるように立体的に表示をしていた。トイレの場所も遠くからでも分かるようにカラーのピクトグラムを付けていた。洗面所の鏡の上部にもトイレの表示とーを付けていた。
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	△	危険な物は置かないようにしている為、全部は難しい。					
29	鍵をかけたケアの取り組み	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たとしても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	日中、玄関や門扉は施錠していない。	◎			◎	玄関やユニット入り口に鍵をかけたいない。ユニット入口に、身体拘束排除宣言を明示している。3月に1回行う身体拘束、虐待防止についての内部研修時に勉強をしている。利用者の落ち着かないような状態がみられた時を捉え、管理者は職員に鍵をかけたケアの大切さや身体拘束について話している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望まれる家族様はいない。家族様との話し合いは入居時にしている。現在は離設もなく安全に過ごされている。	○				ひとりでお出かける利用者には、職員が付き添い支援している。タイミングをみて、「おやつを買いに行きましよう」と誘い、気持ちが落ち着いてからホームへ戻るよう対応に工夫している。
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居時のアセスメントで把握に努めている。ファイルで確認できるようにしている。					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日バイタル測定をしている。記録に残して申し送りしている。必要に応じてDRIに報告し、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。	◎	24時間かかりつけ医と連絡がとれる体制になっている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人様や家族様の希望があれば、かかりつけ医以外でも診て頂いている。受診等は家族様に同行をお願いしている。	○			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	納得して頂いたうえで、かかりつけの病院の医療を受けて頂いている。				
		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。	◎	受診に行かれた時は家族様から結果を聞く。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際は施設やかかりつけ医から情報提供を行う。				
		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。	○	入院中の経過、情報が不十分な事もあるが、管理者がその都度必要な情報収集に努めて情報交換をしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	定期的に相談し、気になることがあれば連絡できる。				
		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。	◎	休診日でも24時間かかりつけ医が対応して下さ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。	◎	変化に気付けるように普段から利用者様の体調に気を付けている。少しでも変化があれば必ずバイタルチェックをして、異常があればかかりつけ医に連絡をして指示をもらい早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	処方せんで確認し変更があった時は特に注意して把握に努めている。				
		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。	◎	職員同士で確認をしている。服薬ミスや飲み忘れがないようにしている。				
		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。	◎	何かあった時はすぐに主治医に相談している。頓服を使用した際は記録し変化に注意している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	契約時に施設長、管理者から説明をしていると報告を受けている。				入居時に重度化や終末期の支援について説明を行い、その後は、状態変化時に意向を聞き、方針を共有している。 この一年内に協力医の変更があった。状態変化時には主治医(協力医)の指示に沿った対応となる。 新たに、各ユニットに看取りの部屋を整備し、必要に応じて使用することになっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	急な対応には慣れていないが、家族や医師と話し合いながら対応できている。	○	○		
		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。	△	力量は把握して頂いていると思うが、把握は困難である。				
		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。	○	契約時に説明を行っていると感じている。				
		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。	○	現在看取り対応の方がいらっしゃるがかかりつけ医と情報共有しながら今後の変化に備えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	体調や様子を伝えるときに相手の様子もうかがうようにしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会資料で学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	資料やマニュアルで学んでいる。閲覧も出来るようになっている。訓練も本格的ではないため、不安要素はある。				
		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。	○	テレビ報道、ネットで最新情報を入手している。				
		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。	◎	1ヶア1手洗いで清潔保持に努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会や受診はご家族様に協力して頂く事もある。				家族の来訪時に、散歩に連れ出すようなケースがあるが、事業所としては、この一年間では、特には機会をつくっていない。 希望する家族には、SNSのコミュニケーションツールに登録してもらって、写真や動画でリアルタイムな情報を送っている。 また、毎月、担当職員が手紙を書いて本人の状況を報告している。疎遠な家族には、必要に応じて電話で報告している。毎週、面会に来る家族には、口頭でも伝えている。 毎月送付する書類に管理者からの手紙を同封して事業所の運営に関する情報(設備改修や職員の異動など、海外からの技能実習生の受け入れ)を知らせている。 水道光熱費の料金変更の際には、法人の方から同意書等の文書を送付した。 運営推進会議の報告書を全家族に送付している。 SNSコミュニケーションツールの活用に伴い、小さなことでも報告したり相談したりできるようになったことで、家族との関係が深まっている。家族からも気になることがあれば質問があったり、相談があったりする。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	外出は、ご家族として頂けるが、施設内でのイベントはコロナがあつてから参加して頂いていない。	◎		×		
		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な内容を把握して、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)	○	毎月居室担当者が月末に手紙を書いて様子をお伝えしている。LINEを利用して、写真とともに日常風景も送ったりしている。	◎		◎		
		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)	○	ご本人の状態をなるべく正しく理解して頂けるようにしている。					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月家族様宛に文章で方向させて頂いている	◎		◎		
		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された対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては入居時や状態の変化がみられた時に説明を行っている。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	毎月の手紙でお伝えしている。来所時に気になった事を教えて頂いたり、こちらからも気がかりな事は連絡するようになっている。			◎		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	社長、管理者が具体的な説明はを行っている。					
		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。	○	退居後は家族様が希望される施設へ転居でき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。	△	社長や管理者が行っていると思われる。			回答なし	おやつを買いに行く等、周辺のスーパーやコンビニを利用している。 畑の世話をしている時に、犬の散歩をする人等と挨拶したり、話をしたりしている。時には、事業所に対する感想などを聞かせてくれるようだ。 5月に敷地内、こいのぼりを泳がせた時には、自由に写真を撮ってよいことを掲示した。 この一年間は、地域との交流の機会は少ない。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域の方にお会いすれば挨拶をするよう心掛けています。交流等はコロナの影響でできていない。			回答なし		
		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。	×	地域の方の協力が得られるのか分からない。確認が必要。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	季節の飾り付けを見て頂いたりするが施設内に入られる事はない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	日常のお付き合いは出来ていない。挨拶をするように心がけている。					
		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)	×	コロナの影響でできていない。					
		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、日頃から理解を深げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店、スーパー、コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	近所のスーパーやコンビニへ買い物に行くことはあるが、深いお付き合いはできていない。					
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	毎回案内は出しているが、家族様の参加はない。	○		△	令和5年4月から集まる会議を行っている。 地域包括支援センター、民生委員、時に松山市役所の担当職員の参加がある。 家族には、会議報告書を送付している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	議事録で報告するようになっている。			回答なし	行事報告、行事予定、入居状況、その他について報告している。 外部評価実施後は、目標達成計画について説明を行っている。 地域包括支援センターの担当者から感想や質問がよく出ており、「以前行っていた地区の事業所連絡会を再開してはどうか」との提案をきっかけに、管理者が名簿を作成して、地区の他事業所に呼びかけを行った。	
		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。	△	平日の日中に開催している。			回答なし		

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
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。	△	理念カードを職員全員持参している。ミーティングが開催できていた時は全員で唱和していた。				
		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。	△	ホームページ等にも記載されているが伝わっているか分からない。	△	回答なし		
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。	△	年に数回は研修を受ける事になっている。				代表者はよく、事業所を訪れ、職員の話も聞いている。「休もつか宣言」のポスターを掲示して、有給休暇を取りやすくしている。また、就業終了時間15分前から業務が終わっていたら帰ることをすすめている。勤続年数毎に連休がプラスされる。また、今年から誕生日休暇を導入している。今後も、全職員で理念を基に意識の合わせて取り組めるように、チームワークを育てていってほしい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	実務の中で分からない事を学べるようになっていく。				
		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。	×	コロナ禍もあり落ちついて話す機会がない。代表者が勤務状況を理解しているとは思えない。				
		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)	×	現在はコロナの影響で出来ていない。				
		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。	△	15分前に終わってもいい体制にして頂いているがもう少し公平であればいいと思う。人員不足等の対応はしてもらえない。	◎	回答なし	◎	
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、これらが見逃されることがないよう注意を払い、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。	○	勉強会資料で学び理解している。			○	3ヵ月に1回行う身体拘束、虐待防止についての内部研修時に勉強をしている。
		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。	△	パソコン上や気になった事を話すためのノートがあり、書き込めるようにしているが、個人的にゆとり話し合える機会はない。				
		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。	△	職員間で助け合える環境ではあるが負担の量の差は感じる。				
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。	○	基本的にしないケアを行っている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会資料で学び再確認しつつ、日常の中で虐待になりそうなことがあれば振り返り、職員間でも話し合っている。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	現状は要望も無いが、あれば話し合いに対応したい。				
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。	△	個人的には理解できていない職員がほとんどである。今後、知識を付ける必要がある。				
		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。	△	職員が個人で連携を取ることは難しいが、管理者が動いていると思うが詳しくは分からない。				
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ている。周知については課題があると思われる。Drとの連携を取りながら対応している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的な訓練は出来ていない。				
		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。	◎	報告書にまとめ、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	考えられるリスクや変化があれば話し合い、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成している。苦情があればすぐに社長、管理者に報告して対応している。				
		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。	○	必要時には社長から専門機関に相談をしている。				
		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。	○	全体への連絡で共有し、再発防止に取り組んでいる。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	ケアプラン更新時や直接お会いする機会に話をお伺いする。	◎		△	利用者が運営に関して意見や要望を伝える機会は特に不十分ではない。 家族からの面会時間やあり方の希望については、現在は、柔軟に対応している。 運営推進会議の報告書を送付する際には「会議で検討してほしい事や要望などございましたら連絡頂けますようよろしくお願いします」と一文添えている。 運営推進会議に利用者や家族は参加していない。
		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。	○	公的窓口の案内は契約時に行っていると思われる。				
		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。	○	時々現場に來られ、気になることは無いか聞いてくださる。				
		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。	△	適宜、気になることを相談できる。中々時間がなく、話し合いはできない。			◎	管理者は、年2回の面談時、また、日々のケアの中やミーティング時などに職員の意見や提案を聴いて一緒に検討している。
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	月に一回議事録に反省や意見を打ち込む。				
		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。	○	年間目標があり、月ごとに反省しながら出来ている。				
		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。	×	取り組みのモニターをしているかどうかは職員は把握していない。	○	回答なし	○	外部評価実施後の運営推進会議時に、目標達成計画について説明を行っている。外部評価実施前には、前回の目標達成計画の取り組み内容を報告している。 家族には運営推進会議報告書を送付している。
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	議事録上に各自反省を記載する。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成しいつでも閲覧できる。また年二回様々な想定で訓練をしている。				
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	夜間、日中で想定した訓練をしている。				
		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。	○	定期的に点検をしている。非常用食料の賞味期限切れやれっかしたのも出てくるので注意が必要である。				
		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。	○	消防署に立ち会って頂き訓練を行っている。運営推進会議での発信が出来ている。	△	回答なし	△	年2回避難訓練を行っており、内一回(令和4年11月)は消防署の立会のもとで行っている。 地域と合同の訓練や話し合う機会等は持っていない。
		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)	○	消防署とは取り組んでいる。				さらに、いざという時に備え、地域と協力し合えるような体制づくりをすすめてほしい。また、家族アンケート結果をもとにして取り組みを工夫してほしい。
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議等で行っている。				
		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。	△	相談に來られたら施設長、管理者が相談にのっているとと思われる。		回答なし	×	特に取り組んでいない。
		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)	×	現在はコロナの影響で出来ていない。				
		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。	△	実習受け入れ体制はある。				
		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)	△	市町や地域包括支援センターとは特に連携しているが、現在はコロナの影響で出来ていない。			○	地域包括支援センターと連携を図り、センターが取り組むアルツハイマーデーの活動に参加協力をした。 地区の事業所連絡会の再開に向けて管理者が率先して取り組んでいる。