

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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和3年6月28日

【アンケート協力数】※評価機関記入

令和3年2月18日 集計

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)	3		

※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	3890101482
事業所名	グループホーム ここち
(ユニット名)	きよみ
記入者(管理者)	
氏名	松本 祐樹
自己評価作成日	令和3年 6月 1日

【事業所理念】※事業所記入 ①心地よく ②共に成長 ③地域貢献	【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 ①職員の仕事や支援内容を具体的に記入し、個別のケアの記録を残せるようにする。 ・記録用紙を変更し、日常生活の記録と計画書の記録を別々に記録することで、職員全員が計画書の内容把握と実施を意識するようになった。 ②入居者様一人ひとりに敬意を払う意識をもち対応していく。 ・毎月のミーティングで入居者様のカンファレンスだけでなく、職員の1ヶ月の行動の振り返りをしていることで個々の行動や言葉使いの抑制に繋がっている。 ③家族会や運営推進会議に参加できなかったご家族にも報告できるようにしていく。 ・毎月の手紙の送付時に行事や運営推進会議の様子を伝える手紙を同封する予定だったが実施できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 建物玄関周りは掃除が行き届き、緑が整備されており、地玄関横に域交流カフェの様子が見える。玄関を入ると事務所にスタッフが 新型コロナウイルス対策期間は、はやからテレビ電話での面会ができるよう対応した。 テーブルゲームが好きな利用者が多いようで、花札などは利用者同士で遊ぶような場面をつくっている。時にはせんべいを離れて熱の入った対戦になるようだ。 毎日散歩するなど生活リズムが整うことで安眠につながり、睡眠導入剤の使用を中止できたような事例がある。
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	聞き取りや、ご本人に話しかけ把握に努めている。	○		○	介護計画作成前には、日々の関わりから得た情報を、アセスメントシートの項目(私らしさ・安心 快・馴染みの暮らしの継続等)に沿って、利用者個々の担当職員がまとめている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	行えている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時やTELなどを行い、伺いながら支援している。				
		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。	△	個別の記録に記入しているが、共有化の記録としては未完了である。				
		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。	○	繰り返し職員とも話し合いを持ちご本人の思いを考えている。				
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。	○	最初の面談時に伺っているが、聞き取れないところもあり、職員が家族等に話しかけ暮らしなどの生活歴を聞いている。			△	入居時、家族から聞き取った生活歴などの情報をフェーズシートに記入している。さらに、馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境などの情報についても聞いてみてはどうか。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	調理やお手伝いなどを行っていた。その際には心身の状態を考え支援している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	△	出来ている方と出来ていない方がいる。また、身体状況によって変化が大きい方への把握は難しく出来ていない。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	要因についてはよく話し合っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	生活パターンシートを利用し生活リズムの把握に役立っている。				
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。	○	ユニット会議等で検討している。			◎	アセスメントシートは、利用者の言葉も記入しており、シートの情報をもとにユニット会(ケアカンファレンス含む)で検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	△	ユニット会議などで検討している。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	△	検討は出来ているが、課題明らかにすべくモニタリング等行っている。				
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。	△	意向を伺い計画書に書いているが、家族の思いを記載していることが多い。				法人の管理栄養士の助言を採り入れ、重度化した人が食事を楽しめるように計画を立てているケースがあった。「友達に会いたい」「肉が食べたい」など、利用者から希望があれば、その都度、夢プランを作成している。
		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。	○	モニタリングを通し、担当者会議も行い作成している。	○		○	
		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。	○	重度の方の暮らしがよりよくなるよう配慮している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	家族や地域とのつながりを計画書には盛り込んでいない。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	担当を決めモニタリング・担当者会議を行い必要に応じてユニット会で話し合っている。			○	管理者は勉強会の機会を頻りに設け、職員に介護計画の大切さを説明した。個別ファイルに、介護計画書と日常生活記録を見開きで入れて共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	申し送りやユニット会議・モニタリングを行い支援につなげている。			○	日常生活記録にケアプラン記入欄を設けており、実践内容を記録している。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・くさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的な内容を個別に記録している。	△	個別記録として残していることが少ない。身体状況は記入している。			◎	実践内容の記録の中に、利用者の言葉を「」で記入したり、表情(笑顔 うれしそう等)、エピソードなどを記入したりしている。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	記録として残していることが少ない。			○	ユニット会時に職員で気づきを出し合っている。水分制限の必要な利用者が、水を欲しがらざるケースについて、職員から「小さいコップを用意して、いっぱい注ぐことで満足感を感じてもらい対応してはどうか」とのアイデアがあり採用した。結果、一日の水分量を抑えることができた。

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。	◎	介護保険更新時や入所から1、2ヶ月で変更しその後3~6ヶ月で見直している。			◎	計画作成担当者が期間を管理しており、時期間近になったら個々の担当職員に伝えて見直しを行っている。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	モニタリングを月に1回行っており記録に残している。			◎	毎月行うユニット会時には、介護計画に関係なく、すべての利用者について話し合い現状確認を行っている。	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	家族等と連携を取って介護を確かなっている。また、計画書の見直しは随時行っている。			◎	看とり支援の開始や骨折して身体状況に変化があった際などに見直しを行っている。利用者から希望があればその都度、夢プランを作成している。	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に行っている。また緊急事案については聞き取りや当日出勤者に確認を行い会議を行っている。			◎	毎月ユニット会を行い議事録を作成している。緊急案件については、ユニットリーダーと管理者で話し合い、職員に周知している。	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	一人ひとりの意見を聞き取りまとめている。					
		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、工夫している。	○	前もって勤務表に日程を記載。また緊急時は申し送りノートを活用し周知している。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	会議録を必ず作り、申し送りノートなどに貼り付け回覧している。			◎	欠席した職員は、会議録を確認して捺印するしきみをつくっている。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	申し送りノートや回覧板を使用している。また確認できたらサイン等をおこなっている。			◎	家族からの伝言、医療に関すること、業務についてすべてを申し送りノートで共有しており、確認した職員はサインするしきみをつくっている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや回覧板を使用している。また確認できたらサイン等をおこなっている。	○				
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	介助者が多くしたいことの把握が出来ないことが多い				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	意思の疎通が難しくとも伺いを立て選ぶことが出来れば行い、決定が出来ない場合はご本人に配慮しながら選んでいる。			評価困難		
		c	利用者が思いや希望を伝えるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	意思の疎通が難しくとも伺いを立て選ぶことが出来れば行い、決定が出来ない場合はご本人に配慮しながら選んでいる。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	生活のペースが一人ひとり違っているため起床・就寝に関しては出来ている。入浴に関しては職員のペースになることが多いが、出来るときはご本人のペースで行っている。					
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	△	雰囲気づくりを試みているが出来ていないことがある。			○		職員は利用者にかかわる時間を増やして、個々の楽しみを見つけて夢プランを作成するなど取り組んでいる。居間に飾り棚があり、辞典や本を置いて、利用者が読めるようにしている。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	毎日の生活の中の情報を共有しながら、ご本人のペースで暮らしていけるよう支援している。					
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	勉強会などで行っている。	○	○	○	法人内勉強会として資料提供等がある。職員の気になる言葉かけや態度があれば、管理者がその都度注意して、ユニット会時などで話し合っている。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	△	声のトーンを考えながら行えるよう努力している。			○	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	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。	○	行っている。排泄時は個室のトイレを使用することが多く、入浴も個室で対応している。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	掃除に入る際も言葉をかけて入室の旨を伝えていく。また部屋におられる場合はノック・声掛けを行い伝えていく。			○	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	勉強会・研修で行っている。					
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、利用者に向けても教える機会をもち、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	年中行事や料理など話から引き出し、教えていただき、お手伝いを行っていただく場合は必ず「ありがとう」と感謝の気持ちを伝えていく。				テーブルゲームが好きな利用者が多いようで、花札などは利用者同士で遊ぶような場面をつくっている。時にはせんべいを賭けて熱の入った対戦になるようだ。	
		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。	△	理解するよう努めている。					
		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遠くまで行く機会を、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)	○	リビングで仲良い同士過ごせたり、会話を楽しめるようお誘いしたり、食べこぼしがあるとお世話をしたりと職員の見守りやきっかけ作り支援できるよう努めている。			○		
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士で解決できないことが多いので必ず支援に入り、両方の言い分を聞き取っている。					

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	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	事前の情報やアセスメントシートの活用を行っている。				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	事前の情報やアセスメントシートの活用を行っている。					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	会いに行く、出かけることが出来ていない。来所はある。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	関わりを持ってくださった方の訪問はいつでも受け入れている。					
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	厳しい寒さの中戸外にすることがない。但し、開設からドライブやぶどう園に行ったりと外出はしている。その日の希望に沿っては行えてない。	△	△	○	毎日散歩する利用者がいる。自分のペースで散歩に出かけるようだが、出かける様子のない時には職員が誘うなどしている。今後も、生活の中にちよっと外に出て過ごす時間を持つよう取り組んでいってほしい。	
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	実績がない。					
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	冬になり出来ていないが、気候が良いときは戸外に出ることがあった。			○		春には、車いすで近くの桜を見に行った。目の不自由な利用者も、外で、においや風を感じてもらえるよう配慮している。
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	出来ていない。					
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	認知症の行動心理症状の理解に努めている。取り除くケアが試行錯誤の途中である。				法人全体でリハビリテーションに力を入れており、作業療法士の指導を受けて、毎日体操を行ったり、手すりを持って屈伸運動を行う時間をつくっている。日常的に、洗濯物たたみをしたり、散歩したり、ゲームをしたりしている。	
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	△	維持向上が図れるよう、体操や口腔体操などの支援を行っているが毎日ではない。					
		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)	△	利用者のADLによって出来ることと出来ないことがあるが、必ず声をかけ行えることは行っていただいている。	○		○		
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。	○	役割については本人の負担にならないように支援している。また今までの習慣、現在の習慣を通じて楽しみを持っていただくよう努力を行っている。				利用者同士、また、利用者対職員でオセロやマーじゃん、花札などで遊ぶ時間を持っている。月に数回、おやつを手作りしており、春には桜餅をつくって、その様子を事業所便りに載せていた。	
		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、定期的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	提供できる事柄について工夫を行いながらしている。	○	◎	○		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との交流が希薄なため行えていない。					
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、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。	△	化粧や洋服選びなど自分で出来ることは支援している。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	利用者一人ひとりの個性、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。	○	利用者の好みを聞きながら支援している。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	必ず声をかけ気持ちを伺い、選べるよう支援している。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	必ず声をかけ気持ちを伺い、選べるよう支援している。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	配慮できるよう努めている。	○	○	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	施設に訪問してくださる散髪のかたもおられるが、本人家族には希望を聞き支援している。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	日常生活における更衣を行い、清潔に保ち支援している。			○		新型コロナ感染症対策期間で訪問美容師の受け入れが難しい時期には、伸びた髪をくったり、髪止めを使ったりして対応した。毛染めを希望する利用者には家族に購入をお願いして職員が手伝った。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解するよう努めている。					
		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。	△	野菜を切ったり、食器拭きなど利用者の負担にならない程度に行っている。			○	食事は、事業所でつくっていたが、3月からは、法人厨房でつくった食事が届くよう体制変更した。盛り付けは事業所で行っている。主食と汁物は事業所で、利用者と一緒につくっている。利用者は、汁物の具を切ったり、米を研いだり、食器拭きしたりしている。	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	利用者の心身の状態に合わせて行っている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーの有無は入所時に好き嫌いも入所時に伺っている。また職員と利用者との会話から聞き出している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	行事食等は考慮しているがメニューは職員が決めている。			△	利用者から食べたいものの希望があれば、献立を立てる法人の管理栄養士に伝えている。父の日、花見などは、お弁当を注文して雰囲気を変えて食事している。時にはたこやきパーティーを行うこともある。	
		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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	職員の意見を聞き、担当者会議も行い助めている。				さらに、利用者の食べ慣れたようなものや味付け、食材、また、なつかしいものなども採り入れて食事をさらに楽しめるよう工夫はどうか。	
		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。	○	使用できるよう努めている。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	一緒に食べていないことが多い。食事介助の利用者や嚥下状態の確認の利用者が多いため。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	対面式の台所なので食事を作りながらお話ししながら作っている。	○		○		ご飯を炊くにおい汁物をつくるにおいなどがする。
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	チェックシートを活用し確保できるよう努めている。					
		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。	○	低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。					
		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。	○	定期的に話し合いを持っている。				○	法人の管理栄養士が献立を立てており、頻繁に話し合い、助言も採り入れながら支援している。
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材はほぼ毎日配達していただき、残がないよう使用している。食中毒予防のための話し合いなども行っている。					
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	△	理解している。					
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口の中を見せていただけない方もおられるので全員の口腔内の把握は出来ていない。			○	歯磨きを自分で行う人は本人に任せている。職員は、義歯洗浄時や口腔ケアの介助時に確認している。食欲がすまない利用者について、義歯の不具合を点検して支援した事例がある。	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	歯科医師等から学んでいない。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	支援している。					
		e	利用者の方を引き出ししながら、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等)	△	口腔ケアの必要な方の清潔保持には努めている。自立又は拒否の強い方の口腔ケアについては日常的に出来ていない。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	協力医療機関と連携をとり行っている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	理解は出来ている。				パッドを重ねて使用していた利用者について本人の快適さや経済的なことを踏まえて検討し、パッドサイズや種類を変更して支援したような事例がある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	△	理解は出来ている。				
		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)	△	把握に努めている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	基本トイレでの排泄を促している。また、訴えがない方も誘導しトイレに座っていただき排泄を促している。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	話し合いを持っている。継続して取り組みが出来ていないこともある。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表を利用し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。	○	入所時に使用していたものからの変更は本人に話している。決定が出来ない利用者に関しては、家族と話し合い今の現状を伝えている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	自然排便の取り組みを行っているが、薬の副作用や本人の心身の状態に合わせて薬で排便コントロールを行っている方が多い。				
		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)。	△	機械浴の方もおり、特養と兼用で使用しているため施設の都合で行っている。個浴で対応している人も曜日は決めている。毎日入浴したいと言われる方にはなるべく希望に沿うよう努めている。	◎	
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。			○	見守りは必ずついているが、個々の状態に合わせて対応している。				
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。			○	機械浴の方も自分で出来る範囲は行っていただいている。				
d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。			○	出来ている。				
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。			○	確認している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	△	把握するよう努めている。				毎日散歩するなど生活リズムが整うことで安眠につながり、睡眠導入剤の使用を中止できたような事例がある。
		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。	△	認知機能の問題や精神的な問題も多くあるが、生活リズムの把握に努めている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	支援できるよう努めている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	△	取り組んでいる。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望に沿って行っている。また携帯電話を持っている方もいる。使用を制限していない。				
		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。	△	本人に伺いながら支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	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。	○	必ず本人に手渡ししている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	お願いしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	理解はしているが、施設の方針としてお金の所持を控えていただいている。					
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	施設から出れない方の嗜好品の購入を職員が行っているがほぼ、ご家族に頼んでいる。					
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	施設から出れない方の嗜好品の購入を職員が行っているがほぼ、ご家族に頼んでいる。					
		d	「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うように支援している。	△	所持しなくなった場合のこの取り決めをつくっており、失くしても構わないと仰られるご家族様は所持されている。					
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	所持されている方は話し合っている。					
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	出来ている。					
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	一人ひとりお話ししてご家族の協力が得られれば支援できる。	○		○	専門医の受診時には職員が付き添い支援している。10月から、共用のデイサービスを開設する予定がある。	
(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。	○	出来ている	◎	◎	○	建物玄関周りは掃除が行き届き、緑が整備されており、地玄関横に域交流カフェの様子が見える。玄関入ると事務所にスタッフがいます。	
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、住みよさの心地良さがある。(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っくり再現していないか等。)	△	ご利用者の作品や季節の飾りなどを行っている。ただ、収集癖のある方がおられるため飾り付けを行っても1週間と持たないが、殺風景にならないよう工夫している。	◎	○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	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。	○	毎日掃除を行えている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	ご利用者の作品や季節の飾りなどを行っている。ただ、収集癖のある方がおられるため飾り付けを行っても1週間と持たないが、殺風景にならないよう工夫している。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	椅子を置き、自由に座れるようにしている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	共同生活室から直接は見えない。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室に関しては個人の空間として使用していただいている。	◎		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	配慮している。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	目印をつけたりして工夫している。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、炊具・湯飲み・お茶の道具等)	△	置くことにより危険となる場合があり置けているものと置かれていないものがある。					
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	△	理解はしているが利用者の状態や状況により鍵をかけている。	◎	◎	△	鍵を掛けることの弊害については、管理者が日頃の会話の中で職員に伝えている。現在、ユニット入口は鍵をかけており、外からは鍵を掛けることを確認するよう貼り紙をしている。窓のロックなどは、利用者の状態などをみながら徐々に解除に向けてすすめている。	
		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。	△	理解を図っているが安全を優先して鍵をかけている。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	×	鍵をかけている					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	把握している。					
		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。	△	記録している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	○	主治医と連携を取っている。					

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。	○	希望を伺い支援している。	◎			
		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。	○	支援し努めている。				
		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。	○	連絡を行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院連携シートを作成し持参していただいている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	主治医との連携を図るよう努めている。				
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。	○	行っている。				
		b	看護職もしく訪問看護師、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。	◎	出来ている。				
		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。	◎	行えている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	理解するよう努めている。				
		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。	○	行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	△	行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	△	行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	契約時とその後意向の確認を行っている。				県外の家族、医師、栄養士などとテレビ電話で話し合い、方針を共有したような事例がある。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	○	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。	△	十分出来ていない。				
		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。	◎	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。	○	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)	○	行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	研修を行っている。				
		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。	○	行っている。				
		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、取り入れている。	○	行っている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	行っている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	支援している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族とは良好な関係を築けている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 3月から毎月事業所便りを発行している。便りには、利用者の暮らしの様子の写真と「スタッフより一言」コーナーを設けており、職員の自己紹介とメッセージを載せている。 職員が毎月家族に電話して様子を報告している。 新型コロナ感染症対策期間は、はやくからテレビ電話での面会ができるよう対応した。 運営推進会議の内容をまとめたものを送付している。 食事提供体制の変更については、電話で報告した。 毎月電話にて報告を行い意見や要望を聞いている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	行えている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	家族会など案内を行い支援している。	○			
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	運営推進会議の議事録等を行っている。また、来訪時は必ず職員から状態を伝えている。	△		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	行っている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	行っている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議での報告を行っている。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会を開いている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	来所時お話ししている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	行っている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入所時に行っている。				
		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。	◎	行っている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	行っている。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地区の研修・勉強会で伝えている。			○	運営推進会議メンバーに民生委員の方が参加してくれており、鈴虫を持って来てくれたりしたが、現在は、地域とのつきあいは休止状態となっている。 事業所は「地域の憩の場」となることを目指しており、さらに、地域交流が難しい時期であっても地域とつながりを持てるような取り組みについて工夫を出し合ってみてほしい。
		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)	△	地域への活動・行事への参加をしていきたい。			○ ×	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	今後の課題。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	今後の課題。				
		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。	×	今後の課題。				
		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)	×	今後の課題。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しみることができるよう支援している。	×	今後の課題。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	×	今後の課題。				

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。	○	参加があります。	△		○	この一年間、会議は書面開催となっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	行っている。			○	活動状況、利用者状況の報告を書面にて行っている。外部評価実施後は口頭で報告を行った。
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	行っている。		◎	○	地域包括支援センターから新型コロナウイルス感染症対策等について助言があり、気を付けるようにしている。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	日程・時間帯は決めさせていたideている。		◎	○	さらに、メンバーが事業所の取り組みについて意見や提案を出しやすいよう報告等に工夫はどうか。
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	行っている。				
IVより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	理念はあるが、日常的に取り組めていない。				
		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。	△	日常のケアで伝えているが、言葉としては不十分。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	取り組んでいるが把握は不十分				個々に休憩時間を必ず1時間は取れるようにしている。ストレスチェックを行っている。さらに、現場職員から環境作りについて提案するなどして働きやすい職場づくりから職員を育てる取り組みにつなげてほしい。
		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。	△	取り組んでいるが不十分				
		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。	△	整備に努めているが不十分				
		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)	△	連絡会等の参加は出来ていない。				
		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。	△	取り組んでいるが不十分	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修を通して理解している。				虐待防止マニュアルは職員がいつでもみられるようにしている。さらに、具体的に、また、繰り返し勉強するような機会をつくってはどうか。
		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。	○	ユニット会・ホーム会・各委員会で場を作っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	理解している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日常的に注意を払っている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	研修を通して理解している。				
		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。	○	委員会を設置している。また個別の担当者会議を行っている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	○	理解を図っている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	学んではいるが理解は不十分				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	後見人制度を利用されていた方もいて支援は行っているが情報提供は不十分				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な方が利用できるよう連携をしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	定期的にマニュアルの見直しを行っている。					
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	研修を行っている。実践力にバラつきがある。					
		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。	◎	委員会を設置している。また個別の担当者会議を行っている。					
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	担当者会議やユニット会での話し合いを持っている。					
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。	○	行ってる。					
		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。	○	現在ないが、必要時は行う。					
		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。	○	現在ないが、必要時は行う。					
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	行っている。			○	日々のかかわりの中で聞いている。卓球が好きな利用者からの声で卓球大会を行った。	
		b	家族等が意見や要望、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)	○	行っている。	○		○	毎月電話して聞いている。家族からの要望があり、窓越しの面会ができるようにした。	
		c	契約当初だけでなく、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。	○	行っている。					
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	行っているが不十分					
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	検討している。			◎	管理者は職員個々と2～3か月ごとに面談の機会を持っている。職員からの意見で利用者本位ではないような意見があれば、管理者が職員と話をし再検討している。	
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。	○	年2回面談し自己評価、目標決定している。					
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	面談の際にアドバイスしている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	×	行えていない。					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	行えていない。	△	○	×		外部評価実施後は口頭で報告を行った。モニターをもらう取り組みは行っていない。
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	行えていない。					
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)	○	作成掲示している。					
		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。	○	年間に2回の避難訓練を行っている。					
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	設備の点検は定期的に行っている。また非常食においても行っている。					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	行えていない。	△	○	△		年2回、法人建物内事業所全体で避難訓練を行っている。内1回は消防署の立ち会いのもと行っている。地域の福祉避難所に登録している。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	行えてない。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない。				現在は、特に取り組んでいない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談支援の実績がない。		×	×	
		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)	△	地域交流室の開放を行っている。実績は1回ある。				
		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。	○	実習生やボランティアの受け入れを行っている。				
		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)	△	隣接している障害者施設の行事に参加したのみ。			×	