

(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	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和6年1月16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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890102092
事業所名	グループホームせと家
(ユニット名)	るるる
記入者(管理者)	
氏名	西山 比呂美
自己評価作成日	令和5年12月20日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 『一人ひとりの幸せを願って』 敬愛・感謝・真心で利用者様と地域 社会に貢献します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (初回調査)</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 令和5年2月に開設された事業所は、以前にショートステイとして利用していた施設内を全面改装して使用している。事業所には多くの木材が使用され、白い壁で清潔感があり、各居室にトイレが完備され、空気清浄機を設置するなど、快適な環境となっている。また、広々としたリビングで、利用者は演歌などの動画を見たり、自分で瓜切りしたり、テーブルを職員と一緒に拭くなど、思い思いのことをしながら生活を送ることができる。日々の生活の中で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定や選択ができるよう支援している。職員の聞き取りからは、「利用者へ一日の中で、一つでも笑顔が持てるように明るく接する」「自分だったら、親だったらと考えケアを行っている」などの思いを聞くことができた。さらに、施設長と管理者は、法人内の人事異動で約1年前の開設時に新たに就任し、計画作成担当者との良好な関係性を感じ取る事ができた。加えて、管理者は利用者や職員とのコミュニケーションを図ることを心がけるとともに、職員から意見や提案を伝えたり、気軽に相談に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人の意向で、外出支援等が思うように行えない状況が続いているが、施設長と管理者は、これからの事業所の運営や利用者本位の支援を考えながら、前向きに取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々のコミュニケーションを多くとるようにしている。何気ない会話から思いを汲み取るようにしている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや意向などの聞き取りをしている。また、利用者の慣れ親しんだ言葉遣いを心がけ、日頃から職員は声をかけて、コミュニケーションを図ることで、利用者から個別に相談を受けることもある。さらに、遠慮がちな利用者には、職員と1対1になる機会を活用して、ゆっくりと思いを聞くようにしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常生活を送る中で、様子観察をしっかり行い、本人の気持ちを探るようにしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や何かあった時など連絡を行っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	職員間での共有方法は、直接の伝達と連絡ノートを用いている。定期的な職員間ミーティングでも意識している。	/	/	/	
		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。	○	日々の様子観察を行っている。記録物の再確認をしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にきたこと、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。	○	入居時の事前調査時に情報収集を行っている。入居後もご家族などからの情報を得るようにしている。	/	/	○	入居前に、他の施設の職員から、施設での生活状況を聞くとともに、医療機関の関係者から、サマリーなどを提供してもらうこともある。事前に、管理者等は自宅や施設等を訪問し、利用者や家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの詳細な情報の聞き取りをしている。また、入居後にも、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報をフェイスシートに追記するなど、職員間の情報共有に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の本人の様子観察からできそうなことへの参加を促している。促すことで現状の把握に活かしている。	/	/	/	
		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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個人ケース記録を行い、日々の様子の把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	職員間での連絡ノートに記載、ユニットなどで取り上げ検討し、整理している。	/	/	○	事前に聞いた情報や把握した情報をもとに、毎月のユニット会議や3か月に1回担当者会議を活用して、職員間で利用者の視点に立ったより良いサービスを検討している。
		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。	○	職員全員で共有し課題に関わるようにしている	/	/	/	
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。	○	本人の意向を汲み取り作成している	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師や看護師等から指示やアドバイスももらい、把握した情報をもとに話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者から「役割を持って、自尊心を持ちながら生活したい」などの要望が出され、職員は意見やアイデアを出し合いながら検討を行い、サービスの実施内容に「洗濯物をたたむ、紙箱を作る、レクリエーションに参加する」などを目標やサービス内容に取り入れ、自分のできることを活かした計画を確認することができた。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人・家族の希望に添えるよう職員間で話し合い作成している。計画書に反映するよう意識している。	◎	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	以前の暮らしの聞き取りをした上で作成し、日々の心身の状況に合わせている。	/	/	/	
		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。	△	感染症対策中であり、地域との関りが不十分である。当初予定していたことができていない。家族対応での受診や移動スーパーの活用など一部できていることもある。	/	/	/	

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。	○	職員全体で個々の計画書を確認し把握・共有している。	/	/	○	利用者の個別ファイルに、インデックスを付けて、介護計画や必要な書類を綴じ、職員等に分かりやすくしている。また、支援経過記録には、不穏時の対応や利用者の発した言葉などの状況を分かりやすく記録することができている。
		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。	○	個人記録を行い何かあればワーカー会・連絡ノート記載にて日々の支援に繋げている。ケアプラン更新前にモニタリング施行し記録している。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	個々に応じて期間見直しは行っている。	/	/	○	介護計画は、長期目標を6か月に1回、短期目標を3か月に1回見直しをしている。計画作成担当者は、日々の記録を確認するなど、頻回に利用者の現状を確認している。また、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、利用者や家族に意見や意向を確認するなど、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	日々の個人記録の確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	本人・家族に確認、報告・相談をして、必要に応じて計画見直しを含む検討を行なっている。	/	/	○	
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。	○	毎月のユニット会以外にも状況に合わせて開催している。	/	/	○	月1回全体ミーティングを実施するほか、ユニット会議や各委員会を開催し、課題解決等に向けた話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の勤務職員で対応するとともに、管理者の不在時には連絡と報告をしている。また、会議に参加できない職員には、事前に意見を聞き、会議に反映するよう努めるとともに、会議の終了後に議事録を確認してもらっている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	毎回、司会進行・書記を参加者で決め、円滑に話し合いが進むよう行っている。	/	/	○	
		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。	○	開催日には可能な限り多くの人数参加できるよう、時間調整は行っており、議事録作成にて参加できていない職員にも共有できるようにしている。	/	/	○	
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)	○	職員間での連絡ノート記載を行っている。	◎	/	○	朝夕の勤務交代時に、口頭で申し送りを実施している。また、日々の連絡ノートには、利用者の様子や家族からの伝達のほか、訪問看護や訪問歯科の指示、アドバイスなどが記載され、出勤時等に確認してもらうなど、職員間の確実な情報伝達に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	日々のコミュニケーションを多くとり、その中で本人がしたい事を汲み取り声をかけている。現状は、意思疎通ができる方に限られていることが多い。	/	/	/	利用者から、「〇〇したい」などの要望が出された場合には、職員は可能な範囲で対応をしている。着る服や飲み物など、日常生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者自身に自己決定してもらえるような支援に努めている。また、移動スーパーの来訪があり、利用者は迷いながら、好きな食べ物などを購入することを楽しみにしている。さらに、趣味や好みの食べ物などの話題を提供するなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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)	○	声掛け・傾聴により機会をつくり参加を促している。着替えの衣類を選んでもらったり、移動スーパーでの嗜好品購入などしている。	/	/	○	
		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)	△	個々のベースを確認しながら対応しているが、臨機応変であるかという職員個々の力量(対応力)に違いがある。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った内容の声掛けで対応していくよう心がけている。	/	/	○	
		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方ができるよう支援している。	○	声掛けに対しての表情の変化や、うなずき等の反応を見落とさないよう意識して対応している。	/	/	/	
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」「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。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	プライバシーを大切にケアを心がけるようしている。事業所内研修の年間計画予定(プライバシー保護・認知症への理解・接遇マナー)に入れて研修を実施している。	◎	◎	○	年間計画の中に、権利擁護や接遇マナーなどのテーマを取り入れ、計画的に勉強会を実施し、職員は意識して、利用者の尊厳やプライバシーを大切に考えたケアの実践に努めている。また、居室の入室時に、職員はノックや声をかけてから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に必ず声かけをしてから入室するよう心がけた支援に努めている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	特に不安や羞恥心への配慮は、実施している。着替えの際はタオルを使用したり、排泄時は可能な方に限り、席を外すなどしている。	/	/	/	
		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。	○	必ず、ノックや声掛けをしてから入室させていただいている。	/	/	◎	
		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。	○	個人情報を外部に持ち出さないようしている。個人情報保護についての研修も実施している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	教えていただいたこと、手伝っていただいたことに対しては、感謝を伝えるようにしている。	/	/	/	会話の好きな利用者や、演歌が好きな利用者など、良好な利用者同士の関係が築けるような支援に努めている。早く食事を終えた男性利用者が下膳を手伝ったり、口元が汚れている利用者には、他の利用者がさりげなくティッシュを渡したりするなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士のコミュニケーションも大切にしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	共同スペースに過ごされるときは、介助の必要性や交友関係に配慮した配置にしている。食事の席なども同様に配慮している。個人差はあるが、様々なお手伝いをお願いすることにしている。	/	/	/	
		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。	○	トラブルになる前に職員が早めに声をかけ発展しないように観察対応している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	家族以外の人間関係については、そこまで把握できていない部分がある。	/	/	/	
		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。	△	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。たまに近所の散歩や移動スーパーが敷地に来たときの外出に限られる。	×	×	△	コロナやインフルエンザなどの感染対策が続き、利用者の健康面等を考えて、法人から外出許可が下りず、外出制限が設けられた状況が続いている。少しでも利用者が気分転換が図れるように、庭先に出て外気浴したり、事業所周辺を散歩したりしている。また、移動スーパーの来訪があり、玄関先に出て買い物をするなど、気晴らしを図れるような支援も取り入れている。
		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。	×	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。	/	/	/	
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。	○	本人の状態を把握して、要因を理解することで、個々の状態に合ったケアを目指している。	/	/	/	日常生活動作の中で、利用者に自分で行えることはしてもらい、職員は見守りやできない部分の支援をするよう努めている。また、野菜の皮むきや食事の盛り付けをしたり、洗濯物たたみをしたりするなど、積極的に家事を手伝う利用者が多い。さらに、散歩や体操、脳トレなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	△	残存機能を引き出せるような対応を目指しているが、本人ができることに対しても職員がしてしまうことも多い。	/	/	/	
		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)	○	移乗時には、声かけ(説明)を行い、洗濯物たたみやゴミ集めなど、できることはしていただくようにしている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	本人や家族から聴ける話を整理し、アセスメントは日を追うごとに充足してきている。	/	/	/	調理の準備や洗濯物たたみ、下膳など、率先して、利用者に得意なことやできる役割を担ってもらえることができている。編み物が好きな利用者もおり、思い思いの作品づくりを楽しむこともある。中には、生け花の好きな利用者もおり、家族の協力もあり、剣山付きの花器や生花が持ち込まれ、以前培った生け花を披露してもらうことがあるなど、職員は利用者の楽しみや張り合いが持てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	△	事業所外での取り組みは、感染症対策のため不十分である。	○	△	○	

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。	○	整容については、できる方には自力でしていただけるよう、適宜声をかけるようにしている。				衣服の汚れが見られた場合には、職員はさりげなく利用者に声をかけ、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。中には、自分で器用に編んだ毛糸帽子をかぶったり、数珠を肌身離さず手首に付けたりするなど、本人らしい季節に応じた装いをすることができている。また、重度な利用者には、家族から自宅での以前の様子を聞き、服を持参してもらうなど、本人らしさが保てるよう支援している。さらに、定期的に美容師の来訪があり、好みの髪形に整えてもらったり、手染めをしたりするなど、利用者に喜ばれている。	
		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。	○	馴染みの衣類や物品は積極的に持ち込んでいただいている。					
		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。	○	理解できるような質問方法を考え、可能な限り自己決定をしていただくよう努めている。					
		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。	○	本人とコミュニケーションをとりながら、衣類選びをしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人の自尊心を傷つけないよう、さりげなく対応している。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	出張美容室を利用している。行きつけの美容室に行かれていない方はおられない。					
		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。	○	日中時と夜間時の更衣をして変化をつけるようにしている。					○
		h	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。	○	健康に暮らしていただくうえで、食の大切さは理解している。					
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	○	準備や後片付けを声をかけ手伝ってもらっているが、利用者は限定されている。				法人の管理栄養士が、利用者の好みや事業所の要望を聞きながら、栄養バランスの取れた献立を作成している。2つの店舗と契約を行い、定期的に食材が届けられ、利用者に野菜の皮むきや盛り付け、下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。また、週1回お刺身を提供するほか、握り寿司やピザなどを宅配サービスを利用するなど、利用者が食事を楽しめるような工夫をしている。食器類は、食器洗浄機の都合もあり、事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、刻みやトロミなどの食の形態に対応している。食事の際に、感染対策で利用者と一緒に食事を摂ることを控え、職員は介助が必要な利用者の横に座り、利用者のペースで声かけをしながら、見守りや食事介助をしている。さらに、食事委員会の中で、利用者の状況に合わせて、食事の量や好みなどを職員間で話し合うとともに、必要に応じて、管理栄養士や医師から指示やアドバイスをもらうことができる。	
		b	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。	△	感染症対策もあり、利用者と食材の買い物に行くことはできていないが、調理や盛り付け等については、限られているが、一緒にする方もおられる。					
		c	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。	○	入居前の段階で情報の把握はできている。好き嫌いについてはその都度、対応している。					
		d	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、利用者にとって音つかしいもの等を取り入れている。	○	献立は、グループ内の管理栄養士にて作成している。季節感のある食材は盛り込んでいる。					○
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食べやすいからと安易な形態の加工はしないようにしています。一人ひとりの嚥下状態をみながら提供しています。トロミは適宜使用します。					
		f	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。	△	使い慣れた物を使用していることもありますが、基本、食洗器を使用するので、それに対応している食器を使用している。					△
		g	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。	×	一緒に食事をすることはありません。感染対策の観点からありません。介助や見守りは行なっています。					△
		h	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。	○	ゆったりとマイペースで食べ飲みができる雰囲気づくりには配慮しています。盛り付けも考えながらしています。			○		○
		i	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。	○	現在の利用者で食事制限等がある方はいません。					
		j	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。	○	摂取量が少ない方は、医師・管理栄養士に相談し、対応を検討している。					
		k	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(委員会)と必要時に管理栄養士に相談できる体制を整えている。					○
l	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。	○	食事の取り置きはしないようにしている。感染症対策と同様に食中毒予防にも留意している。							

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。	○	職員一人ひとりが重要性を理解している。	/	/	/	事業所では、一人ひとりの利用者の口腔ケアマネジメント計画を作成し、定期的に訪問歯科医の来訪があり、口腔内の状況を把握することができている。また、口腔内の汚れが目立つ場合には、水圧洗浄をしてもらうなど、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には家族に報告するとともに、早期の訪問歯科診療に繋げている。加えて、歯科医や歯科衛生士から、口腔ケアの正しい方法などを指導してもらうなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアマネジメント計画を作成しており、口腔内の問題が発生した場合に相談できる歯科医院がある。入居時に歯科健診を受けていただいている。	/	/	◎	
		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。	○	必要な時に、指導をいただいている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、支援が必要な方には口腔ケア介助をしている。	/	/	/	
		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)	○	入居時に歯科検診を受けていただいている。義歯の不具合、歯茎の炎症、虫歯等、問題があれば訪問歯科受診を家族等、同意のうえ依頼している。	/	/	○	
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。	○	排泄は可能な限り、トイレでしていただいている。個々の身体機能を考慮して対応している。	/	/	/	各居室には、トイレが完備され、利用者は周りの目を気にせずに、利用できるよになっている。通常は、トイレの引き戸を引いて出入りすることができるほか、開き戸を開くと、車いすの利用者もスムーズに出入りができる便利な機能も完備されている。また、可能な限り、職員は利用者がトイレで排泄できるよう支援している。さらに、排泄チェック表を活用して、一人ひとりの排泄状況を把握するとともに、排泄状況に応じて、ユニット会議の中で、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用の検討を行い、利用者や家族に確認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。	○	原因や影響については理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄の時間や量を記録し、職員間で共有し、排泄リズムの把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	排泄は可能な限り、トイレでしていただいている。個別対応を基本として検討をしている。	◎	/	○	
		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。	○	本人の心身状況を考慮し、必要時に医師に相談するなどをしている。	/	/	/	
		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。	○	記録などの様子を職員個々が確認している。状況に合わせた声かけをしている。	/	/	/	
		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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人・家族・職員間で相談し適切な選択を行い支援している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の尿量、状態に応じ適時対応を行っている。	/	/	/	
		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)	○	水分量のチェック・食物繊維のある食材使用の食事提供・施設内散歩等の対応を行っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	原則曜日は定め入浴日を決めて、体に負担のない範囲内で、本人の希望される温度・時間に対応し支援している。	◎	/	○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴をすることができる。利用者の身体状況に合わせて、臨機応変に対応するとともに、湯の温度や湯船に浸かる長さ、洗髪回数など、希望に応じて、可能な範囲で対応をしている。また、1階に機械浴槽が完備され、利用者の状態に合わせて使い分け、重度化な利用者も、安心安全に湯船に浸かれるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	せかずことなく本人ペースでなるべく入浴していただいております入浴剤の使用もしている。	/	/	/	
		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のもと、本人にして頂いている。	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	話を傾聴、時間をおき再度声掛け行う・入浴日の変更をする等の対応を行っている	/	/	/	
		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。	○	バイタル測定・表情の確認を行い入浴可否判断し、入浴後も状態確認を行っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	個々にて記録を行って把握・確認できている	/	/	/	事業所には、眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、日中の体操や散歩などの活動量を増やしたり、日中の気晴らしや外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、在宅時から服薬している利用者もあり、日中の様子等を医師に報告するとともに、職員間で検討することにより、薬の量を減らすことのできた利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を把握し、運動・施設内散歩・レク活動等を取り組むようにしている	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	個々に記録をし、ユニット会・委員会等で議題にし検討しており、病的なことに関しては医師に相談し支援している。	/	/	○	
		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。	○	個々のペースに合わせて、希望時に自室で休息していただけるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望があれば、サポートし対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	希望がないか、必要としないか促し対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	気持ちをくみ取り速やかに対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	速やかにお渡しし、必要であれば代読等を行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人の希望に沿い理解・協力を仰いでいる。	/	/	/	
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。	○	個々に応じ理解できている。	/	/	/	
		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。	○	移動販売での買い物は希望あれば対応している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	個々の家族様と相談し対応行い、移動販売等での買い物も行えるようにしている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時の説明で現金の取扱い等の説明は行っている。	/	/	/	
		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)。	○	入居時の説明にて現金取り扱い、請求・支払方法等の説明を行い同意を得ている。	/	/	/	
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。	○	個々により、体調不良時の通院・薬依頼・入院退院の付き添いなどの対応を行っている。	◎	/	○	感染対策が続き、外出制限が設けられ、対応できないこともあるが、家族から要望が出された場合には、可能な範囲で対応をしている。また、医療機関の受診に、職員が同行支援することもある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	特に工夫をしていることはないが、玄関清掃・周辺の草引きは、その都度行っている。	○	◎	○	入り口から玄関までの奥行きがあり、赤色レンガが敷かれ、オリーブの木が植えられるなど、洋風建物に合った庭先となっている。また、門扉などは設置されておらず、来訪しやす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。(天井や壁に季節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寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	共有スペースは広くとれており、食卓テーブルの他にもソファを置いたり、のんびりくつろげる雰囲気づくりに努めている。対面式キッチンにて調理中も利用者の顔が見えるようにしている。	◎	◎	◎	木材が多く使用された共用空間は、木の温もりを感じ、圧迫感のない広い空間となっている。また、対面キッチンやリビングを囲むように、利用者の居室が配置され、広い廊下が設置されるなど、利用者が暮らしやすい建物の構造となっている。さらに、テーブルには季節の生花が飾られているほか、観葉植物や加湿器が置かれ、窓際に置かれたソファで日光浴をするなど、利用者は思い思いの場所で快適に過ごすことができる。加えて、リビングの横に談話室が設けられている。	
		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。	○	毎日清掃行っている。特にWC・汚物・生ごみ等の臭いには十分注意している。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じられる装飾をし、調理風景・調理中の臭いを感じられるようになっている。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	本人希望で自由に共同スペースや居室への行き来はしていただいている。					
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。	○	個々に自宅で使用していた物を持参していただき少しでも環境の変化を感じられないよう行っている。	◎		○	各居室にトイレが完備されているほか、ベッドやタンス、エアコン、加湿器が備え付けられている。また、テレビやラジオ、置時計、衣装ケース、ハンガーラックなどの生活に必要な物のほか、写真や小物類などが持ち込まれ、好みに応じて配置をするなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	補助具使用でも安全に移動できるよう周辺に障害物がないよう注意したり、自室に迷わず戻れるよう目印等つけ対応している。				○ 車いすや歩行器の利用者が、安心安全に移動できるように不要な物を置かないなど、動線を確保している。また、木造の手すりが設置され、柔らかさが感じられる。さらに、利用者が自分の居室を間違えないように花飾りの目印を付けたり、高さの違う洗面台を設置して、利用者を使いやすくしたりするなどの工夫が行われている。加えて、トイレ内にも手すりが設置され、安全に移動ができるような構造となっている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	個々に応じて、枕元・自室・共同スペース等に必要なものは置き、使用していただいている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)の異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	△	個々の自室の鍵はかけていないが、玄関・職員通用口は利用者の安全・防犯を考え鍵をかけている。	x	x	△	法人の方針として、利用者の安全と防犯を考えて、玄関の施錠をしている。職員は鍵をかけることの弊害を理解するとともに、時代の移り変わりで、不審者の侵入などの防犯対策の必要性も併せて理解している。また、入居時に、家族等に玄関等の施錠をするなどの説明を行い、了承を得ている。	
		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。	○	入居契約時に説明行い、必要場所に鍵をかけることの理解はいただいている。					
(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。	○	個別のファイル記録にて、いつでも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。	○	バイタルや表情、身体チェックを適切に行い、特に変わったことがあれば必ず記録している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがあれば、その都度、医師や連携している訪問看護職員に相談できる体制にしている。					
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。	○	希望する医療機関があれば、受診できるよう医師に繋ぐよう支援している。	◎				
		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。	○	希望を伺いながら、必要な医療機関に繋いでいる。					
		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。	○	受診の前には家族等と手順の打ち合わせを行なっている。必ず、納得していただいたうえで支援している。					

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
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。	○	情報提供する際に、その部分は十分留意している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院時は主にその医療機関の担当者や連絡を取り合うよう努めている。関係性の構築に関しては重視している。				
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等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護事業所と連携契約を締結している。報告・連絡・相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間連絡できる体制を整えている。				
		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。	○	何かあればすぐに連絡できる体制がとれている。				
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。	○	各個人の内服している薬の情報は処方箋にて確認している。また、必要な情報は医師・看護師に伝えることができる。				
		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。	○	配薬は連携している調剤薬局の支援を受けながら、誤薬等の防止に努めている。職員2人の目が入るようにしている。				
		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。	○	確認は日常的に行なっている。特に新薬の飲み始めや変更があったお薬があった場合は変化等に注意している。				
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。	○	入居時、確認する内容に重度化された場合の想定も含み、意向を確認している。				事業所として、「重度化対応に関する指針」を定め、入居時に、家族等に説明をしている。また、医療が必要な場合や入浴対応が困難になった場合には、医師などの関係者を交えて話し合うとともに、法人内にある特別養護老人ホームや他の施設等に転居できるような支援が行えるようになっている。開設されて1年を迎える事業所では、看取り介護の支援体制が整っておらず、現在、職員研修や体制づくりに取り組んでいる。
		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。	○	状態によっては、医師にインフォームドコンセントを依頼する手順になっている。まだそういった利用者はおりません。	○		○	
		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。	×	現状では、終末期の体制は整っていない。看取り介護を行う準備はしており、知識研修をしている段階である。				
		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。	○	入居時や心身状態に応じて説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	日頃から医師・訪問看護等との連携はよくとれている。重度化されていく利用者の状態は、ご家族等にその都度、説明している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	電話や面談時に伝えている。看取り介護をする体制を検討する中で、当然、グリーフケアにも取り組む予定である。				
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。	○	委員会での注意喚起、事業所内研修にて定期的に行なっている。				
		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。	△	作成した指針・マニュアルを職員に周知することからしている。来年度は、実際の訓練も計画に盛り込みます。				
		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。	○	松山市保健所の発信する情報は、毎日確認している。ニュース等からも情報を得るようにしている。				
		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。	○	感染症対策の基本なので徹底に努めています。来訪者には検温をはじめとした健康状態の確認、消毒とマスク着用をお願いしている。				

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
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。	○	利用者・家族双方に寄り添い、お互いの関係性を保てるよう中立性に配慮し支援している。	/	/	/	法人の意向で、家族が事業所の行事や活動に参加することを控えている。家族が参加した運営推進会議を開催することはできるようになっている。窓越しの面会は可能で、中には頻りに訪れる家族もいる。また、面会時には、家族に利用者の行事写真や動画を見せたりと、職員は利用者の近況を報告している。必要に応じて、職員から家族に、頻りに電話連絡が行われている。開設から1年を迎える事業所は、運営の課題等の解決に向けて一つひとつ前向きに取り組み、事業継続計画を作成して、今後家族に報告していくことを予定している。さらに、外出などの制限が設けられているが、面会時や電話連絡時等を活用して、職員は家族からできるだけ多く意見や要望を聞くよう努め、家族から職員の対応や雰囲気の良いなどの評価は高くなっている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	感染症対策中の為、行えていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時に日々の様子を、写真や動画を見ていただきお伝えしている。	◎	/	○	
		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)	○	入居前にサマリー等の情報から本人の生活歴を把握し、入居後も適宜、家族に状況報告を行っている。家族も社会資源としてケアプランに位置付けている。	/	/	/	
		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)	△	その都度の報告は行えていないが、運営推進会議の際には出席された家族様には報告している。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居契約時に説明を行い、また日々の暮らしの中で今後、起こり得ることについては個々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)	○	管理者、ケアマネより定期的に連絡を行っている。コロナ禍によりガラス越しの面会であるが、職員が側に付き添い、双方が聞き取りやすいように配慮している。介護職員からも日々の生活の様子をお伝えしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	文章発行及び口頭での説明を行い対応している。	/	/	/	
		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。	○	現段階では退居された方はおられないが、今後そのようなケースがでた場合は、個々に応じ対応していく。	/	/	/	
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。	○	設立前から地域の方には説明に周り、同意を頂きました。開設後も運営推進会議を通して情報を発信して理解を求めている。	/	△	/	事業所は、以前にショートステイとして利用していた施設内を全面改装して使用をしている。以前の施設管理者が、施設長として就任し、地域住民と顔馴染みで、事業所の開設時に管理者と一緒にあいさつに回っている。また、職員はごみ捨てのほか、掃除の際に近隣住民と気軽に挨拶を交わすことができている。今後、管理者等は、利用者と一緒に地域活動や行事に参加していくことを検討している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日常的な挨拶は行えているが、地域活動への参加は感染症対策中でもあり行えていない。	/	×	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	感染症対策中の為、働きかけ自体もできていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	感染症対策中の為、立ち寄り・交流は行えていない。	/	/	/	
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	ご挨拶をする程度で、日常的なおつきあいはできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ボランティア等との交流は現状できていない。	/	/	/	
		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)。	△	提供する食材の調達等は、地域のスーパーを利用し配達していただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	なるべく多くの家族等に声をかけるようにしているが、参加していただける方は限られている。	○	/	○	利用者や家族等が参加した集合形式の運営推進会議を開催できるようになっている。会議では、利用者の様子や事業所の出来事を報告し、参加メンバーや家族等と意見交換をしている。また、今回の外部評価のサービスの評価結果を会議の中で報告することを予定している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、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。	○	サービスの公表など適宜、報告している。提案していただいた意見は、事業所内で検討するようにしている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程や時間帯は、メンバーに希望や都合を確認するなど配慮している。	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	開設前に法人の理念を理解してもらうため研修を実施しました。同じ方向を向いて前進できるよう取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	×	伝え方が不十分であり、できていない。	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	事業所内研修に注力し、年度計画に沿って進めている。今後は外部研修への参加を支援していきたい。	/	/	/	医師である代表者は、訪問診療を兼ねて、事業所に訪れる機会が多い。また、訪問調査日も診療日で、代表者とあいさつを交わすことができた。職員から出された就労内容等の要望は、管理者から施設長、施設長から法人本部へと順に伝えることができる仕組みづくりができ、必要に応じて、伝達をすることができている。さらに、日常の職員の勤務状況は、管理者や施設長が管理を行い、希望休や有給休暇の取得を促したり、休憩室を用意して、適切な職員の休憩時間を確保したり、資格取得の協力をするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	管理者責任のもと取り組んでいる。人事考課に限らず、適宜、面談を実施するなどしている。	/	/	/	
		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。	○	法令遵守に留意している。法人では様々な規定を設けている。月1回、法人内の管理者全員が集まり怠慢のない意見を発言できる機会がある。	/	/	/	
		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)	○	積極的に事業所連絡会に参加している。	/	/	/	
		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。	○	休憩室を設け、充分に休みがとれる体制を確保している。	◎	○	○	
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。	○	事業所内研修にて理解を深めている。	/	/	○	内部研修の中で、虐待や不適切なケアの防止などを学び、職員の理解促進に努めるとともに、気になる言動のある場合に、気づいた職員が他の職員に注意し合えるような関係づくりの支援が行われている。また、不適切なケアが見られた場合に、職員は見逃ごすることがないような対応方法や報告の手順を理解している。
		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。	○	定期的に検討できる機会をつくっている(委員会)。その都度対応もしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日頃のコミュニケーションの中からメンタル面のフォローにも気を配っている。	/	/	/	
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。	○	事業所内研修にて理解を深めている。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	定期的に検討できる機会をつくっている(委員会)。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	現在のところ該当者はいないが、要望があれば対応できる準備は整えている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	情報提供や相談は、管理者と介護支援専門員に限られている。				
		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。	△	連携体制は築いているとは言えないが、制度の該当者がいれば繋ぐ手順は理解している。				
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。	○	開設前の研修にて周知し、その後も委員会等の機会に周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	実践する機会がまだないが、知識として身に付けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	○	委員会にて事例に対しての再発防止に取り組んでいる。				
		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。	○	ユニット会、委員会にて話し合っている。				
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。	○	開設前の研修にて周知し、その後も委員会等で事例があれば検討することとなっているが、現状では、苦情はなし。				
		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。	○	相談・報告をする手順は理解できている。そういったケースは開設後まだない。				
		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。	○	まだそういった申出はありません。				
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)	△	運営推進会議の際に出席された家族からは意見・要望等の話は伺っており、個別的な話においては電話・面会時に対応していることもある。	◎		○	事業所では、管理者を中心とした相談窓口を家族等に示すとともに、運営推進会議や面会時等を活用して、家族から気軽に意見や要望を聞くよう努めている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲での対応をしている。さらに、日頃から管理者は、職員とのコミュニケーションを図るとともに、各ユニットの会議に参加することで、職員から意見や提案を聞いている。職員は、管理者に相談をしたり、気軽に意見を伝えたりすることができる。
		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。	○	入居契約時に重要事項説明書の中に記載項目あるのを説明行っている。				
		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。	○	コミュニケーションをとる機会はあるが、職員が直接要や提案等をするのはあまりない。管理者を通して伝わっている。				
		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。	○	日々の気づきの中での意見を聞くのは勿論のこと、月に1度のユニット会でも職員からの意見・要望等は聞き検討行っている。			◎	
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。	○	年2回の自己評価実施している。				今回が初めての外部評価で、今後、運営推進会議の中でサービスの評価結果の報告を予定している。また、目標達成計画を作成し、全ての家族に課題の解決や目標達成に向けての取り組みが報告できるように検討をしている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議等を活用して、少しずつ家族等にサービス評価の意義や目的を説明していくことが期待される。
		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。	○	開設初年度のため次年度の目標設定はこれからです。自己評価は実施しています。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	外部評価を受けることも初回の為、現状では実行に移せませんが、今後の手順は理解している。	×	△	△	
		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。	○	運営推進会議にて現行の運営状況を報告し、参加者より助言を頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	防災対策マニュアルを作成し、各ユニットの職員の見やすい位置に配置している。	/	/	/	定期的に、夜間や火災等を想定した避難訓練を実施するとともに、うち1回は、消防署の立ち合いを得て訓練を実施している。地域の高齢化が進み、近隣住民との協力体制の構築をしていくことは難しくなっているが、運営推進会議の参加メンバーでもある町内会長や地域包括支援センターから助言を得るとともに、法人内の他の事業所と連携や協力体制を整えている。また、事業所は住宅街に立地していることもあり、管理者は、風水害などの災害や防犯対策を想定した取り組みを検討していることから、今後は地域住民に説明する機会を設けるなど、地域住民の理解を得ながら、少しずつ協力体制が構築されていくことも期待される。
		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。	○	夜間想定火災訓練や日中の防水訓練などを計画して行っている。	/	/	/	
		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。	○	自主検査表を用いて毎月、設備に不備がないかチェックしている。月1回の防火・防災委員会にて報告、確認している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	近隣事業所の双葉(特養)と連携体制を構築している。町会長、地域包括支援センター職員に運営推進会議に参加してもらい、助言を頂いている。	△	△	△	
		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)	△	地域の自主防災会へ参加し、災害対策に取り組んでいるが、共同訓練の実施までには至っていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	×	地域に向けての情報発信や啓発活動は不十分である。	/	/	/	ホームページなどを見て、事業所に相談が寄せられた場合には、管理者等は適切に対応をしている。また、町内会長や食材の配達業者に協力してもらい、事業所として相談可能なことを地域に発信している。感染対策が続き、約1年と開設から間もないこともあり、関係機関との連携は不十分な状況となっているが、施設長と管理者は、以前の交流関係や人脈を活かしながら、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、少しずつ関係性が構築されていくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	コロナ禍により地域との関わりは少ない。施設に問い合わせがあった家族等に対して、当事業所以外に適切な施設やサービスがあれば助言している。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域交流室を設けているが、コロナ禍により解放はしていない。運営推進会議の時に使用。建物前の敷地スペースは移動スーパーの駐車場として解放している。	/	/	/	
		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。	×	受け入れに協力できる体制が整っていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	現状では、運営推進会議の機会に限られている。	/	/	△	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 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	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和6年1月16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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890102092
事業所名	グループホームせと家
(ユニット名)	ららら
記入者(管理者)	
氏名	西山 比呂美
自己評価作成日	令和5年12月20日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 『一人ひとりの幸せを願って』 敬愛・感謝・真心で利用者様と地域 社会に貢献します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (初回調査)</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 令和5年2月に開設された事業所は、以前にショートステイとして利用していた施設内を全面改装して使用している。事業所には多くの木材が使用され、白い壁で清潔感があり、各居室にトイレが完備され、空気清浄機を設置するなど、快適な環境となっている。また、広々としたリビングで、利用者は演歌などの動画を見たり、自分で瓜切りしたり、テーブルを職員と一緒に拭くなど、思い思いのことをしながら生活を送ることができる。日々の生活の中で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定や選択ができるよう支援している。職員の聞き取りからは、「利用者へ一日の中で、一つでも笑顔が持てるように明るく接する」「自分だったら、親だったらと考えケアを行っている」などの思いを聞くことができた。さらに、施設長と管理者は、法人内の人事異動で約1年前の開設時に新たに就任し、計画作成担当者との良好な関係性を感じ取る事ができた。加えて、管理者は利用者や職員とのコミュニケーションを図ることを心がけるとともに、職員から意見や提案を伝えたり、気軽に相談に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人の意向で、外出支援等が思うように行えない状況が続いているが、施設長と管理者は、これからの事業所の運営や利用者本位の支援を考えながら、前向きに取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々のコミュニケーションを多くとるようにしている。何気ない会話から思いを汲み取るようにしている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや意向などの聞き取りをしている。また、利用者の慣れ親しんだ言葉遣いを心がけ、日頃から職員は声をかけて、コミュニケーションを図ることで、利用者から個別に相談を受けることもある。さらに、遠慮がちな利用者には、職員と1対1になる機会を活用して、ゆっくりと思いを聞くようにしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常生活を送る中で、様子観察をしっかりと行い、本人の気持ちを探るようにしている。	/	/	/	/		
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や何かあった時など連絡を行っている。	/	/	/	/		
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	職員間での共有方法は、直接の伝達と連絡ノートを用いている。定期的な職員間ミーティングでも意識している。	/	/	/	/		
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。	○	日々の様子観察を行っている。記録物の再確認をしている。	/	/	/	/		
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にきたこと、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。	○	入居時の事前調査時に情報収集を行っている。入居後もご家族などからの情報を得るようにしている。	/	/	○	入居前に、他の施設の職員から、施設での生活状況を聞くとともに、医療機関の関係者から、サマリーなどを提供してもらうこともある。事前に、管理者等は自宅や施設等を訪問し、利用者や家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの詳細な情報の聞き取りをしている。また、入居後にも、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報をフェイスシートに追記するなど、職員間の情報共有に努めている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	△	日々の本人の様子観察からできそうなことへの参加を促している。促すことで現状の把握に活かしている。	/	/	/	/		
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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個人ケース記録を行い、日々の様子の把握に努めている。	/	/	/	/		
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	△	職員間での連絡ノートに記載、ユニットなどで取り上げ検討し、整理している。	/	/	○	事前に聞いた情報や把握した情報をもとに、毎月のユニット会議や3か月に1回担当者会議を活用して、職員間で利用者の視点に立ったより良いサービスを検討している。
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。	○	職員全員で共有し課題に関わるようにしている	/	/	/	/		
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。	○	本人の意向を汲み取り作成している	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師や看護師等から指示やアドバイスももらい、把握した情報をもとに話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者から「役割を持って、自尊心を持ちながら生活したい」などの要望が出され、職員は意見やアイデアを出し合いながら検討を行い、サービスの実施内容に「洗濯物をたたむ、紙箱を作る、レクリエーションに参加する」などを目標やサービス内容に取り入れ、自分のできることを活かした計画を確認することができた。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人・家族の希望に添えるよう職員間で話し合い作成している。計画書に反映するよう意識している。	◎	/	/	○		
c	重度の利用者に対して、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。	○	以前の暮らしの聞き取りをした上で作成し、日々の心身の状況に合わせている。	/	/	/	/		
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。	△	感染症対策中であり、地域との関りが不十分である。当初予定していたことができていない。家族対応での受診や移動スーパーの活用など一部できていることもある。	/	/	/	/		

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。	○	職員全体で個々の計画書を確認し把握・共有している。	/	/	○	利用者の個別ファイルに、インデックスを付けて、介護計画や必要な書類を綴じ、職員等に分かりやすくしている。また、支援経過記録には、不穏時の対応や利用者の発した言葉などの状況を分かりやすく記録することができている。
		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。	○	個人記録を行い何かあればワーカー会・連絡ノート記載にて日々の支援に繋げている。ケアプラン更新前にモニタリング施行し記録している。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	個々に応じて期間見直しは行っている。	/	/	○	介護計画は、長期目標を6か月に1回、短期目標を3か月に1回見直しをしている。計画作成担当者は、日々の記録を確認するなど、頻回に利用者の現状を確認している。また、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、利用者や家族に意見や意向を確認するなど、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	日々の個人記録の確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	本人・家族に確認、報告・相談をして、必要に応じて計画見直しを含む検討を行なっている。	/	/	○	
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。	○	毎月のユニット会以外にも状況に合わせて開催している。	/	/	○	月1回全体ミーティングを実施するほか、ユニット会議や各委員会を開催し、課題解決等に向けた話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の勤務職員で対応するとともに、管理者の不在時には連絡と報告をしている。また、会議に参加できない職員には、事前に意見を聞き、会議に反映するよう努めるとともに、会議の終了後に議事録を確認してもらっている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	毎回、司会進行・書記を参加者で決め、円滑に話し合いが進むよう行っている。	/	/	○	
		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。	△	開催日には可能な限り多くの人数参加できるよう、時間調整は行っており、議事録作成にて参加できていない職員にも共有できるようにしている。	/	/	○	
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)	○	職員間での連絡ノート記載を行っている。	◎	/	○	朝夕の勤務交代時に、口頭で申し送りを実施している。また、日々の連絡ノートには、利用者の様子や家族からの伝達のほか、訪問看護や訪問歯科の指示、アドバイスなどが記載され、出勤時等に確認してもらうなど、職員間の確実な情報伝達に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	日々のコミュニケーションを多くとり、その中で本人がしたい事を汲み取り声をかけている。現状は、意思疎通ができる方に限られていることが多い。	/	/	/	利用者から、「〇〇したい」などの要望が出された場合には、職員は可能な範囲で対応をしている。着る服や飲み物など、日常生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者自身に自己決定してもらえよう支援に努めている。また、移動スーパーの来訪があり、利用者は迷いながら、好きな食べ物などを購入することを楽しみにしている。さらに、趣味や好みの食べ物などの話題を提供するなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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)	○	声掛け・傾聴により機会をつくり参加を促している。着替えの衣類を選んでもらったり、移動スーパーでの嗜好品購入などしている。	/	/	○	
		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)	△	個々のベースを確認しながら対応しているが、臨機応変であるかという職員個々の力量(対応力)に違いがある。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った内容の声掛けで対応していくよう心がけている。	/	/	○	
		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方ができるよう支援している。	○	声掛けに対しての表情の変化や、うなずき等の反応を見落とさないよう意識して対応している。	/	/	/	
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」「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)	○	プライバシーを大切にケアを心がけるようしている。事業所内研修の年間計画予定(プライバシー保護・認知症への理解・接遇マナー)に入れて研修を実施している。	◎	◎	○	年間計画の中に、権利擁護や接遇マナーなどのテーマを取り入れ、計画的に勉強会を実施し、職員は意識して、利用者の尊厳やプライバシーを大切に考えたケアの実践に努めている。また、居室の入室時に、職員はノックや声をかけてから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に必ず声かけをしてから入室するよう心がけた支援に努めている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	特に不安や羞恥心への配慮は、実施している。着替えの際はタオルを使用したり、排泄時は可能な方に限り、席を外すなどしている。	/	/	/	
		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。	○	必ず、ノックや声掛けをしてから入室させていただいている。	/	/	◎	
		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。	○	個人情報を外部に持ち出さないようしている。個人情報保護についての研修も実施している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	教えていただいたこと、手伝っていただいたことに対しては、感謝を伝えるようにしている。	/	/	/	会話の好きな利用者や、演歌が好きな利用者など、良好な利用者同士の関係が築けるような支援に努めている。早く食事を終えた男性利用者が下膳を手伝ったり、口元が汚れている利用者には、他の利用者がさりげなくティッシュを渡したりするなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士のコミュニケーションも大切にしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	共同スペースに過ごされるときは、介助の必要性や交友関係に配慮した配置にしている。食事の席なども同様に配慮している。個人差はあるが、様々なお手伝いをお願いすることにしている。	/	/	/	
		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。	△	トラブルになる前に職員が早めに声をかけ発展しないように観察対応している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	家族以外の人間関係については、そこまで把握できていない部分がある。	/	/	/	
		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。	△	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。たまに近所の散歩や移動スーパーが敷地に来たときの外出に限られる。	×	×	△	コロナやインフルエンザなどの感染対策が続き、利用者の健康面等を考えて、法人から外出許可が下りず、外出制限が設けられた状況が続いている。少しでも利用者が気分転換が図れるように、庭先に出て外気浴したり、事業所周辺を散歩したりしている。また、移動スーパーの来訪があり、玄関先に出て買い物をするなど、気晴らしを図れるような支援も取り入れている。
		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。	×	感染症対策のため、事業所自体が自由な人の出入りを中止しているため十分でない。	/	/	/	
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。	○	本人の状態を把握して、要因を理解することで、個々の状態に合ったケアを目指している。	/	/	/	日常生活動作の中で、利用者に自分で行えることはしてもらい、職員は見守りやできない部分の支援をするよう努めている。また、野菜の皮むきや食事の盛り付けをしたり、洗濯物たたみをしたりするなど、積極的に家事を手伝う利用者が多い。さらに、散歩や体操、脳トレなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	△	残存機能を引き出せるような対応を目指しているが、本人ができることに対しても職員がしてしまうことも多い。	/	/	/	
		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)	○	移乗時には、声かけ(説明)を行い、洗濯物たたみやゴミ集めなど、できることはしていただくようにしている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	本人や家族から聴ける話を整理し、アセスメントは日を追うごとに充足してきている。	/	/	/	調理の準備や洗濯物たたみ、下膳など、率先して、利用者に得意なことやできる役割を担ってもらえることができている。編み物が好きな利用者もおり、思い思いの作品づくりを楽しむこともある。中には、生け花の好きな利用者もおり、家族の協力もあり、剣山付きの花器や生花が持ち込まれ、以前培った生け花を披露してもらうことがあるなど、職員は利用者の楽しみや張り合いが持てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	△	事業所外での取り組みは、感染症対策のため不十分である。	○	△	○	

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。	○	整容については、できる方には自力でしていただけるよう、適宜声をかけるようにしている。				衣服の汚れが見られた場合には、職員はさりげなく利用者に声をかけ、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。中には、自分で器用に編んだ毛糸帽子をかぶったり、数珠を肌身離さず手首に付けたりするなど、本人らしい季節に応じた装いをする事ができている。また、重度な利用者には、家族から自宅での以前の様子を聞き、服を持参してもらうなど、本人らしさが保てるよう支援している。さらに、定期的に美容師の来訪があり、好みの髪形に整えてもらったり、手染めをしたりするなど、利用者に喜ばれている。	
		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に整えられるよう支援している。	○	馴染みの衣類や物品は積極的に持ち込んでいただいている。					
		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を等本人の気持ちにそって支援している。	○	理解できるような質問方法を考え、可能な限り自己決定をしていただくよう努めている。					
		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。	○	本人とコミュニケーションをとりながら、衣類選びをしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人の自尊心を傷つけないよう、さりげなく対応している。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	出張美容室を利用している。行きつけの美容室に行かれていない方はおられない。					
		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。	○	日中時と夜間時の更衣をして変化をつけるようにしている。					○
		h	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。	○	健康に暮らしていただくうえで、食の大切さは理解している。					
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	○	準備や後片付けを声をかけ手伝ってもらっているが、利用者は限定されている。				○	
		b	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。	△	感染症対策もあり、利用者や食材の買い物に行くことはできていないが、調理や盛り付け等については、限られているが、一緒にする方もおられる。					
		c	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。	○	入居前の段階で情報の把握はできている。好き嫌いについてはその都度、対応している。					
		d	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、利用者にとって音つかしいもの等を取り入れている。	○	献立は、グループ内の管理栄養士にて作成している。季節感のある食材は盛り込んでいる。				○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食べやすいからと安易な形態の加工はしないようにしています。一人ひとりの嚥下状態をみながら提供しています。トロミは適宜使用します。					
		f	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。	△	使い慣れた物を使用していることもありますが、基本、食洗器を使用するので、それに対応している食器を使用している。				△	
		g	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。	×	一緒に食事をすることはありません。感染対策の観点からもありません。介助や見守りは行なっています。				△	
		h	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。	○	ゆったりとマイペースで食べ飲みができる雰囲気づくりには配慮しています。盛り付けも考えながらしています。			○	○	
		i	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。	○	現在の利用者で食事制限等がある方はいません。					
		j	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。	○	摂取量が少ない方は、医師・管理栄養士に相談し、対応を検討している。					
		k	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(委員会)と必要時に管理栄養士に相談できる体制を整えている。				○	
		l	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。	○	食事の取り置きはしないようにしている。感染症対策と同様に食中毒予防にも留意している。					
		m								

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。	○	職員一人ひとりが重要性を理解している。	/	/	/	事業所では、一人ひとりの利用者の口腔ケアマネジメント計画を作成し、定期的に訪問歯科医の来訪があり、口腔内の状況を把握することができている。また、口腔内の汚れが目立つ場合には、水圧洗浄をしてもらうなど、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には家族に報告するとともに、早期の訪問歯科診療に繋げている。加えて、歯科医や歯科衛生士から、口腔ケアの正しい方法などを指導してもらうなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアマネジメント計画を作成しており、口腔内の問題が発生した場合に相談できる歯科医院がある。入居時に歯科健診を受けていただいている。	/	/	◎	
		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。	○	必要な時に、指導をいただいている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、支援が必要な方には口腔ケア介助をしている。	/	/	/	
		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)	○	入居時に歯科検診を受けていただいている。義歯の不具合、歯茎の炎症、虫歯等、問題があれば訪問歯科受診を家族等、同意のうえ依頼している。	/	/	○	
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。	○	排泄は可能な限り、トイレでしていただいている。個々の身体機能を考慮して対応している。	/	/	/	各居室には、トイレが完備され、利用者は周りの目を気にせずに、利用できるよになっている。通常は、トイレの引き戸を引いて出入りすることができるほか、開き戸を開くと、車いすの利用者もスムーズに出入りができる便利な機能も完備されている。また、可能な限り、職員は利用者がトイレで排泄できるよう支援している。さらに、排泄チェック表を活用して、一人ひとりの排泄状況を把握するとともに、排泄状況に応じて、ユニット会議の中で、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用の検討を行い、利用者や家族に確認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。	○	原因や影響については理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	△	排泄の時間や量を記録し、職員間で共有し、排泄リズムの把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	排泄は可能な限り、トイレでしていただいている。個別対応を基本として検討をしている。	◎	/	○	
		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。	○	本人の心身状況を考慮し、必要時に医師に相談するなどをしている。	/	/	/	
		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。	○	記録などの様子を職員個々が確認している。状況に合わせた声かけをしている。	/	/	/	
		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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人・家族・職員間で相談し適切な選択を行い支援している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の尿量、状態に応じ適時対応を行っている。	/	/	/	
		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)	○	水分量のチェック・食物繊維のある食材使用の食事提供・施設内散歩等の対応を行っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	原則曜日は定め入浴日を決めて、体に負担のない範囲内で、本人の希望される温度・時間に対応し支援している。	◎	/	○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴をすることができる。利用者の身体状況に合わせて、臨機応変に対応するとともに、湯の温度や湯船に浸かる長さ、洗髪回数など、希望に応じて、可能な範囲で対応をしている。また、1階に機械浴槽が完備され、利用者の状態に合わせて使い分け、重度化な利用者も、安心安全に湯船に浸かれるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	せかずことなく本人ペースでなるべく入浴していただいております入浴剤の使用もやっている。	/	/	/	
		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のもと、本人にして頂いている。	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	話を傾聴、時間を置き再度声掛け行う・入浴日の変更をする等の対応を行っている	/	/	/	
		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。	○	バイタル測定・表情の確認を行い入浴可否判断し、入浴後も状態確認を行っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	個々にて記録を行って把握・確認できている	/	/	/	事業所には、眠剤を服用している数名の利用者がいるものの、日中の体操や散歩などの活動量を増やしたり、日中の気晴らしや外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、在宅時から服薬している利用者もあり、日中の様子等を医師に報告するとともに、職員間で検討することにより、薬の量を減らすことのできた利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を把握し、運動・施設内散歩・レク活動等を取り組むようにしている	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	個々に記録をし、ユニット会・委員会等で議題にし検討しており、病的なことに関しては医師に相談し支援している。	/	/	/	
		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。	○	個々のペースに合わせて、希望時に自室で休息していただけるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望があれば、サポートし対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	希望がないか、必要としないか促し対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	気持ちをくみ取り速やかに対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	速やかにお渡しし、必要であれば代読等を行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人の希望に沿い理解・協力を仰いでいる。	/	/	/	
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。	○	個々に応じ理解できている。	/	/	/	
		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。	○	移動販売での買い物は希望あれば対応している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	個々の家族様と相談し対応行い、移動販売等での買い物も行えるようにしている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時の説明で現金の取扱い等の説明は行っている。	/	/	/	
		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)。	○	入居時の説明にて現金取り扱い、請求・支払方法等の説明を行い同意を得ている。	/	/	/	
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。	○	個々により、体調不良時の通院・薬依頼・入院退院の付き添いなどの対応を行っている。	◎	/	○	感染対策が続き、外出制限が設けられ、対応できないこともあるが、家族から要望が出された場合には、可能な範囲で対応をしている。また、医療機関の受診に、職員が同行支援することもある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	特に工夫をしていることはないが、玄関清掃・周辺の草引きは、その都度行っている。	○	◎	○	入り口から玄関までの奥行きがあり、赤色レンガが敷かれ、オリーブの木が植えられるなど、洋風建物に合った庭先となっている。また、門扉などは設置されておらず、来訪しやす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。(天井や壁に季節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寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	共有スペースは広くとれており、食卓テーブルの他にもソファを置いたり、のんびりくつろげる雰囲気づくりに努めている。対面式キッチンにて調理中も利用者の顔が見えるようにしている。	◎	◎	◎	木材が多く使用された共用空間は、木の温もりを感じ、圧迫感のない広い空間となっている。また、対面キッチンやリビングを囲むように、利用者の居室が配置され、広い廊下が設置されるなど、利用者が暮らしやすい建物の構造となっている。さらに、テーブルには季節の生花が飾られているほか、観葉植物や加湿器が置かれ、窓際に置かれたソファで日光浴をするなど、利用者は思い思いの場所で快適に過ごすことができる。加えて、リビングの横に談話室が設けられている。	
		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。	○	毎日清掃行っている。特にWC・汚物・生ごみ等の臭いには十分注意している。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じられる装飾をし、調理風景・調理中の臭いを感じられるようになっている。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	本人希望で自由に共同スペースや居室への行き来はしていただいている。					
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。	○	個々に自宅で使用していた物を持参していただき少しでも環境の変化を感じられないよう行っている。	◎		○	各居室にトイレが完備されているほか、ベッドやタンス、エアコン、加湿器が備え付けられている。また、テレビやラジオ、置時計、衣装ケース、ハンガーラックなどの生活に必要な物のほか、写真や小物類などが持ち込まれ、好みに応じて配置をするなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	補助具使用でも安全に移動できるよう周辺に障害物がないよう注意したり、自室に迷わず戻れるよう目印等つけ対応している。				○ 車いすや歩行器の利用者が、安心安全に移動できるように不要な物を置かないなど、動線を確保している。また、木造の手すりが設置され、柔らかさが感じられる。さらに、利用者が自分の居室を間違えないように花飾りの目印を付けたたり、高さの違う洗面台を設置して、利用者を使いやすしたりするなどの工夫が行われている。加えて、トイレ内にも手すりが設置され、安全に移動ができるような構造となっている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	個々に応じて、枕元・自室・共同スペース等に必要なものは置き、使用していただいている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)の異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	△	個々の自室の鍵はかけていないが、玄関・職員通用口は利用者の安全・防犯を考え鍵をかけている。	x	x	△	法人の方針として、利用者の安全と防犯を考えて、玄関の施錠をしている。職員は鍵をかけることの弊害を理解するとともに、時代の移り変わりで、不審者の侵入などの防犯対策の必要性も併せて理解している。また、入居時に、家族等に玄関等の施錠をするなどの説明を行い、了承を得ている。	
		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。	○	入居契約時に説明行い、必要場所に鍵をかけることの理解はいただいている。					
(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。	○	個別のファイル記録にて、いつでも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。	○	バイタルや表情、身体チェックを適切に行い、特に変わったことがあれば必ず記録している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがあれば、その都度、医師や連携している訪問看護職員に相談できる体制にしている。					
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。	○	希望する医療機関があれば、受診できるよう医師に繋ぐよう支援している。	◎				
		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。	○	希望を伺いながら、必要な医療機関に繋いでいる。					
		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話し合いを行っている。	○	受診の前には家族等と手順の打ち合わせを行なっている。必ず、納得していただいたうえで支援している。					

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
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。	○	情報提供する際に、その部分は十分留意している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院時は主にその医療機関の担当者と連絡を取り合うよう努めている。関係性の構築に関しては重視している。				
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等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護事業所と連携契約を締結している。報告・連絡・相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間連絡できる体制を整えている。				
		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。	○	何かあればすぐに連絡できる体制がとれている。				
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。	○	各個人の内服している薬の情報は処方箋にて確認している。また、必要な情報は医師・看護師に伝えることができる。				
		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。	○	配薬は連携している調剤薬局の支援を受けながら、誤薬等の防止に努めている。職員2人の目が入るようにしている。				
		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。	△	確認は日常的に行なっている。特に新薬の飲み始めや変更があったお薬があった場合は変化等に注意している。				
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。	○	入居時、確認する内容に重度化された場合の想定も含み、意向を確認している。				事業所として、「重度化対応に関する指針」を定め、入居時に、家族等に説明をしている。また、医療が必要な場合や入浴対応が困難になった場合には、医師などの関係者を交えて話し合うとともに、法人内にある特別養護老人ホームや他の施設等に転居できるような支援が行えるようになっている。開設されて1年を迎える事業所では、看取り介護の支援体制が整っておらず、現在、職員研修や体制づくりに取り組んでいる。
		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。	○	状態によっては、医師にインフォームドコンセントを依頼する手順になっている。まだそういった利用者はおりません。	○		○	
		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。	×	現状では、終末期の体制は整っていない。看取り介護を行う準備はしており、知識研修をしている段階である。				
		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。	○	入居時や心身状態に応じて説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	日頃から医師・訪問看護等との連携はよくとれている。重度化されていく利用者の状態は、ご家族等にその都度、説明している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	電話や面会時に伝えている。看取り介護をする体制を検討する中で、当然、グリーフケアにも取り組む予定である。				
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。	○	委員会での注意喚起、事業所内研修にて定期的に行なっている。				
		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。	△	作成した指針・マニュアルを職員に周知することからしている。来年度は、実際の訓練も計画に盛り込みます。				
		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。	○	松山市保健所の発信する情報は、毎日確認している。ニュース等からも情報を得るようにしている。				
		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。	○	感染症対策の基本なので徹底に努めています。来訪者には検温をはじめとした健康状態の確認、消毒とマスク着用をお願いしている。				

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
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。	○	利用者・家族双方に寄り添い、お互いの関係性を保てるよう中立性に配慮し支援している。	/	/	/	法人の意向で、家族が事業所の行事や活動に参加することを控えている。家族が参加した運営推進会議を開催することはできるようになっている。窓越しの面会は可能で、中には頻りに訪れる家族もいる。また、面会時には、家族に利用者の行事写真や動画を見てもらうとともに、職員は利用者の近況を報告している。必要に応じて、職員から家族に、頻りに電話連絡が行われている。開設から1年を迎える事業所は、運営の課題等の解決に向けて一つひとつ前向きに取り組み、事業継続計画を作成して、今後家族に報告していくことを予定している。さらに、外出などの制限が設けられているが、面会時や電話連絡時等を活用して、職員は家族からできるだけ多く意見や要望を聞くよう努め、家族から職員の対応や雰囲気の良いなどの評価は高くなっている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	感染症対策中の為、行えていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時に日々の様子を、写真や動画を見ていただきお伝えしている。	◎	/	○	
		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)	○	入居前にサマリー等の情報から本人の生活歴を把握し、入居後も適宜、家族に状況報告を行っている。家族も社会資源としてケアプランに位置付けている。	/	/	/	
		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)	△	その都度の報告は行えていないが、運営推進会議の際には出席された家族様には報告している。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居契約時に説明を行い、また日々の暮らしの中で今後、起こり得ることについては個々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)	○	管理者、ケアマネより定期的に連絡を行っている。コロナ禍によりガラス越しの面会であるが、職員が側に付き添い、双方が聞き取りやすいように配慮している。介護職員からも日々の生活の様子をお伝えしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	文章発行及び口頭での説明を行い対応している。	/	/	/	
		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。	○	現段階では退居された方はおられないが、今後そのようなケースがでた場合は、個々に応じ対応していく。	/	/	/	
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。	○	設立前から地域の方には説明に周り、同意を頂きました。開設後も運営推進会議を通して情報を発信して理解を求めている。	/	△	/	事業所は、以前にショートステイとして利用していた施設内を全面改装して使用をしている。以前の施設管理者が、施設長として就任し、地域住民と顔馴染みで、事業所の開設時に管理者と一緒にあいさつに回っている。また、職員はごみ捨てのほか、掃除の際に近隣住民と気軽に挨拶を交わすことができている。今後、管理者等は、利用者と一緒に地域活動や行事に参加していくことを検討している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日常的な挨拶は行えているが、地域活動への参加は感染症対策中でもあり行えていない。	/	×	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	感染症対策中の為、働きかけ自体もできていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	感染症対策中の為、立ち寄り・交流は行えていない。	/	/	/	
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	ご挨拶をする程度で、日常的なおつきあいはできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ボランティア等との交流は現状できていない。	/	/	/	
		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)。	△	提供する食材の調達等は、地域のスーパーを利用し配達していただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	なるべく多くの家族等に声をかけるようにしているが、参加していただける方は限られている。	○	/	○	利用者や家族等が参加した集合形式の運営推進会議を開催できるようになっている。会議では、利用者の様子や事業所の出来事を報告し、参加メンバーや家族等と意見交換をしている。また、今回の外部評価のサービスの評価結果を会議の中で報告することを予定している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、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。	○	サービスの公表など適宜、報告している。提案していただいた意見は、事業所内で検討するようにしている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程や時間帯は、メンバーに希望や都合を確認するなど配慮している。	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	開設前に法人の理念を理解してもらうため研修を実施しました。同じ方向を向いて前進できるよう取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	×	伝え方が不十分であり、できていない。	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	○	事業所内研修に注力し、年度計画に沿って進めている。今後は外部研修への参加を支援していきたい。	/	/	/	医師である代表者は、訪問診療を兼ねて、事業所に訪れる機会が多い。また、訪問調査日も診療日で、代表者とあいさつを交わすことができた。職員から出された就労内容等の要望は、管理者から施設長、施設長から法人本部へと順に伝えることができる仕組みづくりができ、必要に応じて、伝達をすることができている。さらに、日常の職員の勤務状況は、管理者や施設長が管理を行い、希望休や有給休暇の取得を促したり、休憩室を用意して、適切な職員の休憩時間を確保したり、資格取得の協力をするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	管理者責任のもと取り組んでいる。人事考課に限らず、適宜、面談を実施するなどしている。	/	/	/	
		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。	○	法令遵守に留意している。法人では様々な規定を設けている。月1回、法人内の管理者全員が集まり怠慢のない意見を発言できる機会がある。	/	/	/	
		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)	○	積極的に事業所連絡会に参加している。	/	/	/	
		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。	○	休憩室を設け、充分に休みがとれる体制を確保している。	◎	○	○	
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。	○	事業所内研修にて理解を深めている。	/	/	○	内部研修の中で、虐待や不適切なケアの防止などを学び、職員の理解促進に努めるとともに、気になる言動のある場合に、気づいた職員が他の職員に注意し合えるような関係づくりの支援が行われている。また、不適切なケアが見られた場合に、職員は見逃ごすることがないような対応方法や報告の手順を理解している。
		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。	○	定期的に検討できる機会をつくっている(委員会)。その都度対応もしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日頃のコミュニケーションの中からメンタル面のフォローにも気を配っている。	/	/	/	
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。	○	事業所内研修にて理解を深めている。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	定期的に検討できる機会をつくっている(委員会)。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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促している。	○	現在のところ該当者はいないが、要望があれば対応できる準備は整えている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	情報提供や相談は、管理者と介護支援専門員に限られている。				
		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。	△	連携体制は築いているとは言えないが、制度の該当者がいれば繋ぐ手順は理解している。				
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。	○	開設前の研修にて周知し、その後も委員会等の機会に周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	実践する機会がまだないが、知識として身に付けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	○	委員会にて事例に対しての再発防止に取り組んでいる。				
		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。	○	ユニット会、委員会にて話し合っている。				
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。	○	開設前の研修にて周知し、その後も委員会等で事例があれば検討することとなっているが、現状では、苦情はなし。				
		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。	○	相談・報告をする手順は理解できている。そういったケースは開設後まだない。				
		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。	○	まだそういった申出はありません。				
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)	△	運営推進会議の際に出席された家族からは意見・要望等の話は伺っており、個別的な話においては電話・面会時に対応していることもある。	◎		○	事業所では、管理者を中心とした相談窓口を家族等に示すとともに、運営推進会議や面会時等を活用して、家族から気軽に意見や要望を聞くよう努めている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲での対応をしている。さらに、日頃から管理者は、職員とのコミュニケーションを図るとともに、各ユニットの会議に参加することで、職員から意見や提案を聞いている。職員は、管理者に相談をしたり、気軽に意見を伝えたりすることができる。
		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。	○	入居契約時に重要事項説明書の中に記載項目あるのを説明行っている。				
		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。	○	コミュニケーションをとる機会はあるが、職員が直接要や提案等をすることはあまりない。管理者を通して伝わっている。				
		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。	○	日々の気づきの中での意見を聞くのは勿論のこと、月に1度のユニット会でも職員からの意見・要望等は聞き検討行っている。			◎	
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。	○	年2回の自己評価実施している。				今回が初めての外部評価で、今後、運営推進会議の中でサービスの評価結果の報告を予定している。また、目標達成計画を作成し、全ての家族に課題の解決や目標達成に向けての取り組みが報告できるように検討をしている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議等を活用して、少しずつ家族等にサービス評価の意義や目的を説明していくことが期待される。
		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。	○	開設初年度のため次年度の目標設定はこれからです。自己評価は実施しています。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	外部評価を受けることも初回の為、現状では実行に移せませんが、今後の手順は理解している。	×	△	△	
		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。	○	運営推進会議にて現行の運営状況を報告し、参加者より助言を頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	防災対策マニュアルを作成し、各ユニットの職員の見やすい位置に配置している。	/	/	/	定期的に、夜間や火災等を想定した避難訓練を実施するとともに、うち1回は、消防署の立ち合いを得て訓練を実施している。地域の高齢化が進み、近隣住民との協力体制の構築をしていくことは難しくなっているが、運営推進会議の参加メンバーでもある町内会長や地域包括支援センターから助言を得るとともに、法人内の他の事業所と連携や協力体制を整えている。また、事業所は住宅街に立地していることもあり、管理者は、風水害などの災害や防犯対策を想定した取り組みを検討していることから、今後は地域住民に説明する機会を設けるなど、地域住民の理解を得ながら、少しずつ協力体制が構築されていくことも期待される。
		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。	○	夜間想定火災訓練や日中の防水訓練などを計画して行っている。	/	/	/	
		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。	○	自主検査表を用いて毎月、設備に不備がないかチェックしている。月1回の防火・防災委員会にて報告、確認している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	近隣事業所の双葉(特養)と連携体制を構築している。町会長、地域包括支援センター職員に運営推進会議に参加してもらい、助言を頂いている。	△	△	△	
		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)	△	地域の自主防災会へ参加し、災害対策に取り組んでいるが、共同訓練の実施までには至っていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	×	地域に向けての情報発信や啓発活動は不十分である。	/	/	/	ホームページなどを見て、事業所に相談が寄せられた場合には、管理者等は適切に対応をしている。また、町内会長や食材の配達業者に協力してもらい、事業所として相談可能なことを地域に発信している。感染対策が続き、約1年と開設から間もないこともあり、関係機関との連携は不十分な状況となっているが、施設長と管理者は、以前の交流関係や人脈を活かしながら、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、少しずつ関係性が構築されていくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	コロナ禍により地域との関わりは少ない。施設に問い合わせがあった家族等に対して、当事業所以外に適切な施設やサービスがあれば助言している。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域交流室を設けているが、コロナ禍により解放はしていない。運営推進会議の時に使用。建物前の敷地スペースは移動スーパーの駐車場として解放している。	/	/	/	
		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。	×	受け入れに協力できる体制が整っていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	現状では、運営推進会議の機会に限られている。	/	/	△	