

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 11 月 2 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870102187
事業所名 (ユニット名)	グループホーム梅本の里 1階
記入者(管理者) 氏名	村上 美香
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>利用者と共に笑い 家族と共に歩み 地域と共に支え合う</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・各利用者に担当職員を設定しているが、こまめにモニタリングできてはいない。状態変化あれば話し合いはしている。 ・住診も利用し、歯科検診を受けてもらう環境を整えてきた。研修には一部の職員のみ参加している。自立の方も含め、口腔ケアの声掛けは継続している。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から22年を迎えた市東部の郊外にある事業所は、特別養護老人ホームやケアハウスなどの複合施設が併設し、事業所の建て替えはあったものの、地域のケア拠点として、地域住民から認知されている。事業所の窓からは、緑の木々や田畑が見渡せ、利用者は紅葉などの自然を楽しみながら、生活を送ることが出来る。利用者自身ができることを介護計画の中に取り入れるとともに、日常生活の中で、花の水やりや清掃、洗濯物たたみを取り入れるなど、心身機能の維持が図れるよう支援している。また、日々自由な暮らしを送ってもらえるように、利用者自身に1日の過ごし方を決めてもらうほか、得意なことや趣味の活動が行えるような支援にも取り組んでいる。職員は、利用者に寄り添った支援に努めており、訪問調査日には、職員と利用者が一緒に笑顔で会話を楽しむ様子を見ることができた。コロナ禍が続き、外出や面会などに一定の制限を設けているものの、春の花見のほか、季節に応じて、ドライブを兼ねて花を見に行くなど、利用者が活き活きと楽しみのある生活が送れるよう支援している。現在は、コロナの5類移行に伴って制限が緩和され、家族との対面の面会を再開するなど、徐々にコロナ禍以前の日常を取り戻してきている。併設施設から異動してきた職員のほか、勤続年数の長い職員も在籍し、訪問調査日の職員の聞き取りから、「仕事は楽しく、自分の親が安心して入所できるようなホームづくりをしたい」などの働きやすい職場環境の整備が窺え、高い意識をもって職員が支援する様子を確認することができた。</p>
--	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	できる限り利用者個々の希望や意向の把握に努めている。	◎	/	◎	日々の関わりの中で、職員は利用者から思いや希望を聞くよう努めている。把握した情報をもとに、一人ひとりの趣味や好みを尊重し、利用者のペースに合わせた支援が行われている。中には、朝起床してから最初に机に向かい、墨をすてて文字を書くことを一日の日課にしている書道の好きな利用者があるなど、職員は1日の過ごし方を利用者本人に決めてもらうことを基本とした支援に取り組んでいる。
		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。	○	本人の気持ちを考え優先している。	/	/	/	
		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。	△	面会時や電話、運営推進会議で少しずつ話し合うことが増えてきた。	/	/	/	
		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。	○	普段と変わったことや、気づいたことは記録に残すよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	職員同士で話し合い、決めつけではないか、検討している。	/	/	/	
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、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前の面談時、また入所後も本人、家族から話を聞き、昔のことやこだわりなど把握するよう努めている。	/	/	○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。併設のケアハウスから入居に繋がる利用者も多く、相談員から情報を聞くこともある。また、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報は介護ソフト上にタブレットを活用して記録を残すとともに、申し送りノートに記載し、職員間で共有をしている。先日、新たに入居した利用者で近隣住民の面会があり、大変喜ばれ会話が弾むなど、新たな情報を得る機会にも繋がっている。
		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。	○	入所時の面談時、入所後にも随時把握するよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	職員同士で情報共有し、把握するよう努めている。	/	/	/	
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。	△	職員同士の話し合いはしているが、職員のみ話し合いになっていることがある。	/	/	○	日々の支援の中で、職員間で支援方法などを共有するとともに、職員会議等の中で話し合い、利用者の視点に立って、より良いサービス提供を検討している。
		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。	○	課題の把握に努めている。	/	/	/	
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。	△	画一的な内容もみられるため、今後の改善が必要。	/	/	/	事前に、利用者から意見を聞くとともに、家族から要望を聞き、職員にケアプラン見直しシートに情報を記載してもらい、管理者が取りまとめた情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。「体を動かし楽しく生活したい、役割を持ち生活を送ることができる」などの目標に対して、日常生活の中で、散歩やリハビリ、洗濯物たたみ、花の水やりを支援内容に盛り込むなど、目標の達成に向けた支援にも取り組んでいる。
		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。	○	運営推進会議での意見を取り入れるよう努めている。	/	○	/	
		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。	△	状態によってできたりできなかったりしている。	/	/	/	
		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。	○	家族も含まれている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケアプランチェック表を職員がすぐ見えるところに置き、共有している。	/	/	/	○ 介護計画の内容は、職員会議等の中で話し合うとともに、職員がいつでも確認できるようにファイルに綴じられている。また、ケアプランチェック表を活用して、計画に沿った項目ごとのサービスの実施の有無に、実践できた場合には○印を付けるとともに、職員間で実施状況を確認しながら、日々の支援に繋げている。さらに、介護ソフトが導入され、情報共有を行いやすくなるとともに、職員の負担軽減にも繋がってきている。
		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。	○	ケアプランチェック表をもとに記録し、情報共有している。	/	/	/	
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。	◎	期間に応じて見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回見直しをしている。見直し時には、ケアプラン見直しシートを担当職員のほか、職員が記載する工夫をして管理者が集計を行い、カンファレンスの中で全ての職員で確認して話し合うなど、次回の介護計画の作成に活用や反映することができている。また、日々ケアプランチェック表を記載するとともに、実施状況を確認して毎月モニタリングを実施するとともに、利用者の現状確認や評価をすることができている。さらに、状態の変化が生じた場合には、必要に応じて計画の見直しを行い、新たな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。	○	ケアプランチェック表については、毎月変化があれば見直しを行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	△	細かな見直しはできていない場合がある。	/	/	/	
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。	○	定期的に会議は行っているが、緊急会議は今のところ開催していない。	/	/	/	○ 毎月、職員会議とカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。職員会議は、日勤の職員の勤務後に実施し参加できない職員もいるため、今後は、毎月の開催日や時間帯を職員間で話し合っ固定をしたり、会議に参加できない職員には、事前に意見をもらったりするなど、より多くの職員が参画した会議を開催することも期待される。また、カンファレンスなどに参加できない職員を含めて、出勤時等に会議記録を介護ソフト上や申し送りノートなどで確認してもらい、確認後にチェックを入れるなど、職員間で共有できるようにしている。
		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。	○	事前に協議内容を配布し、皆が発言しやすいよう努めている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	×	日勤勤務後の時間に行っているが、参加者が限られている。会議記録はつくっているが、参加していない職員への周知には課題が残っている。	/	/	/	
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)	○	申し送りノートを活用し、全職員が情報を共有できるよう努めている。	/	◎	/	○ 日々、申し送りノートを活用して、朝夕の申し送りを実施している。また、介護ソフトを活用して、個別の記録などの情報共有も行いやすくなっている。確認後には、氏名を入力して伝達漏れがないようにしている。パソコンに記録を残すまでには至らない些細な情報は、メモ帳に記録し、職員は目を通せるようになっていく。
(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。	△	「その日したいこと」の把握ができていない時がある。	/	/	/	◎ 入浴後の服選びやお茶タイムの飲み物、日中のリビングでの過ごし方など、日常生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者自身が決め、自分の思うような生活が送れるよう支援している。また、一人ひとりの利用者の個性や性格を踏まえて、自己決定を焦らせないような配慮も行われている。また、職員は利用者と一緒に季節の飾り付けを行ったり、おやつ作りや散歩をしたりするなど、日々の関わり方を大切にし、利用者を楽しみのある生活が送れるよう支援している。訪問調査日には、男性職員と利用者が楽しく会話をしながら、談笑の様子を見ることができた。
		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)	○	ゆっくり選んでもらえるよう、焦らさないよう心掛けている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	起床・入浴など職員の都合で行うことがある。	/	/	/	
		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。	◎	感謝の言葉を伝えたり、職員が楽しくすごすよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	トイレのタイミングなど、表情をみて判断している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	特に排泄の声掛けに配慮ないことがある。	◎	○	○	年間に実施する虐待や身体拘束の防止などの勉強会の中で、人権や尊厳を学び、職員は意識した対応をしている。時には、排泄支援時等に、職員が利用者に対して、大きな声やあからさまな言葉を発してしまうことが見られ、管理者等は該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。また、職員は、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時には、事前にツックや名前を呼んで確認の上で入室するとともに、不在時にも、事前にリビングにいる利用者には合図を送るなど、一人ひとりの利用者に合わせて対応を行い、了承を得た上で入室をしている。
		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。	○	カーテンや扉を開けっぱなしにしないなど、配慮できている。	/	/	/	
		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。	○	ノックしたり声掛けをしてから訪室するようにしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解し、遵守していると思う。	/	/	/	

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。	◎	家事手伝いなどで職員が感謝することも多い。	/	/	/	世話好きな利用者が、歩行器を使用している他の利用者が移動する際に扉を開けたり、いすを引くのを手伝ったりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、場の雰囲気明るくしてくれる利用者もおり、他の利用者に話しかけて盛り上げるなど、職員は大いに助かっている。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席の考慮をするなど、トラブルが起こりにくいように対応している。
		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。	◎	利用者が共に助け合い、支え合い、一緒に暮らしていくことの大切さを理解し支援している。	/	/	/	
		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)。	○	食事の席などで孤独にならないよう、関係を考えて席替え等を行っている。	/	/	/	
		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。	×	解消に努めているが、不安が残ることがある。今現在は支障が生じている。	/	/	/	
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。	△	本人から話を聞くこともあるが、把握できていないことも多い。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	×	法人のコロナ対策により、面会・外出の制限がありできていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	少人数で散歩には出ている。行きたいところには自由に出掛けられていない。	○	○	○	日頃から、天気のいい日には庭先やベランダに出て、外気浴を行うことができている。また、徐々に外出できる機会も増え、敷地内や事業所周辺を散歩したり、家族と一緒に外出をしたりすることもできるようになってきている。さらに、年間行事計画の中に外出予定を取り入れ、ドライブを兼ねて、利用者と一緒に鯉のぼりのほか、梅や紫陽花などの季節の花を見に行くなど、利用者大変喜ばれている。
		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。	×	法人のコロナ対策により、面会・外出の制限がありできていない。	/	/	/	
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。	△	認知症についての理解が足りない職員もいる。	/	/	/	入浴時の洗身や着替えなど、利用者自身にできることはなるべくしてもらい、職員はできない部分のサポートをしている。ほとんどの利用者に洗濯物干しやたたみをしてもらうほか、できる範囲の清掃を手伝ってもらうなど、生活リハビリを取り入れるとともに、体操や散歩などを取り入れ、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。	○	職員が協力し取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できそうなことをお願いし、見守っている。	◎	/	◎	
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。	○	情報を共有し、把握するよう努めている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、掃除、花の水やりなど、利用者の好きな役割や出番を担ってもらい、楽しみや張り合いのある生活が送れるよう支援している。また、得意な裁縫や習字などが活かせるような支援にも取り組んでいる。さらに、事業所の庭に咲く桜を見ながら、屋外に出てお弁当を食べたり、バーベキューをしたり、屋内で運動会を実施するなど、コロナ禍が続いていた中でも、閉じこもり過ぎることなく、少しでも利用者が屋外に出て、楽しみのある生活が送れるよう支援することができていた。
		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、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。	△	一部の同じくらいのレベルの方のみの支援になっている。	○	○	○	

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	
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。	△	身だしなみには気をつけているが、その人らしい個性までは気を配れていない。	/	/	/	起床時に、自分で服を選び、身だしなみを整えることもできる利用者もいる。職員は声をかけ、自分で着替えなどをしてもらい、必要に応じて、見守りやできない部分のサポートをしている。中には、化粧をして、おしゃれを楽しむ利用者もいる。また、整容の乱れや服の汚れなどが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。さらに、季節にそぐわない服を着ている利用者が見られた場合には、羞恥心に配慮し、言葉を選びながら移動をして着替えてもらうなどの支援も行われている。加えて、重度になっても、好みの服を着てもらうなどが保てるような支援にも努めている。	
		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に支援している。	○	髪型、服装など基本的に本人に選んでもらっている。	/	/	/		
		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。	○	本人と一緒に考え、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。	○	季節感を考え、声掛け支援している。	/	/	/		
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく支援できている。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ対策のため、訪問散髪にて対応している。	/	/	/		/
		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。	○	できる限り、本人らしさが保てるよう支援している。	/	/	/		○
		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。	○	食事の意味や大切さを理解している。	/	/	/		/
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味や大切さを理解している。	/	/	/	外部の委託業者が作成した献立の食材が届けられ、野菜の皮むきや台拭き、洗い物などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。イベントや誕生日などの際には、食材の配達を止めて、利用者の好きなそうめんや炊き込みご飯、芋炊き、カレー、丼物などのメニューを職員が調理して提供し、利用者には喜ばれている。夏には、家族から大きなスイカの差し入れがあり、壁に貼られている笑顔で美味しく食べる写真を見ることができた。食器類は、事業所で利用者の使いやすい物を用意し、各利用者が決まった湯飲みを使用している。コロナ禍前は、食事の際に、利用者と一緒に職員は食事を摂ることができていたが、法人の方針もあり、感染対策で別々の食事を摂るようになり、見守りやサポートに専念している。また、リビングで全ての利用者は食事を摂っており、食事前には体操を行うとともに、調理の匂いや音が漂うなど、待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。さらに、委託業者の栄養士が栄養バランスの取れた献立を作成しているほか、食事委員会の中で、栄養の偏りや形状などを検討するとともに、必要に応じて、医師の指示やアドバイスを受けることもできている。これまでには、栄養補助食品を拒む利用者に対して、医師に相談を行い、現在甘酒を提供するようになった事例もある。	
		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。	×	利用者間のトラブルにより、現在は職員が行っている。	/	/	/		○
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	利用者間のトラブルにより、現在は職員が行っている。	/	/	/		/
		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。	○	だいたい把握している。	/	/	/		/
		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、利用者にとって音づかいのしやすいもの等を取り入れている。	○	普段の献立は業者委託であるが、季節の料理づくりの企画を取り入れ、食べたいもののリクエストを聞いたり旬の食材も利用している。	/	/	/		○
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいし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)	○	変更必要時は、本人や家族、主治医と相談しながら食事形態を決めている。	/	/	/		/
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	なるべく使い慣れたものを持ってきてもらっている。	/	/	/		○
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	コロナ対策のため、法人の方針により一緒に食事を摂っていない。	/	/	/		△
		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。	○	カウンターキッチンで調理しているため、フロアですぐ利用者にも様子がわかるようになっている。	/	◎	/		○
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	1日の流れの中で、水分摂取の機会を何度か設けている。	/	/	/		/
		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。	◎	数種類の飲み物を準備している。食事量については、主治医とも相談し対応している。	/	/	/		/
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立、調理方法は業務委託により栄養バランスが考えられたものになっている。	/	/	/		○
		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。	○	器具の消毒は毎日行っている。食材については外部委託により定期的に配達され、冷蔵・冷凍により衛生面に配慮されている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	毎食後、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施し、必要に応じて、職員が見守りやサポートをしている。訴えや異常が見られた場合には、早期の歯科受診等に繋げている。介助をしている利用者の口腔内の状況を確認することができているものの、中には、口腔内の確認を拒む利用者がいるほか、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは把握することができない。今後は口腔内のチェックを実施する日にちを決めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認したり、コメント欄等を設けて、一人ひとりの状態を記録に残したりするなど、工夫された清潔保持の取り組みが行われることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に把握している。	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	勉強会は実施できていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	近くで見守り、声掛けしている。	/	/	/	
		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)	○	近くで見守り、声掛けしている。異常あれば、早期に受診につなげるよう支援している。	/	/	○	
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。	○	研修等で実際に紙パンツを使用するなどし、職員は理解している。	/	/	/	事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。日々の記録で、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、こまめな声かけやトイレ誘導などを行うことにより、布パンツのみで過ごすことのできている利用者もいる。また、紙パンツやパッドなどを使用している利用者はいらぬものの、排泄状況に応じて、適切な排泄用品の使用を職員間で検討するとともに、布パンツにパッドを使用するなど、極力排泄用品に頼りすぎないような支援にも努めている。さらに、排泄用品を使用する場合には、家族等に相談し、了承を得た上で使用している。加えて、各居室にはトイレが設置され、利用者は他の利用者に気兼ねすることなく、使用することができる。
		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。	○	理解できている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	毎日記録しパターン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々の状態にあった支援を行っている。	○	状態変化があれば話し合い、適宜見直しをしている。	◎	/	◎	
		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。	○	会議等で話し合いを行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	記録をもとに、時間をみて声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	△	施設にあるもの以外にも、市販のパッドを使用するなど工夫している。選択はほぼ職員がしている。	/	/	/	
		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。	○	それぞれの方に合ったものを使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分摂取の声掛け、毎日の体操など取り組んでいる。	/	/	/	
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)	△	午前中の中の入浴がほとんどで、回数もほぼ決まっている。温度や入浴の長さはある程度希望を聞いている。	◎	/	○	週2日以上、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。利用者が希望する場合には、毎日の入浴も可能となっている。入浴の時間帯や湯の温度、浴槽に浸かる長さなど、利用者の希望に沿えるように、柔軟に対応をしている。また、シャンプー類は事業所で用意しているが、中にはこだわりのある利用者もあり、自分専用のシャンプーやリンスを用意し、使用している利用者もいる。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	個別でゆっくりしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	できることは自分でしてもらい、見守りを行う。難しいところのみ手伝っている。	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けを工夫するなど、無理のない対応をしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にはバイタル測定、状態観察をしている。入浴後は状態をみて静養してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	記録し把握している。	/	/	/	事業所には、睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者があるものの、日中の散歩や体操などの活動量を増やすなどの生活リズムを整え、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れない利用者もあり、睡眠を無理強いすることなく、職員と一緒に話しながら過ごすとともに、自然と眠たくなった場合に居室に誘導するなどの対応をしている。また、不眠傾向が続く場合には、医師に相談するほか、職員会議の中で検討することもあり、訪問看護にお願いしてリハビリをしてもらい、改善されるように取り組んだ事例もある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	生活パターンを共有し、眠るまでの時間をそばですごしたりしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的話し合いを行い、主治医との連携もとれている。	/	/	/	
		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。	○	状況を見て昼寝等声掛けしている。	/	/	/	
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。	○	希望があれば電話対応している。手紙は届き次第本人に渡している。	/	/	/	
		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。	△	年賀状はハンコも利用し全員に書いてもらえた。普段はそこまでの手助けはできていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	できるだけ配慮しているが、現在は利用者間のトラブルによりうまくいっていない。	/	/	/	
		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。	○	一緒に確認し、必要なら返信の手伝いをしている。	/	/	/	
		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。	△	必要時は家族に説明し、理解・協力をお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解できているが、施設ではお金の所持をもらっていない。	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍より、買い物は職員・家族が行っている。	/	/	/	
		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。	△	買い物に出かけた際に自分で買うことのできる支援が必要。	/	/	/	
		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。	○	入居の際に説明している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時の説明とともに、定期的に出納帳コピー、レシートを送付し、来所持には確認してもらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	状況に合わせて、相談しながらそれぞれのニーズに対応できるよう取り組んでいる。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。感染対策が緩和され、家族等の要望に応じて、外出や帰宅などの支援が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。訪問調査日には、男性利用者の携帯電話の操作を、職員が手伝う場面も見られた。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	併設の施設の奥にあるためわかりにくい。	◎	○	○	複合施設・事業所には地下駐車場が設置され、ほとんどの家族は車で来訪し、駐車場にあるエレベーターを活用して事業所に来所している。併設施設の奥には、和風の格子引戸の玄関が設置され、大きな木の表札が付けているが、建物の構造上、少し分かりづらい面があり、エレベーター内などに表示をしている。

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
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くような設えになっていない等。)	△	季節の展示物を利用者と一緒に制作して壁に飾ってある。共用のソファは経年劣化により買い替えの必要がある。	◎	◎	○	日差しが入り、明るく広いリビングで、利用者はソファやテーブル席に座ってテレビを見たり、お茶を飲んだりするなど、思い思いに過ごすことができる。壁には季節の飾り付けや日めくりカレンダーが掛けられているほか、ドライブや行事の際の楽しそうな利用者の写真が貼られ、和やかな雰囲気を感じられる。事業所内で運動会を実施した際に、利用者と一緒に万国旗を作成し、もう少し残しておきたいとの希望が出され、飾られた状態となっていた。また、加湿除湿機能付き空気清浄機や観葉植物が置かれ、清掃や換気も行き届き、不快な臭いや音も感じられず、快適な空間となっている。さらに、ベランダから緑の木々や田畑が見渡せ、利用者や来訪者は肌で自然を感じることができる。
		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。	○	曜日で掃除する場所を決めて行っている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	飾りや歌は季節にあったものを掲示している。また、ベランダから景色がよく見え、季節の移り変わりを感じることができる。			○	
		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。	○	居室ですぐずすのもフロアですぐずすのも自由になっている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に説明し、なるべく使い慣れたものを持って来てもらっている。	◎		○	電動ベッドが置かれた従来の居室があるほか、床に畳を敷いて利用している部屋があるなど、事業所では利用者の生活習慣等に合わせた居心地の良い空間づくりを支援している。また、時代を感じるタンスやテレビのほか、家族の写真や日用小物類、仏壇など、利用者の大切な物や使い慣れた物を持ち込むこともできる。趣味の書道を日課にしている利用者の居室の机の上には、すずりや墨、筆が置かれていた。さらに、トイレや洗面台も設置され、生活をしやすい環境となっている。
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」「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。	△	居室入り口扉がどこも同じで、自分の部屋がわかりにくい。			○	○ 入居後に、利用者が生活に慣れるまでは、居室の入り口に名前を表示して、分かりやすくするとともに、慣れてくると外すようにしている。また、テーブル席のいすには、滑り止めや、床の傷防止のためのテニスボールを挟む工夫をしている。トイレには、分かりやすい表示や矢印を付け、認識しやすいようにしている。さらに、居室内の蛍光灯に紐を垂らし、利用者自身で自由に点灯できるようにするなど、利用者が安全で自立した生活が送れるような配慮も行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	×	ハサミ、針など危険性があるものは職員管理となっている。				
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ることなく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)	△	オートロックで外には出られないが、ベランダや廊下には自由に出ることができる。弊害については概ね理解している。	×	○	△	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に併設された複合施設や事業所の玄関は開放をしている。建物の構造上、各ユニットの出入り口はオートロックとなっている。事業所のベランダには鍵をかけておらず、利用者は自由に出入りすることができ、気分転換を図ることもできている。また、帰宅願望のある利用者には、無理に制することなく、職員が寄り添って話を聞くなど、落ち着いたような対応をしている。仕方ない面もあるが、鍵をかけないケアの取り組みに対して、家族から理解が得られるように、継続した説明や周知を行うことも期待される。
		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。	×	建物の構造上難しい。				
(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。	○	情報を共有し把握している。				
		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。	○	注意し記録している。				
		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。	○	住診対応の主治医には気軽に相談できている。家族対応の方は間接的に相談している。				
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。	○	入居時、必要時に確認し支援している。	◎			
		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。	○	必要時には主治医と連絡をとり、受診につなげている。				
		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。	○	住診、受診結果について家族等と情報共有している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時にはサマリー（介護情報提供書）を作成している。口頭でもできるだけ伝えている。				
		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。	○	入院後も電話等で状態確認し、退院後の受け入れ態勢を整えている。				
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。	○	他部署兼任の看護師と情報共有し、相談している。協力医療機関とも情報共有している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間オンコール体制をとっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	看護師と連携をとり、また、訪問診療も利用しており、変化があれば相談できる体制をとっている。				
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。	○	概ね理解し情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	誤薬、落薬の都度対応を考え、防止に努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	日頃から変化があれば看護師、主治医に相談し対応している。				
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。	○	入居時の確認と、状況変化の都度、本人の意向をふまえ家族と話し合いを行っている。				事業所では、「重度化対応に関する指針・看取り介護に関する同意書」を整備し、入居時に、家族等に対応できることなどを説明して、同意を得ている。利用者の状態に応じて、家族の意向を再度確認するとともに、医師と相談の上で方針を決めている。また、事業所として、看取り支援の経験はあるものの、近年は利用者が重度化した場合に病院に転院したり、併設の特別養護老人ホームに転居してもらったりすることも多い。
		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。	○	必要時には家族と相談し、主治医を含め話し合いをしている。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	把握に努めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	△	入居時に説明しているが、管理者変更前に入居した利用者に関しては不明。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	○	利用者の状態に応じて都度話し合いを行っている。				
		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）	△	できるだけ支援しているが、全員にはできていない。				
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。	○	定期的に研修・勉強会を行い知識の共有を図っている。				
		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。	△	DVD研修は行ったが、実践での訓練までは行っていない。				
		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。	○	法人全体で入手し配布している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員の感染対策は徹底しており、外部の方の来所時にも検温、アルコール消毒をお願いしている。				

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。	○	毎月、担当職員からのコメントを送付しており、人間関係は築けてきている。	/	/	/	コロナ禍前は、法人として、地域住民の協力を得ながら、花火大会や夏祭りを盛大に行うことができていたが、現在は中止をしている。また、今年から地区の夜市が再開され、家族への参加協力を呼びかけたが、感染対策もあり、実現までには至っていない。現在は、コロナの5類移行に伴って制限が緩和され、家族との対面形式での面会が可能となっている。令和5年9月の運営推進会議の開催から、少しずつ家族が参加できるようになってきている。さらに、毎月担当職員と管理者のコメントを添えて、利用者の写真を請求書と一緒に家族に送付している。加えて、面会時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝えるとともに、家族から意見や要望を聞くよう努めている。テレビに、YouTubeを内蔵したことなどの事業所の出来事や事柄も報告することができている。
		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)	○	運営推進鍵の場での交流を始めている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、利用者の写真とともに、担当者・管理者からのコメントを送付している。電話でも近況を伝えるようにしている。	◎	/	○	
		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・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	状況に応じて支援している。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議等で報告している。	○	/	○	
		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。	○	入居時、必要時には話し合いをしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	来訪時の声掛けは明るくできているが、感染対策のためフロアに入ってもらえず、廊下での面会のみとなっている。	/	/	○	
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)	○	契約時に説明を行っている。変更時には書面にて返信をもらっている。	/	/	/	
		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。	△	現在退居についてトラブルが起きており、契約書の内容を検討する必要がある。	/	/	/	
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。	○	事業所の目的や役割について説明している。	/	◎	/	コロナ禍が続き、地域との交流できる機会は減少していたが、地区の清掃に協力をしたり、事業所周辺の散歩時に、挨拶や会話を交わしたりすることができていた。令和5年から地域の夜市が再開され、職員は参加協力をしている。また、秋祭りには神輿のほか、獅子舞の来訪があり、賑やかな舞いを披露してくれるなど、利用者に喜ばれている。複合施設・事業所の祭りのお礼として、地域住民に芋炊きを振る舞うなど、地域とのつながりや交流が少しずつ再開され、以前のような交流をできるようになってきている。
		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)	○	今年度からは地域の夜市、地方祭への参加が再開されている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	立地的に難しいが、運営推進会議を通して地域とつながりができてきている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	法人のコロナ対策により、気軽に入れる状況になっていない。	/	/	/	
		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えるなど、日常的なおつきあいをしている。	×	法人のコロナ対策により、気軽に入れる状況になっていない。	/	/	/	
		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)	△	演奏のボランティアは参加希望しているが、感染対策のため実現できていない。	/	/	/	
		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)。	○	法人全体では取り組んでいる。	/	/	/	

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
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、地域の人の参加がある。	○	前回の運営推進会議から、利用者にも少しずつ参加してもらっている。	◎	/	◎	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、コロナの5類移行に伴い、令和5年度から集合形式の会議開催が可能となっている。また、9月の会議からは、少人数ではあるが利用者や家族に会議に参加してもらうことができた。会議では、活動報告や活動状況の説明や評価のほか、参加メンバーから要望や助言を聞くとともに、意見交換を行うことができていた。さらに、会議の終了後には、全ての家族に議事録を送付することもできている。
		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。	○	前回の会議で出た意見についての取り組みなども報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	前回の運営推進会議から、利用者にも少しずつ参加してもらっている。日程や時間帯については検討が必要。	/	/	○	
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。	△	理念については各階に掲示してあるが、気にしていない職員もいる。勉強会が必要。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域のの人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	フロア内に掲示しており、うまく伝えることができていない。	○	△	/	
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。	×	急遽代表者になり、把握できていない。	/	/	/	代表者や統括施設長が、事業所を訪問することは少ないが、必要に応じて、統括施設長は設備等を確認するために、事業所を巡回して管理者等から話を聞くとともに、定期的に交流会や勉強会に参加することで職員と顔を合わせて話す機会を設けている。また、外部の研修に参加するほか、勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者に多くの事業所運営が任せられ、副主任が勤務シフト表を作成し、希望休や有給休暇の取得を促すとともに、職員の意見を聞くなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。併設施設から異動してきた職員のほか、勤続年数の長い職員も在籍し、訪問調査日の職員の聞き取りから、「仕事は楽しい、自分の親が安心して入所できるようなホームづくりをしたい」などの意見を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	計画的にはできていない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	統括施設長でもあり、環境の整備に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会や、グループホーム交流会に加入し、研修・勉強会に参加している。	/	/	/	
		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。	○	統括施設長でもあり、環境の整備に努めている。	◎	○	○	
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。	○	研修等で学び、理解している。	/	/	○	内部の勉強会や外部研修で、虐待や不適切なケアの防止などを学び、職員は理解して意識した対応を心がけている。管理者と職員は、不適切な言動を理解しているものの、無意識のうちの業務の流れで、つい大きな声を出してしまう職員も見られるため、管理者は継続して指導や注意喚起を行い、周知徹底を図るよう努力をしている。
		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。	△	なかなか機会が持てていない。	/	/	/	
		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。	○	注意して話を聞いている。	/	/	/	
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。	○	研修等で学び、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。	○	職員会議等で話し合う機会をつくっている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設側の要望があっても、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。	○	説明し理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、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。	△	管理者は学んでいるが、職員に周知できていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要機関と連携をとっている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し、見やすいところに置いている。				
		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。	△	訓練はできていない。				
		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。	○	報告書を回覧、意見を書き込んでもらい、会議で話し合いをしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	職員会議等で話し合い、情報を共有している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応は、法人の苦情対応窓口と管理者が行っており、職員はあまり関わっていない。				
		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。	○	必要時は市に報告・相談している。				
		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。	△	現時点ではできていない。				
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)	○	運営推進会議で意見を聞くほか、個別でもなるべく話を聞くようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、柔軟に対応をしている。運営推進会議のほか、面会時や電話連絡時などを活用して、職員は家族から意見や要望を聞くようにしている。面会制限も緩和され、ユニットの出入り口にあるフロアで、対面での面会が行えるようになり、職員は来訪時に利用者の近況を伝え、会話をしながら意見や要望を聞くよう努めている。また、現在管理者は、2階ユニットのフロアにすることが多く、職員会議で職員の意見を聞くことができるものの、1階にいる職員を含めて、全ての職員と、日常的に気軽な相談や意見交換が行えるような環境や風土づくりに努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時のみで、随時の情報提供はできていない。				
		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。	△	代表者が現場に来ることはあまりない。				
		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。	△	管理者面談ができていない。			○	
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。	△	全員での自己評価には取り組めていない。今回初めて全員で行った。				外部評価の自己評価は、各職員に個別に記載してもらい、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、職員会議の中で、職員にサービスの評価結果を報告するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画等を報告している。時折、会議の中で目標達成計画や評価項目の内容に触れていることから、会議の参加メンバーや家族に、サービス評価の取り組みを理解してもらっている。
		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。	△	前回の結果について報告を行ったが、全体で取り組んでいるとは言えない。				
		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。	○	前回の結果については、運営推進会議に参加される方に書面で送付し、報告している。	○	○	○	
		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。	△	成果の確認はできていない。				

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
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)	△	法人全体でのマニュアルはあるが、BCPIについては作成中。	/	/	/	年2回、複合施設と合同で、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。法人・事業所として、自主的に避難訓練を実施しているが、コロナ禍や地域住民の高齢化に伴い、住民に対して合同訓練の参加協力を呼びかけることは、困難な状況となっている。また、複合施設は市行政から福祉避難所の指定を受け、水や食料などの備蓄品を用意している。現在、事業所として、業務継続計画(BCP)を策定中で、土砂災害警戒区域に指定されていることもあり、管理者は、災害マニュアルや連絡網などを整備していくことを考えている。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、理解が得られていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、災害発生時の協力支援体制が少しずつ構築されることも期待される。
		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。	○	避難訓練の実施はしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的を確認している。	/	/	/	
		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。	△	合同訓練は実施できていない。	×	△	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	法人全体として取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	×	以前は介護教室の開催などしていたが、コロナ禍以降できていない。	/	/	/	事業所としての相談窓口は設置していないが、法人として、地域に高齢者総合福祉施設を開設して20年以上が経過し、地域から認知され、交流を通して相談が寄せられ、快く対応をしている。また、事業所では、小・中学校の防災訓練に協力するほか、介護体験での車いすの使用方法など、職員が出向いて指導をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターと密に連携を図るとともに、県地域密着型サービス協会の研修に参加するなど、各機関と関係を構築している。訪問調査日にも、インターンシップの学生を受け入れており、利用者とのコミュニケーションを図る様子が見られた。
		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。	△	相談があれば対応している。	/	△	○	
		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)	×	活用できていない。	/	/	/	
		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。	○	今年度はインターンシップも受け入れを開始している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	主に研修、勉強会などに参加し、連携を図っている。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 11 月 2 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870102187
事業所名 (ユニット名)	グループホーム梅本の里 2階
記入者(管理者) 氏名	村上 美香
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>利用者と共に笑い 家族と共に歩み 地域と共に支え合う</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各利用者に担当職員を設定しているが、こまめにモニタリングできていない。状態変化があれば話し合いはしている。 ・往診も利用し、歯科検診を受けてもらう環境を整えてきた。研修には一部の職員のみ参加している。自立の方も含め、口ケアの声掛けは継続している。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から22年を迎えた市東部の郊外にある事業所は、特別養護老人ホームやケアハウスなどの複合施設が併設し、事業所の建て替えはあったものの、地域のケア拠点として、地域住民から認知されている。事業所の窓からは、緑の木々や田畑が見渡せ、利用者は紅葉などの自然を楽しみながら、生活を送ることができる。利用者自身ができることを介護計画の中に取り入れるとともに、日常生活の中で、花の水やりや清掃、洗濯物たたみを取り入れるなど、心身機能の維持が図れるよう支援している。また、日々自由な暮らしを送ってもらえるように、利用者自身に1日の過ごし方を決めてもらうほか、得意なことや趣味の活動が行えるような支援にも取り組んでいる。職員は、利用者に寄り添った支援に努めており、訪問調査日には、職員と利用者が一緒に笑顔で会話を楽しむ様子を見ることができた。コロナ禍が続き、外出や面会などに一定の制限を設けているものの、春の花見のほか、季節に応じて、ドライブを兼ねて花を見に行くなど、利用者が生き生きと楽しみのある生活が送れるよう支援している。現在は、コロナの5類移行に伴って制限が緩和され、家族との対面の面会を再開するなど、徐々にコロナ禍以前の日常を取り戻してきている。併設施設から異動してきた職員のほか、勤続年数の長い職員も在籍し、訪問調査日の職員の聞き取りから、「仕事は楽しく、自分の親が安心して入所できるようなホームづくりをしたい」などの働きやすい職場環境の整備が窺え、高い意識をもって職員が支援する様子を確認することができた。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	できる限り利用者個々の希望や意向の把握に努めている。	◎	/	◎	日々の関わりの中で、職員は利用者から思いや希望を聞くよう努めている。把握した情報をもとに、一人ひとりの趣味や好みを尊重し、利用者のペースに合わせた支援が行われている。中には、朝起床してから最初に机に向かい、墨をすてて文字を書くことを一日の日課にしている書道の好きな利用者があるなど、職員は1日の過ごし方を利用者本人に決めてもらうことを基本とした支援に取り組んでいる。
		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。	○	本人の気持ちを考え優先している。	/	/	/	
		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。	△	面会時や電話、運営推進会議で少しずつ話し合うことが増えてきた。	/	/	/	
		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。	○	普段と変わったことや、気づいたことは記録に残すよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	職員同士で話し合い、決めつけではないか、検討している。	/	/	/	
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、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前の面談時、また入所後も本人、家族から話を聞き、昔のことやこだわりなど把握するよう努めている。	/	/	○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。併設のケアハウスから入居に繋がる利用者も多く、相談員から情報を聞くこともある。また、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報は介護ソフト上にタブレットを活用して記録を残すとともに、申し送りノートに記載し、職員間で共有をしている。先日、新たに入居した利用者へ近隣住民の面会があり、大変喜ばれ会話が弾むなど、新たな情報を得る機会にも繋がっている。
		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。	○	入所時の面談時、入所後にも随時把握するよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	職員同士で情報共有し、把握するよう努めている。	/	/	/	
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。	△	職員同士の話し合いはしているが、職員のみ話し合いになっていることがある。	/	/	○	日々の支援の中で、職員間で支援方法などを共有するとともに、職員会議等の中で話し合い、利用者の視点に立って、より良いサービス提供を検討している。
		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。	○	課題の把握に努めている。	/	/	/	
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。	△	画一的な内容もみられるため、今後の改善が必要。	/	/	/	事前に、利用者から意見を聞くとともに、家族から要望を聞き、職員にケアプラン見直しシートに情報を記載してもらい、管理者が取りまとめた情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。「体を動かして楽しく生活したい、役割を持ち生活を送ることができる」などの目標に対して、日常生活の中で、散歩やリハビリ、洗濯物たたみ、花の水やりを支援内容に盛り込むなど、目標の達成に向けた支援にも取り組んでいる。
		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。	○	運営推進会議での意見を取り入れるよう努めている。	/	○	/	
		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。	△	状態によってできたりできなかったりしている。	/	/	/	
		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。	○	家族も含まれている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケアプランチェック表を職員がすぐ見えるところに置き、共有している。	/	/	/	○ 介護計画の内容は、職員会議等の中で話し合うとともに、職員がいつでも確認できるようにファイルに綴じられている。また、ケアプランチェック表を活用して、計画に沿った項目ごとのサービスの実施の有無に、実践できた場合には○印を付けるとともに、職員間で実施状況を確認しながら、日々の支援に繋げている。さらに、介護ソフトが導入され、情報共有を行いやすくなるとともに、職員の負担軽減にも繋がってきている。
		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。	○	ケアプランチェック表をもとに記録し、情報共有している。	/	/	/	
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。	◎	期間に応じて見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回見直しをしている。見直し時には、ケアプラン見直しシートを担当職員のほか、職員が記載する工夫をして管理者が集計を行い、カンファレンスの中で全ての職員で確認して話し合うなど、次回の介護計画の作成に活用や反映することができている。また、日々ケアプランチェック表を記載するとともに、実施状況を確認して毎月モニタリングを実施するとともに、利用者の現状確認や評価をすることができている。さらに、状態の変化が生じた場合には、必要に応じて計画の見直しを行い、新たな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。	○	ケアプランチェック表については、毎月変化があれば見直しを行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	△	細かな見直しはできていない場合がある。	/	/	/	
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。	○	定期的に会議は行っているが、緊急会議は今のところ開催していない。	/	/	/	○ 毎月、職員会議とカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応している。職員会議は、日勤の職員の勤務後に実施し参加できない職員もいるため、今後は、毎月の開催日や時間帯を職員間で話し合っ固定をしたり、会議に参加できない職員には、事前に意見をもらったりするなど、より多くの職員が参画した会議を開催することも期待される。また、カンファレンスなどに参加できない職員を含めて、出勤時等に会議記録を介護ソフト上や申し送りノートなどで確認してもらい、確認後にチェックを入れるなど、職員間で共有できるようにしている。
		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。	○	事前に協議内容を配布し、皆が発言しやすいよう努めている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	×	日勤勤務後の時間に行っているが、参加者が限られている。会議記録はつくっているが、参加していない職員への周知には課題が残っている。	/	/	/	
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)	○	申し送りノートを活用し、全職員が情報を共有できるよう努めている。	/	◎	/	○ 日々、申し送りノートを活用して、朝夕の申し送りを実施している。また、介護ソフトを活用して、個別の記録などの情報共有も行いやすくなっている。確認後には、氏名を入力して伝達漏れがないようにしている。パソコンに記録を残すまでには至らない些細な情報は、メモ帳に記録し、職員は目を通せるようになっていく。
(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。	△	「その日したいこと」の把握ができていない時がある。	/	/	/	◎ 入浴後の服選びやお茶タイムの飲み物、日中のリビングでの過ごし方など、日常生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者自身が決め、自分の思うような生活が送れるよう支援している。また、一人ひとりの利用者の個性や性格を踏まえて、自己決定を焦らせないような配慮も行われている。また、職員は利用者と一緒に季節の飾り付けを行ったり、おやつ作りや散歩をしたりするなど、日々の関わり方を大切にし、利用者を楽しみのある生活が送れるよう支援している。訪問調査日には、男性職員と利用者が楽しく会話をしながら、談笑の様子を見ることができた。
		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)	○	ゆっくり選んでもらえるよう、焦らさないよう心掛けている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	起床・入浴など職員の都合で行うことがある。	/	/	/	
		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。	◎	感謝の言葉を伝えたり、職員が楽しくすごすよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	トイレのタイミングなど、表情をみて判断している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	特に排泄の声掛けに配慮しないことがある。	◎	○	○	年間実施する虐待や身体拘束の防止などの勉強会の中で、人権や尊厳を学び、職員は意識した対応をしている。時には、排泄支援時等に、職員が利用者に対して、大きな声やあからさまな言葉を発してしまうことが見られ、管理者等は該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。また、職員は、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時には、事前にツックや名前を呼んで確認の上で入室するとともに、不在時にも、事前にリビングにいる利用者には合図を送るなど、一人ひとりの利用者に合わせて対応を行い、了承を得た上で入室をしている。
		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。	○	カーテンや扉を開けっぱなしにしないなど、配慮できている。	/	/	/	
		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。	○	ノックしたり声掛けをしてから入室するようにしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解し、遵守していると思う。	/	/	/	

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。	◎	家事手伝いなどで職員が感謝することも多い。	/	/	/	世話好きな利用者が、歩行器を使用している他の利用者が移動する際に扉を開けたり、いすを引くのを手伝ったりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、場の雰囲気明るくしてくれる利用者もおり、他の利用者に話しかけて盛り上げるなど、職員は大いに助かっている。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席の考慮をするなど、トラブルが起こりにくいように対応をしている。
		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。	◎	利用者が共に助け合い、支え合い、一緒に暮らしていくことの大切さを理解し支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	食事の席などでトラブルにならないよう、関係を考慮して席替え等行っている。	/	/	/	
		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。	○	個々のトラブルに対し、解消に努めている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人から話を聞くこともあるが、把握できていないことも多い。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	×	法人のコロナ対策により、面会・外出の制限がありできていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	少人数で散歩には出ている。行きたいところには自由に出掛けられていない。	○	○	○	日頃から、天気の良い日には庭先やベランダに出て、外気浴を行うことができている。また、徐々に外出できる機会も増え、敷地内や事業所周辺を散歩したり、家族と一緒に外出をしたりすることもできるようになってきている。さらに、年間行事計画の中に外出予定を取り入れ、ドライブを兼ねて、利用者と一緒に鯉のぼりのほか、梅や紫陽花などの季節の花を見に行くなど、利用者大変喜ばれている。
		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。	×	法人のコロナ対策により、面会・外出の制限がありできていない。	/	/	/	
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。	○	概ねできている。	/	/	/	入浴時の洗身や着替えなど、利用者自身にできることはなるべくしてもらい、職員はできない部分のサポートをしている。ほとんどの利用者に洗濯物干しやたたみをしてもらうほか、できる範囲の清掃を手伝ってもらうなど、生活リハビリを取り入れるとともに、体操や散歩などを取り入れ、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。	○	職員が協力し取り組んでいる。	/	/	/	
		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している。(場面づくり、環境づくり等)	○	できそうなことをお願ひし、見守っている。	◎	/	◎	
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。	○	情報を共有し、把握するよう努めている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、掃除、花の水やりなど、利用者の好きな役割や出番を担ってもらい、楽しみや張り合いのある生活が送れるよう支援している。また、得意な裁縫や習字などが活かせるような支援にも取り組んでいる。さらに、事業所の庭に咲く桜を見ながら、屋外に出てお弁当を食べたり、バーベキューをしたり、屋内で運動会を実施するなど、コロナ禍が続いていた中でも、閉じこもり過ぎることなく、少しでも利用者が屋外に出て、楽しみのある生活が送れるよう支援することができていた。
		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すように、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。	△	ホーム内では行っているが、外での楽しみまでは取り組めていない。	○	○	○	

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	
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。	△	身だしなみには気をつけているが、その人らしい個性までは気を配れていない。	/	/	/	起床時に、自分で服を選び、身だしなみを整えることもできる利用者もいる。職員は声をかけ、自分で着替えなどをしてもらい、必要に応じて、見守りやできない部分のサポートをしている。中には、化粧をして、おしゃれを楽しむ利用者もいる。また、整容の乱れや服の汚れなどが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。さらに、季節にそぐわない服を着ている利用者が見られた場合には、羞恥心に配慮し、言葉を選びながら移動をして着替えてもらうなどの支援も行われている。加えて、重度になっても、好みの服を着てもらうなどが保てるような支援にも努めている。	
		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に支援している。	○	髪型、服装など基本的に本人に選んでもらっている。	/	/	/		
		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。	○	本人と一緒に考え、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。	○	季節感を考え、声掛け支援している。	/	/	/		
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく支援できている。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ対策のため、訪問散髪にて対応している。	/	/	/		/
		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。	○	できる限り、本人らしさが保てるよう支援している。	/	/	/		○
		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。	○	食事の意味や大切さを理解している。	/	/	/		/
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味や大切さを理解している。	/	/	/	外部の委託業者が作成した献立の食材が届けられ、野菜の皮むきや台拭き、洗い物などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。イベントや誕生日などの際には、食材の配達を止めて、利用者の好きなそうめんや炊き込みご飯、芋炊き、カレー、丼物などのメニューを職員が調理して提供し、利用者に喜ばれている。夏には、家族から大きなスイカの差し入れがあり、壁に貼られている笑顔で美味しく食べる写真を見ることができた。食器類は、事業所で利用者の使いやすい物を用意し、各利用者が決まった湯飲みを使用している。コロナ禍前は、食事の際に、利用者と一緒に職員は食事を摂ることができていたが、法人の方針もあり、感染対策で別々の食事を摂るようになり、見守りやサポートに専念している。また、リビングで全ての利用者は食事を摂っており、食事前には体操を行うとともに、調理の匂いや音が漂うなど、待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。さらに、委託業者の栄養士が栄養バランスの取れた献立を作成しているほか、食事委員会の中で、栄養の偏りや形状などを検討するとともに、必要に応じて、医師の指示やアドバイスを受けることもできている。これまでに、栄養補助食品を拒む利用者に対して、医師に相談を行い、現在甘酒を提供するようになった事例もある。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	食材、献立は外部委託のため行っていない。調理、片付けはできることをしてもらっている。	/	/	/		○
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	後片付けのみ行ってもらっている。	/	/	/		/
		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。	○	だいたい把握している。	/	/	/		/
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	普段の献立は業者委託であるが、季節の料理づくりの企画を取り入れ、食べたいもののリクエストを聞いたリ旬の食材も利用している。	/	/	/		○
		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)	○	変更必要時は、本人や家族、主治医と相談しながら食事形態を決めている。	/	/	/		/
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	なるべく使い慣れたものを持ってきてもらっている。	/	/	/		○
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	コロナ対策のため、法人の方針により一緒に食事を摂っていない。	/	/	/		△
		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。	○	カウンターキッチンで調理しているため、フロアですぐ利用者にも様子がわかるようになっている。	/	◎	/		○
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	1日の流れの中で、水分摂取の機会を何度か設けている。	/	/	/		/
		k	食事量が少なかったり、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。	◎	数種類の飲み物を準備している。食事量については、主治医とも相談し対応している。	/	/	/		/
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立、調理方法は業務委託により栄養バランスが考えられたものになっている。	/	/	/		○
		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。	○	器具の消毒は毎日行っている。食材については外部委託により定期的に配達され、冷蔵・冷凍により衛生面に配慮されている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	毎食後、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施し、必要に応じて、職員が見守りやサポートをしている。訴えや異常が見られた場合には、早期の歯科受診等に繋げている。介助をしている利用者の口腔内の状況を確認することができているものの、中には、口腔内の確認を拒む利用者があるほか、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは把握することができない。今後は口腔内のチェックを実施する日にちを決めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認したり、コメント欄等を設けて、一人ひとりの状態を記録に残したりするなど、工夫された清潔保持の取り組みが行われることを期待したい。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に把握している。	/	/	/		△
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	勉強会は実施できていない。	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	近くで見守り、声掛けしている。	/	/	/		/
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	近くで見守り、声掛けしている。異常あれば、早期に受診につなげるよう支援している。	/	/	/		/
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。	○	研修等で実際に紙パンツを使用するなどし、職員は理解している。	/	/	/	事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。日々の記録で、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、こまめな声かけやトイレ誘導などを行うことにより、布パンツのみで過ごすことのできる利用者もいる。また、紙パンツやパッドなどを使用している利用者はいらぬものの、排泄状況に応じて、適切な排泄用品の使用を職員間で検討するとともに、布パンツにパッドを使用するなど、極力排泄用品に頼りすぎないような支援にも努めている。さらに、排泄用品を使用する場合には、家族等に相談し、了承を得た上で使用している。加えて、各居室にはトイレが設置され、利用者は他の利用者に気兼ねすることなく、使用することができる。	
		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。	○	理解できている。	/	/	/		/
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	毎日記録しパターン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々の状態にあった支援を行っている。	○	状態変化があれば話し合い、適宜見直しをしている。	◎	/	◎		/
		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。	○	会議等で話し合いを行っている。	/	/	/		/
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	記録をもとに、時間をみて声掛けを行っている。	/	/	/		/
		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。	△	施設にあるもの以外にも、市販のパッドを使用するなど工夫している。選択はほぼ職員がしている。	/	/	/		/
		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。	○	それぞれの方に合ったものを使用している。	/	/	/		/
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分摂取の声掛け、毎日の体操など取り組んでいる。	/	/	/		/
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)	△	午前中の中の入浴がほとんどで、回数もほぼ決まっている。温度や入浴の長さはある程度希望を聞いている。	◎	/	○	週2日以上、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。利用者が希望する場合には、毎日の入浴も可能となっている。入浴の時間帯や湯の温度、浴槽に浸かる長さなど、利用者の希望に沿えるように、柔軟に対応をしている。また、シャンプー類は事業所で用意しているが、中にはこだわりのある利用者もあり、自分専用のシャンプーやリンスを用意し、使用している利用者もいる。	
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	個別でゆっくりしてもらっている。	/	/	/		/
		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。	○	できることは自分でしてもらい、見守りを行う。難しいところのみ手伝っている。	/	/	/		/
		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、無理強いをせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けを工夫するなど、無理のない対応をしている。	/	/	/		/
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にはバイタル測定、状態観察をしている。入浴後は状態をみて静養してもらっている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	記録し把握している。				事業所には、睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者があるものの、日中の散歩や体操などの活動量を増やすなどの生活リズムを整え、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れない利用者もあり、睡眠を無理強いすることなく、職員と一緒に話しながら過ごすとともに、自然と眠たくなった場合に居室に誘導するなどの対応をしている。また、不眠傾向が続く場合には、医師に相談するほか、職員会議の中で検討することもあり、訪問看護にお願いしてリハビリをしてもらい、改善されるように取り組んだ事例もある。	
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	生活パターンを共有し、眠るまでの時間をそばですごしたりしている。					
		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。	○	定期的話し合いを行い、主治医との連携もとれている。					
		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。	○	状況を見て昼寝等声掛けしている。					
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。	○	希望があれば電話対応している。手紙は届き次第本人に渡している。					
		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。	△	年賀状はハンコも利用し全員に書いてもらえた。普段はそこまでの手助けはできていない。					
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話の使い方がわからない時は相談にお維持、持っていない方も希望あれば施設の電話を使ってもらっている。					
		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。	○	一緒に確認し、必要なら返信の手伝いしている。					
		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。	△	必要時は家族に説明し、理解・協力をお願いしている。					
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解できているが、施設ではお金の所持をもらっていない。					
		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。	×	コロナ禍より、買い物は職員・家族が行っている。					
		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。	△	買い物に出かけた際に自分で買うことのできる支援が必要。					
		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。	○	入居の際に説明している。					
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時の説明とともに、定期的に出納帳コピー、レシートを送付し、来所持には確認してもらっている。					
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	状況に合わせて、相談しながらそれぞれのニーズに対応できるよう取り組んでいる。	◎		○	コロナ禍が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。感染対策が緩和され、家族等の要望に応じて、外出や帰宅などの支援が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。訪問調査日には、男性利用者の携帯電話の操作を、職員が手伝う場面も見られた。	
(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。	△	併設の施設の奥にあるためわかりにくい。	◎		○	○	複合施設・事業所には地下駐車場が設置され、ほとんどの家族は車で来訪し、駐車場にあるエレベーターを活用して事業所に来所している。併設施設の奥には、和風の格子引戸の玄関が設置され、大きな木の表札が付けているが、建物の構造上、少し分かりづらい面があり、エレベーター内などに表示をしている。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない寂風的な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	△	季節の展示物を利用者と一緒制作して壁に飾ってある。共用のソファは経年劣化により買い替えの必要がある。	◎	◎	○	日差しが入り、明るく広いリビングで、利用者はソファやテーブル席に座ってテレビを見たり、お茶を飲んだりするなど、思い思いに過ごすことができる。壁には季節の飾り付けや日めくりカレンダーが掛けられているほか、ドライブや行事の際の楽しそうな利用者の写真が貼られ、和やかな雰囲気が感じられる。事業所内で運動会を実施した際に、利用者と一緒万国旗を作成し、もう少し残しておきたいとの希望が出され、飾られた状態となっていた。また、加湿除湿機能付き空気清浄機や観葉植物が置かれ、清掃や換気も行き届き、不快な臭いや音も感じられず、快適な空間となっている。さらに、ベランダから緑の木々や田畑が見渡せ、利用者や来訪者は肌で自然を感じることができる。
		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。	○	曜日で掃除する場所を決めて行っている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	飾りや歌は季節にあったものを掲示している。また、ベランダから景色がよく見え、季節の移り変わりを感じることができる。			○	
		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。	○	居室ですぐすのもフロアですぐすのも自由になっている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に説明し、なるべく使い慣れたものを持って来てもらっている。	◎		○	電動ベッドが置かれた従来の居室があるほか、床に畳を敷いて利用している部屋があるなど、事業所では利用者の生活習慣等に合わせた居心地の良い空間づくりを支援している。また、時代を感じるタンスやテレビのほか、家族の写真や日用小物類、仏壇など、利用者の大切な物や使い慣れた物を持ち込むこともできる。趣味の書道を日課にしている利用者の居室の机の上には、すずりや墨、筆が置かれていた。さらに、トイレや洗面台も設置され、生活をしやすい環境となっている。
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」「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。	△	居室入り口扉がどこも同じで、自分の部屋がわかりにくい。			○	入居後に、利用者が生活に慣れるまでは、居室の入り口に名前を表示して、分かりやすくするとともに、慣れてくると外すようにしている。また、テーブル席のいすには、滑り止めや、床の傷防止のためのテニスボールを挟む工夫をしている。トイレには、分かりやすい表示や矢印を付け、認識しやすいようにしている。さらに、居室内の蛍光灯に紐を垂らし、利用者自身で自由に点灯できるようにするなど、利用者が安全で自立した生活が送れるような配慮も行われている。
		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)	×	ハサミ、針など危険性があるものは職員管理となっている。				
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)	△	オートロックで外には出られないが、ベランダや廊下には自由に出ることができる。弊害については概ね理解している。	×	○	△	職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に併設された複合施設や事業所の玄関は開放をしている。建物の構造上、各ユニットの出入り口はオートロックとなっている。事業所のベランダには鍵をかけておらず、利用者は自由に出入りすることができ、気分転換を図ることもできている。また、帰宅願望のある利用者には、無理に制止することなく、職員が寄り添って話を聞くなど、落ち着いたような対応をしている。仕方ない面もあるが、鍵をかけないケアの取り組みに対して、家族から理解が得られるように、継続した説明や周知を行うことも期待される。
		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。	×	建物の構造上難しい。				
(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。	○	情報を共有し把握している。				
		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。	○	注意し記録している。				
		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。	○	住診対応の主治医には気軽に相談できている。家族対応の方は間接的に相談している。				
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。	○	入居時、必要時に確認し支援している。	◎			
		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。	○	必要時には主治医と連絡をとり、受診につなげている。				
		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。	○	住診、受診結果について家族等と情報共有している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時にはサマリー(介護情報提供書)を作成している。口頭でもできるだけ伝えている。				
		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。	○	入院後も電話等で状態確認し、退院後の受け入れ態勢を整えている。				
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。	○	他部署兼任の看護師と情報共有し、相談している。協力医療機関とも情報共有している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間オンコール体制をとっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	看護師と連携をとり、また、訪問診療も利用しており、変化があれば相談できる体制をとっている。				
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。	○	概ね理解し情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	誤薬、落薬の都度対応を考え、防止に努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日頃から変化があれば看護師、主治医に相談し対応している。				
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。	○	入居時の確認と、状況変化の都度、本人の意向をふまえ家族と話し合いを行っている。				事業所では、「重度化対応に関する指針・看取り介護に関する同意書」を整備し、入居時に、家族等に対応できることなどを説明して、同意を得ている。利用者の状態に応じて、家族の意向を再度確認するとともに、医師と相談の上で方針を決めている。また、事業所として、看取り支援の経験はあるものの、近年は利用者が重度化した場合に病院に転院したり、併設の特別養護老人ホームに転居してもらったりすることも多い。
		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。	○	必要時には家族と相談し、主治医を含め話し合いをしている。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	把握に努めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	△	入居時に説明しているが、管理者変更前に入居した利用者に関しては不明。				
		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。	○	利用者の状態に応じて都度話し合いを行っている。				
		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)	△	できるだけ支援しているが、全員にはできていない。				
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。	○	定期的に研修・勉強会を行い知識の共有を図っている。				
		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。	△	DVD研修は行ったが、実践での訓練までは行っていない。				
		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。	○	法人全体で入手し配布している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員の感染対策は徹底しており、外部の方の来所時にも検温、アルコール消毒をお願いしている。				

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。	○	毎月、担当職員からのコメントを送付しており、人間関係は築けてきている。	/	/	/	コロナ禍前は、法人として、地域住民の協力を得ながら、花火大会や夏祭りを盛大に行うことができていたが、現在は中止をしている。また、今年から地区の夜市が再開され、家族への参加協力を呼びかけたが、感染対策もあり、実現までには至っていない。現在は、コロナの5類移行に伴って制限が緩和され、家族との対面形式での面会が可能となっている。令和5年9月の運営推進会議の開催から、少しずつ家族が参加できるようになってきている。さらに、毎月担当職員と管理者のコメントを添えて、利用者の写真を請求書と一緒に家族に送付している。加えて、面会時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝えるとともに、家族から意見や要望を聞くよう努めている。テレビに、YouTubeを内蔵したことなどの事業所の出来事や事柄も報告することができている。
		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)	○	運営推進鍵の場での交流を始めている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、利用者の写真とともに、担当者・管理者からのコメントを送付している。電話でも近況を伝えるようにしている。	◎	/	○	
		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・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	状況に応じて支援している。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議等で報告している。	○	/	○	
		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。	○	入居時、必要時には話し合いをしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	来訪時の声掛けは明るくできているが、感染対策のためフロアに入ってもらえず、廊下での面会のみとなっている。	/	/	○	
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)	○	契約時に説明を行っている。変更時には書面にて返信をもらっている。	/	/	/	
		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。	△	現在退居についてトラブルが起きており、契約書の内容を検討する必要がある。	/	/	/	
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。	○	事業所の目的や役割について説明している。	/	◎	/	コロナ禍が続き、地域との交流できる機会は減少していたが、地区の清掃に協力をしたり、事業所周辺の散歩時に、挨拶や会話を交わたりすることができていた。令和5年から地域の夜市が再開され、職員は参加協力をしている。また、秋祭りには神輿のほか、獅子舞の来訪があり、賑やかな舞いを披露してくれるなど、利用者に喜ばれている。複合施設・事業所の祭りのお礼として、地域住民に芋炊きを振る舞うなど、地域とのつながりや交流が少しずつ再開され、以前のような交流をできるようになってきている。
		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)	○	今年度からは地域の夜市、地方祭への参加が再開されている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	立地的に難しいが、運営推進会議を通して地域とつながりができてきている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	法人のコロナ対策により、気軽に入れる状況になっていない。	/	/	/	
		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うなど、日常的なおつきあいをしている。	×	法人のコロナ対策により、気軽に入れる状況になっていない。	/	/	/	
		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)	△	演奏のボランティアは参加希望しているが、感染対策のため実現できていない。	/	/	/	
		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)。	○	法人全体では取り組んでいる。	/	/	/	

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
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、地域の人の参加がある。	○	前回の運営推進会議から、利用者にも少しずつ参加してもらっている。	◎	/	◎	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、コロナの5類移行に伴い、令和5年度から集合形式の会議開催が可能となっている。また、9月の会議からは、少人数ではあるが利用者や家族に会議に参加してもらうことができた。会議では、活動報告や活動状況の説明や評価のほか、参加メンバーから要望や助言を聞くとともに、意見交換を行うことができていた。さらに、会議の終了後には、全ての家族に議事録を送付することもできている。
		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を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	前回の会議で出た意見についての取り組みなども報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	前回の運営推進会議から、利用者にも少しずつ参加してもらっている。日程や時間帯については検討が必要。	/	/	○	
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。	△	理念については各階に掲示してあるが、気にしていない職員もいる。勉強会が必要。	/	/	/	
		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。	×	フロア内に掲示しており、うまく伝えることができていない。	○	△	/	
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。	×	急遽代表者になり、把握できていない。	/	/	/	代表者や統括施設長が、事業所を訪問することは少ないが、必要に応じて、統括施設長は設備等を確認するために、事業所を巡回して管理者等から話を聞くとともに、定期的に交流会や勉強会に参加することで職員と顔を合わせて話す機会を設けている。また、外部の研修に参加するほか、勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者に多くの事業所運営が任せられ、副主任が勤務シフト表を作成し、希望休や有給休暇の取得を促すとともに、職員の意見を聞くなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。併設施設から異動してきた職員のほか、勤続年数の長い職員も在籍し、訪問調査日の職員の聞き取りから、「仕事は楽しい、自分の親が安心して入所できるようなホームづくりをしたい」などの意見を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	△	計画的にはできていない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	統括施設長でもあり、環境の整備に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービ協会や、グループホーム交流会に加入し、研修・勉強会に参加している。	/	/	/	
		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。	○	統括施設長でもあり、環境の整備に努めている。	◎	○	○	
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。	○	研修等で学び、理解している。	/	/	○	内部の勉強会や外部研修で、虐待や不適切なケアの防止などを学び、職員は理解して意識した対応を心がけている。管理者と職員は、不適切な言動を理解しているものの、無意識のうちの業務の流れで、つい大きな声を出してしまう職員も見られるため、管理者は継続して指導や注意喚起を行い、周知徹底を図るよう努力をしている。
		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。	△	なかなか機会が持てていない。	/	/	/	
		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。	○	注意して話を聞いている。	/	/	/	
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。	○	研修等で学び、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。	○	職員会議等で話し合う機会をつくっている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設側の要望があっても、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。	○	説明し理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	管理者は学んでいるが、職員に周知できていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要機関と連携をとっている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し、見やすいところに置いている。				
		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。	△	訓練はできていない。				
		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。	○	報告書を回覧、意見を書き込んでもらい、会議で話し合いをしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	職員会議等で話し合い、情報を共有している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応は、法人の苦情対応窓口と管理者が行っており、職員はあまり関わっていない。				
		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。	○	必要時は市に報告・相談している。				
		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。	△	現時点ではできていない。				
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)	○	運営推進会議で意見を聞くほか、個別でもなるべく話を聞くようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、柔軟に対応をしている。運営推進会議のほか、面会時や電話連絡時などを活用して、職員は家族から意見や要望を聞くようにしている。面会制限も緩和され、ユニットの出入り口にあるフロアで、対面での面会が行えるようになり、職員は来訪時に利用者の近況を伝え、会話をしながら意見や要望を聞くよう努めている。また、現在管理者は、2階ユニットのフロアにすることが多く、職員会議で職員の意見を聞くことができるものの、1階にいる職員を含めて、全ての職員と、日常的に気軽な相談や意見交換が行えるような環境や風土づくりに努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時のみで、随時の情報提供はできていない。				
		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。	△	代表者が現場に来ることはあまりない。				
		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。	△	管理者面談ができていない。			○	
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。	△	全員での自己評価には取り組めていない。今回初めて全員で行った。				外部評価の自己評価は、各職員に個別に記載してもらい、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、職員会議の中で、職員にサービスの評価結果を報告するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画等を報告している。時折、会議の中で目標達成計画や評価項目の内容に触れていることから、会議の参加メンバーや家族に、サービス評価の取り組みを理解してもらっている。
		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。	△	前回の結果について報告を行ったが、全体で取り組んでいるとは言えない。				
		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。	○	前回の結果については、運営推進会議に参加される方に書面で送付し、報告している。	○	○	○	
		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。	△	成果の確認はできていない。				

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
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)	△	法人全体でのマニュアルはあるが、BCPIについては作成中。	/	/	/	年2回、複合施設と合同で、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。法人・事業所として、自主的に避難訓練を実施しているが、コロナ禍や地域住民の高齢化に伴い、住民に対して合同訓練の参加協力を呼びかけることは、困難な状況となっている。また、複合施設は市行政から福祉避難所の指定を受け、水や食料などの備蓄品を用意している。現在、事業所として、業務継続計画(BCP)を策定中で、土砂災害警戒区域に指定されていることもあり、管理者は、災害マニュアルや連絡網などを整備していくことを考えている。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、理解が得られていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、災害発生時の協力支援体制が少しずつ構築されることも期待される。
		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。	○	避難訓練の実施はしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的を確認している。	/	/	/	
		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。	△	合同訓練は実施できていない。	×	△	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	法人全体として取り組んでいる。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	×	以前は介護教室の開催などしていたが、コロナ禍以降できていない。	/	/	/	事業所としての相談窓口は設置していないが、法人として、地域に高齢者総合福祉施設を開設して20年以上が経過し、地域から認知され、交流を通して相談が寄せられ、快く対応をしている。また、事業所では、小・中学校の防災訓練に協力するほか、介護体験での車いすの使用方法など、職員が出向いて指導をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターと密に連携を図るとともに、県地域密着型サービス協会の研修に参加するなど、各機関と関係を構築している。訪問調査日にも、インターンシップの学生を受け入れており、利用者とのコミュニケーションを図る様子が見られた。
		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。	△	相談があれば対応している。	/	△	○	
		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)	×	活用できていない。	/	/	/	
		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。	○	今年度はインターンシップも受け入れを開始している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	主に研修、勉強会などに参加し、連携を図っている。	/	/	○	