

(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 3 年 5 月 26 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	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890300191
事業所名 (ユニット名)	グループホーム薬師谷マナー 岩戸
記入者(管理者) 氏名	中村 沙知
自己評価作成日	令和 3 年 4 月 30 日

<p>【事業所理念】 その人らしさと笑顔あふれる家薬師谷マナー</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 【目標】 ①全ての利用者の記録を細かくわかりやすく残すようにする。 ②地域貢献できるような施設をPRし地域の憩いの場になるよう活動していく。 【取り組み・結果】 ①アンケートを行い、勉強会で記録について行った。少しずつではあるが記録の内容がよくなったように思う。 また業務内で記録を各時間を作るようフロア主任を中心にスタッフ間で話し合い、終業前の職員には業務を交代するなどし時間を作るようにした。 ②コロナウイルス感染拡大のためほとんど活動出来ていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所の経営母体が移管され、今年で3年目を迎える。事業所自体は地域で長年にわたって運営され、地域住民や地元の消防団、地域にある事業所などとの交流や連携もできている。事業所では、定期的に地域住民が参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加を得られている。管理者は、認知症介護の知識や技術を職員に理解してもらえるよう勉強会を実施したり、個別相談の応じたりするなどの努力や工夫を重ねながら、サービスが向上できるよう取り組んでいる。現在のコロナ禍において様々な制限が設けられているが、利用者が少しでも外に出られるよう事業所周辺を散歩したり、屋外に出て桜を見ながら食事をしたり、ミッドライブに出かけるなど、利用者が少しでも気分転換ができるようにしている。面会においても、窓越しやオンラインの面会にも対応するなどの工夫をしながら、家族等のそれぞれの状況に合わせた情報共有や相談ができるよう配慮されている。また、事業所の玄関周辺は、利用者が草引きやほうきで掃いて整理整頓され、来訪者が訪問しやすい環境づくりができています。</p>
---	---	---

評価結果表

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。	○	日々の関わりのなかでニーズを聞き実践するよう努めている。	◎	/	○	日々のかかわりの中で、職員は利用者とは話しながら思いや希望の把握に努めている。会話ができない利用者には以前できていたことを反映するほか、家族からも思いや希望を聞いている。また、利用者毎の担当職員を決め、センター方式のアセスメントシートを用いて聞き取り、記録にも残している。
		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。	○	行動や表情、生活歴を把握し本人の立場になって検討している。	/	/	/	
		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、電話でお聞きするように努めている。	/	/	/	
		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。	○	本人の思いや行動を毎日記録し共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	本人の思いに耳は傾けているが、思い込みや先入観で見落とししていることもある。	/	/	/	
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。	○	契約時や家族面会時、本人に聞きスタッフ間で共有している。	/	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、これまでの生活歴や現状などの聞き取りをしている。入居後も継続して利用者から情報を確認するほか、面会時などを活用して家族からも聞き取りをしている。なお、利用者の友人までの情報は、把握できていない。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の生活や関わりの中で把握するよう努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の記録や関わりで理解しスタッフ間で都度都度情報共有している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	行動や、本人の発言で理解するよう努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	申し送りや24時間シート申し送りノートの確認で把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	その人らしさを失わずより良い暮らしが出来るよう本人の思いを把握し検討している。	/	/	○	事前に、利用者や家族に思いや希望を確認し、月1回実施するミーティングを活用して職員間で話し合い、本人の視点に立ったサービスを検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	ミーティング時にスタッフ同士で話し合い、その人に今必要な支援を検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	検討した内容を実践しミーティングを行い課題を明らかにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ミーティングで話し合い本人の思いに添えるような内容になっている。	/	/	/	利用者や家族から思いや希望を聞き、ミーティングで話し合ったことを基にして、担当職員等からいくつかの支援内容を利用者本人や家族に提案し、選んでもらったものを反映して介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人の意思を尊重し、家族さんの意見を聞きそれぞれの意見やアイデアを反映し作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	好みだった服を着たり出来るだけ慣れ親しんだ暮らしを遅れるよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族さんと一緒に行事に参加してもらったり地域の方にも協力をお願いしているがコロナウイルス感染拡大のため出来ない。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ミーティング時や介護計画書を見て把握理解、共有に努めている。	/	/	/	作成された介護計画書は、全ての職員へ回覧をしてサービス内容を共有している。計画に沿った支援ができるように、日々の記録用紙には長期・短期目標と支援内容が転記され、職員が記録する時に必ず見て確認できるようにしている。記録内容に職員の個人差が見られるものの、モニタリングはしっかりとできている。実際に職員が見たことやサービスを実施した内容は書いているが、全職員の気づきやアイデアの記載にまでは至っていない。今後は利用者一人ひとりについて、全職員が気づきや工夫、アイデア等が記載できるよう勉強会を実施するなど、検討することを望みたい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	計画に沿って実践をミーティング時に話し合い課題を明確にし日々の支援に繋げる努力を行っているが、時々出来ないこともある。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	一人一人個別に記録は残しているが細かく出来ない利用者さんもいるがニーズは必ず記入している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	アイデアや工夫の記録は少ない。	/	/	△	
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。	○	ミーティング時に行っている。	/	/	/	介護計画は認定期間に合わせて、6か月から12か月で見直しをしている。入居時のほか、状態の変化が見られた場合には3か月程度で計画の見直しをしている。「魚釣りに行く」など外出先を短期目標に設定している利用者には、達成時には目標を見直している。また、月1回実施するミーティングの中で、利用者の現状などのモニタリングを実施するほか、急変時などにはその都度関係者で話し合い、計画の見直しをしている。
		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。	○	月に一回は必ずミーティングを行い現状の確認に努めている。	/	/	/	
		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。	○	本人の思いを聞いたり家族さんと連絡を取り状態に合わせ都度見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	定期的に行っている。緊急時は都度話し合い対応している。	/	/	/	入居前に、職員は利用者や家族、関係者から、情報の聞き取りをしている。入居後にも、利用者や家族から得た情報は、記録に残している。職員がミーティングに参加しやすいよう19時からの開催時間を設定し、事前に把握した内容を基にして職員間で話し合いをしている。参加できなかった職員には、議事録を所定の場所に1か月間掲示し、閲覧できるようにしている。また、議事録の分かりにくい内容は、管理者が口頭でも伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	一人一人が発言出来る雰囲気や場作りをし活発な意見交換が出来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	時間帯を業務終了後に変更し以前より参加しやすいになっている。。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	議事録、口頭で伝えるようにしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	申し送りノートを入り共有している。	/	/	/	日々の朝礼で、利用者の状況変化や食事形態の変更、内服薬などの情報などを伝達している。申し送りノートも活用して、利用者の現状や職員の勤務交代などの情報を職員間で共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	朝礼を行ったり申し送りノートの確認口頭でしている。	○	/	/	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	△	一人一人会話の中で聞くようにしているが業務が優先になってしまいかねないことがあるが後日でもニーズには必ず答えるようにしている。	/	/	/	会話できる利用者には、職員がその都度その日に着る服やおやつなどを選んでもらえるよう支援している。会話ができない利用者には、食べ物の写真を見せて選んでもらったり、いろいろな味の飲み物を少しずつ飲んでもらったりするなど、良い表情を見極めながら職員が判断している。利用者の自己決定できる方法はアセスメントシートにも記録を残し、職員間で共有している。また、職員が把握している利用者一人ひとりの好みに合わせた個別レク計画書を作成し、実践している。訪問調査日には、利用者の個別計画の目標に、「喫茶店のコーヒーが飲みたい。」などの具体的に書かれた計画書を確認することができた。
		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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	衣服を選んだり、おやつを選んだり買い物に行ったりと自己決定出来る場面を多く作る努力はしている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人に合わせ分りやすい言葉や選びやすい状況を作り納得してもらえるよう支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	その人のペースで生活してもらおうとしているが入浴はほとんどがスタッフの都合になっている。自立度の高い利用者には毎日でも入浴してもらっている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	その人の好みに合わせ支援言葉かけや雰囲気は大切にしている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	顔の表情や反応をよく観察し意向に沿った支援に心掛けている。	/	/	/	
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	その人らしさを尊重し日々人生の先輩という念頭に置き言葉かけや態度は常に意識し行動している。	○	○	○	職員は、人権や尊厳について意識した行動ができるよう努めている。長年にわたり事業所で生活している利用者は、職員と良好な関係性ができていることもあり、利用者本人や家族の同意を得て、希望する「○○ちゃん」と呼称で呼ぶこともある。トイレや居室などでは、職員は利用者のプライバシーが守られるよう配慮した対応をしている。また、居室への入室時に、ノックのし忘れや閉め忘れなどが見られた場合には、管理者からその都度注意している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	一人ひとりに敬意を払いさりげない声かけや対応を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮し入浴時にはタオルで隠したりと羞恥心を守りながら介助を行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックを十分に配慮はしているが他利用者さんが時々他居室に入っている時は声をかけるようにしている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	理解し厳守して守っている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に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。	◎	その人の残存機能を生かし、いつも利用者さんは人生経験豊富な先輩としてお互い助け合っている関係性を大切にしている。また感謝の気持ちは忘れずにねぎらいの言葉は必ずかける。	/	/	/	現在事業所では利用者同士の関係性が良く、職員とともに上手な関わり合いを持つことができている。また、管理者と職員は、利用者がストレスを感じないよう、日々の支援の中で話を聞く機会を設け、意見や要望を聞いて対応している。
		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。	◎	孤立せず支え合って生活することの大切を理解している。	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらい場面をつくる等)。	◎	仲の良い利用者さん同士が同じソファで過ごせるように配慮したり孤立しそうな利用者さんには少人数レクと一緒に参加してもらったり常に考え機会を多く作れるよう行動している。	/	/	/	
		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。	◎	トラブルが起きそうときや起きたときはスタッフが間に入り対応している。居室へ誘導し足りる敷さんが不安にならないようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	家族や本人にお聞きしているが全てを把握はできていない。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	把握出来ていないところもあるが聞き出す努力はしている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	外出出来る方にはできるだけ支援するようにしているがコロナの関係であまり外出ができていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会時にはお茶を出しリビングや居室でゆっくり過ごして頂けるように対応している。またスタッフは気持ちの良い明るい挨拶を心掛けています。今は玄関での面会窓越しの面会等制限がある。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	希望を訴えられる人への対応は出来るだけ柔軟に取り組んでいるが、重度化されている利用者さんの対してはあまりできていない。またスタッフの人数の都合で出来ない日もあるが重度化されても調子の良い日は季節が感じられるよう庭へ出るようにしている。	○	○	○	現在はコロナ禍のため利用者の外出制限が設けられているが、事業所の庭に出て、利用者と一緒に花見をしながら食事をしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が少しでも戸外に出られるよう工夫している。人手が少ない時には利用者と一緒に買い物に出かけることもある。買い物に行くことが難しい利用者もいるが、事業所には定期的に移動販売の来訪もあり、自分で好きな物を選びながら買い物することができている。重度な利用者にも天気の良い日には、庭に出て日光浴ができるようにしている。また、利用者の気分転換を兼ねて、ドライブを楽しむこともある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	協力を得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調をみてひなたぼっこしたりするようにはしているがなかなか外出はできない。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	協力していただける家族さんには一緒に外出支援をおこなってもらっているがコロナの影響でできていないのが現状である。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	研修等で学び一人ひとりの状態や状況に合わせてケアを行っている。				事業所では、利用者毎の個別レク計画書を作成し、「ゆず大根をつくる」などの目標を掲げて、利用者とともに実践できている。着替え時には、袖を通せることができる利用者には自らしてもらい、職員は待つ介護や見守りしながら支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者一人一人に合わせ残存機能を生かし無理のない程度で出来る限り活かせるよう支援している。ADLを出来るだけ維持できる支援に取り組みその人の得意なことを活かされ場面づくりを行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	その人の得意なことや苦手なことを理解し役割を持って頂き声掛けや見守りで対応したり一緒に行うようにしている。	○		◎	
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。	○	出来る限り把握している。				事業所では、利用者合った役割や出番づくりに努めている。家事全般を任せられる利用者が3名おり、「順番の割り振りに困ってしまう」と、管理者は話されていた。また、今まで出番のあった利用者が高齢となったため役割が減少してしまい、座って野菜の皮むきをしてもらうなど、できることを少しずつお願いするようにしている。定期的に行うエレクトーン教室を楽しみにしている利用者も多く、笑顔も多く見られる。
		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、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。	△	一部の利用者さんになるが役割をもっていただき感謝の言葉を伝えるようにしている。またその人の好きだったことや得意なことを理解し一人ひとりに楽しみごとや出番を作って頂けるよう取り組んではいるが実行出来ていない部分もある。	◎	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	行事ごとには地域の方々に参加して頂き出来る限り出番や張り合いが持てるよう支援している。				

愛媛県グループホーム薬師谷マナー

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。	○	その人らしさや好みを把握している。				訪問調査日には、利用者の整容などの乱れはなく、清潔感のある風貌で生活を送る様子を見ることができた。夜間には、必ず着替えてパジャマで過ごしてもらい、日中も普段着に着替えてもらうなど、利用者によりハリのある生活が送れるよう支援している。また、男性の利用者は自ら髭剃りを行い、剃り残しなどがある場合には職員がさりげなくフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	好みを叶えられるよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	本人の好みを理解し本人と一緒に選んだりしている。				
		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。	◎	季節に合わせたおしゃれを本人の好みに合わせて楽しんで頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさ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)	○	プライドを大切にさりげなくカバーするよう声かけ等いつもこころがけている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族さんの協力のある方は馴染みの理髪店へ行って頂いているが、そのほかの方は近隣の美容室へ行っている。				
		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。	○	近隣の美容師さんにホームへきて頂きカットなど行っている。			○	
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。	◎	脳の活性化、口腔内の自浄作用免疫力の向上、楽しみ等理解し大切にしている。				法人の調理員が献立を作成し、食材は法人全体で業者に発注し、職員が利用者と一緒に調理をしている。足りない食材や野菜などの日持ちしない物は、近所のスーパーに出かけて買い足したり、野菜などの無人販売で購入したりすることもある。利用者の誕生日や行事の時には、利用者の好みのメニューなどに変更して提供している。おやつは事業所内で決め、必ず利用者の誕生日にはケーキを手作りしている。調理後の片付けなども、利用者は一緒に手伝っている。利用者のアレルギーや嗜好品は、職員が事前に確認して代替品などの対応ができています。昼食は、職員も利用者と一緒に食卓を囲み、支援をしながら食事ができている。食事前にはフロアに利用者が集まり、食事ができるのを笑顔で待っている様子が見られた。ミキサー食やきざみ食など、利用者の状態に合わせた食事形態で提供されていた。また、2か月に1回、職員が献立のカロリーを計算して一人当たりの摂取カロリーを算出しており、カロリーが不足している場合には、おやつなどで補うようにしている。今後は、市行政の栄養士などにも献立を相談するなど、専門的なアドバイスも受けられるよう職員間で検討することを望みたい。
		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。	○	その人の出来ることを把握し下ごしらえや後片づけ等一緒に行っている。			○	
		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。	◎	調理や後片づけ等を行うことで利用者の自信や達成感につなげている。				
		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。	◎	理解し把握している。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立は決まっているが季節の物を取り入れたり昔懐かしいおやつを手作りしたりと工夫している。			○	
		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た調理方法としつつ、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、いらずや器の工夫等)	○	一人ひとりの状態に合わせてとろみやきざみにミキサー食で対応している。また器を軽い物や小鉢にして理と見た目の工夫は行っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	慣れた物を使って頂いている。また状態に合わせて使いやすい食器を用意している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	同じ食卓テーブルを囲み一緒に食べながら食事介助の必要な方の隣に座ったり混乱される方にはさりげなくサポートするよう心掛けている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	本人の好きなメニューや好物が出ているときは声かけを行っている。また食材などを伝えるようにしている。栄養補助食でしか食事ができない利用者さんにも好みの味を理解しいろいろな味を楽しんでもらっている。		○	○	
		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。	○	摂取量が少ないときは記録にチェックし栄養補助食で対応している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	状態に合わせて本人が食べやすい形状にしている。また栄養補助食を使い低栄養には気をつけている。				
		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。	△	定期的にカロリー計算をしているが栄養士のケアやアドバイスは受けていない。			△	
		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。	○	塩素系漂白剤で毎日消毒を行っている。また手指消毒を行っている。新鮮な食材の購入に努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	口腔ケアの必要性を十分に理解し口腔ケア時の声かけや重度化された方への介助を行っている。また研修で学んでいる。	/	/	/	2年前に1度、歯科検診は実施している。毎食後に、利用者は口腔ケアを実施している。事業所として、利用者の義歯の有無などの口腔内の状態は確認できているが、利用者自身で歯磨きなどができる利用者の口腔内の状況までは確認することができていない。今後は、定期的に自分で歯磨きを実施している利用者を含めた全ての利用者の口腔内の状況を把握できるよう、職員間で検討することを望みたい。
		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。	△	口腔ケアを介助している利用者さんは把握しているが自立されている方は分からない。	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	年に一度歯科医からの研修を受け可能な限り取り組んでいる。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎日義歯の消毒を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	利用者の状態に合わせて毎食後の口腔ケアに努めている。	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	スタッフ間で話し合い看護師や家族さんに相談対応している。	/	/	/	
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。	◎	安易に利用せず使用するときは利用者さんの心身に寄り添い使用させてもらっている。	/	/	/	日中に、利用者が可能な限りトイレで排泄できるよう、職員は定期的に声かけや誘導をしている。立位が困難な利用者には、職員が2人体制で排泄支援をしている。利用者合った排泄用品が使用できるよう職員間で話し合い、家族にも確認しながら対応している。また、肌荒れのある利用者には布パンツを使用してもらい、職員が失敗しないよう頻りに声かけをするなどの支援もできている。
		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。	◎	食事や運動の大切さを理解し便秘の原因や及ぼす影響を理解している。	/	/	/	
		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)	○	把握し本人に合わせ声かけや支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけトイレで用を足して頂くよう本人の状態似合わせ見直し対応している。	◎	/	○	
		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。	△	薬に頼ってしまっていることもあるがスタッフ間で話し合い検討しながら改善に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	一人ひとりのパターンを把握し時間を決めトイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人さんが理解出来るときは本人に相談するようにしている。また理解出来なくなってしまった利用者さんには家族さんと相談しながら支援している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	◎	一人ひとりに合わせ日中や夜間など使い分けしている。	/	/	/	
		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)	△	薬に頼ってしまう部分はあるが消化の良い物や散歩や体操をしたりと取り組んでいる。	/	/	/	
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)	△	時間帯は職員の都合になっている。重度化された方はどうしても職員の判断で入浴しているが意思決定出来る方は毎日でも入浴出来るよう対応している。	◎	/	○	利用者は2日に1回、入浴することができる。利用者の希望に応じて、毎日の入浴希望にも対応できている。事業所では、入浴時間帯を午前中と16時、19時と設定しているが、利用者に入浴時間帯を選んでもらい、夜間帯を含めて入浴することができている。また、重度な利用者には、安心安全のため、職員が2人体制で入浴介助をしている。
		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。	○	入浴剤を入れたり脱衣所の温度を気をつけたり安心してくつろいだ気分が入浴出来るよう支援している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人が出来ることはして頂き出来なくなってきたところは羞恥心に配慮しながら介助、支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫をし時間や日をずらしている。無理強いはいしない。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフ間での申し送りやバイタルの確認をしている。	/	/	/	

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
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。	○	記録の確認夜勤スタッフからの申し送りで確認している。				事業所では、極力薬剤に頼らないよう日中の利用者の状態を観察し、主治医に報告や相談をしながら支援内容を検討している。入居後に内服薬が減った利用者もいるが、現在睡眠導入剤や安定剤等の薬を服用している利用者は多い。今後は、職員が利用者の生活状況などを把握し、安眠や休息について医療機関と連携を図りながら、継続した支援ができることを期待したい。
		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。	△	温かい飲み物をなんでもらたりミーティングで話し合っているが全て取り組んでいるわけではない。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	△	記録の確認を行い適度な運動やマッサージなど行っているが医師と相談しながら薬を使用することもある。			△	
		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。	○	1時間以内の昼寝やその人その人に合わせた支援を行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	望まれる方には家族の理解を得られればいつでも対応はしているが重度化が進んでいるためあまり出来ていないのが現実である。				
		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。	△	声かけで促すが手紙を書ける方は少なくなっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	何時でも電話が出来るよう配慮している。				
		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。	△	部屋に飾るようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	家族さんに理解、協力して頂けるようお願いしている。				
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。	○	所持をすることで安心感があることを理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	日常的ではないが外出支援時はお金を持っている方は自分でお支払いをしているがあまり社会的に使える場面がなかった。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物をするお店は何軒か決まっているが理解や協力は得られていないができる限り本人がなじみのある場所へお連れしている。				
		d	「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。	△	家族さんと相談したり本人の力に合わせスタッフ間で話し合い所持して頂いている。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	話し合っている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	毎月預かり金や出納帳の確認をし家族さんに送っている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	通院や個別の買い物など出来る限り対応している。	◎		○	希望を伝えられる利用者や家族には、買い物などの支援が実戦できている。言葉で伝えられない利用者には後回しとなってしまうことが多いが、事業所では、可能な限り利用者や家族の希望に沿った支援ができるよう取り組んでいる。

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	
(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	門は日中いつも開放している。ベンチをおいたりいつでも入りやすい雰囲気にはしている。	◎	◎	◎	駐車場から事業所内に入る門は解放され、庭はきれいに整備されている。プランターには、にがりやきゅうり、ミニトマトが植えられてあった。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	季節に応じた飾り付けや行事の写真を飾っている。また家庭的な雰囲気になるようソファなどおいたりしている。	◎	○	◎	玄関先には生花が活けられ、季節を感じる事ができた。玄関には職員紹介の顔写真が貼られ、下に星座の記載もされている。新たな利用者の入居時や退院時には、玄関にウエルカムボードを設置し、利用者や家族に喜ばれている。事業所内は整理整頓され、掃除も行き届いている。また、フロアには利用者手作りの出勤者ボードがあり、その日出勤した職員顔を見て、利用者がボードを貼り替えている。	
		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。	○	毎朝掃除を行っている。消臭剤などでにおいの配慮をしている。					◎
		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。	◎	季節の花を生けたり飾ったり季節感を感じられる飾り付けをしている。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	リビングにはソファや和室があり思い思いに過ごせる場所がある。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	リビングからは見えづらい位置にある。					
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。	○	使い慣れた物を持ってきて頂いたり必要な物は相談し買いに行ったりしている。	◎		◎	居室には、タンスやソファ、ベッドなどが備え付けられている。位牌やテレビなどを持ち込みできるほか、利用者の好きなスケート選手のポスターが貼られた部屋も見られ、利用者一人ひとりに応じた居心地の良くなるよう工夫された居室づくりをしている様子を窺うことができた。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	手すりの設置や居室、トイレの表示など安全に生活が送れるよう配慮している。				○	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	△	持ち物には名前の記入をしている。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	新聞や雑誌はいつでも手に取れる場所においてある。					
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	△	理解はしているが夜間や場所、スタッフの人数によって施錠しているところもある。	◎	◎	○	管理者と主任は、日頃から鍵をかける弊害について職員に伝えている。中には、弊害を理解できてない職員もいる。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠していない時間帯は家族さんに話し理解を得ている。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関にチャイムを設置し外出の察知が出来るようにしている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	病歴は家族さん聞ける範囲で把握している。現病は常に把握している。				
		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。	○	毎朝のバイタルチェックを行い変化は必ず記録に残すようにしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	○	看護師やかかりつけ医に相談している。				
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を受診できるよう支援している。	○	本人、家族の希望に添えるよう支援している。	◎			
		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。	○	希望は大切にし本人、家族と都度相談している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	その都度報告し家族さんの合意を得るようにしている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供は必ず行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	情報交換、相談に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	かかりつけ医と相談連携を行っている。				
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。	○	看護師が出勤しているときに相談している。変化がある場合はかかりつけ医に相談している。				
		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。	○	かかりつけ医にいつでも相談出来る体制がある。				
		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。	○	体調の変化に応じ急を要する場合は協力医療機関に連絡している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	目的は分かっているが全てを理解出来ているわけではない。分からなければかかりつけ医に聞いている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	職員同士で確認し誤飲を防ぐようにしている。				
		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。	○	普段の様子を把握し変化は報告している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	変化があるときは報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	重度化終末期のあり方については家族さんに意向を聞いている。事業所で出来ること出来ないことの把握して頂き話し合っている。	/	/	/	事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、重度化や終末期のあり方について意向を確認している。実際に利用者が重度化した場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、利用者や家族、主治医、医療関係者、管理者を交えて話し合い、方針を決めて支援ができています。また、事業所では、昨年2名の看取り介護を経験し、家族も1週間程度事業所に泊り込み、一緒に支援することができた事例もある。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	他職種と連携スタッフ間で話し合い共有している。	◎		○	
		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。	○	職員のスキルを把握し、職員と話し合い職員の思いを細み込み支援の方法を決めている。	/	/	/	
		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。	○	出来ること、出来ないことをしっかり伝え理解を得て頂くよう努力している。	/	/	/	
		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。	○	利用者さんの思いを一番に考え他職種連携に努め支援準備を行っている。	/	/	/	
		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)	○	自分の家族だったら・・・という気持ちで家族さんに寄り添い支援している。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	△	研修に参加し学んではいるが定期的ではない。	/	/	/	
		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。	×	日頃からの訓練は出来ていない。	/	/	/	
		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、取り入れている。	△	FAXやメール、インターネットで情報を得ている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	△	FAXやメール、インターネットで情報を得ている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	△	手洗いは出来ているがうがいは出来ていない。	/	/	/	

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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 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。	○	家族さんの気持ちをお聞きし思いを理解し一緒に過ごしていけるよう声かけをしている。	/	/	/	事業所では、外出行事などに電話や手紙を活用して家族の参加を呼びかけるとともに、行事の直前にも電話で再確認する工夫を行い、参加協力を得ることができている。現在はコロナ禍のため、家族が参加した行事を開催することはできていないが、事業所の行事風景や様子などの写真を掲載したホーム新聞を作成するほか、健康状態やコメントを添えて家族に送付している。事業所では面会制限を設けているが、窓越しやオンラインでの面会にも対応できるよう工夫をしている。また、病院の受診状況などを家族に電話連絡するほか、2か月に1回程度職員から電話で利用者の様子を伝え、家族から意見や要望を聞くようにしている。さらに、運営推進会議の記録や外部評価のサービス評価内容も、全ての家族に送付できている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	ゆっくり団らん出来るよう居室へ案内したり帰られる際は玄関までお見送りしいつでももてて頂けるよう対応を行っている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	外出や行事に参加して頂けるよう声かけをしている。	◎	/	◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月お便りを送り日常の様子をお伝えしている。	◎	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	△	面会時やお便りで報告している。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会時にご本人さんの状況をお伝えし良い関係を築いていけるよう支援している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回の運営会議の議事録をお便りと一緒に送っている。	◎	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	行事等で交流を図って頂かない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	△	リスクについて説明し抑圧感の暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	面会時には普段の様子を報告し家族さんの要望も聞くようにしている。毎月のお便りで観光状態もお伝えしている。	/	/	○	
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。	◎	契約時に説明を行い理解、納得を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	説明し出来るだけ対応し支援している。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に説明同意を得ている。	/	/	/	

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	
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。	○	定期的な行事等で行っている。	/	◎	/	事業所周辺の散歩時に地域住民とあいさつしたり、秋祭りなどの地域行事に利用者と一緒に参加したりして、交流をしている。長年にわたって運営されている事業所は、地元の消防団や地域にある事業所とも連携が取れている。また、事業所では、定期的に地域住民が参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加が得られている。現在はコロナ禍のため、地域との交流できる機会は減っているが、管理者は、「感染症が落ち着いたら、以前のようにお茶会など地域とのふれあいを再開したい」と考えている。	
		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)	○	日常的なあいさつや行事やお茶会運営会議に参加して頂き関係を深めている。また地域行事にも参加している。	/	○	○		
		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。	△	行事以外ではあまり立ち寄り頂けない。増えたとは感じられない。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	時々野菜を持ってきて頂いたりする。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	挨拶は必ずしているが日常的なおつきあいはあまりしていない。	/	/	/		/
		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)	△	お茶会や行事の参加は声かけをしている。	/	/	/		/
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域の消防団と連携した避難訓練や地区のお祭りへの参加などを支援している。	/	/	/		/
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	立地上お店は少ないが近くの美容室には協力をして頂いている。	/	/	/		/
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	利用者さんは参加出来ないが家族や地域の方々には参加がある。	/	○	○	運営推進会議は、利用者や家族、地域住民、市担当者等の参加を得て開催することができていたが、現在はコロナ禍のため、書面開催となっている。書面開催となっているが、事前に管理者が向向いて参加メンバーに意見を聞き、まとめた会議報告に管理者が一言添えて、ホーム新聞と一緒に送付や手渡しができる。また、管理者は、「事業所内での会議が開催できるようになったら、より多くの利用者等が参加できるように工夫していきたい」と考えている。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	資料を作り報告している。	/	/	/		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	議事録に残し問題解決に努め報告しサービスの向上を図っている。	/	◎	○		
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	メンバーは同じ方が来られ行政の関係で平日の昼間にしか日程や時間帯は出来ない。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	毎回講評している。	/	/	/		

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
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。	○	MTや職員の会の際復唱し実践に繋がるようにしている。				
		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。	○	分かりやすい言葉で理念を作っている。見えるところに掲示している。	○	○		
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。	◎	法人内の研修や外部への研修を積極的に受けさせてもらっている。				法人の代表者は、法人内に多くの介護施設や事業所があることもあり、ミーティングの参加や管理者から力仕事の依頼時など、年2回程度の来訪に留まっている。代表者と管理者は、事業所運営など電話連絡し合える関係づくりはできているが、職員との交流は少ない。勤務体制や職員の休日などの事業所の運営管理は管理者に一任され、対応できている。事業所では、毎月勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。年2回、職員は自己成長シートを作成して、管理者との個別面談を実施し、意見を伝えたり、相談したりすることができる。職員からは、「浴室にシャワーキヤリーがないため、職員の腰痛予防のためにも導入してほしい」「運営推進会議にも、代表者に参加してほしい」などの要望が出され、管理者から代表者に伝えている。今後は、管理者や職員の腰痛予防やストレスを軽減するため、働きやすい職場環境づくりの取組みや工夫を期待したい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	月に1度勉強会をしたり業務を通してアドバイスをするようにしている。年に2回は自己成長シートを配布し面接を行っている。				
		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。	○	年に2回職員一人ひとりと面接を行い向上心が持てるようにしている。また処遇改善手当や給与のアップをして頂いている。				
		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へ加入させて頂き委員として活動している。また研修への参加は積極的にさせて頂いている。				
		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。	○	誰でも相談しやすい職場の雰囲気を作ってもらっている。また年に何回かは職員ミーティングにも参加している。	○	◎	△	
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ている。	○	研修やホーム内の研修で理解している。特にスピーチロックがないよう心掛けている。				年2回虐待防止委員会を開催するほか、外部研修や勉強会に参加して、職員は虐待防止や不適切なケアなどの行為について理解をしている。利用者へのスピーチロックなどの不適切な対応が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。注意することが難しい場合には、職員から管理者に報告し、管理者が確認対応をする仕組みとなっている。
		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。	○	ミーティングや虐待防止委員会で話し合い機会の場を設けている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	勉強会や研修で全員が理解出来るように努めている。日々注意は払っている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	休日はしっかり取れるようシフトを作り、また休憩もしっかりとりフレッシュに努めている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会や虐待防止委員会を行い正しく理解出来るよう努めている。				
		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。	○	勉強会や虐待防止委員会を行い話し合う機会を作っている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、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。	○	家族さんに理解してもらえるよう説明し話し合いながら理解を図っている。				

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ている。	△	研修への参加や個人的に学習し理解している職員もいるが職員によってばらつきがある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	情報提供をしたり相談等の支援は行っているが実際はあまり相談等はない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	利用している利用者はいないが利用が必要な場合は行政との連携はとれるようにしている。				
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。	○	マニュアルは作成してある。勉強会等でスタッフ全員が周知出来るようにしている。				
		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。	△	2年に1度救命救急講座を受講し実践力を身につけている。				
		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。	○	ヒヤリハットは必ず関わったスタッフが上げるようにしている。またミーティング時にスタッフ間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	ミーティング時に一人ひとりのリスクについて話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情の対応は管理職しか理解していない。				
		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。	○	苦情があれば管理者に報告し速やかに対応出来る部分はしている。また必要であれば行政にも報告して。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば回答出来る限りの対応は行っている。また苦情を言って頂ける関係作りに努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	個別に聞く機会を作ったり介護相談員さんの受け入れで苦情を伝えられるような場を作っている。			○	2か月に1回、事業所には市から介護サービス相談員の派遣があり、利用者の意見等を聞き、内容も報告してもらっている。現在はコロナ禍で相談員の派遣が中止されているため、利用者毎の担当職員と管理者が利用者一人ひとりに話を聞き、聞き取った内容は記録している。家族には、面会時や電話などで聞き取りをしている。また、管理者は主任と協力しながら、職員からミーティング時のほか、個別にも意見を聞くようにしている。提案された意見は検討し、利用者支援に反映している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	個別に機会を作ったり運営推進会議への参加出来会を作っているがとくに遠方に住んでいる家族さんが多いため家族会等の場はない。	◎		○	
		c	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。	○	窓口はある。適宜苦情を相談出来るような関係性を築いている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に足を運んでもらったり話を聞いてもらい要望や意見、提案を受け入れてくれている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりの声に耳を傾けるようにし、利用者本位の支援をしていくため職員の意見は検討している。			○	

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
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。	◎	サービスの向上を目指し自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、管理者や主任を中心に作成している。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や取組み状況を報告し、参加メンバーから意見をもらっている。また、サービス評価結果表は、全ての家族に送付して報告している。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	ミーティング時に報告し目標を立て日々取り組んでいる。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	定期的に勉強会を開き取り組んでいるが職員全員が周知しているかは分からない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営会議時に報告したり家族さんにはお便りで報告させてもらうようにする。	○	○	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ミーティング時や運営会議で確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルを作成し掲示している。				事業所では、地元の消防団との連携は取れており、一緒に訓練に協力してもらっている。訓練は日曜日に開催し、地域住民にも参加を呼びかけているが、日中出かけている住民も多く、協力は得られていない。今後、法人内で運営している介護施設や事業所と合同訓練を実施するなど、法人内で協力・支援体制が構築できるよう検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に3回は計画を立てさまざまな時間帯を想定して行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	各フロア主任が定期的に点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や消防団との訓練は行っている。地域の方には声はかけているが訓練の参加はない。法人内で連携はとっている。	○	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	研修に参加するぐらいである。				
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)	×	特に地域に向けての発信は行っていない。				事業所では、2か月に1回地域住民も参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加を得られている。管理者は、「地域の高齢者、認知症やその家族等への支援、地域活動も積極的に参加していきたい」と考えているが、コロナ禍もあり現状では実施できていない。また、管理者は、「今後、認知症サポーターのキャラバン・メイトの講座を受講するなど、相談支援を実施していきたい」と考えている。今後は、市行政や地域包括支援センターが企画しているイベントに参加協力したり、「お茶会」の時に相談支援にも応じたりするなどの取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	運営会議等で話すくらいで相談支援とまでは行かない。		○	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	2ヶ月に1度のお茶会を開いたり行事を開き事業所を開放し活用している。				
		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。	×	行われていないが今後法人が良ければ取り組んでいきたい。				
		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)	△	他事業所の運動会に参加させて頂いたりイベントを開き学童へ挨拶へ行かせてもらったりと事業所から地域発信出来るよう活動を行っている。今後もっと広げていきたい。			○	

(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 3 年 5 月 26 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	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890300191
事業所名 (ユニット名)	グループホーム薬師谷マナー 雪輪
記入者(管理者) 氏名	中村 沙知
自己評価作成日	令和 3 年 4 月 30 日

<p>【事業所理念】</p> <p>その人らしさと笑顔あふれる家業 師谷マナー</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>【目標】</p> <p>①全ての利用者の記録を細かくわかりやすく残すようにする。 ②地域貢献できるような施設をPRし地域の憩いの場になるよう活動していく。</p> <p>【取り組み・結果】</p> <p>①アンケートを行い、勉強会で記録について行った。少しずつではあるが記録の内容がよくなったように思う。 また業務内で記録を各時間を作るようフロア主任を中心にスタッフ間で話し合い、終業前の職員には業務を交代するなどし時間を作るようにした。 ②コロナウイルス感染拡大のためほとんど活動出来ていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所の経営母体が移管され、今年で3年目を迎える。事業所自体は地域で長年にわたって運営され、地域住民や地元の消防団、地域にある事業所などとの交流や連携もできている。事業所では、定期的に地域住民が参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加を得られている。管理者は、認知症介護の知識や技術を職員に理解してもらえるよう勉強会を実施したり、個別相談の応じたりするなどの努力や工夫を重ねながら、サービスが向上できるよう取り組んでいる。現在のコロナ禍において様々な制限が設けられているが、利用者が少しでも外に出られるよう事業所周辺を散歩したり、屋外に出て桜を見ながら食事をしたり、ミッドライブに出かけるなど、利用者が少しでも気分転換ができるようにしている。面会においても、窓越しやオンラインの面会にも対応するなどの工夫をしながら、家族等のそれぞれの状況に合わせた情報共有や相談ができるよう配慮されている。また、事業所の玄関周辺は、利用者が草引きやほうきで掃いて整理整頓され、来訪者が訪問しやすい環境づくりができています。</p>
---	---	--

評価結果表

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。	◎	本人の希望をコミュニケーションを取りながら聞き出しプランをあげ希望の添えるよう努めている。	◎	/	○	日々のかかわりの中で、職員は利用者とは話しながら思いや希望の把握に努めている。会話ができない利用者には以前できていたことを反映するほか、家族からも思いや希望を聞いている。また、利用者毎の担当職員を決め、センター方式のアセスメントシートを用いて聞き取り、記録にも残している。
		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。	○	利用者の立場になり表情や動作等で観察しながらミーティング等で話し合い検討している。	/	/	/	
		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。	○	プラン作成時や入所時のアセスメント、面会時、電話連絡時にお聞きしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人の思いや行動を毎日記録し共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本人の思いに耳は傾け本人の意思を尊重し決めつけのないようにしている。	/	/	/	
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。	○	契約時や家族面会時、本人に聞きスタッフ間で共有している。	/	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、これまでの生活歴や現状などの聞き取りをしている。入居後も継続して利用者から情報を確認するほか、面会時などを活用して家族からも聞き取りをしている。なお、利用者の友人までの情報は、把握できていない。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	職員間で話し合ったり日々の生活や関わりの中で把握したりセンター方式のD-1、2を使い明確にしたりし残存機能を活かせるよう把握に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	記録やスタッフ間の話し合いで把握し出来るだけあしんした生活が送れるよう支援している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	BPSDの出現まで持ち込まないよう速やかに対応している。記録不足な部分があり共有できていない。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	記録に残しスタッフ間で共有している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	センター方式のc-1-2を使い把握し情報を元に本人の意見を尊重したり視点で検討している。	/	/	○	事前に、利用者や家族に思いや希望を確認し、月1回実施するミーティングを活用して職員間で話し合い、本人の視点に立ったサービスを検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	ミーティング時にスタッフ同士で話し合い、その人に今必要な支援を検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	モニタリングを行い、課題を明確にしている。PDCAサイクルを行っている。	/	/	/	

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
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。	○	ミーティングで話し合い本人の思が反映されるような個別化された介護計画書に心掛けている。				利用者や家族から思いや希望を聞き、ミーティングで話し合ったことを基にして、担当職員等からいくつかの支援内容を利用者本人や家族に提案し、選んでもらったものを反映して介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人の意思を尊重し、家族さんの意見を聞き多職種の意見やアイデアを反映し作成している。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	出来る限りその人らしさあるような介護計画書を作成するよう努めている。				
		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。	○	家族の協力、地域の方の支援が必要なプランの方も数名はおられ家族、地域の方の協力してもらっているが社会状況上難しい部分もある。				
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。	○	スタッフ間で観覧し確認するようにしている。また日々の記録の用紙にもプランが書いてあり常に目にはいるところにあるがプランの内容、理解、把握が職員によってばらつきがある。				作成された介護計画書は、全ての職員へ回覧をしてサービス内容を共有している。計画に沿った支援ができるように、日々の記録用紙には長期・短期目標と支援内容が転記され、職員が記録する時に必ず見て確認できるようにしている。記録内容に職員の個人差が見られるものの、モニタリングはしっかりとできている。実際に職員が見たことやサービスを実施した内容は書いているが、全職員の気づきやアイデアの記載にまでは至っていない。今後は利用者一人ひとりについて、全職員が気づきや工夫、アイデア等が記載できるよう勉強会を実施するなど、検討することを望みたい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	計画に沿って実践をしモニタリングをミーティング時に行い課題を明確にし日々の支援に繋げている。				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	一人一人個別に記録を細かく記録するようにしている。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	アイデアや工夫の記録をできるだけするようにしている。			△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	月に1度のミーティング時に行っている。				介護計画は認定期間に合わせて、6か月から12か月で見直しをしている。入居時のほか、状態の変化が見られた場合には3か月程度で計画の見直しをしている。「魚釣りに行く」など外出先を短期目標に設定している利用者には、達成時には目標を見直している。また、月1回実施するミーティングの中で、利用者の現状などのモニタリングを実施するほか、急変時などにはその都度関係者で話し合い、計画の見直しをしている。
		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。	◎	月に一回は必ずミーティングを行い現状の確認に努めている。				
		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。	△	本人の思いを聞いたり家族さんと連絡をとっているがほとんどが本人の状態に合わせた計画書になっている。				
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。	◎	定期的に行っている。緊急時は都度話し合い対応している。				入居前に、職員は利用者や家族、関係者から、情報の聞き取りをしている。入居後も、利用者や家族から得た情報は、記録に残している。職員がミーティングに参加しやすいよう19時からの開催時間を設定し、事前に把握した内容を基にして職員間で話し合いをしている。参加できなかった職員には、議事録を所定の場所に1か月間掲示し、閲覧できるようにしている。また、議事録の分かりにくい内容は、管理者が口頭でも伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	一人一人が発言出来る雰囲気や場作りをしているが活発な意見交換とは言えない。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	開催日や日時、場所を日中から夜間に変えほぼ全員参加している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	◎	議事録を作成し全員の共有に努めている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	申し送りノートを導入し共有している。				日々の朝礼で、利用者の状況変化や食事形態の変更、内服薬などの情報などを伝達している。申し送りノートも活用して、利用者の現状や職員の勤務交代などの情報を職員間で共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝えるようにしている。(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)	○	朝礼を行ったり申し送りノートの確認口頭でしている。時々申し送りノートに目を通してない職員もいるのが課題である。	○			

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		
(2) 日々の支援											
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	△	出来るだけ思いを叶えるよう支援はしているが重度化された方が多くなり同じサイクルでの生活になってしまっている。	/	/	/	会話できる利用者には、職員がその都度その日に着る服やおやつなどを選んでもらえるよう支援している。会話ができない利用者には、食べ物の写真を見せて選んでもらったり、いろいろな味の飲み物を少しずつ飲んでもらったりするなど、良い表情を見極めながら職員が判断している。利用者の自己決定できる方法はアセスメントシートにも記録を残し、職員間で共有している。また、職員が把握している利用者一人ひとりの好みに合わせた個別レク計画書を作成し、実践している。訪問調査日には、利用者の個別計画の目標に、「喫茶店のコーヒーが飲みたい。」などの具体的に書かれた計画書を確認することができた。		
		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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴時には衣服を選んだり、おやつを選んだり買い物に行ったりと自己決定出来る場面を多く作る努力はしている。	/	/	/		◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人に合わせ分りやすい言葉や選びやすい状況を作り納得してもらえるよう支援している。	/	/	/		/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	その人のペースで生活してもらおうとしているが入浴はほとんどがスタッフの都合になっている。また重度化されほとんどがスタッフの都合になっているが本人のペースをできるだけ合わせ生活を送ってもらっている。	/	/	/		/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	その人の好みに合わせ支援言葉かけや雰囲気は大切にしている。笑顔が増える支援に心がけている。	/	/	/		/	◎
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	顔の表情や反応をよく観察したり声掛けをしたり意向に沿った支援に心掛けている。	/	/	/		/	
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	プライドを傷つけないような言葉かけを心掛けている。	/	/	/	職員は、人権や尊厳について意識した行動ができるよう努めている。長年にわたり事業所で生活している利用者は、職員と良好な関係性ができていることもあり、利用者本人や家族の同意を得て、希望する「○○ちゃん」と呼称で呼ぶこともある。トイレや居室などでは、職員は利用者のプライバシーが守られるよう配慮した対応をしている。また、居室への入室時に、ノックのし忘れや閉め忘れなどが見られた場合には、管理者からその都度注意している。		
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	◎	周りにいる利用者さんに指摘される前にさりげない声かけを行っている。	/	/	/		○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮し入浴時にはタオルで隠したりと羞恥心を守りながら介助を行っている。	/	/	/		/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	入室時はノックをするよう心掛けているが時々忘れてしまうことがある。	/	/	/		/	○
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解し厳守し施設外では利用者さんの状態は話さないようにしている。また入社時に契約書を書きかわすようにしている。	/	/	/		/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを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。	◎	生活の中のさまざまな場面でその人の残存機能を生かし、いつも利用者さんは人生経験豊富な先輩としてお互い助け合っているという関係性を大切にしている。また感謝の気持ちは忘れずにねぎらいの言葉は必ずかける。	/	/	/	現在事業所では利用者同士の関係性が良く、職員とともに上手な関わり合いを持つことができている。また、管理者と職員は、利用者がストレスを感じないように、日々の支援の中で話を聞く機会を設け、意見や要望を聞いて対応している。		
		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。	◎	それぞれが役割を持ち発揮出来る場面を多く作るようにしている。また利用者さん同士の助け合いの場は見守るようにしている。	/	/	/		/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、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)。	◎	スタッフが間に入り会話する機会を作ったり世話役の利用者さんが力を発揮出来るような場面を作ったりと支え合得るような支援に努めている。	/	/	/		/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルが起きそうなきや起きたときはスタッフが間に入り対応している。	/	/	/		/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入所時や普段の会話の中で把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	把握出来ていないところもある。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	来てくれる方はいるが会いに行くことはあまりないが本人が望み家族の同意があればお連れすることもある。コロナウイルス感染拡大のため思うようには支援できていないのが現状である。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会時にはお茶を出しリビングや居室でゆっくり過ごして頂けるように対応している。いつでも来ていただける環境づくりはしているが現状、玄関での面会、オンライン面会がほとんどである。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	外出支援は心掛けているがどうしても歩ける方が中心になってしまっている。またスタッフの人数の都合で出来ない日もある。コロナの影響で望み通りの支援はなかなか出来ない。	○	○	○	現在はコロナ禍のため利用者の外出制限が設けられているが、事業所の庭に出て、利用者と一緒に花見をしながら食事をしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が少しでも戸外に出られるよう工夫している。人手が少ない時には利用者と一緒に買い物に出かけることもある。買い物に行くことが難しい利用者もいるが、事業所には定期的に移動販売の来訪もあり、自分で好きな物を選びながら買い物することができている。重度な利用者にも天気の良い日には、庭に出て日光浴ができるようにしている。また、利用者の気分転換を兼ねて、ドライブを楽しむこともある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	協力を得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	お連れはしているが不安が強く気持ちよく過ごせているかはわからない。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	本人の希望ではないが行く場所はその都度変えて季節を楽しめる場所など工夫している。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	勉強会を行い認知症に関する取り組みは行っている。				事業所では、利用者毎の個別レク計画書を作成し、「ゆず大根をつくる」などの目標を掲げて、利用者とともに実践できている。着替え時には、袖を通せることができる利用者には自らしてもらい、職員は待つ介護や見守りをしながら支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者一人一人に合わせ残存機能を生かし今の状態が低下しないよう取り組んでいる。				
		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)	○	本人のペースでして頂き間違ったところはプライドを傷つけないよう後で直すようにしている。また必ずねぎらいの言葉はかけるようにしている。	○		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	アセスメントを行いそれぞれ得意分野を生かし役割を持って生活されている。				事業所では、利用者にあった役割や出番づくりに努めている。家事全般を任せられる利用者が3名おり、「順番の割り振りに困ってしまう」と、管理者は話されていた。また、今まで出番のあった利用者が高齢となったため役割が減少してしまい、座って野菜の皮むきをもらうなど、できることを少しずつお願いするようにしている。定期的に行うエレクトーン教室を楽しみにしている利用者も多く、笑顔も多く見られる。
		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、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。	◎	レベルが進んでも一人ひとりに役割や得意分野を生かせるような場面作りをしている。	◎	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	行事ごとには地域の方々に参加して頂き出来る限り出番や張り合いが持てるよう支援している。地域へ出向くきかいはあまりないがコロナの影響で家族さんを呼ぶ行事や近所の方を呼ぶ行事等、ほとんど出来ない行事もない。				

愛媛県グループホーム薬師谷マナー

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。	○	出来るだけ選んでもらうようにしている。またレベルが進んだ方には2択にするなどしておしゃれを楽しんで頂いている。				訪問調査日には、利用者の整容などの乱れはなく、清潔感のある風貌で生活を送る様子を見ることができた。夜間には、必ず着替えてパジャマで過ごしてもらい、日中も普段着に着替えてもらうなど、利用者によりハリのある生活が送れるよう支援している。また、男性の利用者は自ら髭剃りを行い、剃り残しなどがある場合には職員がさりげなくフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	一人ひとり個々に好きな物を入所時に持ってきて頂いているが家族さんの好みの服がほとんどである。				
		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。	◎	本人の好みを理解し2択にしたり本人と一緒に選んだりしている。				
		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。	◎	季節に合わせたおしゃれや外出時には本人の好みに合わせ楽しんで頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にささ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)	○	周囲に気づかれないようにそっそさりげなくカバーするようにしている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	△	近隣の利用者さんのことをよく分かっている美容室へ行っている。				
		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。	○	近隣の美容師さんにホームへきて頂きカットなど行っている。			○	
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。	○	食事の楽しみを持ち安全に嚥下出来るよう姿勢に気をつけている。				法人の調理員が献立を作成し、食材は法人全体で業者に発注し、職員が利用者と一緒に調理をしている。足りない食材や野菜などの日持ちしない物は、近所のスーパーに出かけて買い足したり、野菜などの無人販売で購入したりすることもある。利用者の誕生日や行事の時には、利用者の好みのメニューなどに変更して提供している。おやつは事業所内で決め、必ず利用者の誕生日にはケーキを手作りしている。調理後の片付けなども、利用者は一緒に手伝っている。利用者のアレルギーや嗜好品は、職員が事前に確認して代替品などの対応ができています。昼食は、職員も利用者と一緒に食卓を囲み、支援をしながら食事ができている。食事前にはフロアに利用者が集まり、食事ができるのを笑顔で待っている様子が見られた。ミキサー食やきざみ食など、利用者の状態に合わせた食事形態で提供されていた。また、2か月に1回、職員が献立のカロリーを計算して一人当たりの摂取カロリーを算出しており、カロリーが不足している場合には、おやつなどで補うようにしている。今後は、市行政の栄養士などにも献立を相談するなど、専門的なアドバイスも受けられるよう職員間で検討することを望みたい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	○	その人の出来ることを把握し下ごしらえや後片付け等一緒に行っている。			○	
		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。	◎	調理や後片付け等を行いねぎらいの言葉をかけることで利用者の自信や達成感につなげている。				
		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。	◎	一人ひとりの好きな物は把握している。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立は決まっているができるだけ季節の物を取り入れたりしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、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、いらずや器の工夫等)	◎	本人の状態に合わせた形状や食器を使い工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	慣れた物を使って頂いている。また状態に合わせて使いやすい食器を用意している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食べるのは量食だけが朝、夕は一緒に座ったり利用者の様子を見たり介助をしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	目の不自由な方には声かけを行っている。また食材などを伝えるようにしている。		○	○	
		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。	◎	病気に応じて食事量や内容水分量を把握し提供している。				
		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。	◎	水分量の少ない方には時間をかけゆっくり飲んでもらったり好きな飲み物を飲んでもらったりしている。				
		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。	○	定期的にカロリー計算をしているが栄養士のケアやアドバイスは受けていない。			△	
		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。	○	塩素系漂白剤で毎日消毒を行っている。また手指消毒を行っている。ペーパータオルを使用し共同タオルは使用していない。				

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
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。	○	食後の歯磨きは徹底し研修などで理解している。				2年前に1度、歯科検診は実施している。毎食後に、利用者は口腔ケアを実施している。事業所として、利用者の義歯の有無などの口腔内の状態は確認できているが、利用者自身で歯磨きなどができる利用者の口腔内の状況までは確認することができていない。今後は、定期的に自分で歯磨きを実施している利用者を含めた全ての利用者の口腔内の状況を把握できるよう、職員間で検討することを望みたい。
		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。	○	口腔ケアを介助している利用者さんは把握しているが自立されている方は分からない。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	年に一度、協力歯科に研修を行ってもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎日義歯の消毒を行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	食後の歯磨きは徹底している。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	重度の利用者さんはボリグリップで対応しているが歯科受診出来る方は定期的を受診していき往診に来てもらっている。				
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。	◎	利用者さんそれぞれの機能を観察しその人にあった物で対応している。				日中に、利用者が可能な限りトイレで排泄できるよう、職員は定期的に声かけや誘導をしている。立位が困難な利用者には、職員が2人体制で排泄支援をしている。利用者合った排泄用品が使用できるよう職員間で話し合い、家族にも確認しながら対応している。また、肌荒れのある利用者には布パンツを使用してもらい、職員が失敗しないよう頻りに声かけをするなどの支援もできている。
		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。	○	水分を取ってもらったり、便秘による影響も理解している。				
		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)	○	自立されて入る方の排泄パターンは全部はチェックできていないが大体のパターンは記録に残し把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	ミーティングや職員間で話し合いや記録を見てパターンを理解し見直し、検討を行っている。		◎	○	
		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。	○	記録を見たり医師看護師に相談、スタッフ間で話し合い検討しながら改善に取り組んでいる。				
		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。	○	利用者さんをよく観察し訴えない方には早めの声かけを努めている。				
		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。	△	本人の同意や家族との話し合いは出来ていないが利用者の状態を見てその人にあった物を検討している。				
		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。	◎	自立した排泄が出来るようむやみにオムツ等を使用しないようにしている。				
		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)	△	薬に頼ってしまう部分はあるが消化の良い物や便秘薬を調整している。重度化され体を動かすことが難しい方がほとんどである。マッサージを行ったりしている。				
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)	○	時間帯は職員の都合になっている。重度化された方でもできるだけ浴槽に浸かれるよう工夫している。意思決定出来る方は毎日でも入浴出来るよう対応している。		◎	○	利用者は2日に1回、入浴することができる。利用者の希望に応じて、毎日の入浴希望にも対応できている。事業所では、入浴時間帯を午前中と16時、19時と設定しているが、利用者に入浴時間帯を選んでもらい、夜間帯を含めて入浴することができている。また、重度な利用者には、安心安全のため、職員が2人体制で入浴介助をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	脱衣所の温度を気をつけたり安心してくつろいだ気分で入浴出来るよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	本人が出来ることはして頂き出来なくなってきたところは羞恥心に配慮しながら介助、支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒むかやは声かけの工夫をし本人のペースでしていただいている。				
		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。	◎	スタッフ間での申し送りやバイタルの確認をし入浴の可否を決めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	記録の確認夜勤スタッフからの申し送りで確認している。大体把握している。	/	/	/	事業所では、極力薬剤に頼らないよう日中の利用者の状態を観察し、主治医に報告や相談をしながら支援内容を検討している。入居後に内服薬が減った利用者もいるが、現在睡眠導入剤や安定剤等の薬を服用している利用者は多い。今後は、職員が利用者の生活状況などを把握し、安眠や休息について医療機関と連携を図りながら、継続した支援ができることを期待したい。
		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。	○	日中の活動を増やす努力をしているが昼夜逆転してしまっている方もいる。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	△	それぞれの状態を観察確認しなるべく使用しないように努めているが半数以上の方は頼っている。	/	/	△	
		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。	○	一人ひとりの状態に合わせ個室等休みたいときはゆっくり休める場所がある。	/	/	/	
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。	○	電話はかかってくれば対応は出来ている。要望があれば書けることも出来る。字を書ける方は家族さんと手紙のやりとりをしている。	/	/	/	
		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。	○	電話をかけられない方はスタッフがかけたり手助けしている。またテレビ電話をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	何時でも電話が出来るよう配慮しているが電話をかけたいという意志は引き出せていない。	/	/	/	
		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。	○	本人に渡したり読めない方には読んで聞いてもらっている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	プランに入れ電話や手紙のやりとりをしているが全員ではない。	/	/	/	
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。	○	所持をすることで安心感があることを理解している。所持をしている方が少ないのが現状である。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	ほとんど行えていない。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物をするお店は何軒か決まっているが理解や協力は得られていない。	/	/	/	
		d	「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。	○	手元にお金がないと不安な方には家族の理解を得て叙事してもらっている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	話し合っている理解してもらっている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	毎月預り金や出納帳の確認をし家族さんに送っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	通院や個別の買い物など出来る限り対応している。	/	◎	○	希望を伝えられる利用者や家族には、買い物などの支援が実戦できている。言葉で伝えられない利用者には後回しになってしまうことが多いが、事業所では、可能な限り利用者や家族の希望に沿った支援ができるよう取り組んでいる。

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	
(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	門は日中いつも開放している。ベンチをおいたりいつでも入りやすい雰囲気にはしている。夜間以外は誰でも出入り出来る。	◎	◎	◎	駐車場から事業所内に入る門は解放され、庭はきれいに整備されている。プランターには、にがうりやきゅうり、ミニトマトが植えられてあった。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	共有空間には季節に応じた飾り付けや行事の写真を飾っている。	◎	○	◎	玄関先には生花が活けられ、季節を感じる事ができた。玄関には職員紹介の顔写真が貼られ、下に星座の記載もされている。新たな利用者の入居時や退院時には、玄関にウエルカムボードを設置し、利用者や家族に喜ばれている。事業所内は整理整頓され、掃除も行き届いている。また、フロアには利用者手作りの出勤者ボードがあり、その日出勤した職員顔を見て、利用者がボードを貼り替えている。	
		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。	◎	毎朝掃除を行っている。汚物も臭いは漏れないようにしている。					◎
		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。	◎	季節の飾り付けを共有空間にはして季節感を感じられる飾り付けをしている。また散歩中に花を摘み飾ったりしている。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	リビングにはソファーや和室があり思い思いに過ごせる場所がある。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	戸を開め他者からは見えないよう配慮している。					
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物持ってきて頂く入所時には説明しているが使い慣れていた物を持ってきてもらっている。	◎		◎	居室には、タンスやソファ、ベッドなどが備え付けられている。位牌やテレビなどを持ち込みできるほか、利用者の好きなスケート選手のポスターが貼られた部屋も見られ、利用者一人ひとりに応じた居心地の良くなるよう工夫された居室づくりをしている様子を窺うことができた。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	手すりの設置や居室、トイレの表示など安全に生活が送れるよう配慮している。一人一人の残された機能を理解し発揮できる場面を作っている。			○	利用者に分かりやすいよう、事業所内には「トイレ」「べんじょ」など、それぞれの場所を大きく表示している。居室の入り口には、利用者が廊下から見て自分の部屋だと認識できるよう工夫された表札となっている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	張り紙を貼ったり不安や混乱を招くような物品や言葉掛けは除くよう努力している。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	新聞や雑誌はいつでも手に取れる場所においてある。また裁縫道具等はこちらで管理しているのでこちらから提案し提供することが多い。					
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	◎	理解はしている。日中は鍵をかけずに開放している。	◎	◎	○	管理者と主任は、日頃から鍵をかける弊害について職員に伝えている。中には、弊害を理解できてない職員もいる。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話合っている。	○	施錠を望む家族さんはいない。必ずフロアにはスカップがいるよう安全確保に努めている。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	フロアにはスタッフが必ず居るようにしている。また外へ出ようとしている利用者さんには必ず声をかけるようにしている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	本人や家族からのアセスメントにより既往歴や現病を出来る限り把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝のバイタルチェックを行い表情や行動を観察し早期発見につなげている。				
		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。	◎	看護師やかかりつけ医に相談している。また週に1度の往診時に相談している。				
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。	◎	かかりつけ医で対応出来ない場合は家族、本人の希望に沿いスタッフ間で話し合い他医療機関を受診する。	◎			
		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。	◎	それぞれの医療機関に情報提供させて頂いている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診の結果は必ず家族に報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	医療情報ファイルを病院に提示したり口頭で伝えている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナの関係で面会はできていないが病院とは1週間に1回電話連絡を行い状態把握に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	かかりつけ医と相談連携を行っているまた退院後退院後の介護計画書の要望があれば送っている。				
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。	○	常駐の看護師や法人内の訪問看護師と連絡を取ったりかかりつけ医の協力を得て相談している。				
		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。	○	かかりつけ医にいつでも相談出来る体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日バイタルチェックをし変化等があれば報告早期発見や治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	薬の効能、副作用をファイルにつづり誰でも見れるようにしている。				
		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。	○	看護師が薬の管理をしている。職員同士で確認し誤飲を防ぐようにしている。				
		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。	○	記録や申し送りにて確認している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	記録し状態が変われば報告し指示をいただいている。				

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
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。	○	状態の変化に合わせ話し合っているが入所時にはそこまで行っていない。	/	/	/	事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、重度化や終末期のあり方について意向を確認している。実際に利用者が重度化した場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、利用者や家族、主治医、医療関係者、管理者を交えて話し合い、方針を決めて支援ができています。また、事業所では、昨年2名の看取り介護を経験し、家族も1週間程度事業所に泊り込み、一緒に支援することができた事例もある。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	他職種と連携スタッフ間で話し合い共有している。	◎		○	
		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。	○	職員のスキルを把握し、職員と話し合い職員の思いを細み込み支援の方法を決めている。	/	/	/	
		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。	○	入所時に看取りの指針を示し説明を行い理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り本人の意思を尊重し家族、他職種と連携を図るよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	状態の変化時は家族とまめに連絡を取り家族の思いを聞きながら心理的支援に努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修や勉強会では学んでいるが定期的には学べていない。	/	/	/	
		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。	×	マニュアルはあるが日頃からの訓練は出来ていない。	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	行政からのメールやFAXで情報を得ている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	△	FAXやメール、インターネットで情報を得ている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は手洗いの徹底をしているがうがいは出来ていない。また面会者には入り口に手指消毒が出来るようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 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。	○	手紙や電話、面会時などの家族コミュニケーションを取りながら共に支え合っている関係性作りを努めている。	/	/	/	事業所では、外出行事などに電話や手紙を活用して家族の参加を呼びかけるとともに、行事の直前にも電話で再確認する工夫を行い、参加協力を得ることができている。現在はコロナ禍のため、家族が参加した行事を開催することはできていないが、事業所の行事風景や様子などの写真を掲載したホーム新聞を作成するほか、健康状態やコメントを添えて家族に送付している。事業所では面会制限を設けているが、窓越しやオンラインでの面会にも対応できるよう工夫をしている。また、病院の受診状況などを家族に電話連絡するほか、2か月に1回程度職員から電話で利用者の様子を伝え、家族から意見や要望を聞くようにしている。さらに、運営推進会議の記録や外部評価のサービス評価内容も、全ての家族に送付できている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	気持ちの良いあいさつと笑顔を心掛けている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	行事には参加して頂けるよう手紙や電話でお誘いしている。	◎	/	◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月本人お写真付きのお便りに本人の様子を記入したりホーム新聞を送付している。	/	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	面会時来られたとき電話等で知りたいことを聞かれるので内容を報告している。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時一緒に過ごして頂く時間を作り今の本人の状態を理解して頂いている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回の運営会議の議事録をお便りと一緒に送っている。	◎	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	行事等で交流を図って頂いている。家族会等は特に行っていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒リスクの高い方はセンサーマットを使用しているが家族に同意をいただいている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	面会時には普段の様子を報告し家族さんの要望も聞くようにしている。毎月のお便りで健康状態もお伝えしている。	/	/	○	
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。	◎	契約時に説明を行い理解、同意書をいただいている。また変更があれば都度同意書にサイン頂いている。	/	/	/	
		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。	○	説明し出来るだけ対応支援している。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に説明し文書で示し同意を得ている。	/	/	/	

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
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。	○	定期的な行事等で行っている。	/	◎	/	事業所周辺の散歩時に地域住民とあいさつしたり、秋祭りなどの地域行事に利用者と一緒に参加したりして、交流をしている。長年にわたって運営されている事業所は、地元の消防団や地域にある事業所とも連携が取れている。また、事業所では、定期的に地域住民が参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加が得られている。現在はコロナ禍のため、地域との交流できる機会は減っているが、管理者は、「感染症が落ち着いたら、以前のようにお茶会など地域とのふれあいを再開したい」と考えている。
		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)	○	日常的なあいさつや行事やお茶会運営会議に参加して頂き関係を深めている。また地域行事にも参加している。	/	○	○	
		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。	△	お茶会や行事等をしていく中で関係作りは出来てきたと思うがコロナの関係で地域との交流ができなくなっている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	行事の時は立ち寄って頂けるが日常的にはあまりない。	/	/	/	
		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。	○	時々野菜を持ってきて頂いたりする。気軽に声をかけて下さっている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	できていないが声をかければ参加してもらえるかも…	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	施設の周辺にはお店はないが美容室や夏には地元のそうめん流しに行っている。また本人の馴染みの場所への支援を行っている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	立地上お店はほとんどないが消防団には協力してもらっている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	利用者さんにも参加してもらえる時はしてもらっている。家族や地域の方々の参加はある。	/	○	○	運営推進会議は、利用者や家族、地域住民、市担当者等の参加を得て開催することができていたが、現在はコロナ禍のため、書面開催となっている。書面開催となっているが、事前に管理者が向向いて参加メンバーに意見を聞き、まとめた会議報告に管理者が一言添えて、ホーム新聞と一緒に送付や手渡しができる。また、管理者は、「事業所内での会議が開催できるようになったら、より多くの利用者等が参加できるように工夫していきたい」と考えている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	書面を作り報告している。	/	/	/	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	提案があれば受け入れスタッフ間で共有している。また議事録に残し報告を行いサービスの向上を図っている。	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	メンバーは同じ方が来られ行政の関係で平日の昼間にしか日程や時間帯は出来ないが次回の開催日は必ずお伝えしている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	運営会議のメンバー家族に送っている。	/	/	/	

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
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。	◎	MTのや職員会の際復唱し実践に繋がるようにしているスタッフ全員で考えた理念にしている。理念の内容について勉強会をしている。	/	/	/	
		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。	○	分かりやすい言葉で理念を作っている。見えるところに掲示している。	○	○	/	
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。	○	法人内の研修や外部への研修を積極的に受けさせてもらっている。また職員の力量に応じた研修を促してもらっている。	/	/	/	法人の代表者は、法人内に多くの介護施設や事業所があることもあり、ミーティングの参加や管理者から力仕事の依頼時など、年2回程度の来訪に留まっている。代表者と管理者は、事業所運営など電話連絡し合える関係づくりはできているが、職員との交流は少ない。勤務体制や職員の休日などの事業所の運営管理は管理者に一任され、対応できている。事業所では、毎月勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。年2回、職員は自己成長シートを作成して、管理者との個別面談を実施し、意見を伝えたり、相談したりすることができる。職員からは、「浴室にシャワーキヤリーがないため、職員の腰痛予防のためにも導入してほしい」「運営推進会議にも、代表者に参加してほしい」などの要望が出され、管理者から代表者に伝えている。今後は、管理者や職員の腰痛予防やストレスを軽減するため、働きやすい職場環境づくりの取組みや工夫を期待したい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	月に1度勉強会をしたり業務を通してアドバイスをするようにしている。年に2回は自己成長シートを配布し面接を行っている。スキルアップにつながっている。	/	/	/	
		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。	△	処遇改善手当や給与のアップをして頂いている。管理者以外はあまり代表と関わりがとれない。管理者が状況を報告している。	/	/	/	
		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へ加入させて頂き理事として活動している。また研修への参加は積極的にさせて頂いている。	/	/	/	
		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。	△	誰でも相談しやすい職場の雰囲気を作ってもらっている。また年に何回かは職員ミーティングにも参加しているが管理者以外はほとんど接点はない。	○	◎	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修やホーム内の研修で理解している。特にスピーチロックがないよう心掛けている。	/	/	/	年2回虐待防止委員会を開催するほか、外部研修や勉強会に参加して、職員は虐待防止や不適切なケアなどの行為について理解をしている。利用者へのスピーチロックなどの不適切な対応が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。注意することが難しい場合には、職員から管理者に報告し、管理者が確認対応をする仕組みとなっている。
		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。	○	ミーティングや虐待防止委員会で話し合い機会の場を設けている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	勉強会や研修で全員が理解出来るように努めている。日々不適切なケアや虐待には注意は払っている。	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	休日はしっかり取れるようシフトを作り、また休憩もしっかりとりフレッシュに努めている。またストレスが溜まらないよう相談に乗ってくれている。	/	/	/	
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。	○	勉強会や虐待防止委員会を行い正しく理解出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会や虐待防止委員会月に1度のミーティングを行い話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、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。	○	家族さんに理解してもらえるよう説明し話し合いながら理解を図っている。	/	/	/	

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ている。	△	研修への参加や個人的に学習し理解している職員もいるが職員によってばらつきがある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	情報提供をしたり相談等の支援は行っているが実際はあまり相談等はない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	利用している利用者はいないが利用が必要な場合は行政との連携はとれるようにしている。				
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。	○	マニュアルは作成してある。勉強会等でスタッフ全員が周知出来るようにしている。				
		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。	△	2年に1度救命救急講座を受講し実践力を身につけている。				
		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。	○	ヒヤリハットは必ず関わったスタッフが上げるようにしている。またミーティング時にスタッフ間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	ミーティング時に一人ひとりのリスクについて話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情の対応は管理職しか理解していない。				
		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。	○	苦情があれば管理者に報告し速やかに対応出来る部分はしている。また必要であれば行政にも報告して。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば回答出来る限りの対応は行っている。また苦情を言って頂ける関係作りに努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	個別に聞く機会を作ったり介護相談員さんの受け入れで苦情を伝えられるような場を作っている。			○	2か月に1回、事業所には市から介護サービス相談員の派遣があり、利用者の意見等を聞き、内容も報告してもらっている。現在はコロナ禍で相談員の派遣が中止されているため、利用者毎の担当職員と管理者が利用者一人ひとりに話を聞き、聞き取った内容は記録している。家族には、面会時や電話などで聞き取りをしている。また、管理者は主任と協力しながら、職員からミーティング時のほか、個別にも意見を聞くようにしている。提案された意見は検討し、利用者支援に反映している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	個別に機会を作ったり運営推進会議への参加出来会を作っているがとくに遠方に住んでいる家族さんが多いため家族会等の場はない。	◎		○	
		c	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。	○	窓口はある。適宜苦情を相談出来るような関係性を築いている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	あまり足を運ぶことはない。管理者を通じ要望や意見、提案を受け入れてくれている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりの声に耳を傾けるようにし、利用者本位の支援をしていくため職員の意見は検討している。相談をすれば応じてくれている。			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	自己評価をし振り返りができサービスの向上に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、管理者や主任を中心に作成している。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や取組み状況を報告し、参加メンバーから意見をもらっている。また、サービス評価結果表は、全ての家族に送付して報告している。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	ミーティング時に報告し目標を立て日々取り組んでいる。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	定期的に勉強会を開き取り組んでいるが職員全員が周知しているかは分からない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営会議時に報告したり家族さんにはお便りで報告させてもらうようにする。	○	○	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ミーティング時や運営会議で確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルを作成し掲示している。				事業所では、地元の消防団との連携は取れており、一緒に訓練に協力してもらっている。訓練は日曜日に開催し、地域住民にも参加を呼びかけているが、日中出かけている住民も多く、協力は得られていない。今後、法人内で運営している介護施設や事業所と合同訓練を実施するなど、法人内で協力・支援体制が構築できるよう検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に3回は計画を立てさまざまな時間帯を想定して行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	各フロア主任が定期的に点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や消防団との訓練は行っている。地域の方には声はかけているが訓練の参加はない。法人内で連携はとっている。	○	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	研修に参加するぐらいである。				
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)	×	特に地域に向けての発信は行っていない。				事業所では、2か月に1回地域住民も参加できる「お茶会」を開催し、多くの参加を得られている。管理者は、「地域の高齢者、認知症やその家族等への支援、地域活動も積極的に参加していきたい」と考えているが、コロナ禍もあり現状では実施できていない。また、管理者は、「今後、認知症サポーターのキャラバン・メイトの講座を受講するなど、相談支援を実施していきたい」と考えている。今後は、市行政や地域包括支援センターが企画しているイベントに参加協力したり、「お茶会」の時に相談支援にも応じたりするなどの取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	運営会議等で話すくらいで相談支援とまでは行かない。		○	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	2ヶ月に1度のお茶会を開いたり行事を開き事業所を開放し活用しているが今年は出来ていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	行われていないが今後法人が良ければ取り組んでいきたい。				
		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)	△	他事業所の運動会に参加させて頂いたりイベントを開き学童へ挨拶へ行かせてもらったりと事業所から地域発信出来るよう活動を行っている。今後もっと広げていきたい。が今年はほとんどできていない。			○	