

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

- (1)ケアマネジメント
- (2)日々の支援
- (3)生活環境づくり
- (4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年10月20日

【アンケート協力数】※評価機関記入

令和2年12月4日 集計

家族アンケート	(回答数)	14	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	2		

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

※事業所記入

事業所番号	3890500576
事業所名	グループホーム ソラストのりか新居浜
(ユニット名)	西ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	真鍋 玲子
自己評価作成日	令和 3 年 9 月 16 日

【事業所理念】※事業所記入 理念は法人理念と同じ ・言葉に出されないニーズにお応えすることが出来るよう心掛けている。 ・その方に合わせたサービスを提供する。 ・地域貢献が出来るような活動を積極的に行う。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 ・ユニット会議を開催し、ケアに関してだけでなく、その他の業務に関しても意見交換できるようになり、業務改善など取り組みことが出来た。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 以前から継続して、週に1回、自宅に戻って鯉の餌やりができるよう職員が付き添い支援するケースがある。 利用者の受診支援時には、帰り道は、懐かしい歌を流しながら少しドライブするなど気分転換ができるよう配慮している。 室内で過ごす時間が長いため、1日3回体操を行う時間をつくり、体操する回数を増やしている。体操を続けることで、座って体操していた人が立って行えるようになったケースがある。 職員が、春には桜の花、また、市内の国領川の川の流れや滝の宮公園などをビデオで撮影して来て、大きいスクリーンに映し、みながら出来るような機会をつくっている。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】
◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時や毎日の関わりの中で、利用者との会話や行動観察等からニーズを読み取るよう努めている。家族からも情報を得ている。	◎		○	入居時に聞き取り、アセスメントシートの本人の希望欄に記録している。 その後は、本人の希望等があればタブレット端末のケース記録に記録している。
		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。	△	本人の視点に立てているか、職員同士で話し合い、見直している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族と連絡を密にとり、利用者が大切にしてきたことを伺ったり、これからについて話し合ったりしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	得た情報は個人のケース記録に書き残し、職員が把握できるようにしている。				
		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。	○	様々な視点で本人を捉えられるよう、職員間で話し合う場を設けている。				
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。	○	日頃の利用者との関わりの中で、様々な情報を得られるよう、コミュニケーションの取り方等を工夫している。家族と連絡を取る際にも、本人について伺っている。			×	入居前には、職員2～3人で利用者の自宅等を訪問して、家族や本人から情報を得ているが、その情報は、職員間の口頭での共有に止まっている。
		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。	○	日頃の関わりで得た情報を職員が目に見える形で書き残している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	言動や表情を観察して、利用者を捉えている。それぞれの言動の背景を考えるようにしている。				
		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・職員のかわり等)	△	精神面の変化があれば情報を共有し、職員間で要因を話し合っている。今までに同じような行動がなかったか、家族に伺っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	入居時に一日の過ごし方について伺っている。入居後の行動はケース記録に残し、職員全員が把握できるよう情報共有している。				
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。	○	把握した情報を職員間で共有し、ケアに活かせることはないか話し合っている。			△	話し合いは、職員が、日頃のかかわりから得た情報を持ち寄り話し合うが、支援について話し合うことが多い。 さらに、本人の視点で検討するためのもとなる情報を工夫してほしい。
		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。	△	職員で話し合うだけでなく、家族とも相談して、本人らしい生活ができるよう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。	○	できていること、できていないことを明らかにしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	得た情報を利用者の生活に取り入れることができるよう、ケアを検討している。				
		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。	○	サービス担当者会議には本人、家族にも意見を伺っている。	◎		○	家族面会時を捉えてサービス担当者会議を行い、家族の意向や利用者の希望を聞き、職員の意見等を反映して計画を作成している。
		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。	○	今までの暮らし方の中で、できることを取り入れている。				
		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。	○	計画を検討した時、家族と相談し、できる範囲で協力していただけるよう伝えている。				
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。	◎	介護計画を職員がいつでも見られるように、ケース記録のファイルに挟んでいる。			○	利用者の個人ファイルに綴じている。 新しく計画を作成した際には、業務連絡事項の閲覧板で知らせている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	日々のケース記録で、ケアの評価を行っている。小さな変化も記録に残すようにしている。			○	タブレット端末のケース記録に実践できたかを○×で入力している。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・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。	○	個別にケース記録を準備し、利用者のその日の様子を記録できるように準備し、書き残している。			○	特記することがあれば、タブレット端末のケース記録に記入している。
		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。	◎	気づいたことはすぐに職員間で情報共有し、決定したことはケース記録や申し送りノートに書き残している。			○	タブレット端末の申し送り欄に記入している。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	6か月ごと、もしくは状況の変化が生じたときに見直しを行っている。			◎	計画作成担当者が責任を持って期間を管理し、6か月ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	ケース記録で評価する中で、本人の状況に応じた内容であるか見直している。			×	特に行っていない。
		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。	○	状況の変化が生じたときは、介護計画の見直し、作成を行っている。本人、家族、職員で話し合っている。			○	退院等、状態変化時に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。	△	必要時、ユニット会議や職場内研修を設け、話し合いを行っている。			△	話し合いが必要な時、ユニット毎に、口頭で話し合っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	全員が発言できるよう、進行を工夫している。				
		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。	△	全ての職員が同じ場に参加できることが望ましいが、感染対策のため密集しないよう会議を数日に分け、人数を分散した。				
		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。	○	議事録を残し、全ての職員が閲覧できるよう準備し、確認した職員に押印してもらっている。			×	伝えるしきみは特につくっていない。
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。	○	ユニット内での連絡ノート、事業所全体の申し送りノートを作成し、さらに毎朝の申し送りでも伝えている。			○	法人からの伝達事項(研修に関すること等)は回覧しており、確認した職員は押印するしきみをつくっている。伝達が必要な内容は、すべて申し送りノートで伝達している。
		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)	◎	出勤時、必ず申し送りノートを確認している。重要なことは管理者が直接伝えている。	◎			
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者が選択できるよう、声掛けを工夫している。本人から出た希望を把握し、実現できるよう職員や家族で話し合っている。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	利用者に合わせて選択肢を準備したり、本人の発言からケアを変更したりしている。			評価 困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	◎	関わり方や声のかけ方を、利用者に合わせて工夫している。				
		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)	○	毎日の生活リズムを把握し、可能な限り本人のペースで生活できるよう情報共有し、ケアを検討している。				
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	どのような対応で利用者がどんな反応をしたのか、記録し、次のケアにいかしている。			○	職員が、春には桜の花、また、市内の国領川の川の流れや滝の宮公園などをビデオで撮影して来て、大きいスクリーンに映し、みなでみるような機会をつくっている。誕生日には職員がケーキを手作りしてお祝いしている。
		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。	○	1人ひとりゆっくりと向き合う時間を設け、表情や反応等を注意して観察している。				
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。	○	人生の先輩に学ぶ姿勢で関わっている。本人が他の人にあまり知られたくないことを話す時は、場所を選んで対応している。	◎	◎	○	法人の研修カリキュラムがあり、職員は勤務時間内に動画を見て勉強している。視聴後は、感想を書き、テストを受けるようになっている。事業所の接遇マナーリーダーになるために、法人の接遇研修を受けている途中の職員がいる。
		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。	△	本人の尊厳が守られるよう急かすような声掛けはせず、ゆっくりと柔らかい口調で話しかけている。			評価 困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	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ながら介助を行っている。	◎	羞恥心を伴うケアの際にはドアを閉めたり、他の利用者の目に入らないよう場所を変更したりする等に対応している。				
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	入室前にはドアノック、声かけを行っている。居室におられないときには入室の許可(声かけ)を行っている。			評価 困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	◎	個人情報を含む資料は施設外へ出すことがないよう注意している。				
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。	◎	可能であれば利用者にお手伝いしていただき、感謝の気持ちを伝えている。昔の風習等でわからないことは利用者に向っている。				
		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。	◎	利用者同士が話すことで精神的に安定することもあり、交流の場を設けている。				
		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う場面をつくる等)	◎	トラブルになるため一人にするのではなく、利用者が落ち着いて過ごすことができる場所を日々考えている。			○	新聞広告をみながら利用者同士でおしゃべりする時間を持てるよう場面作りしている。
		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。	○	様子を見ながら職員が間に入るようにしている。				

項目 No.	評価項目	小 目 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。	◎	入居時に情報収集を行う。本人の発言の中で出てきた人物についても、本人や家族に伺い、人間関係を把握するよう努めている。				
		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。	◎	入居前に情報収集を行う。入居後、新たに思い出されたことも情報として追加し、職員間で共有している。				
		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。	△	感染対策のため、施設から出ることが困難となった。感染状況に合わせて家族のみであるが面会できる場を設けた。				
		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。	△	感染対策のため、訪問に制限がかかってしまった。少しでも家族との時間を作ることができるよう、面会時の環境を整えた。				
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)	△	感染対策のため外出が困難となった。庭に出て、花を見たり、外の空気を吸うことができるよう工夫した。室内でも外の様子がわかるよう、景色をプロジェクターに投影した。	△	○	○	以前から継続して、週に1回、自宅に戻って鯉の餌やりができるよう職員が付き添い支援するケースがある。 利用者の受診支援時には、帰り道に、懐かしい歌を流しながら少しドライブするなど気分転換ができるよう配慮している。
		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。	×	感染対策のため外出困難となった。				
		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。	△	庭の花を見たり、空を見たりして、気分転換できる場を設けた。			△	玄関先に出て花をみたり、おやつを食べたりできるよう支援している。 さらに、日常的に利用者、職員の気分転換を図れるよう戸外に出る機会を増やしてほしい。
		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。	×	感染対策のため外出困難となった。本人や家族の希望は引き続き把握し、情報共有した。				
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。	○	質の高いケアに取り組むため、経験・知識を学ぶための勉強会を開いている。わからないことは専門職に確認している。				
		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。	◎	毎日継続してできることを行う。ラジオ体操、口腔体操等を行い自然に維持・向上できるよう取り組んでいる。				室内で過ごす時間が長いと、1日3回体操を行う時間をとり、体操する回数を増やしている。体操を続けることで、座って体操していた人が立って行えるようになったケースがある。
		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)	○	安全面を考慮しつつ、本人ができることは見守りを行っている。	○		◎	職員が利用者に本の読み聞かせを行っていたが、利用者がうまく読んでくれることが分かり、現在は、利用者に任せている。
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。	○	利用者に合わせてお手伝いをお願いしたり、歌の音頭をお願いしたりしている。				
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	できていることが継続してできるよう、内容を本人の状況に合わせて変更している。	◎	◎	◎	職員が洗濯物を取り込む様子を見ると、利用者の一人はテーブル席で準備をして、洗濯物たたまのリーダーをしてきている。タオルはこの人など、他利用者の力量に合わせて割り振りをしてくれて、自分はたたくのが難しいものを引き受けてくれている。職員は少し離れて見守り、できるだけ手や口を出さないようにしている。 元保育士の利用者にピアノを弾いてもらう場面をつくっている。
		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。	×	感染対策のため、地域と交流することが少なかった。				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	△	こだわりのある髪型があれば、家族と相談し、継続できるよう美容院を予約する等した。				
		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。	◎	こだわりのあるものや馴染みのものを、入居時に持ってきていただいている。				
		c	自己決定がしやすい利用者には、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。	○	季節に合わない服を着ているときは、他の物をさりげなく提案している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	季節に合わせた服装ができるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、口まわし、口の周囲等)	△	乱れや汚れは、本人に声をかけてから、さりげなく整えた。	◎	◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望される方はお連れしているが、他の方は訪問理美容時に希望の髪形を伝えて行っている。馴染みの関係になっているようである。				
		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。	○	状態が変わっても、身だしなみは変わることがないように工夫している。			○	訪問理容師が、利用者としてやりとりして希望を聞きながら髪を切ってくれている。 利用者にファッションカタログを見てもらい、個々の好きな服のデザインや色の傾向を知り、職員が衣類の購入を代行するケースもある。

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	今後、職場内研修に取り入れる予定である。				業者から決まった献立で食事が届き、湯煎して配膳するため、利用者が食事一連のプロセスにかかわることはほばない。各ユニットに1名ほど、下膳や食器洗いをする人がいる。 食事は、外注のため利用者の好みや旬の食材などを採り入れた献立にはなっていない。家族からの差し入れがあったり、利用者から「そばが食べたい」等の希望があったりすれば、月に1～2回ほどは食事をつくっている。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 食事について定期的に話し合う機会を持っていない。
		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。	△	感染対策のため制限があるが、お菓子作りなど、お手伝いいただける部分はお願いしている。			×	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	お手伝いいただいたことに対して感謝の気持ちを伝えている。利用者はいきいきとした表情をしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	アレルギーは把握している。苦手なものは本人や家族に確認しているが、生活の中で実際の発言からも把握している。				
		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。	○	食事の献立は決まっている。イベントに合わせて間食を工夫している。			△	
		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、いれどりや器の工夫等)	○	一人ひとりの嚥下状態に合わせて、トロミをつけたり、ペースト食にししている。				
		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。	◎	湯呑み、箸は共有ではなく、個性を大切に、馴染みを持っていただけるよう一人ひとりに準備している。筋力低下がある利用者には軽い食器を準備している。			評価困難	
		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。	◎	職員も一緒に同じテーブルで楽しく食事をしている。さりげなく見守り、サポートを行っている。			評価困難	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	重度の方も車いすへ移乗し、みなさんと一緒に食卓で食事を楽しんでいただいている。	◎		評価困難	
		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。	○	一日の水分摂取量や食事を記録し、把握している。食事が少ない方には、医師と相談し、栄養剤を取り入れる等して工夫している。				
		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。	○	水分摂取量が少なければ、ゼリーを取り入れるなどして対応している。				
		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。	×	食事の献立は湯煎状態で届くため決まっている。			×	
		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。	◎	調理方法を遵守している。				
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	毎月、歯科医師からの適切な指導・助言を受けている。今後勉強会を行う予定である。				入居時には必ず訪問歯科に検診してもらい、アドバイスを受けている。 口腔ケアを職員が支援する場合は、口腔内をみている。本人に任せている場合は、「一日に1回は確認しよう」と職員間で話している。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(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。	○	歯科医師と連携をとっている。往診の結果は記録に残し、情報を共有している。			○	
		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。	○	医師からアドバイスをいただき、実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後洗浄を行い、就寝前には義歯洗浄剤に浸けている。				
		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等)	○	利用者に合わせて、口腔ケアの介助を行っている。自身で行う方も、歯磨きを行っていただけるよう声をかけている。			評価困難	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	気になることはすぐに訪問歯科医師に相談している。				

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
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。	◎	定期的に排泄の声かけを行い、可能な範囲でトイレでの排泄が行えるよう支援している。				夜勤専門の職員を配置しており、朝の申し送り時に夜間の様子を聞きながら口頭で話し合い支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘時には腹部症状や自覚症状の確認を行っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	◎	排泄は全て記録し、どのようなパターンがあるかを把握している。				
		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。	○	本人の状況にをアセスメントして、オムツやパットの種類を変更している。	◎		○	
		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。	○	加齢や薬の副作用等要因を考え、改善策を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	利用者に合わせた時間で声掛けを行っている。排泄パターンは職員間で申し送り、失敗を防いでいる。				
		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。	○	新たにオムツを取り入れる時には、本人や家族に、現在の状況を説明し、相談した上で使用している。				
		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。	◎	日中と夜間でも排泄量が異なるため、パッドを使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	水分摂取量が少ない方にはゼリーにたくさん水分が摂れるよう取り組んでいる。日頃から運動を取り入れている。				
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）。	○	入浴の際には、必ず本人の希望を伺っている。お風呂の入り方などはその方の希望を取り入れている。	◎		○	週に2回程度、午後からの入浴を支援している。支援する際には、その都度「私が洗ってもいいですか？」等と聞きながら行っている。湯上りの髪を乾かす前に、ベンチでカルピスなどの飲み物を飲んでほっとする時間をつくっており、利用者に好評のようだ。
		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。	○	一人ひとりゆっくりと入れるよう時間をとっている。1人ひとりその都度、掃除、お湯の入れ替えを行っている。				
		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。	◎	できることは見守り、困難なところは本人と相談して介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴前に本人の希望を確認している。拒まれた場合は、理由を伺い、時間をずらしたり別日を設けたりして対応している。				
		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。	◎	入浴前は必ずバイタルサイン測定を行っている。その日の健康状態を含めて、入浴可否の最終決定を行っている。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	一人ひとりの睡眠リズムを把握している。睡眠薬変更時には睡眠パターンが変わる可能性があるため、特に注意して観察している。				現在は、半数近くの利用者が薬剤を使用している。朝食後、ウトウトする人には、居室で1時間程度寝る時間を持てるようにした。その結果、日中活動的になり、夜間も眠れるようになったような事例がある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	眠れない時にはその時の行動を観察し、眠れない要因を考えている。夜間だけでなく、日中の過ごし方も見直している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	家族にはその都度連絡している。主治医には1カ月くらいの様子を記録して報告している。日中、精神面で落ち着くことができるよう関わりや環境を工夫している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	マッサージチェアやクッションなどを利用して、本人が気持ちよく休むことができるよう工夫している。				
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。	○	本人から希望があれば、家族と連絡をとったり手紙のやり取りをしたりできるよう、家族とも調整している。				
		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。	○	できることは見守りを行い、困難な部分は本人と一緒にやっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人が希望されたときは、電話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。	○	本人に手渡しする際に、家族にも報告を行い、写真に収めて後日実際に家族にも様子が伝わるよう工夫している。				
		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。	○	入居時に家族への連絡の理解を得ている。家族からの電話を取り次いでいる。				

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
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。	△	お金の所持の意味や大切さは理解することができている。				
		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。	×	感染対策のため、買い物に出かけることが困難であった。				
		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。	×	外出は困難であるが、本人が希望するものを伺い、職員が代わりに購入した。				
		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。	△	家族と相談してお金の所持をされて入居される方もいる。				
		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。	△	お金を所持している場合は、いくら持っているか申告してもらい、毎月決まって払っているものも把握している。				
		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)。	◎	契約時、家族に対して預り金についての説明を行い、同意を得ている。預り金を使用した場合は、詳細を報告している。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	柔軟な支援が実践できるよう、多職種から意見を取り入れている。	◎		○	職員が、受診の付き添いをしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	感染対策のため、建物内に入るときは必ず検温していただいている。しかし来訪時には、来客を明るく迎え入れることができるよう玄関の飾りを工夫している。	◎	◎	○	玄関の両側に車いすの人も作業ができる高さの花壇があり、花の植え替えをする準備をしていた。玄関前は掃除が行き届いていた。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、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付けをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくりな感じになっていないか等。)	○	心地よく過ごすことができるよう、家庭的な雰囲気や光を大事にしている。年代を考慮しながら、季節ごとに飾りを作成している。	◎	◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	周りの状況に合わせて、光の調整を行っている。汚れたままとならないよう、掃き掃除や拭き掃除を行っている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	昔懐かしい音楽や映像を流している、家庭的な作業(洗濯物等)を行う時には、利用者とともに行うようにしている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	よくお話をしている利用者同士が一緒に過ごせるよう椅子を準備したり、落ち着いた雰囲気や過ごしたい方には静かな場所の提案を行ったりしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	トイレや浴室のドアは必ず閉めて対応している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居前の話の時に使い慣れたものの持ち込みをお勧めしている。	◎		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
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。	○	本人や家族の同意を得て、居室内のものの表示を行っている。また、トイレの場所も掲示しており、掲示を目印にトイレへ行く利用者もいる。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	利用者の近くに物を置くときには、利用者を与える影響を考慮している。				
		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。(ほつき、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・広告・雑誌などテーブルに置いて誰でも見ることができるようになっている。				
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)	○	セキュリティ強化のため玄関に鍵が設置された。希望があれば一緒に外へ散歩にでかけている。ユニット間は自由に行き来できるよう、鍵はなく、ドアはいつでも開閉可能である。	△	○	×	令和2年11月に玄関に鍵を付けた。解錠は、職員が行うようになっている。利用者が外に出たい時には、職員に伝えるようだ。
		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。	○	セキュリティ強化のため玄関に鍵が設置された。施設内での行動を制限することはないよう対応している。				
		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)。	○	セキュリティ強化のため玄関に鍵が設置された。しかし、外出希望があれば、職員とともに外へ出る事ができる。				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	△	本人や家族からの情報のみでは、病歴、現病についてすべてを把握できないときがあるため、医師へ確認している。				
		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。	○	決まった時間にバイタルサイン測定を行い、変化があったときにはすぐに測定し、症状を観察するようにしている。記録に残し、引継ぎを行っている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	早期に対応出来るよう、かかりつけ医に何でも相談できる関係を築いている。気になることがあればすぐに相談し、対応していただいている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人・家族の希望に合わせている。希望する医療機関等に受診できるよう受診付き添いも行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人・家族の希望に合わせている。希望する医療機関等に受診できるよう受診付き添いも行っている。				
		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。	◎	家族付添いが出来ない時は職員が付き添いを行い、受診内容など家族に報告を行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	すぐに介護サマリーを作成し、担当看護師に直接情報提供を行っている。日頃の過ごし方が伝わるように情報を記載している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	感染対策のため、お見舞いではできなかった。家族や許可を得て病院に連絡をとり、本人の情報を得た。				
		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。	△	入院時にできるだけ情報などの提供を早く行い連携を取っている。				
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。	○	情報はケース記録や申し送りノートに記載されているため、看護師も確認している。重要なことは口頭で申し送りしている。				
		b	看護職もしく訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護師と連絡が取れる状況である。かかりつけ医と相談できる関係作りができています。				
		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。	◎	少しの変化でも気が付いたことがあればかかりつけ医に相談している。				
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。	△	わからない薬剤や用法・用量は薬剤師に説明を聞いて、理解につなげている。				
		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。	○	医師の通りに日付ごとにセットしている。飲み忘れや誤薬を防ぐためにダブルチェックを行っている。配薬直前にも、名前と日付、タイミングを確認している。				
		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。	○	日頃から精神状況、排尿・排便回数、食事摂取量を確認している。特に薬剤変更時には、変化がないか観察している。				
		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。	○	本人の状態はケース記録に残し、受診時に医師へ報告している。				
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。	△	入居時や介護計画作成時に話をしているが、実際に状態の変化が起きて具体的な話し合いになることが多い。				6月には、長年事業所で暮らした利用者の看とりを支援した。事業所としては、初めての看とり支援の取り組みとなった。入居時、家族に支援について説明しているが、その後の話し合いの時期は少し遅れたように感じている。 この経験を活かして、早い段階から話し合う機会を持ってほしい。 また、入居時のアセスメントシートには、終末期の希望を記入する欄があるが、さらに、本人の希望についての情報収集に工夫してほしい。
		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。	△	入居時や介護計画作成時に本人・家族とは話し合いをしているが、かかりつけ医・協力医療機関関係者との話し合いは状態の変化が起きてからが多い。	○		○	
		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。	○	その時々状況に応じて、実施できる支援と本人・家族の希望が合致するか見極めている。				
		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。	○	本人・家族の希望によって、実現が困難であれば、説明し理解を得られるよう努めている。				
		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。	△	常時、医療行為が必要となると対応できなくなるので家族、かかりつけ医と話し合いを行いながらできる範囲で対応をしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	日頃から話しやすい関係を築くように心掛けている。悪い時だけでなく良い変化があったときも報告している。				
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。	○	職場内研修を行った。また感染マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるようにしている。				
		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。	△	感染症マニュアルを作成している。誰でもすぐに手に取れる場所に置いている。ノロウイルス発生時の嘔吐物処理の準備をしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	コロナウイルスに対する新しい情報は回覧し、全ての職員が把握できるようにした。				
		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。	◎	最新の情報収集に努めて、予防対策を行っている。コロナウイルス対策のため、換気やアルコール消毒を行っている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗いうがいを徹底して行っている。施設内のアルコール消毒や換気を行っている。来訪者にも検温、マスク着用をお願いしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族の思いを聞く機会を多く持っている。入居前には家族と話す時間を多くとったり、入居後も家族との連絡を密にしている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 月に1回程度、管理者が電話で報告を行っている。忙しい家族にはメールで報告している。また、家族に送付する利用料金請求書に本人の様子を管理者が書いている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	感染対策のため、面会が困難となった。様子が伝わるよう、定期的にお便りをお送りした。				
		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)	×	感染対策のため、家族と一緒に活動が困難となった。本人の様子が伝わるよう、電話報告を行ったり、お便りを送ったりした。	△		評価困難	
		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)	○	感染対策のため、面会が困難となった。本人の様子が伝わるよう、電話報告を行ったり、定期的にお便りをお送りした。	◎		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	電話では知りたいことや不安を伺うようにしている。				
		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)	○	認知症の影響によって今までになかった行動があることやその中でも本人らしさが残っていること等家族にお伝えし、現在の本人の状況を理解していただけるよう工夫している。				
		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)	○	変更があった際には、すぐに書面等で説明し、同意を得ている。	○		△	
		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)	×	感染対策のため、家族が集まるの行事運営は困難であった。				
		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。	○	起こりうるリスクについて説明し、少しでも安全に生活できるよう家族と対応を検討した。				
		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。	○	家族と連絡を取った時には、いつでも相談できることを伝えた。			○	
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。	◎	家族の時間に合わせて、十分な時間を取って説明を行い、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。	◎	退居の話し合いでは、具体的に説明を行っている。退居後についても納得のいく先に移ることができるよう支援している。				
		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)	◎	文書を作成し、設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。				
III.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	地域の人に対しては、設立時には説明会を開催したり、個別に説明を行ったりした。		◎		年に1回の市民一斉清掃に職員が参加している。管理者が近所の高齢者と立ち話をしたりすることもあるが、その他に地域とかかわる機会はない。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	感染対策のため交流は困難であったが、地域の方々にお会いしたときには挨拶を欠かさなかった。		△	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	感染対策のため、交流は困難であったが、施設の状況を心配して声をかけてくださる方々がいらした。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	感染対策のため、交流が困難であった。				
		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。	△	感染対策のため交流は困難であったが、日常的なあいさつはできている。				
		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)	×	感染対策のため、交流が困難であった。				
		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。	×	感染対策のため、交流が困難であった。				
		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)。	△	散髪は近所の理容院から施設に来ていただいている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。	△		△	書面で会議を行っている。 地域の人、家族の代表2名、市の担当者が参加している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。			△	利用者の状況、行事について、新型コロナワクチン接種状況について等を報告している。 サービス評価については、4月の法人変更に伴い、今回は法人変更後、初めての評価となるため、報告は今後の取り組みとなる。
		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。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。		◎	△	報告書をメンバーに送付して、後日、電話で意見や感想を聞いている。
		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。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。		◎		メンバーからは労いの言葉が多く、意見や提案はほぼないため、サービスに活かし、その結果を報告したりする取り組みには至っていない。
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	感染対策のため、参加を募っての運営推進会議の実施はできなかった。				
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。	◎	法人理念を事業所理念として実践している。日常業務の中で確認し合い、実践できるよう心掛けている。				
		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。	△	入居契約時に利用者、家族に説明している。	○	○		
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。	◎	外部研修などの情報収集し、資格取得のための外部研修に参加しやすい職場環境づくりを行っている。				法人内の施設管理者でリモートミーティングがあり、意見交換や情報交換ができるしくみがある。また、法人は管理者からの相談にすぐ応じてくれる体制で、改善策と一緒に考えてくれたりする。 法人は、働きやすい職場づくりに向けて、職員にアンケートを取っており、個々が法人に直接回答を送信するしくみになっている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	月1回の職場内研修を行っている。現場で疑問に思っていることを、研修のテーマとしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員がそれぞれやりがいを感じながら働くことができるよう、1人ひとりに意見を聞いている。				
		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)	×	感染対策のため、交流が困難であった。				
		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。	◎	職員から個別に話を聞き、業務改善を行った。実際に数値として表れているか、アンケートをとった。	◎	◎	◎	
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。	◎	研修で虐待についての内容を視聴した。				法人の研修カリキュラムに沿って勉強をしている。 法人から3か月に1回、アンケートがあり、他職員の対応や声かけなどについて気になることがあれば、法人に直接回答を送信するしくみになっている。
		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。	○	毎朝、申し送りや気になるケアについて話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、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。	○	高齢者虐待防止法について研修を行っている。 ケア方法について職員同士で話し合い、よりよいケアを実践できるよう努めている。			◎	
		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。	◎	ストレスに感じていることがないか、職員に個別に聞いている。				
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。	◎	身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。身体拘束について研修等で学んでいる。				
		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。	◎	対応を検討する時は複数の職員と話し合いを行い、身体拘束にあたらないう確認している。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束を避けることができるよう、対応を検討し、家族に説明し同意を得ている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	概要の理解はしている。今後、研修が必要である。				
		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。	△	パンフレット等で情報提供を行うなどの支援を行っている。				
		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。	△	制度利用時には必要な支援を行っている。				

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
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。	○	緊急時の対応マニュアルを作成し、連絡方法を共有している。				
		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。	△	職場内研修を行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	発生後、検討会を開催している。全ての職員が把握できるように、内容や決定事項を回覧している。				
		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。	△	予測されるリスクは、わかる範囲で職員間で共有している。				
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。	△	苦情対応マニュアルを作成している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情受付票に記入、検討している。必要な場合には、介護福祉課へ相談している。				
		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。	◎	苦情、相談に対しては、速やかに回答している。内容は、苦情報告書に記入している。				
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)	○	職員だけでなく管理者も利用者のもとへ行き、話を伺っている。			○	食事形態(手作り・配食業者)の変更を検討した際には、利用者にも、実際に食事を食べてもらい、味などの感想を聞いた。利用者から「おいしい」「食べやすい」「味付けがいい」などの感想があり、反対がなかったことから配食業者を採用した。 運営推進会議に参加する家族は機会がある。来訪時に聞いている。 職員個々に目標を立てて取り組むしくみがあり、年2回は、その目標に関して、管理者が個々に面談を行っている。 その他に、年2回、面談の機会を持って意見や提案を聞いている。
		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)	○	法人相談窓口に直接連絡している。もしくは直接連絡を取った際に伺っている。	◎		○	
		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。	△	契約時に行っている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	×	直接聞く機会を持つことはできていないが、管理者から職員の意見を伝えている。				
		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1人ひとりと話し合う機会を持ち、一緒にケアや支援について考えている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	管理者、責任者が中心となり取り組めている。				サービス評価については、4月の法人変更に伴い、今回は法人変更後、初めての評価となるため、報告は今後の取り組みとなる。
		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。	○	評価結果を報告し、職員一人ひとりが確認できるよう回覧をしている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	改善に向けて職員全員が内容を把握し、できることに取り組んでいる。				
		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。	△	適宜、意見をいただいている。評価結果については誰でも見ることが出来るようファイルし、回覧している。	○	○	評価 困難	
		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。	×	計画についてはお知らせしているが成果は報告できていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアル作成を行っている。マニュアルに目を通すよう職員に声をかけている。				6月に利用者と職員で夜間想定避難訓練を行った。事業所は地域の福祉避難所になっている。さらに、家族アンケートを参考にし取り組みを工夫してほしい。
		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。	○	定期的に訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	非常用食料や備品などの点検を定期的に行っている。				
		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。	◎	自治会の協力を得て、火災通報装置に自治会役員の電話番号を登録している。事業所を地域の災害時の避難先に登録している。感染対策のため、合同の訓練は困難であった。	△	○	○	
		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)	×	感染対策のため、共同訓練は困難であった。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	ブログで日頃の取り組みを発信している。				近所の人との立ち話の際に相談があったりするが、今後はさらに、地域のケア拠点としての取り組みに工夫してほしい。
		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。	○	地域住民から相談を受けることがあり、実際に対応している方法などをお伝えしている。		△	△	
		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)	×	感染対策のため、事業所の開放は困難である。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	感染対策のため、実習などの受け入れは困難である。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域清掃を事業所独自に行っている。			×	現在は特に取り組んでいない。