

(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 8 月 4 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3893700025
事業所名	グループホーム三崎つわぶき荘
(ユニット名)	たんぽぽユニット
記入者(管理者)	
氏名	八幡 篤
自己評価作成日	令和 3年 7月 8日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>『ここに入居して良かった』と思って頂けるグループホームを作る。</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>日常的な外出支援を目標に取り組んできた。通常期は地域行事への参加、買い物、外出ドライブを楽しむ機会があったが、コロナ禍により外出支援は難しくなってきた。ユニット単位で取り組める月行事や、GH内で地域交流ホールを利用したレクリエーションや食事を楽しむ機会を作り、外出支援の代替的なもので計画し実行してきた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所として、「入居者様に寄り添い、一人一人にあったケアに努める」という今年度の介護目標を掲げ、職員一人ひとりが利用者の立場に立った支援を心がけている。特に、今年度から、同一建物内にある地域密着型特別養護老人ホームと合同で、「ノーリフティングケア推進委員会」を立ち上げ、利用者の負担軽減や職員の安全面などの対策にも取り組んでいる。また、複合施設・事業所として、事故防止対策や感染予防、防災などの多数の委員会があり、利用者の安心した生活環境づくりにも力を入れている。</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。	○	入居前の調査時やケアプランの見直し時に希望や意向を聞いている。また日々の会話や表情から思いを汲み取るように留意している。	◎	/	○	日常生活支援の中で、職員は利用者から思いや暮らしの希望などの聞き取りをしている。発語が難しい利用者には、職員が声をかけ、表情から確認をしている。また、確認した内容や表情などは家族にも伝えて再確認するとともに、職員は記録を残し、思いや意向の把握に努めている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常の様子や表情・行動を見て、本人の視点を検出出来るように努めている。	/	/	/			
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。	○	御家族とは面会時や電話・通信にて状態をお伝えし、話す機会を持っている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	入所前の記録や日常の様子をケース記録や申し送りノートに残して共有している。	/	/	/			
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。	○	職員間で気づきを話し合い、本人の思いに添えるように努めている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前の調査時やアセスメントを参考にし、気になることがあれば、面会時や電話などでご家族に聞いている。	/	/	○	事業所では、ここ4年間は在宅から入居する利用者が少なく、施設やケアハウス、病院から入居する利用者が多くなっている。入居前の状況は、職員が利用者や家族から聞き取りをするほか、病院関係者や施設職員等からも情報収集を行い、今までの暮らしや現状の把握をしている。また、他の施設から入居した利用者で、それ以前に利用していた在宅の介護サービス事業所の担当者にも話を聞き、「ずいぶん前のことで分からない」との回答をもらうこともあるが、関係機関から少しでも多くの情報を得るため、連絡を取っている。
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。	○	ケース記録・申し送り・連絡ノート・モニタリング等を使用し、情報共有と連携を図りながら把握に努めている。	/	/	/			
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。	○	日々の様子をケース記録に残し、情報共有と状態把握に努めている。	/	/	/			
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)	○	日々の様子をケース記録に残し、職員間で話し合い、多職種とも連携を図りながら把握に努めている。	/	/	/			
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。	○	ケース記録や身体状況表に記録し、日々の変化等を把握している。	/	/	/			
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。	○	日々の会話や様子や職員の気づきをもとに、カンファレンス時やユニット会で話し合っている。	/	/	○	月1回ユニット会の中で利用者の状況を話し合うほか、6か月に1回実施する担当者会議等を活用して多職種を交えて話し合い、利用者本人の視点でのサービスが提供できるよう検討している。
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。	○	出来る事、出来ない事、出来そうな事、好きそうな事。何が不安でどうすれば喜んで頂けるかを考え話し合っている。	/	/	/			
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。	○	カンファレンスやユニット会で話し合いケアプランに反映している。	/	/	/			

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。	○	ケアプランの作成時には本人の意向や思いを確認している。普段の会話や行動からも思いや意向に繋がることを見つけて反映できるよう留意している。	/	/	/	介護計画は、利用者や家族の意向を確認するほか、事前に主治医の意見をもらい、看護師や関係者を交えて話し合い、計画作成担当者を中心に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。	○	本人やご家族の意向や要望を聞き、心身の状態や職員の意見を反映しながら介護計画を作成している。主治医や医療連携看護師にも助言をもらいケアに活かしている。	○	/	○	
		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。	△	好きなことや同施設内の知人と交流する機会が持てるよう留意している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	以前はご家族の行事参加、地域の行事にも参加していたが、コロナ禍で中止となり、面会も密越しの状態になってしまい、現在は他者との交流は少なくなっている。	/	/	/	
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。	○	いつでも見れるようにファイルに綴じて共有している。	/	/	○	ユニット内に作成した介護計画を置き、職員がいつでも確認できるようにしている。また、新しく作成した介護計画は、個別ファイルに綴じ、職員の確認後には押印をしている。ケース記録などは電子化され、パソコンを活用して入力することができる。支援内容の実施の有無を○×で入力したり、日々の利用者の様子も個別に記載したりするなど、他の職員も確認することができ、情報共有にも活用されている。さらに、日々の暮らしの様子や職員の気づきなどは、介護計画の評価時に詳しく記載され、アイデアなどを新たな計画作成時にも活用している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケース記録に残し、毎日モニタリングを行い現状確認が出来ている。また、申し送り時には状況の変化の確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	身体状況表へ記録したり、ケース記録に残している。	/	/	○	
		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。	○	ユニット会で入居者一人一人について話し合い、気づきや支援について会議録を残している。	/	/	○	
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。	○	短期目標(概ね6ヶ月)毎に見直しを行っている。	/	/	○	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。入居時のほか、状態の変化時には、1か月程度の早期に計画の見直しをしている。また、サービスの実施の有無を確認しながら、担当職員が毎月モニタリングを実施し、利用者の現状を確認している。さらに、病状の悪化時には、その都度利用者や家族、医師、関係者を交えて話し合い、現状に即した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。	○	毎日のモニタリングと月末には総括をし、現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じた場合には家族等に連絡し、見直しを行うようにしている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月職員会やユニット会を行っている。また必要時には緊急ミーティングを開催している。	/	/	○	毎月職員会やユニット会を実施している。利用者の状態の変化等が見られた場合には、その日出勤職員のほか、休日の職員にも声をかけ、参加できる職員で話し合いをしている。また、参加できない職員には、会議録や申し送りノートで確認してもらうほか、会議に参加した職員や管理者から口頭で再確認もしている。
		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。	○	参加者全員が発言できるように問いかけを行い、意見交換している。	/	/	/	
		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。	○	変則勤務の為全員の参加は難しいが、昼間の参加しやすい時間に行っている。	/	/	/	
		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くみをつくっている。	○	連絡ノートを確認してもらいながら口頭でも申し送るようにしている。きちんと伝わらない時もあるので職員間で確認している。	/	/	○	
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、共有できるしくみをつくっている。	○	ケース記録や連絡ノート等で共有している。確認できていないこともあるので、ユニット会や職員会で仕組みについて話し合いを行っている。	/	/	○	日々の申し送りのほか、会議録や申し送りノートを活用して、職員間で情報共有できるようにしている。また、各ユニットの共有スペースにはホワイトボードを設置し、全ての職員が共有すべき情報を記載している。
		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)	○	ケース記録や連絡ノート等で共有している。確認できていないこともあるので、ユニット会や職員会で仕組みについて話し合いを行っている。	○	/	/	

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	
(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。	△	施設内で出来る事は可能な限り叶えるよう努力はしている。外出は立地的にも難しく事前に希望を聞き計画しているが、コロナ禍により、外出支援が出来なくなっている。	/	/	/	朝に履く靴下や、広告を見て食べたい物を選んでもらうなど、職員は利用者に自己決定できる機会を提供している。利用者の重度化に伴い、自己決定してもらう機会が減り、職員が一連の作業的な支援になってしまうこともある。また、支援を実施する際には、必ず職員から利用者へ声をかけ、意思を確認している。さらに、レクリエーション時に無表情の利用者を含めて楽しみが持てるよう職員間で検討し、利用者一人ひとりが楽しんでもらえるよう取り組んでいる。	
		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)	○	自己決定の場面作りを大切に、生活の中で関わりを持ちながら声掛けを行っている。意思疎通が困難な方もおられるので分かりやすく声掛けを行いながら自己決定の場を作るよう努めている。	/	/	○		
		c	利用者が思いや希望を表現す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。	○	一人一人に合わせた声掛けを行いながら支援している。	/	/	/		
		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)	△	可能な限り習慣を大切にしていきたいと考えている。業務も入居者への関わりもどちらも仕事なので、その場に合わせた優先順位を決めて行っている。	/	/	/		
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	歌やレクリエーション等の興味のあることを行いながら、言葉や表情を引き出せるように、言葉がけや雰囲気作りに努めている。	/	/	/		○
		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に支援している。	○	歌やレクリエーション等の興味のあることを行いながら、言葉や表情を引き出せるよう注意深く観察し、本人の意向に沿った暮らしが出来るよう努めている。	/	/	/		
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。	○	毎月身体拘束のチェックリストで日々のケアの振り返りを行っている。言葉かけや対応に問題がある時にはユニット会や身体拘束委員会話し合いを行っている。	/	○	○	◎	身体拘束適正化委員会等で話し合い、年2回人権や尊厳などの研修会を実施しているほか、毎月チェックリストを活用して確認してもらうなど、職員は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を、常に意識して行動している。また、特に施設長は、「声かけ」の言葉に対する重要性を職員に意識づけを行い、大切な支援の一つとして位置づけている。
		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。	○	入居者のそわそわとした様子や職員への視線等のサインを気にしながらさりげなくトイレへの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。	○	異性に対する羞恥心が強い方に対しては同姓介助での入浴支援を行っている。	/	/	/	/	
		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。	○	居室への入室の際にはノックと声かけを行っている。居室掃除やシーツ交換の時には了解を得てから入るようにしている。	/	/	/	○	
		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。	○	職員一人一人が理解して守っている。	/	/	/	/	
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。	○	洗濯物干しやお盆拭き等のお手伝いを通して、職員と一緒に生活の一部を支えていることへの感謝の気持ちを日頃から伝えている。	/	/	/	事業所では利用者同士の大きなトラブルはないものの、利用者がフロア内をうろろ歩いているのを見て、他の利用者が文句を言いそうになる前に、職員が上手に仲介している。また、話の聞き上手な利用者が他の利用者の話をよく聞いてくれる場面も見られ、職員は非常に助かり、「ありがとう」などの感謝を伝えると、嬉しそうな顔が見られる。	
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	入居者同士で作業したり、一緒に過ごす時間を大切にしている。	/	/	/		/
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、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)。	○	男性入居者には本人希望で一人で座れる空間を作り、話好きの入居者同士を同席にしたりして席替えの工夫をしている。落ち着かれない入居者がいる時には聞き上手な入居者が世話役となり共有スペースで相談相手をしてきている。	/	/	/		○
		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。	○	入居者同士で良かれと思いき世話を焼くことで相手が不快な思いをする場面がある。どちらにも比はないので、職員から双方に感謝の思いを伝えトラブルが大きくなるように気をつけている。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	事前調査票や面会簿の確認を行い把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族から知れた情報をもとに入居者との会話に盛り込み地域への外出支援に取り組んでいたが、現在はコロナ禍で活動出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	地域の行事に参加すると知人にお会いすることも出来ていたが、現在はコロナ禍のため活動出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	コロナ禍のため対面の面会は行っていないが、オンラインや窓越し面会を通して対応している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナ禍のため外出支援は行っていないが、交流ホールでの行事参加や、荘外を散歩したりしながら気分転換を図っている。	△	×	○	現在のコロナ禍において、事業所では、利用者が敷地外に出る機会は受診時のみと制限されている。事業所のある建物には複合施設で、行事の時に活用する大ホールや海が眺められるベランダ、敷地内の庭先には、日中に全ての利用者がいつでも出られるよう支援している。また、管理者等は、「コロナ禍の収束後には、以前のように買い物やドライブに出かける計画や、地域行事にも参加すること」を予定している。
		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。	△	地域の退職者等にも声をかけ外出支援のサポートをお願いしたいと考えている。	/	/	/	
		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。	○	荘外への散歩では外の景色、花や草木に触れることで笑顔や穏やかな表情を引き出せるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	本人の希望というところでは引き出せていないところがある。まずはニーズの把握に努め、家族の協力を得ながら、外出支援に向けた土台作りをしていきたい。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	定期的に認知症の勉強会を行っている。事例検討では身近な入居者に焦点を当てて、周辺症状等への対応方法を話し合っている。	/	/	/	事業所では、利用者ができそうなことへのチャレンジを見守るようにしている。また、車いすのフットサポートを外して利用者が自走できるようにしたり、ごはんをおにぎりにして、自分の手で食べられるようにしたりするなど、職員は利用者の一つひとつの動作を見直し、できることを見守りながら、手を出さないような支援に取り組んでいる。
		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。	○	身体機能の低下への特徴把握は、運動動作や口腔ケア、身体状況票や排泄チェック表、ケースでの確認を行っている。日常生活で支障をきたす前に、ユニットや医療関係者と協議しながら対応している。	/	/	/	
		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)	○	できることは意欲的にされているのでさりげなく見守っている。できそうなことへのチャレンジも行う場面が増えてきている。	○	/	○	
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。	○	調理の後片付けや洗濯物干し・たたみ等、一人ひとりの出番を見つけて活躍の場を提供している。	/	/	/	手作りカレンダーの日めくりや食事の盛り付け(現在はコロナ禍で休止)、お盆拭き、洗濯たたみ、日常の家事の手伝いなど、事業所では利用者の担当を決めたり、役割や出番づくりをしたりしている。
		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。	○	認知症が進んでも一人ひとりのできることの把握に努め、調理の後片付けや洗濯物干し、たたみ等を行っている。	◎	○	○	
		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。	×	地域のイベントがコロナ禍のため中止となり、活動は出来ていない。	/	/	/	

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
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。	○	自分で選ぶ方やどちらかを選択して着てもらう方、準備した物を着る方々である。同じ服にならないように選んだり、組み合わせを考えながら身だしなみを考えている。				日中は普段着に、夜はパジャマに着替えるなど、職員は重度の利用者にもメリハリのある生活が送れるよう支援している。髭剃りを自分でできる男性利用者には自分でしてもらうほか、できない利用者には職員が介助をしている。また、月1回出張美容院の訪問があり、利用者の整髪などを整えている。さらに、訪問調査日には、全ての利用者がきちんと整容されている様子を確認することができた。
		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に整えられるように支援している。	○	本人の希望に合わせて出張美容にて髪のカットをしていただいている。重度の方でも髪を触るしぐさ等で気に始めたらカットしている。				
		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。	○	どちらかを選択して着てもらう方、準備した物を着る方もいる。同じ服にならないように選んだり、組み合わせを考えながら身だしなみを考えている。				
		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。	○	施設行事や年中行事の際にはなるべく明るい色合いの物を選んだり、最近家族が送ってくれた衣類を着てもらおうとしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりけ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)	○	起床時の整髪や日中横になられた後にも髪のみだれに注意しながらブラッシングをしている。汚れが目立つ衣類はすぐに着替えている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	特に地域の店での理容や美容の希望がないので行っていない。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	二か月に1回は出張美容でカットを行っている。			○	
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。	○	健康や生命の維持には欠かせないものであることは理解したうえで、ご自分のペースでゆっくりと楽しく食事を取ってもらっている。				献立は、担当職員が今までの献立を参考にしながら作成している。現在、買い物や食材選び、調理、後片付け等は、感染症対策で職員のみで行なっているため、コロナ禍においても、食事の一連の動作から利用者にもしてもらえることを職員間で模索するなど、少しでも利用者と一緒にできる取り組みを期待したい。また、職員が利用者の希望を聞きながら、行事食や季節の食事など、その都度献立を変更しながら調理している。ほとんどの利用者が常食で摂取することができ、状態に合わせて、一口大のサイズにカットしている利用者もいるものの、きざみやミキサー食にしている利用者はいない。食器も利用者が使用しやすい物を使用している。重度の利用者もリビングで過ごすことができているため、調理の匂いや音を感じることができる。また、現在のコロナ禍において、利用者と一緒に食卓を囲んでいないものの、職員は食事の見守りを行なっている。さらに、事業所のある建物は複合施設で、必要時には法人の栄養士にアドバイスを受けることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	△	コロナ禍になるまでは調理や片付け等は一緒に行っていたが、現在は出来ない。献立、食材選び、買い物は職員が行っている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	現在はコロナ禍のため行えていない。以前は調理の下ごしらえや後片付け等を、可能な限り行って頂き、自身や達成感に繋がるよう支援していた。				
		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。	○	苦手なものやアレルギー、病気による食事調整等は個別に分かるようにな一覧を冷蔵庫に貼りつけて、食事作りの際にはきちんと確認し把握している。				
		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がらの味のものを取り入れている。	○	行事食や季節の食材を取り入れることで季節感を感じてもらおうように努めている。			○	
		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)	○	基本常食で提供しているが、身体状況に合わせて一口大やお粥等に変更し提供している。				
		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。	○	個人用として準備し使用していただいている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ禍のため同じ食卓で食事を取ることが出来ないが、一人ひとりの様子を見守りながら必要時はさりげなくサポートしている。			○	
		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。	○	メニューを伝えたり、作業風景を見せながら会話を通し、おいしく味わって頂けるような雰囲気づくりに努めている。	○		○	
		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。	○	水分や食事量の少ない方には声かけを行ったり、好みの物への代替えにて提供している。				
		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。	○	水分摂取量の少ない方には、好みの飲み物に変更したり、水分ゼリーを作り提供している。				
		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。	○	昨年度の献立を参考にしながら1日に同じ食材の偏りや、同じメニューが続かないように注意している。調理方法が分からない時にはその都度話しあっている。			○	
		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。	◎	届いた食材はすぐに冷蔵庫や冷凍庫に保管している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	年に1回歯科医師による勉強会に参加し、口腔ケアの必要性や重要性の理解に努めている。				口腔機能アセスメントチェック表に、一人ひとりの情報が記載され、事業所では利用者の口腔内の健康状態を把握している。毎食後、利用者は居室の洗面台で口腔ケアを実施し、職員は磨き直しなどのフォローをしている。また、必要に応じて、歯間ブラシなどの使用もしている。さらに、週1回訪問歯科診療があり、利用者の口腔内の状況を確認してもらうなど、歯科医との連携も取れている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	会話や口腔ケア時に痛みやかみ合わせを確認し、必要に応じて歯科往診の依頼をしている。			○	
		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。	○	歯科医師による勉強会への参加や、往診時にアドバイスをもらいながら、口腔ケアの正しい方法を学び実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後口腔ケアへの声かけを行い、介助が必要な方へは介助を行い対応している。義歯は週2回ポリドント洗浄している				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	可能な方には義歯の洗浄、歯ブラシに歯磨き粉をつける動作をご自身にもしてもらい、口腔ケアの習慣を保って頂くよう支援している。			○	
		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。	○	週1回歯科医の往診があるので、歯の不具合がある時は事前に予約している。				
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。	○	可能な限りトイレ誘導を行い排泄を促すようにしている。身体状況に変化が見られるときには、ユニット内で話し合うようにしている。				事業所では、利用者がトイレで排泄を行うことを基本として、支援を行っている。紙パンツなどの排泄用品を使用している利用者があるものの、職員が声かけや誘導をすることにより、約3分の2の利用者は布パンツで過ごすことができている。また、利用者の状態に合わせて、適切な排泄用品の使用を職員間で検討することができている。
		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。	○	便秘が続くと食欲不振や意識消失に繋がるので、食事や水分、運動などには十分気をつけている。				
		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)	○	排泄チェック表に記入し、状態の把握に努めている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレで排泄したい、パッドを使いたくないという思いを大切にしている。状態変化に合わせてユニット会で話し合いを行い、その人に合った支援をしている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	乳酸菌や野菜を多く摂れるような食事を提供している。適度な運動と水分摂取を意識しながら対応している。				
		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。	○	排泄チェック表を確認したり、入居者の様子を見ながら適宜声かけや誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	ユニット会やカンファレンスで話し合い、状態に合わせて使用方法を考えている。状態変化のある時には必要に応じて家族に相談している。				
		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。	○	外出時での使い分けが必要な場合は対応している。				
		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)	○	乳酸菌や野菜を多く摂れるような食事を提供している。適度な運動と水分摂取を意識しながら対応している。自然排便を促し取り組んできたが、排便困難な方もいる。生命や精神の危険もあるので下剤コントロールしている方もいる。				
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)。	○	曜日や時間帯の取り決めはないが、週2回入浴をこなすために入浴日の間隔にばらつきがある。好みの温度や自分の入りたいペースで入浴を楽しんでもらっている。	◎		○	利用者は、週2回を基本として入浴することができる。夜間帯の入浴支援は難しいものの、利用者の希望に応じて、職員は入浴の順番や浴槽に浸かる時間、入浴回数など、柔軟に対応している。また、希望者には同姓介助の対応もしている。
		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。	○	個浴のためゆっくりくろいで頂いている。本人のペースに合わせて気持ち良かったと喜んでもらえる入浴を提供している				
		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。	○	できることは自分でしてもらいながら、できないところは職員がサポートしている。福祉用具を活用しながら安心した入浴が出来るよう支援している。				
		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。	○	声かけの回数、次の声かけまで置く時間、コミュニケーションを取りながら無理強いのない誘い方への工夫を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には血圧と体温の測定を行い、本人へ体調確認と入浴への同意をもらい対応している。入浴後には水分補給を行い、その時に体調の変化を確認している。				

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。	○	夜勤帯の様子をケース記録に残し、全職員が把握できるように努めている。	/	/	/	入居前から眠剤を服薬している利用者が1名いるものの、ほとんどの利用者は薬剤に頼ることなく、夜間に安眠することができている。また、職員は利用者の日中の活動量を増やしたり、眠れていない場合等は主治医と相談したりしながら、薬剤を使用しない支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	排泄が多くて休めない方へは医療に繋げ治療を行ったり、夜間不眠の方は日中の活動を増やしている。不安な思いで眠れない方へは、納得のいくまで話を聞く等の対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	安易な薬剤の使用は転倒のリスクが高まることを職員は十分に理解している。薬に頼らない取り組みをユニット内で話し合いながら、主治医の往診時には生活の変化を伝えアドバイス頂いている。	/	/	/	
		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。	○	居室で静かに休みたい方、他者の声が聞こえるリビングのソファで休みたい方など様々である。その方の思い思いで休むようになっている。	/	/	/	
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。	○	希望時には対応できる体制になっている。	/	/	/	
		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。	○	家族連絡入れた際に本人が希望すれば、電話で話してもらうよう対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ユニットに電話がありいつでも電話できる体制になっている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙を居室に貼ったり、ファイリングしていつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に手紙が届く入居者の家族もいる。家族からはいつでも電話することへの理解は得ている。	/	/	/	
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きさを理解している。	○	お金を所持することで、安心感や買い物をしたいという思いが残るので、買い物を楽しめる方には家族の同意のもと小遣いを持たせてもらっていることを職員は理解している。	/	/	/	
		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。	○	施設内にジュースの自販機があり、自由に買い物に行けるようになっている。必要物品の買い物は職員が代行して行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	以前は地域のお店に出向きおやつを買いに行くこともあったが、コロナ禍により外出の機会は無くなっている。	/	/	/	
		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。	○	お金を所持することで、安心感や買い物をしたいという思いが残るので、買い物を楽しめる方には家族の同意のもと小遣いを持たせてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	財布を持たれているが無くす可能性があることも家族は理解し納得されている。欲しいものがある時には家族に相談し購入している。	/	/	/	
		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)。	○	家族に本人がお金を無くすことがあることも十分に理解したうえで持たせてほしいという希望もあり対応している。出納帳での管理などはしていない。	/	/	/	
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。	△	多様なニーズが明確化されていない現状はあるが、急な病院受診などは家族が遠方の方が多いため、施設職員で対応している。	/	◎	○	利用者等から、外出支援の希望が多く出されるものの、現在のコロナ禍において外出制限が設けられているため、対応できていない。また、遠方の家族には、職員が同行受診の希望にも対応をしている。

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		
(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。	○	玄関の周りには花壇が植えてあり、玄関にはウエルカムボードを置き、来客者に本日の予定が分かるようにしてある。	◎	◎	◎	玄関先は、花壇やプランターに季節の花々が咲いている。玄関周辺は掃除が行き届き、整理整頓されている。また、玄関に面した窓には、「窓越し面会」と大きく書かれ、ベンチが設置されている。		
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	共有スペースの壁面コーナーには季節の壁画や花を飾っている。冬場には和室コーナーにこたつを置くなどして、季節感をだすようにしている。	○	○	○	事業所のある建物は複合施設で、地域密着型特別養護老人ホームと共用の玄関となっている。事業所内は整理整頓され、清潔感がある。共用空間には七夕飾りや写経、運動会の優勝カップなどが飾られているほか、「美人になりますように」などと利用者の願いごとが書かれた短冊も飾られている。また、ユニット間には仕切りがなく、利用者は自由に行き来することができる。さらに、浴室やトイレ、台所付きのゲストルームがあり、看取りケア時等に家族が泊まれる部屋として使用することもできる。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	音楽のボリュームや職員の私語には十分注意しながら、入居の空間作りに努めている。					◎	
		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。	○	季節に合わせた行事に参加してもらい、居心地よく過ごして頂けるように工夫している。						○
		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。	○	ソファ、リビングの自席など、気の合う仲間同士がそれぞれの思い思いに過ごされている。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	構造上は直接見えない作りになっている。						
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に家族と相談しながら、使い慣れたものを用意して頂き、居心地良く過ごせるようにしている。	○			トイレ付きの居室が、2部屋設けられている。各居室には、洗面台が備え付けられ、利用者は整容や歯磨きなどにも活用している。また、位牌や家族写真などを持ち込み、過ごしやすい空間づくりがされている。		
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かし、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。	○	一人ひとりのできることやわかることを見つけユニット会やカンファレンス等で話し合いを行い、可能な限りの自立した生活への支援を行っている。				◎		
		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。	○	入居者の不安な思いはその都度ケースに残し、ユニット会やカンファレンスで話し合いをしている。					共用空間や廊下には、「トイレはあちらです」「便所はあちらです」などと、利用者に分かりやすく表示されている。また、「井野浦はあちらです」と地域の名称が記載され、利用者が事業所内で迷わない工夫をしている。	
		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)	○	工作や裁縫の時にはお渡しして一緒に作業を行っている。共有スペースに保管してあるので、必要な時には入居者が職員に声をかけて下さり用意している。						
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)	○	自販機にジュースを買いに出かけたり、入居者の思い通りの行動に合わせてながら対応している。職員が一人しかいないときは事情を説明し、後から散歩に誘うようにしている。職員の都合で施錠することがないよう周知取り組んでいる。	◎	◎	◎	職員は内部研修等で、鍵をかけることの弊害を理解している。また、管理者も周知徹底をしており、日中に玄関やユニットの入り口は、施錠されていない。また、ユニットの入り口は、人が通るとチャイムが鳴り、職員は利用者等の様子を確認しやすくなっている。		
		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。	△	現在は対象の入居者がいないので家族と話し合っていないが、対象者がいるときには、自由に過ごしてもらうことで転倒のリスクが伴うことへの説明はしている。						
		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たてず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)。	○	自販機にジュースを買いに出かけた時は、その都度事務職員が気にかけて対応している。ユニットに戻らない時には内線を通じて連絡している。そわそわして落ち着かない様子が見られたり、居室で過ごす時間の長い場合は、集団の中に誘い、会話や歌を楽しんでいる。						

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
(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。	○	フェイスシートや事前情報、薬剤情報はいつでも見れる場所に保管し把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	ケース記録、排泄表、身体状況表を見ながら、便秘や食事量、水分量に留意しながら、必要な際にはケース記録や申し送り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。	○	日頃の変化はその都度医療連携看護師に相談している。月2回の主治医の往診で相談したり、専門医への受診が必要なケースでは、紹介状を書いて頂き、受診や入院に繋げている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居時に本人と家族に施設の主治医のところへ診察に行ってもらい、医師とも話した上で納得の元入居している。	◎			
		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。	○	家族は主治医を信頼されているので、受診した際にきちんと家族に受診結果等の連絡を入れることで安心して下さっている。				
		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。	○	家族は主治医を信頼されているので、受診した際にきちんと家族に受診結果等の連絡を入れることで安心して下さっている。主治医より日頃から家族と話し合い関係を築くことで、急変時の対応への備えがスムーズにいけることの大切さを学び実践している				
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。	○	日々の様子や本人の生活習慣等を病院での聞き取りの際伝えている。				
		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。	○	入院時には家族と同居し必要な情報を伝えている。退院に向けての支援はコロナ禍のため面会出来なかったため、家族や医療連携室から情報収集しながら対応していた。				
		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。	△	コロナ禍により面会での病院関係者との関係作りは出来なかったが、医療連携室との連絡調整はしていた。				
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。	○	日々の状態変化を特養看護師に伝えている。適宜バイタル測定を行い、異常時には24時間オンコール体制を取っている。				
		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。	○	特養看護師とは24時間オンコール体制で医療連携を取っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日頃と様子が違う時には瞬時に特養看護師に相談し、早期発見・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。	○	薬剤情報をファイリングし、いつでも見れる場所に保管している。				
		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。	○	服薬までの一連の流れのマニュアルの作成及び周知を行い、ダブルチェックを徹底し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	副作用が強く出ている場合には主治医に薬の相談をしている。臨時薬や初めての使用薬の場合には、注意深く観察しケース記録に残すようにしている。				
		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。	○	副作用が強く出ている場合には主治医に薬の相談をしている。臨時薬や初めての使用薬の場合には、注意深く観察しケース記録に残すようにしている。				

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
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。	○	入居時に看取りの指針の説明を行い同意頂いている。状態の変化に合わせてその都度家族に意向確認を行っている。	/	/	/	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等に説明している。重度化や終末期を迎えた場合には、再度利用者や家族等の希望を確認し、管理者や主治医等を交えて話し合い、方針を共有している。また、主治医の診察記録は全ての職員が確認し、現状も共有されている。さらに、看取りケア時は施設長も話し合いに参加するなど、方向性を共有した支援にも取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	状態の変化に合わせてその都度家族に意向確認を行い、終末期には穏やかな死を迎えられるよう家族、医療、他職種と密に連携を図り対応している。	○	◎	/	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	看取り期でのカンファレンスでは、介護で出来る支援を納得いくまで話し合い、話した内容を皆で共有している。日々変化があるので話した通りに行かないことも出てきて不安な職員もいるので、日々の申し送りを大切にしている。	/	/	/	
		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。	○	日頃から近況報告の際には状態の説明や変化が生じた時には今後起こりうる重度化や看取りについても触れながら、事前に施設の方針を話している。	/	/	/	
		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。	○	主治医には往診や急な場面でも相談し助言頂いている。特養看護師にもカンファレンスに参加してもらい助言頂いている。知りえた情報をチームで検討し変化に備えている。	/	/	/	
		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)	○	重度でも寝たきりにならないような取り組みを家族と話したり、通信やおたよりを通して元気な様子を見て頂いている。	/	/	/	
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。	○	コロナ禍のため外部研修はオンラインにて実施。施設内研修や感染予防対策委員会で定期的に学びの機会を設けている。	/	/	/	/
		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。	○	コロナ禍のためコロナに特化したガウンの着脱やゾーニング等を施設内の勉強会で行い、ユニットに持ち帰って皆で周知している。	/	/	/	
		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。	○	インターネットはもちろんのこと職員が個人ごとにアンテナをはり、新しい情報が入ると緊急の感染委員会を開き即座に情報共有と対策に努めている。	/	/	/	
		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。	○	インターネットはもちろんのこと職員が個人ごとにアンテナをはり、新しい情報が入ると緊急の感染委員会を開き即座に情報共有と対策に努めている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	○	出、退勤時には手洗いと消毒を行っている。また来訪者にも同様の感染取り組みを行っている。施設内に消毒の場所を増やしより一層の強化を図り支援している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人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。	○	コロナ禍のため窓越し面会が主流となっている。毎月の通信の発行や近況報告を行いながら、一緒に支えていく関係づくりをしている。				コロナ禍以前は、事業所から行事や誕生日会、家族会などの案内文書を送付し、家族の参加協力を得ることができていた。現在事業所では、行事予定や様子などを「にここ通信」にまとめて家族に送付しているほか、利用者の様子を撮った写真なども送付し、利用者の状況を伝えている。また、事業所では、窓越しによる面会や、オンライン機能を活用した面会にも対応している。面会に来れない家族には、必ず2か月に1回は電話連絡を入れ、利用者の様子を伝えたり、意見や要望などを聞いたりしている。さらに、以前に書初めの様子を撮った写真を送付した際には、家族から「昔はようよかったな」というコメントをもらうなど、利用者の日常が分かりやすいような工夫もしている。事業所便りも、以前は2か月に1回送付していたが、現在は毎月送付するようになっている。加えて、法人全体の広報誌を年4回発行し、事業所の運営上の事柄なども報告している。今後、管理者等は、「感染状況が落ち着けば、行事参加など以前のようにしていきたい」と考えている。
		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)	△	現在はコロナ禍のためゲストルームの利用はない。以前は遠方の家族の外泊利用や、看取り時には使用してもらう等の対応をしていた。				
		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)	△	現在はコロナ禍のため家族とホームでの活動を行うことはない。以前は季節行事の際には家族にお声をかけて参加してもらっていた。		○	○	
		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)	○	毎月の通信には行事や普段の様子を載せてお送りしている。定期的な近況報告にて心身の体調の変化をお伝えし、面会をお願いなどを行っている。		○	○	
		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。	○	体調面や精神面に重点を置き、家族が納得するまできちんと話し合いをしている。				
		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)	○	転倒のリスクや薬が増量になった場合は副作用の説明、認知症の進行による様々な弊害が起きることへの説明を行っている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	施設の広報や通信、運営推進会議等を通して発信している。		○	○	
		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)	△	コロナ禍のため現在は活動できていない。以前は季節行事に家族参加があり交流の場が設けられていた。				
		i	利用者一人ひとり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。	○	契約時だけではきちんと伝わらない場合もあるので、体調の変化都度支援方法の見直しを行い、その人のペースに合わせた安全安心な暮らしの提案をしている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にしている。	○	体調を崩して受診した際には連絡し、快方に向かった折にも連絡をいれるようにし顔を見れない家族の不安軽減に努めている。			○	
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。	○	契約時には家族に重要事項説明書と契約の内容を十分に説明しご理解頂いている。				
		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。	○	医療的な要素が多くなり施設での対応が困難な場合には、家族の要望を聞きながら最後まで話し合い納得のいく支援を行っている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	入居後に変更する場合には、二か月前に文章で説明を行い同意を得ている。				

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。	○	開設前に施設見学を行い理解を図っている。	/	◎	/	複合施設・事業所として、町内会には加入していないものの、コロナ禍以前は地域の運動会や文化祭、地方祭などに利用者と一緒に参加することができていた。事業所のある建物は高台にあるものの、散歩で近くまで来られる地域住民と窓越しで挨拶を交わすなど、コロナ禍においても可能な交流は継続している。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	散歩をされている方、みかん山にいられている方への挨拶、地域行事への参加を積極的に行っている。現在はコロナ禍のため地域行事が中止となり活動出来ない。	/	△	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	退職された職員や関係医療機関の方々が気にかけてくれるようになった。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	一度介護の集いの場を行政主体で開催したが、コロナ禍により今後の計画は立っていない。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	地域のお店におやつを買いにいくなような活動もしていたが、コロナ禍に伴い活動出来なくなった。	/	/	/		/
		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)	△	盆踊り交流会、茶道、喫茶ほのほ等に地域のボランティアの方々が参加してくれていたが、コロナ禍により行事の開催が出来なくなった。	/	/	/		/
		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。	△	地域のお店の利用や地域行事にも参加していたが、コロナ禍により外出できなくなった。	/	/	/		/
		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)。	○	コロナ禍により学校関係者の訪問は難しかったが、オンラインを通して交流を深めるといいう新しい取り組みが出来た。	/	/	/		/
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。	△	二か月に1回開催し、家族や地域の方、教育関係者にも参加して頂いている。現在はコロナ禍のため文書で通達している。	/	○	○	現在のコロナ禍において、集合形式の運営推進会議は約1年半開催できていないが、事業所の活動報告や外部評価の取組み状況などは、毎回参加予定の委員に書面で報告している。現在、事業所から一方的な書面報告のみに留まっているため、会議の参加予定委員に書面を持参して意見をもらったり、文書送付後に電話連絡で確認したりアンケート調査を実施したりするなど、職員間で検討することを期待したい。	
		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。	△	外部評価の報告を行い記録に残している。現在はコロナ禍のため文書で通達している。	/	/	○		
		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。	○	会議で出された意見は責任者会議や職員会議で報告し、サービスの向上に活かしている。	/	/	○		
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	行事に合わせて日程や時間調整を行っている。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	記録した議事録は玄関に置き、自由に閲覧できるようになっている。	/	/	/		

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員の意見を参考にしながら適宜理念の見直しを行っている。				
		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。	○	家族には年度初めの通信を通してお伝えしている。	○	○		
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。	○	自分の持ち回りの委員会の知識向上のための研修に参加したり、経験の浅い方は認知症の基礎関連の研修に参加している。				施設長と2人の管理者が共に、年2回職員との面談を実施している。面談時には、職員一人ひとりの「チャレンジカード」を活用した確認や助言も行っている。日頃から、気になる職員が見られる場合には、管理者等から声をかけるよう心がけている。職員から出された意見などは、内容により施設長から理事長に報告するようにしている。また、複合施設と合同で研修担当などの委員会を設け、定期的に内部研修を実施して職員のスキルアップに努めているほか、必要に応じて、外部研修に参加できる機会も設けている。
		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。	○	法人全体の年間スケジュールに沿った勉強会や、GH単体の認知症勉強会などを適宜行いながら、スキルアップに取り組んでいる。				
		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2回の面談や責任者会議では自分の思いを伝え改善できる環境になるように取り組んでいる。現場の職員間で伝わってくる思いを可能な限りくみ上げながら、やりがいや向上心を保てるように努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	町内事業所相互の運営推進会議に参加し、情報交換やネットワーク作りを努めている。コロナ禍により書面での公開で終わる場合もある。				
		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。	○	職員一人ひとりに声をかけて相談しやすい環境は作っている。それぞれの生活スタイルに合わせて勤務を調整している。	○	○	○	
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。	○	毎月権利擁護チェックを行い自己反省している。それを元に二カ月に1回の委員会の場で各部署の現状報告を行い、不適切なケアや場面はなかったかどうか確認している。				事業所では、スピーチロックや不適切なケアを発見した場合には、「グレーゾーン報告書」を記入するようになっている。発見した職員から口頭でも報告を受け、その都度管理者や施設長から該当職員へ直接確認するようにしている。また、身体拘束適正化委員会等の中でも、不適切なケア防止などの検討もしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	職員間で言葉かけが乱雑になる時には、ユニット会で話し合ったり、悩み相談しながら、良い方向に向かうよう取り組んでいる。				
		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。	○	明らかな不適切なケアが見られた場合には、ユニット間での話し合いを行い、身体拘束委員会にて協議している。発見した場合の手順はマニュアルに記してある。				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の会話や他職員からの情報をもとに改善できることはしていけるよう取り組んでいる。				
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。	○	身体拘束の勉強会や委員会活動における指針やマニュアルの見直しを行うことで各部署に周知出来ている。				
		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。	○	部署の代表が委員会の場で現況報告を行い、他部署と意見交換しユニットに持ち帰り周知している。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体的拘束や施設長はせずに、薬にも頼らずにその人らしい生活を継続出来るような取り組みを話している。それに伴い転倒のリスクが高くなることも説明している。				

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	行政のパンフレットを見たり、インターネットを各自で閲覧する程度なので極めて理解は低い。				
		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。	×	現在は行っていないが、施設全体で支援できる取り組みを考えていきたい。				
		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。	×	現在支援が必要な方がいない。				
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。	○	それぞれの事故に合わせた緊急対応マニュアルを作成し、職員間で周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	外部研修への参加、委員会や勉強会を通して、実践力を身につけるよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步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。	○	ヒヤリハットが上がった時点で大きな事故へのリスクが高い場合には、急遽職員間で話し合いの場を持ち対応を検討している。				
		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。	○	事故やヒヤリハットや日常生活における危険リスクについてはユニット会で協議している。認知症勉強会で事例検討する場合は職員会で他部署の意見も参考にしてている。				
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は作成していない。				
		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。	△	過去に1件しか苦情の例がない。苦情が寄せられた際には、速やかに手順に沿って対応できるよう努めている。				
		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。	○	苦情が寄せられた際には、速やかに手順に沿って対応し、納得が得られるようにしている。				
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)	△	カンファレンス時や主治医の往診時に生活への不安などを適宜聞いているが、入居者から言葉を聞けることがあまりない。			○	事業所では介護相談員を受け入れ、利用者の話し相手や意見を聞いてもらっていたが、現在のコロナ禍において中止している。職員が日常生活の中で利用者から意見を聞くよう努めているが、管理者等は、「意見が出されることは少ない」と感じている。また、家族からは面会時や電話連絡時等を活用して意見を聞いている。今後は、利用者や家族から要望や意見を聞けるよう、職員の聞き方や声かけを工夫するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、管理者は、職員から出された意見をもとに、浴室のシャワーチェアや、たちあつぷを購入し、利用者が安心して入浴できる体制づくりをするなど、自立支援に向けたサービスの向上にも反映できている。
		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)	○	ケアプランの意向確認や近況報告の際に確認するが特に要望を聞かれることはない。	◎		○	
		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。	×	契約時のみしか行っていない。				
		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。	○	面談や責任者会、各部署の見回りをしながら、職員に声をかけ話す機会を設けている。				
		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。	○	ユニット会や職員会での意見を責任者会を通して提案している。				

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。	○	ユニット会や職員会でサービス評価についての説明や取り組みを行っている。				外部評価の自己評価は、ユニット会等で意見を取りまとめて作成している。サービス評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているほか、職員会を活用して職員にも周知している。また、事業所から送付する「にこにこ通信」に外部評価の結果の内容をまとめて記載し、家族にも送付しているものの、報告のみに留まっているため、今後は、取り組み状況の確認について、家族や運営推進会議の委員にモニターを務めてもらったり、家族から評価結果の意見をもらったりするなど、職員間で検討することを望みたい。
		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。	○	職員会で評価の報告を行い、課題や目標を明確にしている。				
		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。	○	職員会で評価の報告を行い、課題や目標を明確にしている。				
		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。	○	運営推進会議や通信にて評価結果や今後の取り組みについて報告している。	△	○	△	
		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。	○	運営推進会議時に取り組みの成果を伝えている。				
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)	○	様々な訓練を想定しマニュアルの作成を行っている。				複合施設・事業所として、地元の消防団や家族の参加協力を得て合同訓練を計画していたが、現在のコロナ禍において実施できていないものの、協力体制は確保されている。また、複合施設は町行政から福祉避難所として指定されているほか、原子力避難所としても2階にある地域密着型特別養護老人ホームが整備され、自家発電の設備や1週間分の水や食料などの備蓄品が整備され、生活できる環境が整っている。さらに、各居室には避難方法をイラストで分かるように掲示されているほか、事業所の通用口には避難チェックリストを作成し、配備している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	防災委員長を中心に日中や夜間の時間帯を想定した訓練計画を作成し、消防署の立ち会いのもと訓練を行っている。				
		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。	○	非常用食料の備蓄やランタンの状態確認は防災委員が中心となって行っている。				
		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。	○	消防署の立ち会いのもと訓練を実施している。	○	○	◎	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	消防署の立ち会いのもと訓練を実施している。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	中高生の職場体験の受け入れを行い、介護や福祉の世界に興味をもってもらえるよう取り組んでいたが、今はコロナ禍により行えていない。				複合施設・事業所として、地域で在宅介護をしている家族に対し、「介護者の集い」の場として交流ホールを提供しているものの、相談が寄せられるまでには至っていない。今後施設長等は、地域の貢献活動等の一環として、「子供たちの広場」として、活動できる場の提供を予定している。また、事業所では、地元高校生とのオンライン交流やインターシップ受け入れるなどの活動にも協力しており、地域の福祉施設の拠点として活動を継続できることを期待したい。
		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。	×	相談支援は行えていない。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	地域を巻き込んだイベントや集いの場の提供は行えていない。				
		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。	△	中高生の職場体験の受け入れを行っていたが、今はコロナ禍により受け入れていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	運営推進会議等で左記の各機関との連携は取っている。コロナ禍で地域イベントが中止になるまでは積極的に参加していた。			○	

(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 8 月 4 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3893700025
事業所名 (ユニット名)	グループホーム三崎つわぶき荘 ひまわりユニット
記入者(管理者) 氏名	梶原 仁美
自己評価作成日	令和 3年 7月 8日

<p>【事業所理念】</p> <p>『ここに入居してよかった』と思って頂けるグループホームを作る。</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>新型コロナウイルス感染症が流行する以前は、誕生月の外食や、ショッピング、また地域の行事への参加、地区の消防団との合同避難訓練等行っていたが、全ての行事など中止や縮小のため行っていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所として、「入居者様に寄り添い、一人一人にあったケアに努める」という今年度の介護目標を掲げ、職員一人ひとりが利用者の立場に立った支援を心がけている。特に、今年度から、同一建物内にある地域密着型特別養護老人ホームと合同で、「ノーリフティングケア推進委員会」を立ち上げ、利用者の負担軽減や職員の安全面などの対策にも取り組んでいる。また、複合施設・事業所として、事故防止対策や感染予防、防災などの多数の委員会があり、利用者の安心した生活環境づくりにも力を入れている。</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。	○	入居前の調査時やケアプランの見直し時には希望や意向は聞いている。また、普段の会話や表情から希望や意向をくみ取れるように努めている。	◎	/	○	日常生活支援の中で、職員は利用者から思いや暮らしの希望などの聞き取りをしている。発語が難しい利用者には、職員が声をかけ、表情から確認をしている。また、確認した内容や表情などは家族にも伝えて再確認するとともに、職員は記録を残し、思いや意向の把握に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常の様子や表情・行動などで本人の視点にたち、どうすればいいか話し合うように努めている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族とは面会時や電話にて状態をお伝えし話をする機会がある。	/	/	/	
		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。	○	入居前の調査票や日常の様子を残したケース記録や申し送りファイル、ケアプランにて共有している。	/	/	/	
		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。	○	普段の業務の中やサービス担当者会議で話し合い本人の思いにそえるように気をつけている。	/	/	/	
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。	○	入居前の調査時やアセスメントを参考にしている。また、気になることは面会時や電話などで確認をするようにしている。	/	/	○	事業所では、ここ4年間は在宅から入居する利用者が少なく、施設やケアハウス、病院から入居する利用者が多くなっている。入居前の状況は、職員が利用者や家族から聞き取りをするほか、病院関係者や施設職員等からも情報収集を行い、今までの暮らしや現状の把握をしている。また、他の施設から入居した利用者で、それ以前に利用していた在宅の介護サービス事業所の担当者にも話を聞き、「ずいぶん前のことで分からない」との回答をもらうこともあるが、関係機関から少しでも多くの情報を得るため、連絡を取っている。
		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。	○	ケース記録や申し送り、連絡ノートまたアセスメント等を使用し情報の共有をし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	△	日々の様子をケース記録を残し職員間での情報を共有し把握に努めている。	/	/	/	
		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)	△	日々の様子をケース記録を残し職員間での情報を共有し把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	ケース記録や身体状況表に記録し日々の変化などの把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の会話や様子、職員の気づきをもとにユニット会やカンファレンスを行い話し合っている。	/	/	○	月1回ユニット会の中で利用者の状況を話し合うほか、6か月に1回実施する担当者会議等を活用して多職種を交えて話し合い、利用者本人の視点でのサービスが提供できるよう検討している。
		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。	○	できること、できないこと、何が不安でどうすれば喜んでいただけるかを考えながら話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	ユニット会やカンファレンスで話し合い、ケアプランに反映している。	/	/	/	

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。	○	普段の何気ない会話や表情から思いや意向を見つけて反映できるように努めている。				介護計画は、利用者や家族の意向を確認するほか、事前に主治医の意見をもらい、看護師や関係者を交えて話し合い、計画作成担当者を中心に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。	○	本人や家族から意見や要望を聞き、本人の状態や職員の意見を反映しながら介護計画書を作成している。また、往診時には主治医より助言をもらいケアに生かしている。	○		○		
		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。	△	お花がお好きな方には水やりと一緒に頂いたり、漬物づくりと一緒にしていただくなどを盛り込んだ内容となっている。					
		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。	△	以前はご家族の面会回数を増やしていただいたり地域行事への参加へ協力をして頂いていたが現在はコロナウイルス感染予防のため行っていない。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	いつでも見られるようにファイリングしている。			○	ユニット内に作成した介護計画を置き、職員がいつでも確認できるようにしている。また、新しく作成した介護計画は、個別ファイルに綴じ、職員の確認後には押印をしている。ケース記録などは電子化され、パソコンを活用して入力することができる。支援内容の実施の有無を○×で入力したり、日々の利用者の様子も個別に記載したりするなど、他の職員も確認することができ、情報共有にも活用されている。さらに、日々の暮らしの様子や職員の気づきなどは、介護計画の評価時に詳しく記載され、アイデアなどを新たな計画作成時にも活用している。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケース記録やモニタリングを行い現状確認ができるようにしている。また、申し送り時には状況の変化の確認を行っている。			○		
		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。	○	身体状況表への記入や毎日の様子をケース記録に残している。ケース記録に関しては病院受診が必要になる場合もあるため、詳細に残すように心がけている。			○		
		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。	○	サービス担当者会議やユニット会議で話し合い会議録に残している。			○		
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。	○	6ヶ月に1回見直しを行っている。また状態の変化が見られた場合にも見直しを行っている。			○	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。入居時のほか、状態の変化時には、1か月程度の早期に計画の見直しをしている。また、サービスの実施の有無を確認しながら、担当職員が毎月モニタリングを実施し、利用者の現状を確認している。さらに、病状の悪化時には、その都度利用者や家族、医師、関係者を交えて話し合い、現状に即した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。	○	毎日モニタリングを行い、月末には総括をし現状確認を行っている。			○		
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じた場合には、家族等へ連絡し見直しを行うようにしている。			○		
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	職員会やユニット会を行い、また必要時にはミーティングを行うようにしている。			○	毎月職員会やユニット会を実施している。利用者の状態の変化等が見られた場合には、その日出勤職員のほか、休日の職員にも声をかけ、参加できる職員で話し合いをしている。また、参加できない職員には、会議録や申し送りノートで確認してもらうほか、会議に参加した職員や管理者から口頭で再確認もしている。	
		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。	○	参加者全員が発言できるように問いかけを行い、意見交換をしている。					
		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。	○	変則勤務のため全員の参加は難しい。希望体ではない日を選び昼間に開催するようにしている。					
		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くみをつくっている。	○	連絡ノートや口頭で申し送るようにしているがきちんと伝わらないことがある。ユニット会で仕組みについて話し合いを行っている。			○		
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	ケース記録や連絡ノートなどで共有している。確実にできていないこともあるためユニット会で仕組みについて話し合いを行っている。			○	日々の申し送りのほか、会議録や申し送りノートを活用して、職員間で情報共有できるようにしている。また、各ユニットの共有スペースにはホワイトボードを設置し、全ての職員が共有すべき情報を記載している。	
		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)	○	ケース記録や連絡ノートなどで共有している。確実にできていないこともあるためユニット会で仕組みについて話し合いを行っている。	○				

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
(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。	△	施設内でできることは可能な限り叶える努力はしている。外出については現状コロナウイルス感染予防のため行っていない。				朝に履く靴下や、広告を見て食べたい物を選んでもらうなど、職員は利用者により自己決定できる機会を提供している。利用者の重度化に伴い、自己決定してもらう機会が減り、職員が一連の作業的な支援になってしまうこともある。また、支援を実施する際には、必ず職員から利用者へ声をかけ、意思を確認している。さらに、レクリエーション時などに無表情の利用者を含めて楽しみが持てるよう職員間で検討し、利用者一人ひとりが楽しんでもらえるよう取り組んでいる。
		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)	△	生活の中で関わりながら自己決定の場面の機会を作っている。意思疎通が困難な方にはわかりやすい声かけを行いながら自己決定の場面を作るように努めている。			○	
		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。	△	ひとりひとりに合わせた声かけを行うように努めている。				
		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)	○	可能な限り習慣を大切にしている。起床の時間や食事は声かけは行いがその日の状況に合わせて対応している。また、入浴の長さ、入りたいかは本人に任せている。				
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	歌やレクリエーションなど興味のあることを通して表情や言葉が引き出せるような言葉がけや雰囲気作りを努めている。			○	
		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。	△	歌やレクリエーションなど興味のあることを通して表情や反応を注意深く観察し本人の意向に沿った暮らしができるように努めている。				
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。	○	介助時には声をかけ同意を得てから介助に入るようにしている。また、毎月身体的拘束適正化委員会による自己評価を行い職員ひとりひとりがケアを見直し意識し行動するようにしている。	○	○	◎	身体拘束適正化委員会等で話し合い、年2回人権や尊厳などの研修会を実施しているほか、毎月チェックリストを活用して確認してもらうなど、職員は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を、常に意識して行動している。また、特に施設長は、「声かけ」の言葉に対する重要性を職員に意識づけを行い、大切な支援の一つとして位置づけている。
		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。	○	声のトーンや、早さ、口調に注意しながら声をかけているが、耳が遠い方もおられるため、声が大きくなってしまふことがある。			○	
		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。	○	希望者には同性介助にて入浴して頂いている。また、排泄介助には同意を得てから入るようにしている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室へ入る際にはノックをしてから入るようにしている。また、居室掃除やシーツ交換時には同意を得てから行うようにしている。			○	
		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。	○	職員ひとりひとりが理解し守っている。				
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、利用者に助けを求め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。	○	洗濯物干しやシーツ掛けなど手伝って頂き、常に感謝の気持ちを言葉にし伝えている。				事業所では利用者同士の大きなトラブルはないものの、利用者がフロア内をうろろ歩いているのを見て、他の利用者が文句を言いそうになる前に、職員が上手に仲介している。また、話の聞き上手な利用者が他の利用者の話をよく聞いてくれる場面も見られ、職員は非常に助かり、「ありがとう」などの感謝を伝えると、嬉しそうな顔が見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で作業したり一緒に過ごす時間を大切にしている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、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)。	○	お互いを気かけながら孤立しないように自然な関係性ができている。また、トラブルが起きた時には職員が間に入り対応している。			○	
		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より不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り対応している。また、必要に応じて席替えも検討している。				

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
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。	○	入居前の調査票や面会者の確認を把握に努めている。	/	/	/	
		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。	△	故郷訪問や地域への外出で馴染みの場所の把握に努めていたが現在コロナウイルス感染予防のため外出は行っていない。ホールから生まれ育った場所を見ながら職員と話をしたりすることで把握に努めている。	/	/	/	
		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。	×	地域の行事に参加したりデイサービスとの交流を図り関係を途絶えないように努めていたが現在はコロナウイルス感染予防のため外出など行っていない。	/	/	/	
		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。	△	現在はコロナウイルス感染予防のため窓越し面会やオンライン面会のみしか行っていない。	/	/	/	
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)	△	現在コロナウイルス感染予防のため外出は行っていないが天気の良い日には敷地内の散歩を行っている。	△	×	○	現在のコロナ禍において、事業所では、利用者が敷地外に出る機会は受診時のみと制限されている。事業所のある建物は複合施設で、行事の時に活用する大ホールや海が眺められるベランダ、敷地内の庭先には、日中に全ての利用者がいつでも出られるよう支援している。また、管理者等は、「コロナ禍の収束後には、以前のように買い物やドライブに出かける計画や、地域行事にも参加すること」を予定している。
		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。	×	現在コロナウイルス感染予防のため外出は行っていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	○	天気の良い日には敷地内の散歩を行っている。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	ひ孫の運動会見学や故郷訪問を行っていたが、現在はコロナウイルス感染予防のため外出は行っていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会を通して認知症の理解に努めている。ケアに自信がない時などはユニット会や職員会で話し合うようにしている。	/	/	/	事業所では、利用者ができそうなことへのチャレンジを見守るようにしている。また、車いすのフットサポートを外して利用者が自走できるようにしたり、ごはんをおにぎりにして、自分の手で食べられるようにしたりするなど、職員は利用者の一つひとつの動作を見直し、できることを見守りながら、手を出さないような支援に取り組んでいる。
		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。	○	毎日の荘内散歩や体操、口腔体操を行っている。また、身体状況表への記入をしながら確認を行っている。	/	/	/	
		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)	○	できるだけ自分で行って頂けるように、見守りを行い出来ないところは介助を行っている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	お盆拭きや選択などひとりひとりが得意なことを毎日の役割として行って頂いている。	/	/	/	手作りカレンダーの日めくりや食事の盛り付け(現在はコロナ禍で休止)、お盆拭き、洗濯たため、日常の家事の手伝いなど、事業所では利用者の担当を決めたり、役割や出番づくりをしたりしている。
		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。	○	得意なことを毎日の役割として行っていただき、張り合いのある生活を送れるように支援している。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の文化祭へ出品する為一緒に作品作りを行っていたが、コロナウイルス感染予防対策の為中止となり行っていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	△	着替えの時には選んで頂くようにしているが、季節に関係なく着ようとするため、職員よりになることがある。				日中は普段着に、夜はパジャマに着替えるなど、職員は重度の利用者にもメリハリのある生活が送れるよう支援している。髭剃りを自分でできる男性利用者には自分でしてもらうほか、できない利用者には職員が介助をしている。また、月1回出張美容院の訪問があり、利用者の整髪などを整えている。さらに、訪問調査日には、全ての利用者がきちんと整容されている様子を確認することができた。
		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に整えられるように支援している。	△	本人の希望にそってカットを行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	声かけの工夫をしながら選んで頂くようにしている。				
		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。	△	施設内で開催している盆踊り交流会には希望者の方には浴衣を着て頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさし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)	○	汚れた部分は他の方に見えないようにしたり、着替えて頂くようにしている。男性の方はご自分でひげを剃られているがそり残しがある場合には声をかけたり介助を行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	以前は希望される方には地域にあるお店へ行けるように支援していたが、現在はコロナウイルス感染予防のため外出支援を行っていない。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	定期的に出張美容で支援を行っている。			○	
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。	○	食事の重要性を理解したうえで健康状態を把握し楽しみながら食事をとって頂けるように努めている。				献立は、担当職員が今までの献立を参考にしながら作成している。現在、買い物や食材選び、調理、後片付け等は、感染症対策で職員のみで行なっているため、コロナ禍においても、食事の一連の動作から利用者にもしてもらえらることを職員間で模索するなど、少しでも利用者と一緒にできる取り組みを期待したい。また、職員が利用者の希望を聞きながら、行事食や季節の食事など、その都度献立を変更しながら調理している。ほとんどの利用者が常食で摂取することができ、状態に合わせて、一口大のサイズにカットしている利用者もいるものの、きざみやミキサー食にしている利用者はいない。食器も利用者が使用しやすい物を使用している。重度の利用者もリビングで過ごすことができているため、調理の匂いや音を感じることができる。また、現在のコロナ禍において、利用者と一緒に食卓を囲んでいないものの、職員は食事の見守りを行なっている。さらに、事業所のある建物は複合施設で、必要時には法人の栄養士にアドバイスを受けることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	△	調理や後片付けなど可能な限り一緒に行っていたが、コロナウイルス感染予防のため現在は職員が行っている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	以前は調理や盛り付け後片付けなど一緒に行うよう努めていたが、現在はコロナウイルス感染予防のため殆ど行っていない。				
		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。	○	苦手な物やアレルギーなどの食品に対しては冷蔵庫に貼り職員が把握している。また、嗜好品に対しては普段の会話からも聞き取り把握に努めている。				
		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がらの味を取り入れている。	○	季節の野菜を使用するなどして季節を感じていただけるように努めている。			○	
		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、いりどりや器の工夫等)	○	基本常食で提供しているが、利用者一人一人の状態に合わせ食事形態の見直しを行っている。				
		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。	○	入居時に持って来られたものを使用しているが、利用者の状態に合わせて使いやすい物に変更している。			○	
		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しげなく行っている。	○	以前は同じテーブルで食事をとっていたが、コロナウイルス感染予防のため現在は少し離れたところで食事をとっているが、認知症の進行により食べる事が分からない時がある入居者様の隣で食べたり臨機応変に対応している。			○	
		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。	○	現在重度な方はおられないが、普段からメニューや使用する材料などを伝え美味しく食べて頂けるような雰囲気づくりに努めている。	○		○	
		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。	○	カロリーや栄養のバランスは出来ていないが、食事や水分の摂取量が少ない方には声かけを行ったり好きなものへ代替え提供している。				
		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。	○	ふりかけを使用したりゼリーを作り食べて頂いたりし食事や水分の摂取量には十分気をつけている。				
		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。	○	併設の特養の栄養士が作成した献立を参考に使用している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	届いた食材はすぐに冷蔵庫や冷凍庫に入れ保存している。また週1回冷蔵庫掃除を行い賞味期限の確認も行っている。調理道具にも十分気をつけている。				

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。	○	口腔ケアの重要性や必要性を理解したうえで、それぞれに合った口腔ケアグッズを使い分け口腔ケアを行っている。				口腔機能アセスメントチェック表に、一人ひとりの情報が記載され、事業所では利用者の口腔内の健康状態を把握している。毎食後、利用者は居室の洗面台で口腔ケアを実施し、職員は磨き直しなどのフォローをしている。また、必要に応じて、歯間ブラシなどの使用もしている。さらに、週1回訪問歯科診療があり、利用者の口腔内の状況を確認してもらうなど、歯科医との連携も取れている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアを行う際には口腔内の確認をし、健康状況の把握に努めている。自立度の高い方には普段の様子や食事の摂取状況を確認しながら把握に努めている。			○	
		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。	○	毎週歯科往診がありその際にアドバイスを頂いたり、毎月口腔ケアマネジメント計画書を作成し指導を頂いている。また全職員が確認できるようにファイリングしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	可能な限りご自分で行って頂いている。				
		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)	○	可能な限りご自分で行って頂いている。また、磨き残しがある方には職員が介助を行っている。			○	
		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。	◎	週に1回歯科往診があり、必要に応じて受診している。また、予定を立て年に1回はみて頂くようにしている。				
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。	○	安易に紙パンツやおむつを使用しないようにしている。できるだけトイレでの排泄を促すようにしている。状態の変化がみられたときにはユニット内で話し合うようにしている。				事業所では、利用者がトイレで排泄を行うことを基本として、支援を行っている。紙パンツなどの排泄用品を使用している利用者があるものの、職員が声かけや誘導をすることにより、約3分の2の利用者は布パンツで過ごすことができている。また、利用者の状態に合わせて、適切な排泄用品の使用を職員間で検討することができている。
		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。	○	理解しており食事・水分・運動には十分気をつけている。				
		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)	○	排泄チェック表に記入し把握に努めている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレで排泄をしたいという思いを大切に、安易におむつにしないようにしている。状態の変化に応じてユニット会等で話し合い、状態にあった支援を行っている。	◎		◎	
		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。	○	要因や誘因についてユニット会等で話し合い、腹部マッサージや朝食時週1回ヨーグルトを提供するなど改善に向けた支援を行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を確認しながら声かけや誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	ユニット会やカンファレンスで話し合い、必要に応じて合うものを使用している。また、ご家族にも相談している。				
		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。	○	ひとりひとりの状態に合わせて昼夜の使い分けを行っている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	下剤を使わない自然排便のためヨーグルトの提供や腹部マッサージを行っているが、運動量の低下などで下剤を使用することがある。				
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)	△	曜日や時間設定は希望に添えていない。希望者には同性介助で入浴して頂き、入浴の長さ、温度、回数は希望に添えるように努めている。	◎		○	利用者は、週2回を基本として入浴することができる。夜間帯の入浴支援は難しいものの、利用者の希望に応じて、職員は入浴の順番や浴槽に浸かる時間、入浴回数など、柔軟に対応している。また、希望者には同性介助の対応もしている。
		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。	○	個室のためゆっくり入浴して頂いている。				
		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。	◎	できるところは自分で行って頂き、できないところは支援している。				
		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。	○	無理強いはせず、声かけの工夫をしながら気持ちよく入浴して頂けるように支援している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には血圧測定や検温を行い健康状態を確認したうえで入浴を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間帯の様子をケース記録に残し全職員が把握できるように努めている。	/	/	/	入居前から眠剤を服薬している利用者が1名いるものの、ほとんどの利用者は薬剤に頼ることなく、夜間に安眠することができている。また、職員は利用者の日中の活動量を増やしたり、眠れていない場合等は主治医と相談したりしながら、薬剤を使用しない支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を増やしたり落ち着ける環境作りに努めている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中・夜間の様子を詳しくケース記録に残し、職員間で話し合いを行い看護師や主治医に相談している。	/	/	/	
		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。	○	休みたいときに休みたい場所で休んで頂けるように配慮し、本人のペースで安心して休息ができるように支援している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望時には行える状態である。携帯電話を持たれている方もおられる。	/	/	/	
		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。	○	電話がかかってきたら本人にかわり対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ユニットに電話がありいつでも電話ができるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	居室に貼ったりいつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	電話や手紙など送って頂けている。本人が話したいときには電話を掛けることについての理解も得られている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているが、ご家族には現金を預からないことを説明している。	/	/	/	
		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。	○	施設内で自由にジュースを買われることはあるが必要物品の購入は職員が代行に行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	利用者様と一緒に出掛けても気軽に声をかけて頂いたりし買い物しやすい環境が出来ているが、現在は新型コロナウイルス流行のため買い物支援は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	入居時に現金は預からない事を説明し同意いただいている。希望があり、家族の同意があれば少額のお金を所持できるようになっている。	/	/	/	
		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。	○	欲しいもの・必要なものがあれば家族へ相談し購入している。	/	/	/	
		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り、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭の管理は家族が行っている。何かを購入する場合には家族に了承を得て購入している。	/	/	/	
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。	△	希望や状態にそったサービスが提供できるように努めているが、現在新型コロナウイルス流行のため、外出の支援は行っていない。	/	◎	○	利用者等から、外出支援の希望が多く出されるものの、現在のコロナ禍において外出制限が設けられているため、対応できていない。また、遠方の家族には、職員が同行受診の希望にも対応をしている。

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	
(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。	○	玄関の周りには花壇があり、また玄関にはウエルカムボードを置いている。	◎	◎	◎	玄関先は、花壇やプランターに季節の花々が咲いている。玄関周辺は掃除が行き届き、整理整頓されている。また、玄関に面した窓には、「窓越し面会」と大きく書かれ、ベンチが設置されている。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	季節の壁画や花を飾ったり、ソファや藤掛けを置き居心地のいい空間作りに努めている。	○	○	○	事業所のある建物は複合施設で、地域密着型特別養護老人ホームと共用の玄関となっている。事業所内は整理整頓され、清潔感がある。共用空間には七夕飾りや写経、運動会の優勝カップなどが飾られているほか、「美人になりますように」などと利用者の願いごとが書かれた短冊も飾られている。また、ユニット間には仕切りがなく、利用者は自由に行き来することができる。さらに、浴室やトイレ、台所付きのゲストルームがあり、看取りケア時等に家族が泊まれる部屋として使用することもできる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	声のトーンなど不快な音には十分注意し、換気や掃除は毎日行っている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合わせた行事に参加してもらい居心地よく過ごして頂けるよう工夫している。					
		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。	○	それぞれ思い思いの場所で過ごせるようソファを置くなどしている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	直接見えない作りになっている。					
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時には家族に依頼して家族の写真や使い慣れた家具等馴染みのあるものを持ち込んで頂き居心地よく過ごせるようにしている。	○			トイレ付きの居室が、2部屋設けられている。各居室には、洗面台が備え付けられ、利用者は整容や歯磨きなどにも活用している。また、位牌や家族写真などを持ち込み、過ごしやすい空間づくりがされている。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	一人ひとりの「わかること」や「できること」をカンパレンスやユニット会で話し合い今ある力を発揮して可能な限り自立した生活が送れるように支援している。			◎	共用空間や廊下には、「トイレはあちらです」「便所はあちらです」などと、利用者に分かりやすく表示されている。また、「井野浦はあちらです」と地域の名称が記載され、利用者が事業所内で迷わない工夫をしている。	
		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。	○	不安や混乱など利用者の行動・言動をケース記録に残しユニット会などで検討している。					
		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)	○	個人で持たれている方もいるが、共有スペースに置いていない。使用したい時には渡せるようにしている。					
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)	○	鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は鍵をかけず所在確認を行っている。ユニット入り口にはチャイムをつけている。	◎	◎	◎	職員は内部研修等で、鍵をかけることの弊害を理解している。また、管理者も周知徹底をしており、日中に玄関やユニットの入り口は、施錠されていない。また、ユニットの入り口は、人が通るとチャイムが鳴り、職員は利用者等の様子を確認しやすくなっている。	
		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。	○	施錠を望まれる家族はいない。今後安全優先のため施錠を望まれた場合には話し合いが行えるようにしていきたい。					
		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)。	○	日中ユニットの入り口は鍵をかけないようになっている。また、玄関は自動ドアでチャイムが鳴るようになっているので人の出入りがわかる。					

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。	○	フェイスシートや薬剤情報を置き、いつでも見れるようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	ケース記録や身体状況表、排泄チェック表に残し身体の変化や異常のサインを早期に発見できるように努めている。				
		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。	○	いつでも看護師や主治医に相談できる環境となっている。				
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。	○	全員協力医が主治医となっている。専門医への受診は相談しながら行っている。	◎			
		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。	○	相談し了承を得たうえで協力医が主治医となっている。				
		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。	○	可能な家族には受診に同行していただいている。難しい場合には結果のみ報告している。本人には一緒に説明を聞いてもらっている。				
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。	△	口頭にて説明を行っていたが今後は作成したサマリーを使用していきたい。				
		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。	○	入院時には家族同席のもと必要な情報を伝え、安心して治療ができるように支援している。また、入院中には面会へ行き状態把握に努めている。退院時には医療連携室を通じて情報交換や相談を行っている。				
		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。	△	入院時に医療連携室を通じて情報交換や相談を行っている。				
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。	○	併設の特養に看護師へ利用者の状況を報告している。また、2週間に1回看護師によるバイタル測定を行い、医療面の助言をもらっている。看護師とは24時間連絡が取れ医療連携体制も整えている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間連絡が取れ医療連携体制が整えられている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	いつもと様子が違うときには小さな事でも看護師に相談し、早期発見・治療ができるように努めている。				
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。	○	薬剤情報をファイリングし見やすい場所に置き理解に努めている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	飲み忘れや誤薬には十分注意し医師の指示どおり服薬できるように支援している。服薬までの一連の流れについては掲示している。				
		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。	○	日々の状態を確認している。また、状態や様子はケース記録に残している。				
		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。	○	状態の変化や経過を細かく記録に残し往診時には主治医へ伝えるようにしている。				

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
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。	○	看取りの指針を定め入居時に説明を行い、同意を得ている。重度化した場合には家族の意向を確認しながら、家族・医師・看護師・職員が連携しやすらかな最期を迎えられるような支援に取り組んでいる。	/	/	/	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等に説明している。重度化や終末期を迎えた場合には、再度利用者や家族等の希望を確認し、管理者や主治医等を交えて話し合い、方針を共有している。また、主治医の診察記録は全ての職員が確認し、現状も共有されている。さらに、看取りケア時は施設長も話し合いに参加するなど、方向性を共有した支援にも取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	○	看取りの指針を定め他職種や主治医と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。	○	終末期の対応経験が少ない職員が多い為看取りに対して不安な思いを持っている。勉強会や研修への参加を増やしていきたい。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	看取りの指針を定め入居時に説明を行い同意を得ている。	/	/	/	
		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。	○	状態の経過や変化を細かく記録に残し家族や主治医、特養の看護師との連携が図れる体制を整えている。	/	/	/	
		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)	○	面会時に話をしたり、看取り後グリーフケアとしてお手紙を書いている。	/	/	/	
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。	○	外部研修に参加したり、年2回感染予防対策委員会が主体となり内部研修を行い定期的に学ぶ機会がある。	/	/	/	/
		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。	○	施設内の研修で感染時の対応をデモンストレーションで行っている。また、感染キッドも各ユニットに置いてあり、その中には手順を書いたものも入れている。	/	/	/	
		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。	○	施設長や感染委員長が中心となり最新情報を入手し発信している。また、主治医に地域の感染状況も聞くようになっている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	施設長や感染委員長が中心となり最新情報を入手し発信している。また、主治医に地域の感染状況も聞くようになっている。	/	/	/	
		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。	○	出勤時には手洗いや消毒、検温を行っている。現在コロナウイルス感染予防のため施設内へ入っていただく方は限られているが、同様の対応をして頂いている。入居者の方々には排泄後の手洗いや毎食前の手洗いを行っていただくよう声かけを行っている。手洗いはペーパータオルを使用している。	/	/	/	

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。	○	現在コロナウイルス感染予防のため以前より面会が難しくなっている。日々の様子の写真や通信をお送り近況をお伝えしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所から行事や誕生日会、家族会などの案内文書を送付し、家族の参加協力を得ることができていた。現在事業所では、行事予定や様子などを「にこにこ通信」にまとめて家族に送付しているほか、利用者の様子を撮った写真なども送付し、利用者の状況を伝えている。また、事業所では、窓越しによる面会や、オンライン機能を活用した面会にも対応している。面会に来れない家族には、必ず2か月に1回は電話連絡を入れ、利用者の様子を伝えたり、意見や要望などを聞いたりしている。さらに、以前に書初めの様子を撮った写真を送付した際には、家族から「昔はようよかったな」というコメントをもらうなど、利用者の日常が分かりやすいような工夫もしている。事業所便りも、以前は2か月に1回送付していたが、現在は毎月送付するようになっている。加えて、法人全体の広報誌を年4回発行し、事業所の運営上の事柄なども報告している。今後、管理者等は、「感染状況が落ち着けば、行事参加など以前のようにしていきたい」と考えている。
		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)	△	ゲストルームを用意しているが、現在コロナウイルス感染予防のため使用していない。	/	/	/	
		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)	○	以前は施設内の行事や誕生会への参加していただいていたが、現在はコロナウイルス感染予防のため行っていない。	○	/	○	
		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)	○	日々の様子の写真や通信をお送りしている。また、約2か月に1度のペースで電話にてご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。	○	体調面や精神面にポイントを置き具体的内容を説明している。	/	/	/	
		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)	○	状態等細かくお伝えし、理解していただきよりよい関係が築けるように支援している。	/	/	/	
		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)	○	通信や広報、運営推進会議等で報告している。	○	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会や行事で交流の機会を設けているが、現在コロナウイルス感染予防のため行っていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時や近況報告を行う際に説明を行うようにしている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	○	面会時や電話にて近況を報告している。	/	/	○	
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。	○	契約時には家族に重要事項説明書と契約書の内容を十分に説明しご理解いただいている。	/	/	/	
		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。	○	状態が変化した時には家族と話し、納得のいく退居先に移れるように努めている。	/	/	/	
		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)	○	入居後に変更する際には2か月前に文章で説明を行い同意を得ている。	/	/	/	

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。	○	開設前に施設見学を行い理解を図っている。	/	◎	/	複合施設・事業所として、町内会には加入していないものの、コロナ禍以前は地域の運動会や文化祭、地方祭などに利用者と一緒に参加することができていた。事業所のある建物は高台にあるものの、散歩で近くまで来られる地域住民と窓越しで挨拶を交わすなど、コロナ禍においても可能な交流は継続している。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	散歩をされている方やみかん山に来られた方へのあいさつは行っているが、地域の行事への参加は現在新型コロナウイルス流行のため地域行事が中止されていることが多くできていない。	/	△	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	挨拶をしたりする関係は築けているが、それ以上の関係は築けていない。	/	/	/		/
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	自宅で介護をしている介護者の集いの場として開放していたが、新型コロナウイルス感染予防のため現在は行っていない。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	立地的に隣近所がない。	/	/	/		/
		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)	×	盆踊り交流会や茶道・喫茶ほのほなどボランティアの方が参加して支援していただいていたが、現在は規模を縮小したり中止をしているため行っていない。	/	/	/		/
		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。	×	新型コロナウイルス流行のため行事の縮小や中止のため行っていない。	/	/	/		/
		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)。	△	新型コロナウイルス流行のため小・中・高校との交流は見合わせていたが今年度地元の高등학교1年生とのオンラインにて交流を図り関係を深めることができるように努めている。	/	/	/		/
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。	○	現在は書面にて運営推進会議を行っている。	/	○	○	現在のコロナ禍において、集合形式の運営推進会議は約1年半開催できていないが、事業所の活動報告や外部評価の取組み状況などは、毎回参加予定の委員に書面で報告している。現在、事業所から一方的な書面報告のみに留まっているため、会議の参加予定委員に書面を持参して意見をもらったり、文書送付後に電話連絡で確認したりアンケート調査を実施したりするなど、職員間で検討することを期待したい。	
		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。	○	外部評価の報告を行い会議録に残している。	/	/	○		
		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。	○	いただいた意見や提案は責任者会議や職員会で報告しサービスの向上に活かしている	/	○	○		
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	現在は書面にて運営推進会議を行っている。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	記録した議事録は玄関に置き、自由に閲覧できるようになっている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	共通認識を持てるように、両ユニットの共有の壁に掲示し日常的に取り組めるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族には通信にて説明している。	○	○	/	
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。	△	新型コロナウイルス感染対策のため計画的な研修への参加はできていないが、オンラインによる勉強会への参加は行っている。	/	/	/	施設長と2人の管理者が共に、年2回職員との面談を実施している。面談時には、職員一人ひとりの「チャレンジカード」を活用した確認や助言も行っている。日頃から、気になる職員が見られる場合には、管理者等から声をかけるよう心がけている。職員から出された意見などは、内容により施設長から理事長に報告するようにしている。また、複合施設と合同で研修担当などの委員会を設け、定期的に内部研修を実施して職員のスキルアップに努めているほか、必要に応じて、外部研修に参加できる機会も設けている。
		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。	○	施設全体の年間勉強会計画がありスキルアップできるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	面談時に要望を聞く機会を作っており、可能な限りできるように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	コロナウイルス感染予防対策のため他施設との交流は行っていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	いつでも話を聞き、できるだけストレスの軽減ができるような工夫や環境作りに努めている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	2か月に1回の委員会や内部の勉強会にて全職員が理解できるように努めている。	/	/	/	事業所では、スピーチロックや不適切なケアを発見した場合には、「グレイゾーン報告書」を記入するようになっている。発見した職員から口頭でも報告を受け、その都度管理者や施設長から該当職員へ直接確認するようにしている。また、身体拘束適正化委員会等の中でも、不適切なケア防止などの検討もしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	気になるところは職員会やユニット会で話し合うようにしている。	/	/	/	
		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に注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	見逃ごすことがないように努めている。また、発見した場合の対応方法や手順についてはマニュアルに記載し周知に努めている。	/	/	/	
		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。	△	日々の中での会話や表情で感じ取り話をしていっているがなかなか感じ取れない場合もあり気をつけてはいるが難しい点もある。	/	/	/	
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。	○	2か月に1回の委員会や内・外部の研修に参加し理解に努めている。	/	/	/	
		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。	○	内部での勉強会で話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	現在そのような事例がない。	/	/	/	

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
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。	△	全職員が理解はできていない。				
		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。	△	現在行っていないが、今後はパンフレットを置いたり相談にのれる環境づくりを行ってきたい。				
		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。	×	現在支援が必要な方がいない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し全職員に周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	毎月の委員会や、年2回の勉強会にて実践力を身につけるように努めている。				
		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。	○	ユニット会や職員会で事故やヒヤリハットについて話を行うようにしている。また、検討会も開催し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。	○	ユニット会や職員会、また委員会でも利用者の状態を話し、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。	×	苦情対応のマニュアルは作成していない。				
		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。	○	過去1件しか苦情がない。苦情が寄せられた際には速やかに手順にそって対応している。				
		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。	○	苦情が寄せられた際には速やかに手順にそって対応し納得が得られるようにしている。				
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)	△	カンファレンスで意見や要望はお聞きしている。また、介護相談員さんの受け入れを行っているが、現在は感染予防対策のため中止している。			○	事業所では介護相談員を受け入れ、利用者の話し相手や意見を聞いてもらっていたが、現在のコロナ禍において中止している。職員が日常生活の中で利用者から意見を聞くよう努めているが、管理者等は、「意見が出されることは少ない」と感じている。また、家族からは面会時や電話連絡時等を活用して意見を聞いている。今後は、利用者や家族から要望や意見を聞けるよう、職員の聞き方や声かけを工夫するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、管理者は、職員から出された意見をもとに、浴室のシャワーチェアや、たちあつぷを購入し、利用者が安心して入浴できる体制づくりをするなど、自立支援に向けたサービスの向上にも反映できている。
		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)	○	運営推進会議、家族会また近況をお伝えする際、意見や要望をお聞きする機会としているが、現在は感染予防対策もあり、ご家族には、電話連絡にて近況報告を行ったり、意見や要望をお聞きするようにしている。	◎		○	
		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。	×	契約時のみしか行っていない。				
		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。	○	面談や責任者会議を意見や要望・提案を聞く機会としている。				
		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。	○	面談やユニット会、職員会を意見や要望・提案を聞く機会としている。			○	

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。	○	職員会でサービス評価について説明し全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、ユニット会等で意見を取りまとめて作成している。サービス評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているほか、職員会を活用して職員にも周知している。また、事業所から送付する「にこにこ通信」に外部評価の結果の内容をまとめて記載し、家族にも送付しているものの、報告のみに留まっているため、今後は、取り組み状況の確認について、家族や運営推進会議の委員にモニターを務めてもらったり、家族から評価結果の意見をもらったりするなど、職員間で検討することを望みたい。
		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。	○	職員会で話ををするようにし、職員の意識統一や学習の機会として活かせるように努めている。				
		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。	○	目標が達成できるように取り組んでいる。				
		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。	○	運営推進会議や通信にて評価結果や今後の取り組みについて報告している。	△	○	△	
		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。	○	運営推進会議時に取り組みの成果を伝えている。				
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)	○	マニュアルは作成している。				複合施設・事業所として、地元の消防団や家族の参加協力を得て合同訓練を計画していたが、現在のコロナ禍において実施できていないものの、協力体制は確保されている。また、複合施設は町行政から福祉避難所として指定されているほか、原子力避難所としても2階にある地域密着型特別養護老人ホームが整備され、自家発電の設備や1週間分の水や食料などの備蓄品が整備され、生活できる環境が整っている。さらに、各居室には避難方法をイラストで分かるように掲示されているほか、事業所の通用口には避難チェックリストを作成し、配備している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	防災委員長を中心に様々な時間帯を想定した訓練計画を作成し、消防署立ち合いのもと訓練を行っている。				
		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。	○	非常用食料は特養の栄養士が定期的に確認し点検をしている。				
		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。	△	消防署立ち合いのもと訓練を実施している。また、地域の消防団との合同訓練を毎年5月に実施するように計画しているが、現在は新型コロナウイルス感染予防対策のため規模を縮小している。	○	○	◎	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	消防署立ち合いのもと訓練を実施しているが、現在は新型コロナウイルス感染予防対策のため規模を縮小している。				
		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)	△	中高生の職場体験の受け入れを行った際には、将来介護職や福祉に関心を持ってもらえるように伝えている。現在は新型コロナウイルス感染予防対策のため中止している。				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	△	「介護者の集い」を町と合同で開催していたが現在新型コロナウイルス感染予防対策のため行っていない。		×	△	複合施設・事業所として、地域で在宅介護をしている家族に対し、「介護者の集い」の場として交流ホールを提供しているものの、相談が寄せられるまでには至っていない。今後施設長等は、地域の貢献活動等の一環として、「子供たちの広場」として、活動できる場の提供を予定している。また、事業所では、地元高校生とのオンライン交流やインターシップ受け入れるなどの活動にも協力しており、地域の福祉施設の拠点として活動を継続できることを期待したい。
		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)	△	介護者の集いでの場所の提供を行い事業所の開放に努めていたが現在新型コロナウイルス感染予防対策のため行っていない				
		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。	×	中高生の職場体験の受け入れを行っていたが、現在新型コロナウイルス感染予防対策のため行っていない				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	運営推進会議等で左記の各機関との連携は取っている。地域の行事には積極的に参加している。			○	
		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)	△	中高生の職場体験の受け入れを行った際には、将来介護職や福祉に関心を持ってもらえるように伝えている。現在は新型コロナウイルス感染予防対策のため中止している。				