

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 3 月 8 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) 10名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890101847
事業所名 (ユニット名)	グループホーム優輝 1階ユニット
記入者(管理者) 氏名	泉 公子
自己評価作成日	令和 5 年 2 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>入居者様の喜びが私達の喜び。 ○一人一人を大切にします。○ここで生活を楽しくして頂けるよう支援します。○安心安全快適な生活をして頂けるよう支援します。○健康的な生活を送って頂けるよう支援します。○毎日を笑顔で送って頂けるよう支援します。○自立した生活を送って頂けるよう支援します。○家庭的な雰囲気の中で生活していただけるよう支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>事業所の運営上の事柄などについて、報告し理解と協力を得るについては、加算に伴う利用料金が上がることについては説明し同意を得ているがその他の事は、行っていない。運営推進会議も文書での開催しか行っていないが、ご家族様には個々に応じた報告連絡をしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市郊外にある新空港通りから少し入った川沿いに事業所は立地している。コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられているが、川を挟んだ場所に公園があり、地域の子供達が遊んだり、散歩する人も見かけたりするなど、利用者も季節を感じることでできる定番の散歩コースに活用されている。コロナ禍以前は、地域との交流も活発に行われ、春には公園で、地域住民と利用者が一緒に弁当を食べながら花見するなどの交流も図られ、活動の再開も待ち望まれている。管理者は、前運営会社の社長から引き継いで、地区の自主防災組織の防災リーダーを務め、地域と積極的に関わりを持つとともに、コロナ禍で交流できる機会が激減しているが、運営推進会議の参加メンバーの地域住民等に、直接出会い事業所の様子を伝えて意見を聞くなど、関係性が途切れないように取り組むことができている。また、職員の入替わりや人手不足の課題もあるが、利用者に影響を与えないように考慮し、管理者や職員は、「喜びや笑顔のある日々を過ごしてもらいたい」と真摯に利用者に関わっている。さらに、管理者は一人ひとりの利用者ができることに目を向けるように職員に伝え、日々の生活の中で、利用者自身に持っている力を活かしてもらうことで、利用者の楽しみのある生活や、自信に繋げていこうとする姿勢が感じられる。加えて、事業所には、看護師も配置され、細やかな利用者の心身状態の確認を行うほか、何かあれば迅速に病院受診に繋げる支援を行っていることもあり、利用者や家族には安心感がある。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

○よくてきている ○ほぼできていない △時々できていない ×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。	○	本人や家族の意向を聞き、出来る限り利用者に合わせて生活支援を行っている。	○	△	○	
		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。	○	本人の立場に立った支援を心掛けている。	△	△	△	
		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。	○	変化があればご家族に報告し話し合っている。	△	△	△	入居時に、管理者は利用者や家族から、暮らし方の希望や意向などの聞き取りをしている。過ごしていく中で知り得たことは、個人ノートに記載して、職員間で情報を共有している。また、思いや希望を伝えにくい利用者には、表情や言動から、思いをくみ取るよう努めている。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個人ノートを活用し共有している。	△	△	△	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	留意はしているが不十分である。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前に関係機関やご家族から聞き、不明なことがあればご家族に確認している	△	△	△	可能な場合には、入居前に、管理者が自宅を訪問し、馴染みの暮らし方や生活環境、生活歴などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報収集をすることもある。また、暮らしていく中で、生活習慣や趣味、性格などが、新たに分かることも多くあるため、利用者個別のアセスメントシートに追記するなど、今後新しい職員が入っても利用者一人ひとりの人物像が把握しやすいことも考えられ、他の職員も再確認できるような記録の様式の検討のほか、細やかな分かりやすい記録が残せるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	把握に努めている。	△	△	△	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	バイタルチェック表や申し送りノートの活用で把握に努めている。	△	△	△	
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。	○	情報を共有し検討している。	△	△	○	月1回ユニット毎にカンファレンスを実施し、利用者一人ひとりの現状を確認するほか、課題を職員間で話し合い、利用者が暮らしていく中で何を求めて、何を必要としているかを把握できるように、利用者の視点で検討するようにしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	把握に努めている。	△	△	○	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の立場に立った内容に努めている。	△	△	○	事前に、利用者や家族の要望を聞くほか、主治医などの関係者の意見を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、利用者毎の担当職員と計画作成担当者を中心に話し合い、介護計画を作成している。毎月実施するカンファレンスの中で、他の職員の意見を聞き、計画の内容に反映させている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人の要望やご家族の意向も取り入れた援助計画に努めている。	○	△	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	出来る限りその方に合った支援に努めている。	△	△	△	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	ご家族に報告相談は行っているが、コロナの事もありご家族や地域の方との協力体制は難しい。	△	△	△	

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
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。	○	援助計画チェック表を基に把握共有している。	/	/	◎	介護計画のサービス内容に沿ったケアが実施できているかを、援助計画チェック表を活用して日々のチェックを行い、記録でサービスの実施状況を確認しながら、職員は利用者一人ひとりの課題やサービス内容を把握できるようになっている。また、チェック表には、1か月の経過状況と評価を記録に残し、毎月モニタリングを実施することもできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	援助計画チェック表で確認し支援に繋げている。	/	/	◎	
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。	○	定期的に見直しをしている。	/	/	○	介護計画の期間に応じて、計画の見直しをしている。月1回実施するカンファレンスの中で、利用者の現状を確認している。また、利用者の心身状態などに変化があった場合には、その都度計画の見直しを行い、利用者や家族の意見も反映された現状にあった介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファ時に確認をしている。	/	/	◎	
		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。	○	随時ご家族に連絡相談し、意見をお聞きし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。	○	都度ホーム長・看護師を交えて話し合い、解決に取り組んでいる。	/	/	○	月1回ユニット毎でカンファレンスを実施し、利用者の現状確認をするほか、事業所の課題などの話し合いをしている。カンファレンスには、なるべく多くの職員が参加できるように、事前に日程や時間を設定して、参加を促している。また、会議に参加できなかった職員には、議事録を確認してもらったほか、管理者等から口頭で説明をしている。さらに、緊急に話し合う必要がある場合には、その日の勤務職員で話し合うほか、申し送りノートなどに記載して、全ての職員が情報を共有できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	率直な意見交換が来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	出来る限り多くの職員が参加できるように配慮している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや個人別ノートを活用し情報許容に努めている。	/	◎	○	日々の申し送りを実施するほか、全ての職員が出勤時に、申し送りノートや利用者個別のノートの確認を行い、情報を把握するようにしている。また、確認後に職員はサインを残し、情報の伝達漏れがないように努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	散歩以外の外出や外食などは行っていないが、食べたいものや欲しい物を聞き、職員や家族に買ってきていただいている。	/	/	/	事業所として、大まかな1日の流れは決めているが、好きなテレビ番組を楽しんだり、趣味の手芸に没頭したりするなど、利用者一人ひとりの希望の過ごし方ができるような支援に取り組んでいる。また、食事の献立も利用者のリクエストを取り入れるなど、利用者が暮らしの中で自己決定のほか、選択できるよう支援している。基本的に、朝食は米飯となっているが、パンを食べたい利用者には、習慣に合わせて朝はパン食に変更するなどの対応もしている。さらに、利用者の趣味や好きなことを把握し、職員は継続できるような環境づくりを行い、生き生きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	出来る限り自分で出来る自分で選べることの実現に努めている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	出来る限り支援を行っているが、現在職員不足で派遣職員を入れており、十分には行えていない。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	その時々に応じた声掛けや雰囲気作りに務めているが、なかなかできない職員もいる。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応に注意し支援対応している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	一人一人を尊重した介護に努めている。	◎	◎	◎	利用者の人権やプライバシーなどの勉強会を重ねるとともに、日頃から管理者は、「大切なことは、利用者が教えてくれている」という尊厳の気持ちを持ちながら、利用者のケアにあたるように職員に伝えている。また、居室は利用者のプライベートなスペースであることを理解して、職員はノックや声かけをしてから、入室することを心がけている。さらに、利用者一人ひとりの希望に応じて、日中に居室の扉の開閉を自由に決め、開放している部屋には暖簾をかけるなどの対応をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノック・声掛けをしてから入室するよう心掛けている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法令順守に努めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	出来ることを行っていたり感謝の言葉を伝えている	/	/	/	職員は利用者一人ひとりの性格や関係性を把握して、未然に防ぐことができる場合には、大きなトラブルにならないように職員が仲介するなどの対応をしている。中には、喧嘩するほどに仲の良い利用者同士の関係性も見られ、職員は過剰に介入することなく、程良い距離感で見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	出来る限り利用者様同士が関わり合い支え合えるように支援している。	/	/	/	
		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。	○	起こりそうになる前に職員が対応し、問題が生じないようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご家族などに話を聞き把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ感染症の為面会も制限しており、行っていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	散歩以外は行っていない。	○	×	○	コロナ禍において、以前のように外出できる機会は減少している。天気の良い日には、事業所の近隣にある公園まで、川沿いを散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう支援している。また、車いすの利用者にも、屋外に出て外の空気や季節を感じる機会を作っている。これからの感染状況を見ながら、管理者はドライブなどの外出支援の再開を検討している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ感染症予防の為行っていない。	/	/	/	
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。	△	理解はしているが、十分なケアはまだ出ていない。	/	/	/	職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握して、自分でできることはしてもらい、必要以上に手を出したり声かけをしたりしないような支援に努めている。中には、時間がかかるのを待ちきれず、職員が手伝ってしまう場面も見られ、管理者等は勉強会などを通して、待つ介護などの指導や注意喚起をしている。また、高齢化や重度化に伴い、以前できていた食器洗いや洗濯物たたみなどが難しくなってきた利用者もいるが、職員は方法を工夫することや、できることに目を向けることにより、些細なことでも自分でしてもらうことで、心身機能の維持や向上に繋げている。
		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。	○	取り組む努力はしている。	/	/	/	
		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)	○	出来る事していた事を奪わないの方針で、出来ることを見つけ行っていたりできるようにしている。	○	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	把握している。	/	/	/	清掃や手すり拭き、洗濯物たたみ、食器拭きなど、利用者の得意なことのほか、希望に合わせて、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。ほうきは壁にかけられ、利用者はすぐに手に取って、掃き掃除をすることができるようになっている。中には、手すり拭きや食器洗いを日課のようにしている利用者もおり、職員は「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。また、利用者一人ひとりのできることを把握して、職員は安全面などに配慮しながら、役割として担ってもらうことで、喜びや張り合いのある日々の支援にも繋がっている。
		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、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	楽しみごとや役割を持っていただけるよう取り組んでいる。	○	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	把握している。	/	/	/	起床時に、自由に自分で服を選んで着替えをしている利用者もいる。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、さりげない言動などの配慮を心がけている。寝癖なども、そのままにしないように、さりげなく声かけて介助するほか、リビング隣にある洗面台には、利用者の個別のヘアブラシなどが置かれ、自ら髪型を整える利用者もいる。さらに、衣類はこれまでのおしゃれを継続して、お気に入りの服を着ている利用者もあり、利用者全員が髪型や服装などの本人らしさが保てるような支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人や家族の意向を聞き、生活支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	支援している。	/	/	/	
		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むよう支援している。	×	散歩以外の外出やホーム外の方との接触も少なく、特に服装については行っていない。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり、口元が汚れている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	実施している。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ感染症予防の為行っていない。	/	/	/	
		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。	○	行っている。	/	/	○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	△	十分に理解していない職員もいる。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	要介護度が高い方が多く十分には行っていない。	/	/	○	各ユニットの職員が献立を作成し、食材を業者に宅配してもらい、利用者へ、盛り付けや食器洗い、後片づけなどの手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。日頃から、職員は利用者へ、「何が食べたいか」を聞き、献立に取り入れることも多い。事業所では、職員不足もあり、調理にかかる時間が取れないために、令和4年12月から3月までの4か月間の期間限定の予定で、昼食時のお惣菜屋の惣菜を届けてもらい、食材を盛り付けて、食事を提供するようになっている。これからの春の時期には、管理者が収穫したつくしや山菜が食卓に並ぶなど、旬の食材を取り入れながら、季節感のあるメニューを提供している。時には、利用者と一緒にぎょうざなどを手作りすることもある。入居時等に、利用者のアレルギーや苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意するなどの対応をしている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持参するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、コロナ禍の感染予防もあり、職員は見守りやサポートを行い、利用者も別々に食事を摂るようになっている。また、キッチンがリビングに面しているため、利用者は調理の様子が見えるほか、音や匂いを感じることができる。リビングには、本日の献立がホワイトボードに記載され、職員も献立を紹介し、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりもしている。さらに、食事の時間帯には、基本的にテレビを消して、音楽を流すようにしており、訪問調査日にはオルゴールの音色が流れ、ゆったりとした雰囲気で、利用者が食事をしている様子を見ることができた。加えて、利用者の状態に応じて、刻み食などに対応するほか、状態が戻った場合には元の普通食に戻すなど、栄養面も含めて職員間で話し合うとともに、看護師からアドバイスや指導を受けることもできている。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	洗濯物たたみや食器拭きなど出来ることを行っていたいっている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	把握している。	/	/	/	
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	取り入れるように努力している。	/	/	○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	看護師の指導の下配慮している。	/	/	/	
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	使用している。	/	/	○	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	現在職員は一緒に食事はしていない。	/	/	○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	ホームの構造上調理の音やにおいが感じられる。	◎	/	◎	
		i	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。	◎	看護師の指導の下、毎日チェックしている。	/	/	/	
		j	食事が少ない場合、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。	◎	医療機関とも相談し取り組んでいる。	/	/	/	
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士にはアドバイスを受けていないが、看護師が指導している。	/	/	○	
		l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	行っている。	/	/	/	
		m							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	職員は、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスを受けて、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、利用者は口腔ケアを行い、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、定期的に、訪問歯科の診察があり、利用者全員が検診を受け、口腔内の状況を把握してもらうこともできている。さらに、歯科医等の指導により、利用者の状況に応じて、舌ブラシやスポンジなどの用具を使い分けながら、適切な口腔ケアを実施することもできている。
		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。	◎	定期的に歯科の訪問診療を受けており、把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科衛生士からの指導を受け行っている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	支援している。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解し、出来る限りオムツを使用しないよう努力している。	/	/	/	事業所には、立位が保てない状態で、常時おむつを使用している利用者もいるが、基本的にトイレでの排泄支援に努めている。中には、入居時に、おむつを使用していた利用者が、職員が排泄のタイミングを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導に努め、紙パンツの使用になった事例もある。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品が使用できるよう努めている。さらに、排泄はおむつやパッドに頼りすぎないように、可能な限りトイレでの排泄支援を行い、利用者の自信に繋がるような支援にも取り組んでいる。
		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)	○	まだ十分に把握しきれていない方もいる。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	◎	出来る限りトイレで排泄していただくように支援している。	◎	/	◎	
		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。	◎	一人介助で難しい方は二人介助で行うなど努力している。	/	/	/	
		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。	○	行うようにしているが、間に合わないこともある。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人や家族とも相談し支援している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	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)	○	取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	入居者様の希望通りには行えていない。	◎	/	○	事業所として、職員の勤務体制により、入浴できる時間帯や曜日を決めているが、基本的に利用者は週2回入浴することができる。利用者の習慣や希望に応じて、お湯の温度のほか、入浴時のこだわりなどは一人ひとりの習慣に合わせて支援するとともに、リラクセスしてゆっくり温まってもらえるようにしている。季節により、ゆず湯や菖蒲湯にするなどの工夫をしている。中には、週3回の入浴を希望する利用者もおり、時間や職員の手が空いている時に、できる限り希望に沿えるように、限りある職員数の中でも、臨機応変に対応することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	努力している。	/	/	/	
		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。	○	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。	○	声掛けのタイミングなど工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	確認し行っている。	/	/	/	

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。	○	把握しているが、パターン通りではないこともある。				事業所には、医師の指示で、睡眠導入剤や安定剤などの服用をしている利用者があるものの、日中の過ごし方や支援内容を考慮した上で、主治医や専門医に相談しながら、薬剤に頼りすぎない支援に努めている。中には、入居前の生活が、長年の夜勤シフトなどの仕事の関係で、日中に寝ている時間が多かった生活習慣の利用者もあり、夜間の睡眠を無理強いすることなく、本人にとって負担のない生活リズムで、夜間にも起きて過ごしてもらえるようにしている。
		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。	○	行っている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	行っている。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	取り組んでいる。				
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。	○	支援している。				
		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。	○	支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	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。	○	ご家族の協力も得ながら行っている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	特にお願いはしていない				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解はしている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	現状買い物には出かけていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族とも相談し支援している。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	行っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	実施している。				
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。	×	コロナ感染予防の為行っていない。	◎		○	コロナ禍において、事業所では家族や地域との交流の制限が設けられ、マッサージや訪問理容などの外部からのサービスは中止している。また、テレビ電話ができるようにネット環境を整えるとともに、タブレットの準備を行うなど、家族からのオンライン面会などの希望があれば、すぐに対応できるようにしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	工夫している。	◎	◎	◎	事業所前の川沿いに道路があり、散歩などで行き交う近隣住民の目にも止まりやすく、周りの風景に馴染んだ温かみのある雰囲気の外観となっている。また、敷地内にある掲示板には、事業所の情報を掲載し、見ている住民に気軽に声をかけ、挨拶を交わすなどの対応をしている。さらに、玄関先にはベンチが置かれ、座って外気浴をする利用者もいる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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くような設えになっていない等。)	○	出来ている。	○	○	◎	リビングの窓から採光が入り、明るい共用空間にはソファが置かれ、ゆっくりと利用者はくつろぐことができる。3月の訪問調査日には、ひな人形が飾られているほか、装飾なども華やかな雰囲気を感じることができた。また、掃除用具のほうきなども、利用者がすぐ手にすることができる場所に置かれ、適度に生活感を感じることができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	配慮はしているがまだ不十分な面もある。					○
		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。	○	努力している。					◎
		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。	○	出来ている。					
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。	○	実施している。	○		◎	居室にはベッドやチェスト、縦長タンス、エアコンが備え付けられている。利用者は馴染みのいすや雑貨類、テレビなどを持ち込むことができる。中には、植物が好きな利用者もあり、居室内に観葉植物を並べられ、利用者が水やりなどの世話が出来るような環境となっている。また、自分で作った手芸作品や家族の写真を飾るなど、利用者の居心地の良い空間となるよう支援している。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	実施している。				○	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	出来ている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解し工夫している。	◎	○	◎	玄関は換気のために、基本的に日中の約半分は開放した状態にしている。また、各ユニットの出入り口も施錠はしておらず、利用者が自由に出入りすることができるようになっているが、2階の出入り口には階段があり、安全面を考慮して、ユニットの出入り口に鈴を付け、職員は音で利用者の出入り口の開閉を分かるようにしている。さらに、外に出たい利用者には、職員と一緒に付き添ったり、声かけをしたりするなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時説明し理解を得ている。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	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。	○	実施している。					
		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。	○	管理者と看護師が中心となり、医療機関との連携を図り、努力している。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族と相談し行っている。	◎				
		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。	○	支援している。					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	必要に応じ、十分に話し合い合意を得て行っている。					

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
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。	×	約2年の間、病気や怪我で入院した方はいない。				
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	医療機関との連携はとっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	常に何かあれば直ぐに報告相談をしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	体制になっている。				
		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。	◎	実施している。				
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、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。	◎	実施している。				
		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。	◎	取り組んでいる。				
		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。	◎	看護師に報告相談し、看護師はすぐに医療機関と相談確認をしている。				
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・重度化した時に、医師を交えて話し合いを行っている。				
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	出来ている。	○	◎		
		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。	◎	医師や看護師と相談しながら行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居時や時に応じ説明し理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	医療関係者とは日頃から連携を図っており、実施している。				
		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)	◎	行っている。				
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。	◎	日常的に看護師や管理者が指導している。				
		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。	△	訓練は行っていない。マニュアルを作り直している。				
		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、随時対応している。	○	随時情報を入手し対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	支援している。				

事業所には、「重度化した場合における(看取り)指針」があり、入居時のほか、状態に応じて、家族等に終末期や看取り期の対応できることなどを説明している。また、重度化した場合には、家族と主治医、職員を交えて話し合い、利用者や家族の思いに沿って方針を共有した支援が行われている。さらに、看護師による看取りの勉強会も実施され、職員の不安や負担を軽減しながら、利用者の最期に寄り添うことができるような支援に取り組んでいる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	必要に応じてご家族に協力を願っているが、施設任せのご家族も増えてきたように感じる。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族が参加できる行事を開催することができていたが、家族や地域との交流の制限が設けられ、現在は開催を自粛している。なるべく顔を合わせることができるよう、家族との窓越し面会に対応するほか、ネット環境の整備やタブレットを用意して、オンラインの面会にも対応している。また、表情豊かに毎日を過ごす利用者の様子や事業所の雰囲気分かるように、毎月「家族通信ほのぼの」を発行して送付することを、楽しみにしている家族も多い。さらに、コロナ禍において、家族が事業所内に入れないことが続いている中で、職員の顔を見る機会も減っているため、今後管理者は、職員の入職時の紹介などの掲載を予定している。面会が制限されている中でも、家族が要望を言いやすいように適時電話連絡なども行われている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の退職や交代を家族に報告したり、事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	定期的な受診以外にはコロナの事もあり出来ていない。	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月日頃の様子や行事時の写真を取めた家族通信を送っている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	支援している。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	x	出来ていない。	x	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしながら対応策を話し合っている。	○	都度報告説明をしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会制限はしているが、気軽に相談が出来るよう考慮している。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	説明し理解を得て実施している。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	体制を整えている。	/	/	/	
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、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。	○	地域の方には十分に理解をして頂いている。	/	○	/	
		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)	◎	管理者が地区防災のリーダーになっており、集会所の掲示板に広告を貼らせていただいている。また、地区の方からも少ししたらお世話になろうと思っているからお願いします等とって来ていただいている。	/	○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	○	日頃から支援いただいているが、増えているかどうかはわからない	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナの事もあり用事がない限り来られる方はいない。	/	/	/	
		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ったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	出来ている。	/	/	/	
		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)	x	コロナの事もあり働きかけはしていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	現在特に行っていない。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	文書での開催になっている。	×	/	○	運営推進会議は、自治会長や民生委員、地区防災の役員、家族、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、面会などの制限が設けられ、会議は書面開催となっている。参加メンバーには、利用者や事業所の様子を伝える議事録に合わせて、家族通信を手渡す際に、管理者等は意見やアドバイスなどを聞くとともに、その内容を次回の会議の議題等に取り上げ、議事録にも記録を残すことができています。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	文書で報告している。	/	○	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在は出来ていない。	/	○	/	
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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	行っている。	○	○	/	
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。	△	コロナの事もあり受けられていない。	/	/	/	数年前に、事業所の経営移管が行われたが、前運営会社の時から勤務する職員もいる。管理者や看護師は、職員がスキルアップを図りながら、意欲を持って働くことができるように、職員から出された声を大切にして、より働きやすい環境作りに真摯に取り組んでいる。また、職員不足の状況もあり、管理者は職員の体調にも配慮し、安心して働くことができるように声かけを行っている。さらに、社長や幹部社員、同系列事業所の管理者の集まる会議が月に数回開催され、管理者同士で相談や情報交換も行われている。
		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。	△	計画はしていたが、職員不足で取り組めていない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	評価制度を取り入れ、実施始めたところである。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナの事もあり外部との交流はできていない。	/	/	/	
		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。	×	取り組めていない。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会を行い、理解を深めている。	/	/	○	定期的に、虐待や身体拘束に繋がる言動のほか、不適切ケアなどの勉強会を実施するとともに、職員は日々のケアを振り返りながら、理解を深めている。また、管理者と看護師は、職員がストレスを抱えていないかどうか、気になったら声かけをして話しを聞くなどの対応を行い、職員の様子にも気を配っている。
		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。	○	日頃から行っているが、月1回カンファを行っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	注意は払っているが職員不足の為、無理をさせていることもある。	/	/	/	
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。	○	理解している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	日頃から話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	ご家族の理解は得ている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	まだ十分には理解できていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターとの連携は取っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	管理者が元救急隊員であり、看護師も常勤している。日頃から指導を受けている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練も行っているが、まだ不安な職員もいる。	/	/	/	
		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。	○	実施に努めている。	/	/	/	
		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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	出来ている。	/	/	/	
		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。	○	対応している。地域の方や家族からの苦情などは殆どない。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	地域やご家族との関係作りは行っている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	ご家族の方は気軽に相談をしてくれている。	○	/	○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、思いをくみ取ったりしている。家族から、気軽に意見や要望を伝えてもらえるように、職員は声かけを行うとともに、出された意見にはその都度対応し、信頼関係を築いていけるように努めている。また、管理者は現場で日常的に職員と一緒に業務に従事しており、職員の声を大切にしながら、利用者本位のケアの話し合いが行われている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	なんでも話ができ、相談にも乗ってもらえる。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	出来ている。	/	/	○	
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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組むとともに、管理者等が意見を取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、カンファレンス等の中で、職員に報告をしている。また、家族や運営推進会議の参加メンバーには、外部評価の実施は伝えることができていないが、会議が書面開催ということもあり、評価結果や目標達成計画などは書面において報告しきれていない部分も見受けられる。利用者家族等アンケート結果から、家族にサービス評価の取り組みが十分に理解されていないことが窺えるため、集合形式の運営推進会議等の中で、サービス評価に取り組みの目的や意義を説明したり、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの質の向上に活かされるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	出来ていないため、今後実施する。	×	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	事業所内では出来ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	作成しているが、手直しが必要と考えている。	/	/	/	管理者は地区の自主防災組織の防災リーダーを務めていることもあり、地域住民と防災の話し合いが行われ、連携や協力体制を構築することができている。また、水害などの災害発生時に、事業所に被害のない場合には、地域住民の受け入れにも協力できるように、これまで以上の食料などの備蓄品の確保を検討している。事業所として、各種防災マニュアルを整備し、職員に周知しているが、管理者は定期的な見直しの必要性を感じている。定期的に、様々な時間帯や火災などの避難訓練を実施している。事業所が川沿いにあることもあり、建物等の補強工事を実施済のほか、地域住民と一緒に水害に対応した訓練や話し合いも行われている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、会社として、事業継続計画(BCP)を作成を進めている。
		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。	×	消防訓練以外は出来ていない。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域との連携体制は出来ている。	×	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	予定していた合同訓練はコロナの為出来ていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	△	集会所での勉強会も予定していたが、コロナ感染症予防の為中止した、集会所の掲示板やホーム駐車場横の壁に家族通信など掲示している。	/	/	/	敷地内にある掲示板に、事業所の情報を貼り出しており、地域住民が見ていたら、管理者等は声をかけている。事業所には、近隣住民から、来所や電話での認知症などの相談も寄せられ、管理者等は快く対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、良好な関係を構築することができている。さらに、地域イベントなどは、コロナ禍で中止が続いているが、管理者は、「再開できるようになれば、参加協力をしていきたい」などと考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談に来られる方や電話をしてこられる方もいる。	/	×	○	
		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)	×	コロナ感染症予防の為出来ていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	コロナ感染症予防の為出来ていない。要望がない。	/	/	/	
		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)	×	行えていない。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
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

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 3 月 8 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) 10名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890101847
事業所名 (ユニット名)	グループホーム優輝 2階ユニット
記入者(管理者) 氏名	泉 三男
自己評価作成日	令和 5 年 2 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>入居者様の喜びが私達の喜び。 ○一人一人を大切にします。○ここで生活を楽しくして頂くよう支援します。○安心安全快適な生活をして頂くよう支援します。○健康的な生活を送って頂くよう支援します。○毎日を笑顔で送って頂くよう支援します。○自立した生活を送って頂くよう支援します。○家庭的な雰囲気の中で生活していただけるよう支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>事業所の運営上の事柄などについて、報告し理解と協力を得るについては、加算に伴う利用料金が上がることについては説明し同意を得ているがその他の事は、行えていない。運営推進会議も文書での開催しか行えていないが、ご家族様には個々に応じた報告連絡をしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市郊外にある新空港通りから少し入った川沿いに事業所は立地している。コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられているが、川を挟んだ場所に公園があり、地域の子供達が遊んだり、散歩する人も見かけたりするなど、利用者も季節を感じることで定番の散歩コースに活用されている。コロナ禍以前は、地域との交流も活発に行われ、春には公園で、地域住民と利用者が一緒に弁当を食べながら花見するなどの交流も図られ、活動の再開も待ち望まれている。管理者は、前運営会社の社長から引き継いで、地区の自主防災組織の防災リーダーを務め、地域と積極的に関わりを持つとともに、コロナ禍で交流できる機会が激減しているが、運営推進会議の参加メンバーの地域住民等に、直接出会い事業所の様子を伝えて意見を聞くなど、関係性が途切れないうちに取り組みむことができている。また、職員の入替わりや人手不足の課題もあるが、利用者に影響を与えないように考慮し、管理者や職員は、「喜びや笑顔のある日々を過ごしてもらいたい」と真摯に利用者に関わっている。さらに、管理者は一人ひとりの利用者ができることに目を向けるように職員に伝え、日々の生活の中で、利用者自身に持っている力を活かしてもらうことで、利用者の楽しみのある生活や、自信に繋げていこうとする姿勢が感じられる。加えて、事業所には、看護師も配置され、細やかな利用者の心身状態の確認を行うほか、何かあれば迅速に病院受診に繋げる支援を行っていることもあり、利用者や家族には安心感がある。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人や家族の意向を聞き、出来る限り利用者に合わせて生活支援を行っている。	○	△	○	
		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。	○	本人の立場に立った支援を心掛けている。	△	△	△	
		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。	○	変化があれば管理者と相談し、ご家族に報告し話し合っている。	△	△	△	入居時に、管理者は利用者や家族から、暮らし方の希望や意向などの聞き取りをしている。過ごしていく中で知り得たことは、個人ノートに記載して、職員間で情報を共有している。また、思いや希望を伝えにくい利用者には、表情や言動から、思いをくみ取るよう努めている。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個人ノートを活用し共有している。	△	△	△	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	留意している。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前に関係機関やご家族から聞き、分らないことがあればご家族に確認している。	△	△	△	可能な場合には、入居前に、管理者が自宅を訪問し、馴染みの暮らし方や生活環境、生活歴などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報収集をすることもある。また、暮らしていく中で、生活習慣や趣味、性格などが、新たに分かることも多くあるため、利用者個別のアセスメントシートに追記するなど、今後新しい職員が入っても利用者一人ひとりの人物像が把握しやすいことも考えられ、他の職員も再確認できるような記録の様式の検討のほか、細やかな分かりやすい記録が残せるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	把握に努めている。	△	△	△	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	バイタルチェック表や申し送りノートの活用で把握に努めている。	△	△	△	
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。	○	情報を共有し検討している。	△	△	○	月1回ユニット毎にカンファレンスを実施し、利用者一人ひとりの現状を確認するほか、課題を職員間で話し合い、利用者が暮らしていく中で何を求めて、何を必要としているかを把握できるように、利用者の視点で検討するようにしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	把握に努めている。	△	△	○	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の立場に立った内容に努めている。	△	△	○	事前に、利用者や家族の要望を聞くほか、主治医などの関係者の意見を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、利用者毎の担当職員と計画作成担当者を中心に話し合い、介護計画を作成している。毎月実施するカンファレンスの中で、他の職員の意見を聞き、計画の内容に反映させている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人の要望やご家族の意向も取り入れた援助計画に努めている。	○	△	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	出来る限りその方に合った支援に努めている。	△	△	○	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	何かあればご家族に報告相談は行っているが、コロナの事も協力体制は難しい。定期受診は家族にお願いしている。	△	△	△	

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
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。	○	援助計画チェック表を基に把握共有している。	/	/	◎	介護計画のサービス内容に沿ったケアが実施できているかを、援助計画チェック表を活用して日々のチェックを行い、記録でサービスの実施状況を確認しながら、職員は利用者一人ひとりの課題やサービス内容を把握できるようになっている。また、チェック表には、1か月の経過状況と評価を記録に残し、毎月モニタリングを実施することもできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	援助計画チェック表で確認し支援に繋げている。	/	/	◎	
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。	○	定期的に見直しをしている。	/	/	○	介護計画の期間に応じて、計画の見直しをしている。月1回実施するカンファレンスの中で、利用者の現状を確認している。また、利用者の心身状態などに変化があった場合には、その都度計画の見直しを行い、利用者や家族の意見も反映された現状にあった介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファ時に確認をしている。	/	/	◎	
		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。	○	都度ご家族に報告し、意見をお聞きし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。	○	都度ホーム長・看護師を交えて話し合い、解決に取り組んでいる。	/	/	○	月1回ユニット毎でカンファレンスを実施し、利用者の現状確認をするほか、事業所の課題などの話し合いをしている。カンファレンスには、なるべく多くの職員が参加できるように、事前に日程や時間を設定して、参加を促している。また、会議に参加できなかった職員には、議事録を確認してもらったほか、管理者等から口頭で説明をしている。さらに、緊急に話し合う必要がある場合には、その日の勤務職員で話し合うほか、申し送りノートなどに記載して、全ての職員が情報を共有できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	率直な意見交換が来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	出来る限り多くの職員が参加できるように配慮している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや個人別ノートを活用し情報許容に努めている。	/	◎	○	日々の申し送りを実施するほか、全ての職員が出勤時に、申し送りノートや利用者個別のノートの確認を行い、情報を把握するようにしている。また、確認後に職員はサインを残し、情報の伝達漏れがないように努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	散歩以外の外出や外食などは行っていないが、食べたいものや欲しい物を聞き、職員や家族に買ってきていただいている。	/	/	/	事業所として、大まかな1日の流れは決めているが、好きなテレビ番組を楽しんだり、趣味の手芸に没頭したりするなど、利用者一人ひとりの希望の過ごし方ができるような支援に取り組んでいる。また、食事の献立も利用者のリクエストを取り入れるなど、利用者が暮らしの中で自己決定のほか、選択できるよう支援している。基本的に、朝食は米飯となっているが、パンを食べたい利用者には、習慣に合わせて朝はパン食に変更するなどの対応もしている。さらに、利用者の趣味や好きなことを把握し、職員は継続できるような環境づくりを行い、生き生きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	出来る限り自分で出来る自分で選べることの実現に努めている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	出来る限り支援を行っているが、職員不足で派遣職員を入れており、十分には行えない事もある。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(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。	△	その時々に応じた声掛けや雰囲気作りに務めているが、なかなかできない職員もいる。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応に注意し支援対応に心掛けている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	一人一人を尊重した介護に努めるよう努力している。	◎	◎	◎	利用者の人権やプライバシーなどの勉強会を重ねるとともに、日頃から管理者は、「大切なことは、利用者が教えてくれている」という尊厳の気持ちを持ちながら、利用者のケアにあたるように職員に伝えている。また、居室は利用者のプライベートなスペースであることを理解して、職員はノックや声かけをしてから、入室することを心がけている。さらに、利用者一人ひとりの希望に応じて、日中に居室の扉の開閉を自由に決め、開放している部屋には暖簾をかけるなどの対応をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノック・声掛けをしてから入室するよう心掛けている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法令順守に努めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	掃除や洗濯もの干し等、出来ることを行っていただき感謝の言葉を伝えている	/	/	/	職員は利用者一人ひとりの性格や関係性を把握して、未然に防ぐことができる場合には、大きなトラブルにならないように職員が仲介するなどの対応をしている。中には、喧嘩するほどに仲の良い利用者同士の関係性も見られ、職員は過剰に介入することなく、程良い距離感で見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	十分理解していると思う。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	出来る限り利用者様同士が関わり合い支え合えるように支援している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルが起こりそうになると、職員が対応し問題が生じないようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご家族などに話を聞き把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ感染症の為面会も制限し、窓越しの面会になっている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重症の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	優輝周辺の施設でもクラスターが発生するなど、コロナ感染症予防の為定期受診・散歩以外の外出は行っていない。	○	×	○	コロナ禍において、以前のように外出できる機会は減少している。天気の良い日には、事業所の近隣にある公園まで、川沿いを散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう支援している。また、車いすの利用者にも、屋外に出て外の空気や季節を感じる機会を作っている。これからの感染状況を見ながら、管理者はドライブなどの外出支援の再開を検討している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ感染症予防の為行っていない。	/	/	/	
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。	△	まだまだ勉強不足な面もあり、十分なケアはまだできていない。	/	/	/	職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握して、自分でできることはしてもらい、必要以上に手を出したり声かけをしすぎないように支援に努めている。中には、時間がかかるのを待ちきれず、職員が手伝ってしまう場面も見られ、管理者等は勉強会などを通して、待つ介護などの指導や注意喚起をしている。また、高齢化や重度化に伴い、以前できていた食器洗いや洗濯物たたみなどが難しくなってきた利用者もいるが、職員は方法を工夫することや、できることに目を向けることにより、些細なことでも自分でしてもらうことで、心身機能の維持や向上に繋げている。
		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。	○	取り組む努力はしている。	/	/	/	
		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)	○	出来る事していた事を奪わないとの方針で、出来ること行っていただくようにしている。	○	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	把握している。	/	/	/	清掃や手すり拭き、洗濯物たたみ、食器拭きなど、利用者の得意なことのほか、希望に合わせて、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。ほうきは壁にかけられ、利用者はすぐに手に取って、掃き掃除をすることができるようになっている。中には、手すり拭きや食器洗いを日課のようにしている利用者もおり、職員は「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。また、利用者一人ひとりのできることを把握して、職員は安全面などに配慮しながら、役割として担ってもらうことで、喜びや張り合いのある日々の支援にも繋がっている。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	掃除や食器洗いなど、楽しみごとや役割を持っていただけるよう取り組んでいる。	○	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	把握し支援している。				起床時に、自由に自分で服を選んで着替えをしている利用者もいる。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、さりげない言動などの配慮を心がけている。寝癖なども、そのままにしないように、さりげなく声かけて介助するほか、リビング隣にある洗面台には、利用者の個別のヘアブラシなどが置かれ、自ら髪型を整える利用者もいる。さらに、衣類はこれまでのおしゃれを継続して、お気に入りの服を着ている利用者もあり、利用者全員が髪型や服装などの本人らしさが保てるような支援に努めている。	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人や家族の意向を聞き、生活支援を行っている。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	支援している。					
		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むよう支援している。	△	外出やホーム外の方との接触も殆どない。その人らしい服装になるよう支援はしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり、口元が汚れている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	実施している。	◎	○	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ感染症予防の為行えていない。散髪は看護師が行っている。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	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。	○	理解し、取り組む努力はしている。				各ユニットの職員が献立を作成し、食材を業者に宅配してもらい、利用者に、盛り付けや食器洗い、後片づけなどの手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。日頃から、職員は利用者、「何が食べたいか」を聞き、献立に取り入れることも多い。事業所では、職員不足もあり、調理にかかる時間が取れないために、令和4年12月から3月までの4か月間の期間限定の予定で、昼食時のお惣菜屋の惣菜を届けてもらい、食材を盛り付けて、食事を提供するようになっている。これからの春の時期には、管理者が収穫したつくしや山菜が食卓に並ぶなど、旬の食材を取り入れながら、季節感のあるメニューを提供している。時には、利用者と一緒にぎょうざなどを手作りすることもある。入居時等に、利用者のアレルギーや苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意するなどの対応をしている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持参するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、コロナ禍の感染予防もあり、職員は見守りやサポートを行い、利用者も別々に食事を摂るようになってきている。また、キッチンがリビングに面しているため、利用者は調理の様子が見えるほか、音や匂いを感じることができる。リビングには、本日の献立がホワイトボードに記載され、職員も献立を紹介し、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりもしている。さらに、食事の時間帯には、基本的にテレビを消して、音楽を流すようにしており、訪問調査日にはオルゴールの音色が流れ、ゆったりとした雰囲気の中で、利用者が食事をしている様子を見ることができた。加えて、利用者の状態に応じて、刻み食などに対応するほか、状態が戻った場合には元の普通食に戻すなど、栄養面も含めて職員間で話し合うとともに、看護師からアドバイスや指導を受けることもできている。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	要望を聞き、出来る限り利用者が喜ぶメニューに心がけている。			○		
		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。	○	コロナ感染症予防の為外出は控えている。洗濯物たたみや食器拭きなど出来ることを行っていた。					
		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。	◎	把握している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	取り入れるように努力している。			○		
		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て、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	看護師の指導の下配慮している。					
		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。	○	使用している。			○		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	職員は一緒に食事はしていないが、声掛け見守りは行っている。			○		
		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。	○	ホームの構造上調理の音やにおいが感じられる。	◎		◎		
		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。	◎	看護師の指導の下、毎日チェックしている。					
		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。	◎	医療機関とも相談し取り組んでいる。					
		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。	○	看護師の指導の下行っている。			○		
		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。	○	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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	職員は、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスを受けて、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、利用者は口腔ケアを行い、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、定期的に、訪問歯科の診察があり、利用者全員が検診を受け、口腔内の状況を把握してもらうこともできている。さらに、歯科医等の指導により、利用者の状況に応じて、舌ブラシやスポンジなどの用具を使い分けながら、適切な口腔ケアを実施することもできている。
		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。	◎	定期的に歯科の訪問診療を受けており、把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科衛生士からの指導を受け行っている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	支援している。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解し、出来る限りオムツを使用しないよう努力している。	/	/	/	事業所には、立位が保てない状態で、常時おむつを使用している利用者もいるが、基本的にトイレでの排泄支援に努めている。中には、入居時に、おむつを使用していた利用者が、職員が排泄のタイミングを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導に努め、紙パンツの使用になった事例もある。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品が使用できるよう努めている。さらに、排泄はおむつやパッドに頼りすぎないように、可能な限りトイレでの排泄支援を行い、利用者の自信に繋がるような支援にも取り組んでいる。
		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)	○	まだ十分に把握しきれていない方もいる。	/	/	/	
		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。	◎	トイレで排泄していただくように支援している。	◎	/	◎	
		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。	◎	一人介助で難しい方は二人介助で行うなど努力している。	/	/	/	
		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。	○	声掛けし誘導を行っているが、間に合わない場合もある。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人や家族とも相談し支援している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	使い分けをしている。	/	/	/	
		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)	○	取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	職員不足の事もあり、入居者様の希望通りには行えないこともある。	◎	/	○	事業所として、職員の勤務体制により、入浴できる時間帯や曜日を決めているが、基本的に利用者は週2回入浴することができる。利用者の習慣や希望に応じて、お湯の温度のほか、入浴時のこだわりなどは一人ひとりの習慣に合わせて支援するとともに、リラックスしてゆっくり温まってもらえるようにしている。季節により、ゆず湯や菖蒲湯にするなどの工夫をしている。中には、週3回の入浴を希望する利用者もおり、時間や職員の手が空いている時に、できる限り希望に沿えるように、限りある職員数の中でも、臨機応変に対応することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	努力はしている。	/	/	/	
		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。	○	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良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒否する方は殆どいないが、あれば声掛けのタイミングや管理者に声掛けをお願いするなど工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	看護師の指示を受けながら確認し行っている。	/	/	/	

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。	○	把握しているが、パターン通りではないこともある。	/	/	/	事業所には、医師の指示で、睡眠導入剤や安定剤などの服用をしている利用者があるものの、日中の過ごし方や支援内容を考慮した上で、主治医や専門医に相談しながら、薬剤に頼りすぎない支援に努めている。中には、入居前の生活が、長年の夜勤シフトなどの仕事の関係で、日中に寝ている時間が多かった生活習慣の利用者もあり、夜間の睡眠を無理強いすることなく、本人にとって負担のない生活リズムで、夜間にも起きて過ごしてもらえるようにしている。
		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。	○	行っている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容を十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	支援している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	支援している。	/	/	/	
		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。	○	支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮はしている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族の協力も得ながら行っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	特にお願いはしていないが、定期的に電話や手紙をくれる家族がいる。	/	/	/	
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。	○	理解はしている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物には出かけていないので行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族とも相談し支援している。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	話し合い決めている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	実施している。	/	/	/	
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。	×	コロナ感染予防の為行っていない。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所では家族や地域との交流の制限が設けられ、マッサージや訪問理容などの外部からのサービスは中止している。また、テレビ電話ができるようにネット環境を整えるとともに、タブレットの準備を行うなど、家族からのオンライン面会などの希望があれば、すぐに対応できるようにしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	工夫している。	◎	◎	◎	事業所前の川沿いに道路があり、散歩などで行き交う近隣住民の目にも止まりやすく、周りの風景に馴染んだ温かみのある雰囲気の外観となっている。また、敷地内にある掲示板には、事業所の情報を掲載し、見ている住民に気軽に声をかけ、挨拶を交わすなどの対応をしている。さらに、玄関先にはベンチが置かれ、座って外気浴をする利用者もいる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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くような設えになっていない等。)	○	出来ている。	○	○	◎	リビングの窓から採光が入り、明るい共用空間にはソファが置かれ、ゆっくりと利用者はくつろぐことができる。3月の訪問調査日には、ひな人形が飾られているほか、装飾なども華やかな雰囲気を感じることができた。また、掃除用具のほうきなども、利用者がすぐ手にすることができる場所に置かれ、適度に生活感を感じることができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	配慮はしている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	努力している。			◎	
		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。	○	出来ている。				
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。	○	実施している。	○		◎	居室にはベッドやチェスト、縦長タンス、エアコンが備え付けられている。利用者は馴染みのいすや雑貨類、テレビなどを持ち込むことができる。中には、植物が好きな利用者もあり、居室内に観葉植物を並べられ、利用者が水やりなどの世話が出来るような環境となっている。また、自分で作った手芸作品や家族の写真を飾るなど、利用者の居心地の良い空間となるよう支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	実施している。			○	各居室の入り口には、名前や花の写真、自分で作った工作が貼られ、利用者が自分の居室を認識しやすいようにしている。また、トイレの場所の表示を矢印で示すなど、利用者にとって分かりやすく混乱しないような工夫も行われている。中には、ガラス戸で、外部からの様子が気になる利用者もあり、衝立を置くなどの対応をしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	出来ている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解し工夫している。	◎	○	◎	玄関は換気のために、基本的に日中の約半分は開放した状態にしている。また、各ユニットの出入り口も施錠はしておらず、利用者が自由に出入りすることができるようになっているが、2階の出入り口には階段があり、安全面を考慮して、ユニットの出入り口に鈴を付け、職員は音で利用者の出入り口の開閉を分かるようにしている。さらに、外に出たい利用者には、職員と一緒に付き添ったり、声かけをしたりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時説明し理解を得ている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	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。	○	実施している。				
		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。	○	管理者と看護師が中心となり、医療機関との連携を図っている。病気で入院した方は最近はいない。				
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。	○	家族や医療関係者と相談し支援している。			◎	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	必要に応じ、十分に話し合いを行い、合意を得ている。				

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
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。	○	約2年の間、病気や怪我で入院した方はいない。体制は出来ている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	管理者と看護師が医療機関との連携をとっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	常に何かあれば直ぐに報告相談をしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	体制が出来ている。				
		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。	◎	早期発見に繋がっている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	実施している。				
		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。	◎	取り組んでいる。				
		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。	◎	看護師に報告相談し、看護師はすぐに医療機関と相談確認をしている。				
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・重度化した時に、医師を交えて話し合いを行っている。				事業所には、「重度化した場合における(看取り)指針」があり、入居時のほか、状態に応じて、家族等に終末期や看取り期の対応できることなどを説明している。また、重度化した場合には、家族と主治医、職員を交えて話し合い、利用者や家族の思いに沿って方針を共有した支援が行われている。さらに、看護師による看取りの勉強会も実施され、職員の不安や負担を軽減しながら、利用者の最期に寄り添うことができるような支援に取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	出来ている。	○		◎	
		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。	◎	医師や看護師と相談しながら行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居時に説明し理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	医療関係者とは日頃から連携を図っており、実施している。				
		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)	◎	行っている。				
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。	◎	日常的に看護師や管理者が指導している。				
		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。	△	訓練は行っていない。マニュアルを作り直している。				
		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、随時対応している。	○	随時情報を入手し対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	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。	○	必要に応じご家族に協力をお願いしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族が参加できる行事を開催することができていたが、家族や地域との交流の制限が設けられ、現在は開催を自粛している。なるべく顔を合わせることができるよう、家族との窓越し面会に対応するほか、ネット環境の整備やタブレットを用意して、オンラインの面会にも対応している。また、表情豊かに毎日を過ごす利用者の様子や事業所の雰囲気分かるように、毎月「家族通信ほのぼの」を発行して送付することを、楽しみにしている家族も多い。さらに、コロナ禍において、家族が事業所内に入れないことが続いている中で、職員の顔を見る機会も減っているため、今後管理者は、職員の入職時の紹介などの掲載を予定している。面会が制限されている中でも、家族が要望を言いやすいように適時電話連絡なども行われている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の退職や交代を家族に報告したり、事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	定期受診の送迎以外はコロナの事も出ていない。	×	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月日頃の様子や行事時の写真を取めた家族通信を送っている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	出来る限りの支援はしている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	×	出ていない。	×	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしながら対応策を話し合っている。	○	都度報告説明をしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	気軽に相談が出来るよう配慮している。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	同意を得て実施している。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	体制を整えている。	/	/	/	
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、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。	○	地域の方には十分に理解をして頂いている。	/	○	/	
		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)	◎	管理者が地区防災のリーダーになっており、集会所の掲示板に広告を貼らせていただいている。また、地区の方からも少ししたらお世話になろうと思っているからお願いします等とって来ていただいている。	/	○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	日頃から支援いただいているが、増えているかどうかはわからない	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナの事もあり用事がない限り来られる方はいない。	/	/	/	
		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ったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	出来ている。	/	/	/	
		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)	×	コロナの事もあり働きかけはしていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	感染症予防の事もあり特に行っていない。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	文書での開催になっている。	×	/	○	運営推進会議は、自治会長や民生委員、地区防災の役員、家族、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、面会などの制限が設けられ、会議は書面開催となっている。参加メンバーには、利用者や事業所の様子を伝える議事録に合わせて、家族通信を手渡す際に、管理者等は意見やアドバイスなどを聞くとともに、その内容を次回の会議の議題等に取り上げ、議事録にも記録を残すことができています。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	文書で報告している。	/	○	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在は出来ていない。	/	○	/	
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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	行っている。	○	○	/	
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。	△	コロナの事もあり受けられていない。	/	/	/	数年前に、事業所の経営移管が行われたが、前運営会社の時から勤務する職員もいる。管理者や看護師は、職員がスキルアップを図りながら、意欲を持って働くことができるように、職員から出された声を大切にして、より働きやすい環境作りに真摯に取り組んでいる。また、職員不足の状況もあり、管理者は職員の体調にも配慮し、安心して働くことができるように声かけを行っている。さらに、社長や幹部社員、同系列事業所の管理者の集まる会議が月に数回開催され、管理者同士で相談や情報交換も行われている。
		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。	△	計画はしていたが、職員不足で取り組めていない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	評価制度を取り入れ、実施始めたところである。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナの事もあり外部との交流はできていない。	/	/	/	
		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。	×	取り組めていない。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会を行い、理解を深めている。	/	/	○	定期的に、虐待や身体拘束に繋がる言動のほか、不適切ケアなどの勉強会を実施するとともに、職員は日々のケアを振り返りながら、理解を深めている。また、管理者と看護師は、職員がストレスを抱えていないかどうか、気になったら声かけをして話しを聞くなどの対応を行い、職員の様子にも気を配っている。
		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。	○	日頃から行っているが、月1回カンファを行っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	注意は払っているが職員不足の為、無理をさせていることもある。	/	/	/	
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。	○	理解している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	日頃から話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	ご家族の理解は得ている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	まだ十分には理解できていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターとの連携は取っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	管理者が元救急隊員であり、看護師も常勤している。日頃から指導を受けている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練も行っているが、まだ不安な職員もいる。	/	/	/	
		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。	○	実施に努めている。	/	/	/	
		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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	出来ている。	/	/	/	
		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。	○	対応している。地域の方や家族からの苦情などは殆どない。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	地域やご家族との関係作りは行っている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	ご家族の方は気軽に相談をしてくれている。	○	/	○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、思いをくみ取ったりしている。家族から、気軽に意見や要望を伝えてもらえるように、職員は声かけを行うとともに、出された意見にはその都度対応し、信頼関係を築いていけるように努めている。また、管理者は現場で日常的に職員と一緒に業務に従事しており、職員の声を大切にしながら、利用者本位のケアの話し合いが行われている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	なんでも話ができ、相談にも乗ってもらえる。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	出来ている。	/	/	○	
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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組むとともに、管理者等が意見を取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、カンファレンス等の中で、職員に報告をしている。また、家族や運営推進会議の参加メンバーには、外部評価の実施は伝えることができているが、会議が書面開催ということもあり、評価結果や目標達成計画などは書面において報告しきれていない部分も見受けられる。利用者家族等アンケート結果から、家族にサービス評価の取り組みが十分に理解されていないことが窺えるため、集合形式の運営推進会議等の中で、サービス評価に取り組みの目的や意義を説明したり、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの質の向上に活かされるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	出来ていないため、今後実施する。	×	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	事業所内では出来ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	作成しているが、手直しが必要と考えている。	/	/	/	管理者は地区の自主防災組織の防災リーダーを務めていることもあり、地域住民と防災の話し合いが行われ、連携や協力体制を構築することができている。また、水害などの災害発生時に、事業所に被害のない場合には、地域住民の受け入れにも協力できるように、これまで以上の食料などの備蓄品の確保を検討している。事業所として、各種防災マニュアルを整備し、職員に周知しているが、管理者は定期的な見直しの必要性を感じている。定期的に、様々な時間帯や火災などの避難訓練を実施している。事業所が川沿いにあることもあり、建物等の補強工事を実施済のほか、地域住民と一緒に水害に対応した訓練や話し合いも行われている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、会社として、事業継続計画(BCP)を作成を進めている。
		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。	×	消防訓練以外は出来ていない。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域との連携体制は出来ている。	×	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	予定していた合同訓練はコロナの為出来ていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	△	集会所での勉強会も予定していたが、コロナ感染症予防の為中止した、集会所の掲示板やホーム駐車場横の壁に家族通信など掲示している。	/	/	/	敷地内にある掲示板に、事業所の情報を貼り出しており、地域住民が見ていたら、管理者等は声をかけている。事業所には、近隣住民から、来所や電話での認知症などの相談も寄せられ、管理者等は快く対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、良好な関係を構築することができている。さらに、地域イベントなどは、コロナ禍で中止が続いているが、管理者は、「再開できるようになれば、参加協力をしていきたい」などと考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談に来られる方や電話をしてこられる方もいる。	/	×	○	
		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)	×	コロナ感染症予防の為出来ていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	コロナ感染症予防の為出来ていない。要望がない。	/	/	/	
		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)	×	行えていない。	/	/	○	