

(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 7 年 6 月 23 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホーム あゆみ
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏 名	高須賀 幸子
自己評価作成日	令和 7 年 6 月 5 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ・ありのままを尊重し思いやりを持って共に歩む ・個々の暮らしと地域との交流 ・安心できる毎日	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ご家族の面会時には、職員それぞれが挨拶・声掛けを意識して行い、入居者さんの様子を必ずお話するように努める。 結果・・・余裕のある時間帯にはゆっくり会話できていたが、忙しい時間帯はあまり出来ないこともあった	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は2階建てで、幹線道路から少し入った田畑が広がるのどかな場所に立地している。敷地内の畑では野菜を育て、収穫した旬の野菜を食事で提供しており、利用者の楽しみにもなっている。また、庭にある桜の下で花見をしたり、サクランボ狩りをしたりするなど、日常的に屋外に出て利用者の気分転換を図っている。近隣の高校や中学校の実習や職場体験を積極的に受け入れるほか、高校からは時折野菜を差し入れしてもらうなど、平時から交流を図っている。地域住民の防災意識は高く、地域の防災訓練には事業所から職員と利用者が参加協力している。代表者や管理者は、普段から職員とコミュニケーションを図り、提案や相談がしやすい風通しの良い環境が整っている。そのため、勤続年数が10年以上になる職員が多く在籍している。事業所は、和気あいあいとした雰囲気の中で、利用者を楽しみや喜びを感じながら生活してもらうことを大切に支援している。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人ではわからないことが多く、ご家族に聞き取りしている	○			入居時に、利用者や家族から思いや暮らし方の希望を聞きとり、記録に残している。日々の生活の中で新たに把握した情報は、サービス担当者会議やミーティングなどで話し合って職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日頃の会話などから、検討している				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	今までの生活の中から気が付いた事などご家族から聞き取るようにしている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	記録している				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の生活の中から、把握に努めている				
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。	○	ご家族より聞き取りしている			△	入居時に、家族にセンター方式のアセスメントシートを用いて、記入してもらったり聞き取りしたりしながら、利用者の生活歴や大切にしてきたこと、こだわり、好みなどを把握している。今後は、入居後に把握した情報をアセスメントシートに追記したり、定期的にシートの見直しを行ったりして、職員の情報共有につなげ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。	○	生活の中の会話や動作などから把握するよう努めている				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日勤・夜勤の申し送りなどで様子を把握するよう努めている				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人に必要なことを検討している			○	事前に利用者や家族の希望、主治医の意見を聞いた上で、サービス担当者会議を開催し、利用者が何を求めているどのようなサービスが必要なのか、利用者本位に検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人目線で生活出来る様、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。	○	本人の意向は自分からいいにくい、日頃の発言などから想像している				介護計画は、利用者や家族の意向のほか、主治医からの指示等を踏まえて職員間で話し合い、出された意見を取りまとめて、各ユニットの計画作成担当者が作成している。介護計画のサービス内容は、利用者の課題解決等に向けて、無理をせず楽しんでできることを取り入れている。
		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、ご家族のご意見や暮らし方の相談をしている	○		○	
		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。	○	重度の方も他者と交流しながら過ごせるように努めている				
		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。	○	ご家族の協力をえている				

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。	○	一人一人の状態や行動に合わせて理解し、共有している	/	/	◎	介護計画は、利用者の個別ファイルに綴じて、職員がいつでも確認できるようにしている。介護計画の内容に沿った支援を実践するために、毎日状況をチェック表に記入するほか、月1回のモニタリング時に状況確認を行っている。
		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。	○	チェック表で確認している	/	/	◎	
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。	○	3か月に1度見直しをしている	/	/	◎	介護計画は、3か月に1回見直しを行っている。また、利用者の状況に変化がない場合でも、月1回は職員間で話し合って現状確認をしている。利用者の心身状態等に変化があった場合は、利用者や家族、主治医等に意見を聞いたり、職員間で話し合ったりして、現状に合った介護計画を新たに作成している。
		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。	○	現状確認している	/	/	○	
		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。	○	変化に応じ見直ししている	/	/	◎	
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。	○	急遽の案件の時にはその場にいる職員同士で話し合いをしている	/	/	◎	月1回、ユニット合同でミーティングを実施し、情報共有や利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。ミーティングは、なるべく多くの職員が参加できるように勤務状況等を考慮した上で日程を決めている。参加できなかった職員は、議事録を確認することで情報共有をしている。
		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。	○	会議ではいろいろな意見が出る事が必要であり意見が出しやすいように努めている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	記録で共有している	/	/	◎	
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)	○	朝夕、の申し送りで情報伝達を行い、共有できるようにしている。申し送りノートも活用し全員に伝わるように気を付けている	◎	/	○	朝夕の勤務交代時に、業務日誌や申し送りノートを活用しながら申し送りを実施している。また、職員は、出勤時に業務日誌や申し送りノート、介護記録を確認するようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	したいことが伝えられる方には毎日問うようにしている。わからない方には、好みのことを提案してみte判断している	/	/	/	職員は、毎日の服選びや日中の過ごし方など、生活のさまざまな場面で声をかけることで、利用者が自己決定できるよう支援している。自己決定することが難しい利用者に対しては、選択肢を2つ程度に絞って提示したり、好みに合いそうなものを職員が選んだりするなど、個々の状況に応じて対応をしている。また、利用者同士でカラオケを楽しんだり、職員と一緒にお菓子作りをしたり、畑で野菜を収穫したりするなど、利用者がいきいきと楽しみをもって過ごせるよう努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	解る方には選択肢を提供して選んでいただくようにしている。声に出せない方でも、選択肢を用意すると指さしたりされる	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	○	起床時間など日々異なる為その方の状態に合わせて対応している。排泄は定期的な方もあるが、毎日の排泄パターンに合わせて声掛けしている	/	/	/	
		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。	○	静かに過ごされる方が多いが、職員の声掛けで笑顔がみられる	/	/	○	
		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。	○	言葉が発せられない方は表情を確認しながら対応している	/	/	/	
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。(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がけや対応等)	○	同じ声掛けでも一人一人受け止め方が違うため注意している	○	○	○	利用者の人権や尊厳をテーマにした研修を実施して、職員の理解を深めている。また、管理者は日頃から職員の声かけの内容やケアの方法等について注意を払うようにしている。難聴の利用者に対して、つい声が大きくなることはあるが、職員は普段から利用者のプライバシーに配慮するよう心がけている。職員は、居室を利用者専有の空間であることを理解しており、入室前にはノックと声かけをしている。
		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。	○	安全に注意しながら遠目で見守りしたりしている	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	必ず声掛けやノックをしている	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解し遵守している	/	/	/	

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。	◎	お手伝いをして頂いたり、教えていただいた時には感謝の言葉やお礼の言葉を伝えている				職員は、利用者同士の性格や関係性を把握した上で配席を決めるなど、トラブルを未然に防ぐように努め、利用者間で生まれる支え合いなどを大切に見守っている。また、職員は、利用者が興味のある話題を積極的に提供して会話をするなど、利用者全員が和やかに過ごせるような雰囲気づくりに努めている。
		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。	◎	日頃利用者さん同士の様子から感じている				
		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)。	○	席の配置は利用者さんの状況を見ながら判断している			○	
		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。	○	居室でゆっくり話を聞いたり、落ち着ける環境を作ったりしている				
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。	○	会話の中から聞き取ったり、ご家族から聞いている				
		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。	○	ご家族と出かけたり、知人が面会に来られたりする				
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)	△	コロナやインフルエンザなど感染の心配もあり、車椅子の方がほとんどの現状では外への外出は難しい。園庭に出て、日光浴、外気浴程度しかしていない	×	△	△	敷地内で花見やサクランボ狩りをしたり、畑で野菜の収穫をしたりするなど、屋外に出る機会をつくって利用者の気分転換を図っている。車いすを使用する利用者も多いことから、玄関周辺や駐車場で田畑の風景を眺めながらのんびりと外気浴ができるようにしている。また、家族と一緒に外出や外食に出かける利用者もいる。
		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。	△	ご家族と外出できる方はしていただいている				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	状態変化に合わせて、対応している				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は把握しており、声かけや見守り、利用者ができないことのサポートをしている。また、「個人別サービス手順表」を作成して職員間で差が出ないよう標準化を図っており、利用者の状態やケア方法について3月に1回見直しや確認をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の状態を確認しながら歩行の介助や食事の支援などに努めている				
		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)	◎	洗濯物量などは少しでも動作ができればしていただいている。他の利用者さんが見かねて手を出そうとするが、説明してやめていただいている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来る事を把握し役割り分担している				洗濯物たたみやテーブル拭き、観葉植物の手入れなど、利用者ができることや好きなことを役割として担ってもらっている。また、職員と一緒にお菓子作りをしたり、夏祭りや収穫祭、誕生日会等の行事を実施したりして、利用者が楽しみのある生活を送れるよう支援している。
		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、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。	○	歩ける方にサクランボの木の枝を取ってきていただき、外に出られない方に届けて食べていただいた	○	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ご本人の意思をお伺いし、把握するように努めている				定期的に訪問理美容の来訪があり、重度の利用者も含めて利用者の好みの髪型に整えてもらっており、中には馴染みの美容室に家族と一緒に出かける利用者もいる。職員は、好きな帽子をかぶったり、自分で化粧をしたりするなど、おしゃれを楽しむ利用者をサポートしている。また、食べこぼしがあつた際には、なるべく利用者自身に拭いてもらうなど、利用者のプライドに配慮した支援を心がけている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自分で選べる方には伺いながら決めている				
		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。	○	ご本人の希望を聞きながら対応している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事等の時にはお気に入りの洋服を選んだりしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさ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)	○	洗面所やトイレ等に誘導し整えたり、更衣もしている	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	定期的に理美容師さんが来所しており、その方にみなさんしていただいている。今の所、本人ご家族からの要望はない				
		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。	○	部屋から出るときには、身だしなみを整えるように努めている				
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。	○	食事は一番の楽しみであり職員も理解している				専属の調理師が、食材の買い出しや献立作成を行い、1階ユニットの調理場で利用者全員の調理を行っている。利用者の好みなどは、職員から調理師に伝えて、献立に反映するとともに、利用者に季節を感じてもらえるように、季節の食材をなるべく取り入れるようにしている。2階ユニットでは炊飯や汁物の温めなどを行い、においなどで食事への関心を高めている。利用者には、テーブル拭きや下膳のほか、空豆の皮むきなどの食材の下ごしらえを手伝ってもらっている。食器類は、利用者の状態に合った使いやすいものを使用している。職員は感染症感染防止のため、食事は一緒にしていないが、見守りや介助を行いながら、声かけや会話をして楽しい食事時間になるよう努めている。自室やベッド上で過ごすことが多い利用者にも、体調に配慮しながら、できるだけリビングで他の利用者と一緒に食事ができるように努めている。調査調査日には、誕生日会をしており、利用者に人気のちらし寿司が提供されており、ミキサー食であっても錦糸卵や紅しょうがの色合いが分かるように盛り付けられていた。
		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。	△	テーブル吹きはして頂いているが、買い物などはしていない			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	調理、盛り付けなどは感染なども心配なためしていない				
		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。	○	普段の生活の中の会話で聞き取ったり、契約時にご家族に聞き取っている				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	お彼岸にはおはぎを作っておやつにお出ししている。春にはつくしなども召し上がっていただいている			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等)	○	其々の身体機能に合わせて調理しており、盛り付けも彩りよく食欲に繋がるように工夫している				
		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。	○	食器はホームで用意しているが、湯呑みなどは其々模様の違うものを専用になっている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ以降一緒に食事する事は禁止としている。見守り介助サポートはしている			△	
		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。	◎	日頃お部屋で休まれている方も、車椅子に座れる状態であればリビングにでて食事して頂いている	◎		◎	
		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。	◎	毎日食事量や水分量を記録し、状態把握している。ミキサー食や刻み食など状態に合わせて対応している				
		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。	○	食事量、水分量は毎日記録しており、水分などは違う飲み物にしてみたり工夫している。食事形態も状態を見ながら変えてみている				
		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。	◎	一人一人の体調に合わせた食事形態や食事量を検討し調理師に伝えている。栄養士にも意見を伺っている			◎	
		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。	◎	食器や調理器具は食洗機に掛けたり、ハイター消毒をしている。食材は調理師により管理している				

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。	◎	口腔ケアにより口腔内の清潔を保ち、誤嚥性肺炎の予防に努めている。歯磨きのできない方はウエットで拭き取ったり、スポンジでかきだしたりして、清潔に気を付けている				1日3回、毎食後に口腔ケアを実施しており、自分で歯磨きができる利用者に対しても、1日1回は職員が磨き残しや異常がないか利用者の口腔内を確認している。口腔内に異常が生じた場合は、訪問歯科の受診につなげている。また、歯科医から助言を受けて、利用者に合った磨き方やスポンジブラシなどの口腔ケア用品を使用している。
		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。	○	口腔ケア時に確認している			◎	
		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。	△	訪問歯科協会から毎月送られる情報から勉強している				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケアの際、声掛け、見守りしながら実施している				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	治療の必要な方は訪問歯科に来ていただいたり、ご家族が受診に連れて行くこともある			◎	
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。	○	理解しており、トイレの声掛けは排泄パターンを意識しながら失敗が少しでも少ないように気を付けて誘導している				重度化や高齢化に伴い、常時おむつを使用している利用者もいるが、できるだけトイレで排泄してもらえるように支援している。職員は、利用者の排泄パターンに応じてトイレ誘導の声かけをしたり、利用者自身で手すりを持って立ち座りができるようにサポートをしたりしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解しており排便状況の確認している				
		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）	○	記録をみてパターンの把握をしたり、ご本人の動きから察している				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	○	立位の取れる方は基本トイレに行くようにしている。オムツなどの種類は状態を見ながら検討し変更している	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	定期的に誘導し適切に排泄できるようながしている				
		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。	○	パターンのわかる方については早目に声掛けし失敗を予防するように努めている				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	ご家族にも説明しながら検討している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	日中、夜間で状態が違うため、使い分けしている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	水分摂取や運動等取り入れている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	職員体制により希望通りにはできないが自分で動作できる方は見守りでゆっくり入っていただいている	◎		○	基本的に週2回、利用者への入浴支援を行っている。入浴日は、曜日等で固定しておらず、利用者の状態や希望に沿って柔軟に対応している。事業所には機械浴もあり、重度の利用者も安全に湯船に浸かれるようになっている。湯温や洗身の順番など、利用者の好みに配慮して、利用者が気持ちよく入浴できるように支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	他者をきずかい急いで入方にはゆっくりしていいと声掛けしている				
		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。	◎	ご自分で洗える方はまず自分でして頂き、洗えない所は介助している				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否する方はいないが日により拒否がある方は、時間を変えてみたりすると入られる				
		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。	○	バイタルチェックで状態を確認し、入浴後も水分補給をして頂いたり再度バイタルチェックしている				

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。	○	夜間の申し送りで把握している				主治医と相談の上で、眠剤を服用している利用者もいるが、日中に身体を動かす時間をつくるなど、なるべく服薬に頼らずに安眠できるように支援している。服薬開始後は、副作用に注意を払うほか、状況を主治医と共有し、適切な指示や助言を得ることができている。夜間覚醒して眠れなくなった利用者には、無理に布団に入ってもらうのではなく、眠たくなるまで職員と話をするなどの対応をしている。
		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。	○	日中j、夜間の生活リズムの検討を行っている				
		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。	○	夜間眠れない状況が継続することがあれば原因を探ったり医師に相談し薬の対応をして頂くこともある			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	身体状況に合わせて居室で休む時間を作ったり、自分で動かれる方は自由に居室で過ごされる方もいる				
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。	◎	電話や手紙の希望はないが、対応はできる。				
		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。	○	ご家族が来た時に携帯で他の家族と会話している方はいる				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	電話のある部屋で対応できる				
		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。	○	ご本人や家族に渡しており、ご家族が対応している				
		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。	○	家族が遠方の方がおり、手紙はときどき届いている				
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。	○	お金をもっていないために不安になり、不穏になる方もいる				
		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。	×	コロナ以降、外出を控えており買い物には行けていない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	◎	ご家族と相談し所持していた方もいるが、無くなったとの訴えが多くなり、ご家族が渡さないことにしている方がいる				
		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。	◎	入居時に話し合っている				
		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)。	◎	同意できている				
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。	○	連携医以外の定期的な通院など、ご家族が行けない場合は対応している。衣類などの購入もご家族が出来ない時は対応している	◎		◎	面会については、制限を設けず居室等で自由に過ごしてもらっている。また、家族との外出に対応したり、入居前に利用していた訪問マッサージなどの外部サービスを継続して利用できるようにしたりするなど、利用者や家族から出された希望には可能な限り柔軟に対応している。
(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。	◎	駐車場が広く、車椅子でもスムーズに移動できるようスロープになっている	◎	◎	◎	事業所は幹線道路から少し入ったところにあるが、大きな看板が設置されており、来訪者に場所が分かりやすくなっている。また、玄関先には、鉢植えやベンチが置かれてあるため、家庭的な雰囲気が感じられ、通りがかりの地域住民から声をかけられることもよくある。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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か等。）	○	リビングの壁には皆さんの作品を展示したり、洗面所の向かいにはソファがありゆったりと座ることが出来る。他者との会話が出来る空間になっている。玄関にも利用者さんの作品を展示している。玄関には椅子があり座って靴の脱ぎはきが出来る様になっている	○	◎	○	日当たりの良いリビングには観葉植物が置かれ、利用者が水やりなどの世話をしている。1階ユニットのリビングでは、金魚やドジョウを飼育しており、餌やりを楽しみにしている利用者もいる。レクリエーション用品や雑誌類は、利用者が気軽に手に取れる場所に置いている。壁面には、利用者と一緒に作成した季節の飾りつけがしてあり、明るい雰囲気が感じられる。
		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。	○	換気には気を付け、ロールカーテンで日差しの調整もしている。掃除は職員が毎日モップ掛けやトイレ掃除もしている	/	/	◎	
		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。	○	5月は藤のはなが咲く時期なので職員が藤のイメージの飾りつけを提案し、入居者さんと一緒に作り。廊下の上に飾りつけている	/	/	◎	
		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。	○	あの人と話をしたいと言われ席をかわって話をする姿がある	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	ベッドの上になじみのぬいぐるみを何個か置いて休まれる方がいる	◎	/	○	居室には、ベッドとタンスが備え付けられている。馴染みのものや好みのものを持ち込むことが可能で、家族写真や仏壇を置くなど、利用者が落ち着いて過ごせるような居室づくりをしている。また、居室に敷いた畳の上に机を置き、座って趣味の手芸ができるようにするなど、可能な限り希望に応じられるよう、柔軟に対応している。
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。	◎	居室までの廊下はまっすぐで動きやすく、部屋には名札を付けている。部屋を間違える方はシールなどはってわかりやすくしている	/	/	○	居室の入り口には木目調の名前プレートをかけているほか、場所の認識が難しい利用者には、さらにドアのガラス部分にシールを貼ったり、大きく名前を表示したりするなどの工夫をしている。毎日の日付が分かるように、手作りの布製カレンダーを壁にかけて、当日の日付に○印をつけるようにしている。
		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）	○	自分で動ける方は好みのものが取れる様、棚を置いたり、雑誌入れを置いたりしている。自分で選んで楽しめるようにしている	/	/	/	
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（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）	○	出入り口にはセンサーを付けており、出入りの把握をしている。動きに変化がある時には、見守りを強化している	◎	△	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は玄関ドアを開放している。ユニットの出入口には、ドアの開閉に合わせて音が鳴るセンサーチャイムを設置しており、職員が人の出入りに気づきやすくしている。また、歩行が不安定な利用者の居室には、センサーマットを敷いて転倒防止につなげている。外出願望のある利用者には、落ち着いてもらえるように、職員が話を聞いたり、一緒に外に出たりして気分転換を図っている。
		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。	○	入居時に拘束になる事を伝え鍵をかけていないことは説明している	/	/	/	
(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。	○	看護師から説明を聞いたり、入居時のご家族の話から把握するように努めている	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝のバイタルチェックの確認は申し送りで行っており、その後も状態観察は適宜行い記録している	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	状態により看護職がかかりつけ医に連絡・相談をしている	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	入院が必要な場合はご家族と相談し希望の病院に紹介状を書いていただくようにしている	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医は月2回の往診と急な体調不良の時に診ていただいている。その他に定期的な通院の方は看護師が対応している	/	/	/	
		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。	○	受診時には連絡をし、結果も報告している。入院が必要な時には家族にも来ていただいている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	情報提供書を作成し持参している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	日頃は連携医と情報交換を行っており、入院時は他の病院となるため、日頃からは情報交換できていない。入院時には連絡を取り合っている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	看護師の配置がありいつでも相談報告できる体制になっている				
		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。	◎	オンコールで連絡・相談ができる				
		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。	○	一人一人の状態に合わせてバイタルチェックの回数を増やしたりしてはやめに変化を見つけ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、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	毎日の状態を記録し、ご家族が面会に来られた時にも報告している				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師より指示を受け、お薬ケースの確認をして間違いのないよう服薬してもらっている。服薬が終わってからケースに残っていないか確認している				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更時など特に状態観察につとめ看護師に報告するようにしている				
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。	○	入居時に説明し、またその状態になった時に説明し同意を得るようにしている				事業所は「看取り介護指針」を整備しており、入居時や状態の変化によって必要と思われる時期に、事業所に対応できることのほか、医師や看護師との連携体制等を説明している。状態悪化時には、家族や医師等を交えて話し合う場を設け、看取り支援の方針を共有している。看取り支援後には、職員間で振り返りの機会をつくり、今後の支援に活かしている。
		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。	○	ご家族にはかかりつけ医と話を頂き状態把握をして頂いている	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方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を見極めを行っている。	○	看護師の指示を仰ぎながら、職員間でも話し合いその方の想いなど理解し、支援したい				
		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。	○	ご家族の要望も伺いながら出来る事、出来ないことを伝えて理解して頂いている				
		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。	○	今後を予測しながら準備するようにしている				
		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）	○	ご家族には面会時に状態の変化を伝えてご理解いただくようにしており、少しずつ心の準備ができるようにしたい				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強している				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の種類により対応が違うため勉強している				
		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。	○	医療機関からの情報などに注意し、予防に気を付けている				
		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。	○	玄関を入ると検温・消毒をしている。利用者さんと接する時には特に注意している				

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。	○	誕生日に面会に来られ、居室でお祝いされたりしている	<div></div>	<div></div>	<div></div>	家族との面会は、コロナ禍以前と同様に居室やリビングで自由に実施しているほか、家族との外出や外食も基本的には制限なく行えるようにしている。毎月「あゆみだより」を発行しており、行事予定のほか、利用者の日常生活や行事の様子を写真入りで掲載している。また、「あゆみだより」の中に、利用者の近況を記入する欄を設けており、担当職員が記入の上、各家族に送付している。家族の面会時には、職員から家族へ積極的に声をかけて、意見や要望を伝えやすいような雰囲気づくりを心がけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流）	×	コロナの頃より家族会も実施できておらずご家族の交流はない。今までしていた家族を交えた活動が出来なくなっている	○	<div></div>	○	
		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）	○	あゆみだよりの発行を毎月しており、写真やコメントをかいて様子を伝えるようにしている	◎	<div></div>	◎	
		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）	○	状態変化に合わせてご家族に説明したり、今後の対応など相談している	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		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）	○	行事などはあゆみだよりで報告している	×	<div></div>	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	面会時に状態変化等は説明しご理解いただくようにしている。対応についても話をしている	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	○	来訪時には様子を伝えたり要望など伺うようにしている。ご家族が話しやすいように対応している	<div></div>	<div></div>	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。（食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	◎	契約時に説明し途中変更がある時には文書で説明している	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		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。	○	これまでの事例では、自宅にかえられた方と特養に入られた方がいるがどちらも、ご家族・本人の意向で特に問題なく転居された	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
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。	○	町内会の方など運営推進会議にも参加いただき、いろいろご協力いただいている。	<div></div>	○	<div></div>	近隣にある高校が、野菜等を届けてくれたり、地域の防災訓練に参加協力する際に、利用者の移動介助をサポートしてくれたりするなど、平時からつながりをもつことができている。また、秋祭りの際には、神輿等の休憩場所として事業所を開放している。昨年度は、地域の盆踊り大会への参加は暑さなどの状況を考慮し見合わせたが、今年度は気温等の状況を考慮しながら参加する方向で検討している。さらに、地域住民とは、散歩の際に挨拶を交わしたり、野菜を差し入れてくれたりするなど、良好な関係性が築けている。
		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）	○	地域行事には積極的に参加している。夏祭り、文化祭など声をかけて頂き利用者が行けるときには今までも参加している	<div></div>	○	○	
		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。	○	町内会の方はいつも困った時には相談してくださいとの声を頂く	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	コロナがあり、その後はできていない	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		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、日常のおつきあいをしている。	△	周囲が畑や田んぼの為に近所付き合いはできていない。道を散歩する方とたまにあいさつ程度	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		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）	△	日常的にはないが松山学院の生徒が防災訓練の時等は避難時の介助にきてくれる	<div></div>	<div></div>	<div></div>	
		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）。	○	地域の施設と防災協定を結び協力い合う環境ができている	<div></div>	<div></div>	<div></div>	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	地域の方の参加は毎回あるが、ご家族の参加はコロナからはない	○	/	△	運営推進会議は、市職員や地域包括支援センター職員、民生委員、町内会役員等の参加を得て開催しており、事業所の取り組みや利用者の様子等を報告し、参加者と意見交換をしている。会議後には、議事録を作成し、玄関に置いて来訪者が内容を確認できるようにしている。コロナ禍以降は、会議に家族の参加を得ることができていないため、今後は、全ての家族へ開催案内を送付するなどの取り組みに期待したい。
		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。	○	皆さんのご意見を伺い運営に活かすようにしている	/	◎	○	
		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。	○	メンバーの希望に合わせて時間変更はしている	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念を理解し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	ご家族には契約時に伝えている。玄関に掲示しているが、気が付いていないかもしれない	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	力量を見極め研修に繋げている	/	/	/	代表者は、事業所によく来訪し、利用者と接して健康状態を把握したり、お菓子作りを一緒に行ったりしている。また、職員ともコミュニケーションがとれており、職員から意見や要望が伝えやすい風通しのよい職場環境が整っている。また、外部研修への参加を促したり、資格取得に協力するなど、職員が向上心を持って働くことができるようにサポートしている。
		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。	○	職員の力に合わせて仕事に順応出来る様に指導している	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	日頃より勤務状態を把握しており、職場環境も気にかけている	/	/	/	
		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）	○	他事業所と防災協定を結び交流している	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員のレベルを把握し、負担があると思われることは交代したりしている	○	○	○	
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たうえで、これらが見過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。	○	不適切ケアが疑われるような時には、職員で改善方法の話し合いなどしている	/	/	○	定期的に内部研修を実施して、虐待や不適切ケアにつながる行為について職員の理解を深めている。また、日々のケアを振り返って、職員間で話し合う機会を設けている。さらに、職員の声かけなどで気になることがあれば、管理者からその都度注意をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	職員会議の時や、利用者さんの変化があった時等、適宜ケアの話し合いをしている	/	/	/	
		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。	○	声を掛けたり体調を確認したりして気を付けるようにしている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	○	拘束について勉強しており、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。	○	申し送りの際などに話し合う機会を持っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族への説明は契約時にしており、理解して頂いている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	対象者はいないが制度については学習している				
		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。	○	対象者はいないが体制はある				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルで勉強している				
		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。	○	看護師の指導を受けて実践している				
		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。	○	事故報告書、ヒヤリハットを記入することで職員のきずきもあり対応の見直しができ事故防止になる				
		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。	○	日々対応策を検討しながら介助している				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルに沿って対応・検討する				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情はないが、手順に従い対応できる体制はある				
		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。	○	苦情があれば手順に沿って対応し互いに理解し合えるように改善策を検討する				
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）	○	面会に来られた時にはご家族と会話するようにしており、要望などもないか伺っている	◎		○	利用者には、普段の関わりの中で希望を聞いている。家族には、面会等の来訪時のほか、遠方に住む家族には電話連絡時に要望等を聞いて対応している。管理者は、日頃から職員と一緒に介護現場で利用者のケアにあたっており、職員の意見や提案等を聞き、支援に反映している。
		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。	○	相談があれば窓口などの情報は伝えている				
		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。	◎	職員として一緒に勤務しているため、よく話は出来ている				
		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。	○	普段の会話を通して聴く機会があり、提案も受けている			◎	
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。	○	実施している				運営推進会議の中で、外部評価の結果や目標達成計画を報告するほか、目標達成に向けた取り組み状況も随時参加者に報告し、意見や助言をもらうことができています。また、外部評価の結果等は、ファイルに綴じて玄関に置いてあり、来訪者が内容を確認できるようにしています。利用者家族等アンケート結果から、事業所のサービス評価の取り組みについて家族から十分に理解を得られていないところがある。今後は、外部評価の結果を簡潔にまとめて家族に送付するなど、家族からの理解を得るための取り組みに期待したい。
		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。	○	評価結果を基に改善する項目を見つけ改善に取り組むようにしている				
		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。	○	目標達成計画を運営推進会議でも伝えている	×	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	成果の確認をしている				

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
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)	○	マニュアルはある				地域の防災訓練に利用者も一緒に参加協力しており、その際には近隣にある高校の生徒が移動介助を手伝ってくれている。地域のグループホームやサービス付き高齢者向け住宅と災害時の協力支援体制を構築することができている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害に対する備えについて家族から十分に理解を得られていないところがある。今後は、感染症等の状況を踏まえながら、運営推進会議に併せて訓練を実施するなど、家族からの理解を得るための取り組みに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に行っている				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	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。	○	近隣の事業所と防災協定を結んでいる	×	○	△	
		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)	◎	地域の合同避難訓練に利用者と共に参加している				
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)	◎	松山学院高校福祉科生徒の実習の受け入れを毎年実施している				地域住民から相談を受けた際には、快く対応している。近隣の高校や中学校の実習や職場体験を積極的に受け入れている。また、地域包括支援センターから案内があった研修会に参加するなど、平時から関係機関との連携を図っている。
		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。	○	相談に来られた時には相談支援を行っている		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用していない				
		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。	○	久米中学校の体験学習・松山学院福祉科の実習の受け入れをしている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	していない			○	

(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 7 年 6 月 23 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホームあゆみ
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	池内 健
自己評価作成日	令和 7 年 6 月 5 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ・ありのままを尊重し思いやりを持って共に歩む ・個々の暮らしと地域との交流 ・安心できる毎日	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ご家族の面会時には、職員それぞれが挨拶・声掛けを意識して行い、入居者さんの様子を必ずお話するように努める。 結果・・・余裕のある時間帯にはゆっくり会話できていたが、忙しい時間帯はあまり出来ないこともあった	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は2階建てで、幹線道路から少し入った田畑が広がるのどかな場所に立地している。敷地内の畑では野菜を育て、収穫した旬の野菜を食事で提供しており、利用者の楽しみにもなっている。また、庭にある桜の下で花見をしたり、サクランボ狩りをしたりするなど、日常的に屋外に出て利用者の気分転換を図っている。近隣の高校や中学校の実習や職場体験を積極的に受け入れるほか、高校からは時折野菜を差し入れしてもらうなど、平時から交流を図っている。地域住民の防災意識は高く、地域の防災訓練には事業所から職員と利用者が参加協力している。代表者や管理者は、普段から職員とコミュニケーションを図り、提案や相談がしやすい風通しの良い環境が整っている。そのため、勤続年数が10年以上になる職員が多く在籍している。事業所は、和気あいあいとした雰囲気の中で、利用者に楽しみや喜びを感じながら生活してもらうことを大切に支援している。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	アセスメントシートで本人の希望やしたいことを等を把握している。	○		○	入居時に、利用者や家族から思いや暮らし方の希望を聞きとり、記録に残している。日々の生活の中で新たに把握した情報は、サービス担当者会議やミーティングなどで話し合って職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	話すことが出来ない入居者の表情を見て何をしたら喜ぶかを考えて行っている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族さん面会時に最近の状況やよく話の中に出てくる事から何を訴えてきているか話します。				
		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。	◎	アセスメントシートに記録している。				
		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。	◎	会話の中から考えや思いを他の職員と情報交換し把握するようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	家族さんや病院からの事前情報は聞いている。入所してからの日々の気づきは記録し担当者会議にて話される。			△	入居時に、家族にセンター方式のアセスメントシートを用いて、記入してもらったり聞き取りしたりしながら、利用者の生活歴や大切にしてきたこと、こだわり、好みなどを把握している。今後は、入居後に把握した情報をアセスメントシートに追記したり、定期的にシートの見直しを行ったりして、職員の情報共有につなげ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。	◎	脳トレやレク、日常会話、動作の中で得意な事や苦手な事、どのぐらい身体が動かせるのかを確認している。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	記録をつけており、利用者の生活の流れや変化を情報共有し把握している。				
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。	○	自分の思いや意向が話せる人は本人の意思を反映しており、話せない人や理解できない人はこちらで考えている。			○	事前に利用者や家族の希望、主治医の意見を聞いた上で、サービス担当者会議を開催し、利用者が何を求めているどのようなサービスが必要なのか、利用者本位に検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人の今できることを維持しつつ新しいことが出来るように課題を見つけている。				
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。	○	自分の思いや意向が話せる人は反映しており、話せない人や理解できない人はこちらで考えている。				介護計画は、利用者や家族の意向のほか、主治医からの指示等を踏まえて職員間で話し合い、出された意見をとりまとめて、各ユニットの計画作成担当者が作成している。介護計画のサービス内容は、利用者の課題解決等に向けて、無理をせず楽しんでできることを取り入れている。
		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。	○	自分のことが話せる人は反映しており、話せない人や理解できない人は家族と話をしてこちらで考えている。	○		○	
		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。	◎	壁やタンスの上に写真や好きな物を置いてもらい、いつでも見えるようにしている。				
		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。	○	利用者さんが希望する物や必要な物を家族さんが準備し協力してくれている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	会議で話し合ったり申し送りノートで計画の内容、変更点など把握できるようになっている。			◎	介護計画は、利用者の個別ファイルに綴じて、職員がいつでも確認できるようにしている。介護計画の内容に沿った支援を実践するために、毎日状況をチェック表に記入するほか、月1回のモニタリング時に状況確認を行っている。
		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。	◎	毎日ケアの内容を記録し毎週評価している。			◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間以外にも本人の身体の変化に合わせて変更している。			◎	介護計画は、3か月に1回見直しを行っている。また、利用者の状況に変化がない場合でも、月1回は職員間で話し合って現状確認をしている。利用者の心身状態等に変化があった場合は、利用者や家族、主治医等に意見を聞いたり、職員間で話し合ったりして、現状に合った介護計画を新たに作成している。
		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。	○	評価を行っている。			○	
		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。	○	随時、変化に合した計画の変更を行っている。			◎	
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。	◎	担当者会議にて3か月に1回話し合うが状況によっては担当者会議にてすぐに話すことがある。			◎	月1回、ユニット合同でミーティングを実施し、情報共有や利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。ミーティングは、なるべく多くの職員が参加できるように勤務状況等を考慮した上で日程を決めている。参加できなかった職員は、議事録を確認することで情報共有をしている。
		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。	◎	担当者の話のあとに意見交換が行われている。				
		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。	○	分かり易いように開催日が決まっている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りやノートで読んだらサインするようになっている。	◎		○	朝夕の勤務交代時に、業務日誌や申し送りノートを活用しながら申し送りを実施している。また、職員は、出勤時に業務日誌や申し送りノート、介護記録を確認するようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その日の気持ちとか、したいことを聞いている。				職員は、毎日の服選びや日中の過ごし方など、生活のさまざまな場面で声をかけることで、利用者が自己決定できるよう支援している。自己決定することが難しい利用者に対しては、選択肢を2つ程度に絞って提示したり、好みに合いそうなものを職員が選んだりするなど、個々の状況に応じて対応をしている。また、利用者同士でカラオケを楽しんだり、職員と一緒にお菓子作りをしたり、畑で野菜を収穫したりするなど、利用者がいきいきと楽しみをもって過ごせるよう努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	脳トレや塗り絵など自分のしたい物を選んでもらっている。			◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	○	食事の時間などは決めており、ゆっくり食べられるようになっている。また、個人のタイミングで出すようにしている。				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	入居者の表情や行動に合わせた声掛けをしている。			○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や顔色、しぐさなど、その人の反応を見ながら支援している。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	入居者のデリケートな問題は1人の時または自室で話すようにしている。	○	○	○	利用者の人権や尊厳をテーマにした研修を実施して、職員の理解を深めている。また、管理者は日頃から職員の声かけの内容やケアの方法等について注意を払うようにしている。難聴の利用者に対して、つい声が大きくなることはあるが、職員は普段から利用者のプライバシーに配慮するよう心がけている。職員は、居室を利用者専有の空間であることを理解しており、入室前にはノックと声かけをしている。
		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。	◎	外から見えないようプライバシーに配慮している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	部屋にいらっしゃる時はノックしたり、声掛けをして入室している。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	勉強会にて勉強しており写真やデータの取り扱いには気をつけている。				

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
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。	◎	本人に出来ることをしてもらい生活の中でのできることの役割を決め助け合えるようにしている。				職員は、利用者同士の性格や関係性を把握した上で配席を決めるなど、トラブルを未然に防ぐように努め、利用者間で生まれる支え合いなどを大切に見守っている。また、職員は、利用者が興味のある話題を積極的に提供して会話をするなど、利用者全員が和やかに過ごせるような雰囲気づくりに努めている。
		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。	○	病気の為できない人もいるができるだけみんなで出来ることはみんなですしている。				
		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)。	○	関係を把握しているが相性が悪くトラブルや依存関係になってしまうことがあるので、その都度職員が間に入っている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	入居者同士では解決することができないので職員が中にはいり対応している。				
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。	○	事前情報や会話の中から把握している。				
		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。	○	コロナ後、家族さんから面会を遠慮することがありましたが、面会やお出かけの回数が増えて来ています。				
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)	○	季節の花や野菜を見に外出している。	×	△	△	敷地内で花見やサクランボ狩りをしたり、畑で野菜の収穫をしたりするなど、屋外に出る機会をつくって利用者の気分転換を図っている。車いすを使用する利用者も多いことから、玄関周辺や駐車場で田畑の風景を眺めながらのんびりと外気浴ができるようにしている。また、家族と一緒に外出や外食に出かける利用者もいる。
		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。	○	家族さんの協力もあり美容院に行ったりや外出などを行えている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	状態の変化や感情の変化があった時は記録に残し対応できるように話し合っている。				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は把握しており、声かけや見守り、利用者ができないことのサポートをしている。また、「個人別サービス手順表」を作成して職員間で差が出ないよう標準化を図っており、利用者の状態やケア方法について3月に1回見直しや確認をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	脳トレや筋トレ、歩行練習など入居者に合わせたものをしている。				
		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)	◎	職員と一緒にしてから徐々に1人で出来るようにしていく。出来ない場合は職員と行う。	◎		◎	
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。	◎	入居者の表情や感情を見て何をしている時が楽しんでいるのか把握している。				洗濯物たたみやテーブル拭き、観葉植物の手入れなど、利用者ができることや好きなことを役割として担ってもらっている。また、職員と一緒にお菓子作りをしたり、夏祭りや収穫祭、誕生日会等の行事を実施したりして、利用者が楽しみのある生活を送れるよう支援している。
		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、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。	○	本人が日常生活の中で出来ることをしてもらっている。	○	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	本人の好きな色、好みの服などを把握し服を選ぶときに使用している。				定期的に訪問理美容の来訪があり、重度の利用者も含めて利用者の好みの髪型に整えてもらっており、中には馴染みの美容室に家族と一緒に出かけ利用する利用者もいる。職員は、好きな帽子をかぶったり、自分で化粧をしたりするなど、おしゃれを楽しむ利用者をサポートしている。また、食べこぼしがあった際には、なるべく利用者自身に拭いてもらうなど、利用者のプライドに配慮した支援を心がけている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自分で出来る人は自分の好みに出来るが出来ない人は職員で決めている。				
		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。	○	職員との話し合いの中で決めていく。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合わせた服装や楽しめる服装を工夫している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさ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)	○	洗面所などで声掛けをするようにしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族さんの協力もあり本人や家族の希望の店で行っている。施設内でも行っている。				
		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。	◎	寝たきりでパジャマの人もいるが毎日着替えをし整容している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事介助がいる人がいるので食事について話し合っている。				専属の調理師が、食材の買い出しや献立作成を行い、1階ユニットの調理場で利用者全員の調理を行っている。利用者の好みなどは、職員から調理師に伝えて、献立に反映するとともに、利用者に季節を感じてもらえるように、季節の食材をなるべく取り入れるようにしている。2階ユニットでは炊飯や汁物の温めなどを行い、においなどで食事への関心を高めている。利用者には、テーブル拭きや下膳のほか、空豆の皮むきなどの食材の下ごしらえを手伝ってもらっている。食器類は、利用者の状態に合った使いやすいものを使用している。職員は感染症感染防止のため、食事は一緒にしていないが、見守りや介助を行いながら、声かけや会話をしながら楽しい食事時間になるよう努めている。自室やベッド上で過ごすことが多い利用者にも、体調に配慮しながら、できるだけリビングで他の利用者と一緒に食事ができるように努めている。調査調査日には、誕生日会をしており、利用者に人気のちらし寿司が提供されており、ミキサー食であっても錦糸卵や紅しょうがの色合いが分かるように盛り付けられていた。
		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。	○	職員が行っている事が多いが食器を片づけたり、テーブルを拭いてくれる。			△	
		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。	○	出来る人にはテーブル拭きなどして貰っている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	利用者さんから聞いたり、事前情報から把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節に合わせた食事やデザートがある。			◎	
		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、いんどりや器の工夫等)	○	食物繊維がとれる食事になっているが入居者の状態に合わせてミキサー食やゼリー食にしている。				
		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。	◎	箸や湯飲みは本人の決まった物を使用しており、利用者の状況によって使いやすい食器やスプーンに変えている。			○	
		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。	◎	コロナ後、一緒に食事はしていないがリビングで見守りや食事の介助をしている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事の時に声掛けしながら行っている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	記録し把握している。				
		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。	○	声掛けの方法や水分の種類など工夫をしている。				
		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。	○	アドバイスは受けていないがバランスの良い食事を出している。			◎	
		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。	◎	消毒や管理を徹底している。				

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。	◎	理解している。				1日3回、毎食後に口腔ケアを実施しており、自分で歯磨きができる利用者に対しても、1日1回は職員が磨き残しや異常がないか利用者の口腔内を確認している。口腔内に異常が生じた場合は、訪問歯科の受診につなげている。また、歯科医から助言を受けて、利用者に合った磨き方やスポンジブラシなどの口腔ケア用品を使用している。
		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。	○	歯の状態は確認している。義歯は夜間職員が管理し状態を見ている。			◎	
		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。	○	歯科医の先生に教えていただいた方法を行っている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けや義歯洗浄の管理をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	義歯の管理は職員が行い歯磨きやうがいはしてもらっている。出来ないことは職員が行っている。痛みや不具合の訴えがあるときは歯医者に電話をして来てもらっている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	オムツや紙パンツを使用している人が多く自尊心を傷つけないように話し合いをしている。				重度化や高齢化に伴い、常時おむつを使用している利用者もいるが、できるだけトイレで排泄してもらえるように支援している。職員は、利用者の排泄パターンに応じてトイレ誘導の声かけをしたり、利用者自身で手すりを持って立ち座りができるようにサポートをしたりしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘になりやすい人があるので日々の情報把握し話し合い理解している。				
		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）	◎	記録に残し把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	○	入居者の状態に合わせて変更している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	食事量や水分量、運動で改善出来ないか取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	入居者の行動や表情で声を掛けるようにしている。				
		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。	○	パットは尿量など考えて職員が決めている。おむつやリハパンに変更する時は家族さんと話し合い決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	日中はリハパン、夜間のみオムツなど利用者に合わせて使い分けている。				
		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）	○	歩ける人には歩行練習などを取り入れ自然排便を促すように取り組んでいる。				
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）。	△	入浴日は職員の都合で決めてしまっているが入浴時間は入居者の体調や病気に合わせた時間に行っている。	◎		○	基本的に週2回、利用者への入浴支援を行っている。入浴日は、曜日等で固定しておらず、利用者の状態や希望に沿って柔軟に対応している。事業所には機械浴もあり、重度の利用者も安全に湯船に浸かれるようになっている。湯温や洗身の順番など、利用者の好みに配慮して、利用者が気持ちよく入浴できるように支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりの身体の状態に合わせ。会話しながら気分良く入浴している。				
		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。	○	手の届く範囲は洗ってもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間や日にちを変更したり職員を変えて対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	検温の結果や顔色で健康状態の確認をしており、入浴後は水分摂取を行い様子を見ている。				

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。	◎	夜間の様子を記録しており把握している。				主治医と相談の上で、眠剤を服用している利用者もいるが、日中に身体を動かす時間をつくるなど、なるべく服薬に頼らずに安眠できるように支援している。服薬開始後は、副作用に注意を払うほか、状況を主治医と共有し、適切な指示や助言を得ることができている。夜間覚醒して眠れなくなった利用者には、無理に布団に入ってもらうのではなく、眠たくなるまで職員と話をするなど対応をしている。
		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。	○	日中に運動をしたり昼寝の時間を減らしたりして対応している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中のリズムや状態を記録し検討後、医師に相談する。			○	
		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。	◎	自分の居室で休んでもらう時間を作っている。				
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。	○	入居者の訴えがあれば電話をすることができる。手紙も出すことができる。				
		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。	○	本人が出来ない部分は介助している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	あまり電話をかける人がいないが携帯電話をかけている人もいる。				
		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。	○	いつでも見えるように部屋の壁やタンスの上に飾っている。いつでも返信で来るように手紙を準備している。				
		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。	◎	面会に来てくれる家族さんがお祝いや手紙を持ってきてくれる。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	所持しないようにしている。				
		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。	○	働きかけを行えてないが問題なく買い物を行えている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	お金を管理出来ない人が多いが買い物などで使用する機会を作っている。				
		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。	○	家族さんと話し合っている。				
		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)。	○	家族さんと話し合っている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	本人の状況や家族さんの相談に合わせて対応するようにしている。	◎		◎	面会については、制限を設けず居室等で自由に過ごしてもらっている。また、家族との外出に対応したり、入居前に利用していた訪問マッサージなどの外部サービスを継続して利用できるようにしたりするなど、利用者や家族から出された希望には可能な限り柔軟に対応している。
(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。	◎	季節に応じた装飾やリビング、玄関周りに花などを置いてある。	◎	◎	◎	事業所は幹線道路から少し入ったところにあるが、大きな看板が設置されており、来訪者に場所が分かりやすくなっている。また、玄関先には、鉢植えやベンチが置かれてあるため、家庭的な雰囲気が感じられ、通りがかりの地域住民から声をかけられることもよくある。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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か等。）	◎	廊下やリビングには季節に合わせたクラフトを付けたりしている。	○	◎	○	日当たりの良いリビングには観葉植物が置かれ、利用者が水やりなどの世話をしている。1階ユニットのリビングでは、金魚やドジョウを飼育しており、餌やりを楽しみにしている利用者もいる。レクリエーション用品や雑誌類は、利用者が気軽に手に取れる場所に置いている。壁面には、利用者と一緒に作成した季節の飾りつけがしてあり、明るい雰囲気が感じられる。
		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。	○	光の角度のよってカーテンをしたり、消臭剤などを使用して気を付けている。			◎	
		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。	◎	季節に合わせた食事や行事、クラフトを飾っている。			◎	
		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。	○	相性を考えて席を決めている。1人になる時は居室で過ごせるようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	タンスの上や壁などに好きな物や写真を飾っている。	◎		○	居室には、ベッドとタンスが備え付けられている。馴染みのものや好みのものを持ち込むことが可能で、家族写真や仏壇を置くなど、利用者が落ち着いて過ごせるような居室づくりをしている。また、居室に敷いた畳の上に机を置き、座って趣味の手芸ができるようにするなど、可能な限り希望に応じられるよう、柔軟に対応している。
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。	○	廊下やトイレなどに手すりがあり、1人で安全に歩行したり座ることが出来る。不安や混乱が起きた物は報告し退けるようにしている。			○	居室の入り口には木目調の名前プレートをかけているほか、場所の認識が難しい利用者には、さらにドアのガラス部分にシールを貼ったり、大きく名前を表示したりするなどの工夫をしている。毎日の日付が分かるように、手作りの布製カレンダーを壁にかけて、当日の日付に○印をつけるようにしている。
		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）	○	家族さんに居室においてもらうようにしている。				
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（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）	○	理解しており、鍵をかけることはない。	◎	△	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は玄関ドアを開放している。ユニットの出入口には、ドアの開閉に合わせて音が鳴るセンサーチャイムを設置しており、職員が人の出入りに気付きやすくしている。また、歩行が不安定な利用者の居室には、センサーマットを敷いて転倒防止につなげている。外出願望のある利用者には、落ち着いてもらえるように、職員が話を聞いたり、一緒に外に出たりして気分転換を図っている。
		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。	○	施錠を望む家族さんが来たら話し合いをする。				
(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。	◎	入所時にアセスメントシートで確認する。				
		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。	○	いつもと違う変化や異常は記録し相談している。				
		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。	○	往診時に気になることは聞くようにしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医もいるが家族さんの希望する医療機関に受診できる。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族さんと相談し希望する医師に受診している。				
		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。	○	受診時にはその都度連絡、結果を相談している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	家族さんに理解してもらい情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院時の状態などを情報交換をして、早期に退院できるように家族さんと話している。				
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。	◎	ホーム長に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	いつでも相談でき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。	◎	2週間ごとの往診や定期の健康診断などを行っている。				
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、看護職等に情報提している。	○	飲んでいる薬の情報はすぐに確認できるようにしており、変化があれば看護婦に相談、報告している。				
		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。	◎	職員が名前のいれたケースに1週間分入れ管理し確実に飲ませるようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬の変更時は感情の変化や食事量の変化や体調の変化を注意して観察している。				
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。	◎	家族さんと話し合いをもち、主治医とも相談して方針を決め共有している。				事業所は「看取り介護指針」を整備しており、入居時や状態の変化によって必要と思われる時期に、事業所に対応できることのほか、医師や看護師との連携体制等を説明している。状態悪化時には、家族や医師等を交えて話し合う場を設け、看取り支援の方針を共有している。看取り支援後には、職員間で振り返りの機会をつくり、今後の支援に活かしている。
		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。	○	家族さんと医師で話し合い方針を共有している。	○		○	
		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を見極めを行っている。	◎	職員にも負担が多い時期なのでサポートしながら進めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	医師と職員、家族さんで十分に説明し話し合って理解を深めている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	変化に備え、その都度カンファレンスを行い検討し準備を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	いつでも来れるようにし大切な時間を過ごしてもらう。家族さんの心の支えになれるように寄り添う。				
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。	○	感染症について職員会議で勉強している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症によって決まった手順にそった対応が守れるように準備してある。				
		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。	◎	送られてくる情報などを確認して職員会議にて報告し共有し、ニュースなどで地域の感染状況を確認しマスクや手洗い、消毒を実施している。				
		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。	◎	アルコール消毒やマスクなどするようになっている。訪問者も必ず検温、手洗い、マスクをしてもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	コロナ後、面会を嫌がる家族さんもあるので、入居者の情報をしっかり伝え安心してもらい支援について考えている。				家族との面会は、コロナ禍以前と同様に居室やリビングで自由に実施しているほか、家族との外出や外食も基本的には制限なく行えるようにしている。毎月「あゆみだより」を発行しており、行事予定のほか、利用者の日常生活や行事の様子を写真入りで掲載している。また、「あゆみだより」の中に、利用者の近況を記入する欄を設けており、担当職員が記入の上、各家族に送付している。家族の面会時には、職員から家族へ積極的に声をかけて、意見や要望を伝えやすいような雰囲気づくりを心がけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	家族さんと散歩や外出したり、家族会にて家族さんが交流する機会を作っている。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	あゆみ便りのを毎月送り日頃の様子を見てもらい、来訪時は様子を説明している。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時に日頃の話をしながら、少しでも家族さんと会話できるように説明したり、家族会で認知症について勉強している。				
		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)	○	家族会や便りで行事などの報告をしている。	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	入居者の状態に変化があり介助の方法を変更する時などは家族さんに説明し理解を得る。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時の声掛けをして話してもらえるように話しかけるようにしている。			○	
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)	○	変更時は家族さん説明して理解してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	家族さんにしっかり説明し納得していただいて退居していただく。				
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。	○	夏祭りなどの行事で地域との交流がある。		○		近隣にある高校が、野菜等を届けてくれたり、地域の防災訓練に参加協力する際に、利用者の移動介助をサポートしてくれたりするなど、平時からつながりをもつことができている。また、秋祭りの際には、神輿等の休憩場所として事業所を開放している。昨年度は、地域の盆踊り大会への参加は暑さなどの状況を考慮し見合わせたが、今年度は気温等の状況を考慮しながら参加する方向で検討している。さらに、地域住民とは、散歩の際に挨拶を交わしたり、野菜を差し入れてくれたりするなど、良好な関係性が築けている。
		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)	○	町内の盆踊りや地域の防災訓練に参加しており、近所の高校との関係もある。		○	○	
		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。	○	地域の役員の方たちが支援してくれている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	近所の人が野菜などを持ってきてくれたり、散歩をしている方が声をかけて下さる。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	日常的な関わりはないが散歩をしている方と挨拶をしている。				
		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)	○	近くの高校の生徒さんが行事の手伝いをしてくれたり交流がある。				
		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)。	○	地域、高校、消防など会議や行事、訓練で関係を深めている。				

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
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。	○	毎回開催しており、町内の方や地域の方が参加している。	○	/	△	運営推進会議は、市職員や地域包括支援センター職員、民生委員、町内会役員等の参加を得て開催しており、事業所の取り組みや利用者の様子等を報告し、参加者と意見交換をしている。会議後には、議事録を作成し、玄関に置いて来訪者が内容を確認できるようにしている。コロナ禍以降は、会議に家族の参加を得ることができていないため、今後は、全ての家族へ開催案内を送付するなどの取り組みに期待したい。
		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。	○	運営推進ごとに現在の状況を聞いてもらい意見や提案を受け。サービス向上に活かしている。	/	◎	○	
		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。	○	毎年、参加メンバーが変わるので日程や時間を話し合い決めている。	/	◎	/	
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。	◎	リビングに理念を飾っており共有している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	家族さん利用者にも見えるようリビングや玄関に置いてある。	○	○	/	
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。	○	力量に合わせて研修に行くようにしている。	/	/	/	代表者は、事業所によく来訪し、利用者と接して健康状態を把握したり、お菓子作りを一緒に行ったりしている。また、職員ともコミュニケーションがとれており、職員から意見や要望が伝えやすい風通しのよい職場環境が整っている。また、外部研修への参加を促したり、資格取得に協力するなど、職員が向上心を持って働くことができるようにサポートしている。
		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。	○	職員会議後に勉強会をしている。疑問に思ったことを話し合い考える機会を作っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来ている。	/	/	/	
		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）	○	同業者との交流しネットワーク作りや勉強会をしており、職場環境も考え職場の意識の向上させる取り組みをしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	勤務表など工夫したりコミュニケーションの場を設ける等している。	○	○	○	
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たうえで、これらが見過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。	◎	職員会議で話し合ったり勉強会をしている。	/	/	○	定期的に内部研修を実施して、虐待や不適切ケアにつながる行為について職員の理解を深めている。また、日々のケアを振り返って、職員間で話し合う機会を設けている。さらに、職員の声かけなどで気になることがあれば、管理者からその都度注意をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議の中や職務中に対応の方法などを相談する機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の状態を見ながら行動や発言には注意を払っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	○	職員会議で話をしている。やむ得ない場合も理解している。	/	/	/	
		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。	○	身体的拘束はしていないが何が拘束になるにかはその場面場面で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族さんと話合って拘束しないこととリスクについてを説明する。	/	/	/	

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。	○	勉強会を行っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	必要な場合は情報提供したり相談にのれるようにしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルがあるが急変や事故の時はその都度、看護師に相談している。				
		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。	○	応急手当やAEDなどの研修を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	○	ヒヤリハットがあった時は対応策を話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者の行動を把握し起こりうる危険については話し合って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。	○	マニュアルはあり職員は理解している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合は手順に沿って対応。市町にも相談、報告する。				
		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。	○	苦情がある場合は対策をとり、サービスの改善や過程、結果を伝え納得を得ながら話し合い関係づくりを行う。				
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）	○	相談箱があり気軽に使えるようになっている。	◎		○	利用者には、普段の関わりの中で希望を聞いている。家族には、面会等の来訪時のほか、遠方に住む家族には電話連絡時に要望等を聞いて対応している。管理者は、日頃から職員と一緒に介護現場で利用者のケアにあたっており、職員の意見や提案等を聞き、支援に反映している。
		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。	○	家族会でも情報提供を行っている。				
		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。	○	職場におり、いつでも話すことが出来る。				
		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。	○	相談や提案を話し合い、支援に反映している。			◎	
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。	○	自己評価を行っている。				運営推進会議の中で、外部評価の結果や目標達成計画を報告するほか、目標達成に向けた取り組み状況も随時参加者に報告し、意見や助言をもらうことができている。また、外部評価の結果等は、ファイルに綴じて玄関に置いてあり、来訪者が内容を確認できるようにしている。利用者家族等アンケート結果から、事業所のサービス評価の取り組みについて家族から十分に理解を得られていないところがある。今後は、外部評価の結果を簡潔にまとめて家族に送付するなど、家族からの理解を得るための取り組みに期待したい。
		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。	○	評価で今の状況や課題を明らかにし、みんなで話し合い質の向上の機会として活かしていく。				
		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。	○	運営推進会議や家族会で報告しアドバイスや今後の取り組みもモニターしてもらっている。	×	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取組み成果を確認している。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアル製作し職員会議で報告している。発生時の行動や避難ルート装備など具体的にシミュレーションしている。				地域の防災訓練に利用者も一緒に参加協力しており、その際には近隣にある高校の生徒が移動介助を手伝ってくれている。地域のグループホームやサービス付き高齢者向け住宅と災害時の協力支援体制を構築することができている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害に対する備えについて家族から十分に理解を得られていないところがある。今後は、感染症等の状況を踏まえながら、運営推進会議に併せて訓練を実施するなど、家族からの理解を得るための取り組みに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消防訓練時に点検している。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の災害訓練に参加している。	×	○	△	
		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)	○	地域の災害訓練に参加し高校生による誘導や避難を行っている。				
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)	○	地域の人の相談を受けられるようにしている。				地域住民から相談を受けた際には、快く対応している。近隣の高校や中学校の実習や職場体験を積極的に受け入れている。また、地域包括支援センターから案内があった研修会に参加するなど、平時から関係機関との連携を図っている。
		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。	○	相談に来られた方や運営推進会議でも話し合うことが出来る。		×	○	
		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)	○	いきいきサロンにも参加させていただいているが今は行けていない。夏祭りで交流している。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	高校生の実習や中学生の体験などを受け入れている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	GHの交流会があり、勉強会にも参加している。			○	