(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 4 年 4 月 15 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870600719
事業所名 (ユニット名)	グループホームまなべ 1F
記入者(管理者) 氏名	鎌田 友子
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 10 日

<p>【事業所理念】 ○入居者一人ひとりが自立した生活を営むことが出来るよう介護計画を作成し身体面と心のケアを提供及び支援いたします。○一人ひとりが穏やかに、よりいきいきと暮らせるよう環境を整え安全で質の高いサービスが提供出来るよう努めます。○主治医や協力病院と連携して入居者が健康に生活できるよう援助します。○地域の人達との交流を図り入居者の暮らしが地域社会に開かれたものとなるよう努めます。○市町村地域の保健医療福祉サービスと連携して総合的なサービスの提供が出来るよう努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○コロナ禍で中々、外出することは出来なかったがホームの敷地内で日光浴や花を見たり畑で収穫作業を行った。 ○運営推進会議は同じくコロナウイルス感染防止のため中止し書面での活動報告となった。 ○家族様と面会も出来ない状況ではあったがタブレットを活用しオンライン面会を実施した。まだ登録がされていない家族様に登録してもらえよう再度、周知しオンライン面会を今後も活用していきたい。現在も、オンライン面会や状況に応じてのガラス越し面会を行っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は幹線道路から近くの住宅街にあり、近隣には系列法人の病院や施設が点在している。コロナ禍において、事業所では、外出や面会などの制限が設けられているものの、SNSのオンライン機能を活用した面会に対応したり、LINEを登録してもらい家族と連絡を取りやすいようにするなど、継続して家族と連携が図れるよう努めている。また、外出できる機会は減少しているものの、天気の良い日には、敷地内で花を觀賞しながら、外気浴をしたり、感染状況を見計らいながら、近隣の散歩をしたり、敷地内にある菜園で野菜づくりや花の世話をするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう努めている。さらに、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内で廊下の歩行や体操をして、身体を動かしてもらったり、ユーチューブの花の画像を鑑賞してもらったり、月2回お楽しみ会でお弁当の注文や季節の歌の歌唱、旬の野菜の収穫祭などを開催し、少しでも利用者を楽しめる生活が送れるよう工夫している。加えて、事業所ではICTの介護ソフトを導入され、タブレット等を活用して、生活記録等を記載することができるようになり、年配の職員は最初はICTの導入や活用に抵抗感があったものの、主任や副主任等の指導を受けながら、現在は使いこなせるようになり、職員の負担軽減にも繋がっている。</p>
---	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	希望や思いを聞く事が少なくなっていますが、日常の中での会話や様子から思いや意向を把握出来るように心掛けている。	◎	/	○	入居時に、事業所では家族から思いや意向などを聞いている。また、日々の生活の中で、職員は利用者との会話から思いなどを聞くほか、利用者の様子を観察し、表情やしぐさから思いなどをくみ取るよう努めている。さらに、把握した内容は独自のアセスメントシートのほか、生活記録や申し送りノートに記載し、職員間で情報を共有している。
		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。	○	表情や様子から汲み取り利用者様の話聞くよう心掛け社員同士話し合い検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族様と電話のやり取りや、面会に来られた際は、本人様の状態を伝えたり、話を伺う様心掛けている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人様がホームで発した言葉や思いなどを生活記録や申し送りノートに記録し、共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	利用者様個々の立場に立って思いや表情を観察し、把握できるよう努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	△	入所時に家族様・ケアマネからサマリー、ケアプランにより情報はありますが職員全員が把握は出来ていない。入居後は本人様との会話の中から聞いている。	/	/	○	入居時に、事業所では独自のアセスメントシートを活用して、家族から馴染みの暮らし方や生活歴などの情報の聞き取りをしている。また、レクリエーション時やおやつ作り時等に、職員は利用者になりたいことや食べたい物などを聞きかけづくりをしながら、新たな情報を聞くよう努めている。さらに、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から、介護計画などの情報を聞くほか、病院からサマリーなどを提供してもらうこともある。加えて、把握した内容は独自のアセスメントシートなどに記載するとともに、介護計画の更新時には新たな情報の更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	ケアプランに沿って、実施出来ている。変化があれば職員間で検討している。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	利用者様の変化を職員間で共有し、把握に努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	利用者様の日々の態度や表情の変化に気づき対応の仕方考え行っているが職員の関わり方で不穏になる方もおられるので他職員でフォローを行っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	毎日の個々の生活記録から状況把握に努めている。	/	/	/	
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。	◎	毎月のケース会にて職員間で検討している。	/	/	○	事前に利用者や家族から意見や意向を聞くほか、月2回ある主治医の往診時等に、相談して指示やアドバイスをもらうことができている。また、月1回、月始めに実施するケース会を活用して、アセスメント情報と事前に聞いた利用者や家族、主治医などの関係者の意見を交えて話し合いをしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	毎月のケース会にて職員間で検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	検討した内容を介護計画に取り入れている。	/	/	/	

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
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。	○	利用者様、家族様からの意見を聞き作成するよう努めている。				事業所では、アセスメント情報をもとに、事前に聞いた利用者や家族、関係者の意見を踏まえて、ユニット毎に開催するケース会の中で、施設責任者や主任、副主任、看護師、職員等が話し合い、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。また、ケース会に参加できない職員には、事前にノートなどにメモを記載してもらい、意見を取り入れることもできている。さらに、利用者や家族の意見が反映された計画となるよう努めている。
		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。	○	ケース会で検討し、介護計画に反映出来るよう努めている。			○	
		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。	○	重度の方に対しても家族様の意見を参考に無理のない計画を作成している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	以前は家族やボランティアの協力をお願いしていたが今はコロナ禍の為、難しく出来ない。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	職員1人1人が計画内容を把握出来るよう努めている。				◎ ケース会を活用して、介護計画の内容を検討するとともに、利用者一人ひとりの個別のファイルをフロア内の棚に置き、職員は計画をいつでも確認できるようにしている。また、日々のサービスの実施内容のチェックを行うとともに、利用者の発した言葉や様子、変化のあったことを詳細に記載できるように、施設責任者が職員に指導し、記載できるようになってきている。さらに、申し送り時等に、気づいたことは職員間で話し合うとともに、気づきノートに記録を残し、情報共有に努めている。加えて、事業所では、ICTの介護ソフトを導入され、タブレット等を活用して、生活記録等を記載することができるようになり、年配の職員は最初はICT化や活用に抵抗感があったものの、主任や副主任等の指導を受けながら、現在は使いこなせるようになり、職員の負担軽減にも繋がっている。
		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。	○	定期的なモニタリングを行いケース会にて職員間で話し合い日々の支援に繋げている。				◎
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別に日々の生活の様子を生活記録に記録している。				◎
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	生活記録や気づきノートに記録している。				○
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か月に一度、又は状態に応じて見直し更新している。				◎ 3か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。担当職員を中心に、生活記録等を確認しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、介護支援専門員がチェックしてコメントを残すことができている。また、利用者の状態の変化が見られた場合には、早期の主治医の受診や往診に繋げるとともに、必要に応じて、現状に即した介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月1回モニタリングを行い状況確認を行っている。				◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	本人の状態に応じて、見直し検討を行っています。				○
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的なケース会や申し送り等で随時話し合っている。				○ ユニット毎に月1回ケース会を開催し、カンファレンスやモニタリングのほか、業務連絡などの話し合いをしている。事前に、事業所ではケース会の日程を調整し、その日の夜勤と遅出の職員以外は会議への参加を促すとともに、施設責任者は隔月でそれぞれのユニットのケース会に参加している。また、参加できない職員には、事前にノート等にメモを記載してもらうとともに、ケース会の議事録を確認してもらい、確実な情報伝達に繋がっている。加えて、事前に職員にケース会で話し合ってもらいたいことをノートに記載してもらうなどの工夫を行い、職員から多くの意見を出し合い、話し合うことができている。
		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。	○	個別の状況報告は担当社員が実施し意見交換を行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	開催日時を事前に知らせ予定に組み入れ実施している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録を作成し情報を共有している。				◎
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノート、気づきノートを活用し情報を共有している。				○ 日々の申し送りを実施するほか、申し送りノートや気づきノート等を活用して、確認後に職員はサインを行い、確実な情報伝達に繋がっている。また、以前はパート職員等が気づきノートを確認せずに、情報が伝わっていないことがあったものの、ノート確認等のサインのない職員には、施設責任者等から、確認するように伝えている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートを活用し伝達確認した者はサインを記入するように徹底している。			◎	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	○	個々の意見を取り入れるよう努力しているが実現できない時もある。	/	/	/	高齢化等に伴い、その日にしたいことなどを言われる利用者はほとんどいないものの、職員は声をかけて、レクリエーションの参加やしたいことなどの確認を行い、極力身体を動かしてもらえよう努めている。また、着る服やその日の入浴の有無など、職員は利用者の意見を尊重しながら、少しでも自己決定してもらえよう努めている。さらに、おやつ作りや風船パレー、利用者への声かけなど、職員は活き活きとした表情が見られるような支援にも取り組んでいる。加えて、思いを言い表すことができない利用者には、職員は声をかけ、利用者の表情や態度を観察して思いなどをくみ取り、意向に沿った支援にも努めている。
		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)	△	自分で選べる方は選んで頂いているが、難しい方は選んでもらえるような声掛け支援は行っている。それでも難しい場合は職員が選んでいる。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者様の望む事を汲み取る様、声掛けに気をつけている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	日々の日課の時間は決まっているが、利用者様一人ひとりに合わせた支援を行うよう努めている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様とのコミュニケーションの際には表情や感情を読み取り、笑顔になる様な声掛けや雰囲気作りを行っている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方には、表情や態度から観察し、思いを汲み取るよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	○	勉強会で学び、相手の立場に立った声掛け、行動を心掛けている。	◎	○	○	人権や尊厳などを勉強会等で学び、職員は理解をしている。時には、耳の遠い利用者にも、大きな声を出してしまうこともあり、職員同士で注意し合っている。また、入浴介助や排泄介助時など、職員は利用者への羞恥心などに配慮した声かけや介助をしている。さらに、居室の入室時には、利用者へのプライバシーを配慮し、ノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に「入らせてもらいます」などの声をかけることができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	利用者様に敬意を払いながら声掛けや行動を心掛けていますが、耳が遠い方に大きい声で対応してしまう場合もある。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	プライバシーに配慮した声掛けを行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時にはノック・声掛けし本人の了承を得ている。退室時にも一言声掛けをするよう心掛けている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	勉強会を行い、理解出来ている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者様にお手伝いをして頂いたり教わったりした際は感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	食器拭きや洗濯物たたみなどを利用者へ手伝わってもらった場合には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。また、お盆拭きなどを行っている利用者を見て、他の利用者が、「私も手伝うよ」などの声をかけて、一緒に手伝う姿も見られる。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席などの考慮をしている。加えて、認知症状などの進行から、感情起伏の激しい利用者もおり、トラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が間に入り、場所を移動してもらい、話を聞くようにしている。
		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。	○	リビングで利用者様同士の会話の中から、大切さを気付かされている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらった場面をつくる等)。	◎	利用者様同士の関係性を把握し座席を変えたり配慮を行っている。	/	/	/	
		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。	○	職員が間に入り利用者様同士のトラブル解消に努めている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の聞き取りや日々の会話の中で把握するよう努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時や面会時に聞き取りを行い把握するよう努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	現在、家族親族のみのガラス越し面会可能としているので知人、友人との関りが無い。馴染みの場所にも出かけていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	家族や親族のみガラス越し面会やリモート面会を実施している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	天気の良い日は日光浴を行いたいが、コロナ・職員の配置にて頻繁には外出が出来ていない。月に数回のみ実施している。	○	△	○	コロナ禍において、事業所では外出できる機会が減少しているものの、天気の良い日には、敷地内で花の観賞や外気浴をしたり、感染状況を見計らいながら、近隣の散歩をしたり、敷地内にある菜園で野菜づくりや花の世話をするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう努めている。また、病院受診に合わせて、簡易のドライブを楽しむこともある。さらに、重度の利用者にも体調を見ながら、日向ぼっこや外気浴ができるよう支援している。加えて、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内で廊下の歩行や体操で身体を動かしてもらったり、ユーチューブの花の画像を鑑賞してもらったり、月2回お楽しみ会でお弁当の注文や季節の歌の歌唱、旬の野菜の収穫祭を開催するなど、少しでも利用者を楽しみのある生活が送れるよう工夫している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力がも得ながら、外出支援をすすめている。	△	ボランティアの受け入れも現在は中止しており外出は敷地内と近くの御旅所までの外出支援しか出来ない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	重度の方も体調を見て敷地内の外気浴に留めている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍の為、外出は出来ない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会で認知症について学び、利用者様の状態を知り支援出来るよう心掛けている。				職員は、認知症研修や勉強会などで学び、利用者の行動や心理状態などの理解に努めている。また、立位が不安定な利用者には職員が付き添い、転倒防止に努めている。さらに、日々の生活の中に、歩行訓練や体操、パズル、家事の手伝いなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、自分でできることはしてもらい、職員は介助しすぎないように、見守りや待つ介護にも取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の生活の中でADLの維持向上が出来るよう状態を把握しお盆拭きや洗濯量などの手伝いをして頂くよう取り入れている。				
		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)	○	職員は利用者様に寄り添い残存機能を生かした支援を行うよう努めている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントを行い利用者個々の出来る事、出来ない事を把握するよう努めている。				洗濯物たたみや食器洗い、お盆拭き、ペーパー折りなど、事業所では、利用者の出来る役割や出番づくりに努めている。また、職員はしたいことやできることを把握し、パズルの番号合わせや菜園での野菜づくりなど、少しでも利用者一人ひとりに役割や出番を担ってもらえるよう取り組んでいる。さらに、食事を楽しみに行っている利用者も多く、コロナ禍で外食に出かけることは出来ないものの、弁当を注文して食べたり、花見の時にはオーダーブックを取って、桜を見ながら、敷地内に出て食事をしたりするなど、利用者を楽しみや張り合いが持てるような支援にも取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者様がしたい事出来る事を把握して、役割を担ってもらえるよう支援している。	○	△	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との関りはあまり持っていない。				

愛媛県グループホームまなべ

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。	○	利用者様の好みを把握するよう努めています。散髪の際には希望の髪型になるよう声掛け支援している。				自分で、着る服を選んだり、電気シェイバーを使用して髭を剃ったりする利用者もいる。また、利用者には着替えなど、できることをしてもらい、できない部分の介助をしている。さらに、食事の際に、食べこぼしが見られる利用者には、職員がさりげないフォローをしている。加えて、重度な利用者にも、家族に季節に応じた好みの服を用意してもらおうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		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に整えられるように支援している。	○	入所時に好みの物、今迄使っていた物を持ってきて頂き本人の好みに整えられるよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	自己決定がしにくい利用者様に対しては職員が寄り添い選択できるよう支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	家族様の協力を得て、その季節に応じた衣類を準備して頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にささりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	服や口元の汚れは本人のプライドを傷つけないよう十分配慮し、声掛け支援を行っている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	×	望む店には行けていないが訪問美容の方に来ていただき髪型の希望等は伝えている。				
		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。	○	本人らしい髪型や服装が保てるよう支援している。			○	
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。	○	嚥下や咀嚼の状態を把握し必要な利用者様には介助行っている。				月当番の職員が、利用者の好みや季節の食材を取り入れながら、献立を作成している。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食材の買い出しに出かけていたものの、コロナ禍において、業者に食材の配達をしてもらっている。また、もやしの根取りやお盆拭き、食器洗いなどを手伝ってもらいながら、職員が手作りの調理を行い、利用者に喜ばれている。利用者の状態に応じて、細かく刻んだり、一口サイズにしたり、ミキサー食などの食の形態に対応している。食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。また、お弁当やオードブルを注文したり、好きなバラ寿司を作ったり、ホットケーキなどのおやつ作りをするなど、利用者が食を楽しめるような工夫もしている。食事の際に、職員は同じテーブルに座り、見守りや介助をしながら、自分で用意した食事を摂ることができている。さらに、フロア内にあるキッチンで調理しており、重度な利用者にも、調理の音や匂いを感じてもらえることができている。加えて、利用者が食べやすいように、トロミなどの食の形態を職員間で話し合うとともに、医師や看護師に助言をもらうことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	○	食材の下ごしらえや食器拭き等を手伝って頂いている。			○	
		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。	◎	個々の出来る事を出来る事を手伝ってもらい、その都度感謝の気持ちを伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アセスメントにて把握し、その後の食事で把握している。				
		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。	○	季節を感じさせる食材を使ったり、昔懐かしい物を献立に取り入れ入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者に合わせた食事形態にしたり、盛り付けに工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	利用者様に合わせた食器やお箸、湯飲みを使用している。			○	
		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。	○	職員と一緒に食事をする事で、見守り介助を行っている。			◎	
		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。	○	台所が同じフロアにあるので調理の音や匂いを感じてもらえるよう心掛けている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	食事量、水分量を記録し、体調を確認しながら摂取して頂いている。				
		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・水分の少ない方には利用者様が取りやすい物で摂取できるよう工夫している。				
		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。	○	栄養バランスを考えて献立を作成している。			○	
		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。	○	布・コップ等の消毒、食材も早めに使いきるなど食材の管理と衛生管理を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	勉強会にて理解し、毎食後口腔ケアを行っている。				職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。また、月1回歯科医の往診があり、アドバイスをもらうことができている。さらに、毎食後、職員は声をかけ、洗面台で利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしている利用者を含め、利用者の服薬の確認と合わせて、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。加えて、不具合や異常が見られた場合には、早期に歯科受診等に繋げている。
		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。	○	食後の口腔ケアを一緒に行うことで把握するよう努めている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	歯科往診に来て頂いており、受けている利用者様に対しては出来ている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来る利用者様にはして頂き、都度確認、仕上げは職員が手伝っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	口腔ケアの介助が必要な方は介助し、出来る方は、確認を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	不都合がある時には、家族様の付き添いで歯科受診等をお願いしたり歯科医に相談し対応してもらっている。				
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。	○	勉強会にて理解している。				事業所には、紙パンツを使用している利用者が多いものの、布パンツで生活することもできている利用者もいる。また、事業所では排泄記録で一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、パッドやおむつなどの排泄用品の使用時には、職員間で話し合い、家族に確認の上で使用をしている。加えて、牛乳や水分を摂取してもらうほか、体操などを行い、便秘対策に努めるとともに、必要に応じて、利用者の体調面を考え、医師に相談をしている。
		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。	○	勉強会にて理解している。				
		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)	◎	個々の排泄記録にて把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	原因を考え、職員間で話し合いながら都度見直している。	◎		◎	
		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。	◎	原因を考え、職員間で話し合いながら都度見直している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録からパターンを把握し、声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時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。	○	利用者様の状態に合わせて、家族様と相談している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	時間帯や状態に合わせて、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)	○	朝牛乳を飲んで頂いたり水分量を増やしたり、体操等促したりと自然排便を促すよう努めている。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	時間は添えないことがあるが、出来る範囲の希望を聞きながら行っている。	◎		○	利用者は、週2〜3回入浴することができる。また、遅いの職員が出動した午後時間帯に入浴できる時間を決めておいて、湯の温度や湯船に浸かる時間の長さ、好みのシャンプーの使用など、利用者の希望に合わせて、柔軟に対応をしている。さらに、利用者の状態に合わせて、安心して入浴できるように2人体制で入浴支援を行うこともある。加えて、入浴を拒む利用者には無理強いをしないものの、時間帯を変えて声かけをしたり、入りたくない理由を聞いたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	一人ずつの入浴なのでゆったり出来るようしている。				
		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。	○	利用者様の状態により介助方法を使い分けしている。				
		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。	○	話を聞くよう心掛け、無理強いせず声掛け等工夫し、入浴して頂いている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前のバイタルチェックや状態を把握し確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々の記録にて把握している。				事業所ではなるべく服薬に頼らず、日中に体操などの活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。中には、体調面を考えて、医師に相談を行い、眠剤などを服薬している利用者もいる。また、浅眠で、昼夜逆転している利用者があるものの、他の利用者に迷惑のかからない範囲で、自分の生活ペースに合わせて、生活してもらっている。さらに、日中に利用者が居室で昼寝をするなど、利用者の生活リズムに合わせた支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	規則正しい生活を送り、日中の運動を増やしたりと工夫している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の過ごし方を職員間で話し合い薬に頼らない支援を行っている。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者様の状態を確認し、休息を取って頂いている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人様の要望があれば家族様をお願いし出来る範囲で行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	声掛けを行い、要望があれば一緒に行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	家族様の都合もあり、時間等調整を行い、出来るように配慮している。				
		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。	○	返信できるように支援している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人様の要望があれば家族様をお願いし出来る範囲で行っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているが、利用者様は所持していない。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	必要品は家族様に依頼している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	現在、買い物支援は行っていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	家族様と相談した上でお金を所持される方はいないので、支援出来ない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時に話し合っている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	○	家族様と話し合い、同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その都度、要望に応じて対応している。		◎	○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられているものの、利用者や家族から、病院受診の同行や買い物代行などの要望が出された場合には、可能な範囲でその都度対応している。また、嚥下状態が悪い利用者には、家族と相談をしながら、食べやすい好きなおやつを食べてもらうなどの支援にも努めている。

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	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	気兼ねに出入する事は難しいが、季節の物を飾るなど玄関内に飾り付けをしている。	◎	○	○	コロナ禍において、事業所へ気軽に入ることは難しくなっているものの、来訪者にはインターホンで対応をしている。また、玄関前にはベンチを設置しているほか、あじさいの花やさくらの木などを植えて、来訪しやすいような雰囲気づくりをしている。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾り付けをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共有スペースは季節ごとに飾り付けを行っています。	○	○	○	事業所内は、大きな窓から採光が入り明るい。また、職員がこまめな清掃や消毒、換気を行うとともに、空気清浄機が設置され、快適な空間となっている。さらに、事業所内には、季節に応じて、折り紙等を使用して桜などの飾り付けをしているほか、敷地内には桜の木やあじさいなどの花を植えられ、利用者や来訪者は、季節を感じる事ができる。加えて、利用者一人ひとりのペースに合わせて、フロアや居室などの思い思いの場所で過ごすことができている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎食後の掃除、整理整頓、換気を行っている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じられるようなディスプレイにしたり、花を飾ったりしている。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	利用者様の席を考えたり、居室で落ち着いて過ごせるように居場所の工夫をしている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	扉やカーテン等で見えないようプライバシーに配慮している。					
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入所時に本人の使い慣れた物を持ってきて頂くよう家族へお願いしている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコンが設置されている。利用者はテレビやタンスなどを持ち込むとともに、家族や行事などの写真を飾り、過ごしやすい空間づくりをしている。また、職員が清掃や整理整頓を行い、すっきりと感じる居室も見られる。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	廊下・トイレ・風呂等に手すりが設置されており、安全に移動、動作が出来るよう配慮している。			○	事業所はバリアフリー構造で手すりも設置されているほか、廊下などは整理整頓され、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、居室やトイレ、浴室等には、大きく分かりやすい表示をしている。中には、認知症の進行などから、自分の居室を認識できていない利用者があり、他の利用者の居室へ入ろうとすることもあつたものの、職員が早期に気づき、トラブルにならないよう努めている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室にネームプレートを付けたり、トイレ浴室等に名前を表示し分かりやすくしている。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、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)	○	居室には使い慣れた物、思い出の物が置かれているが、危ない方には周りに物を置かないようにしている。					
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	勉強会にて理解しており玄関には鍵をかけず人感チャイムがなるように対応している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。玄関には人感チャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。以前に、職員が気づかないうちに外出した利用者がいたものの、近隣住民が声をかけてくれ、早期に発見することができている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添い、屋外に出るなどの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6時まで、玄関の施錠をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望む家族はいないし、望む場合は家族様と話し合い検討する。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関には人の出入りが分かるチャイムを設置している。帰宅願望のある方には気配りし外へ出ようとする時は声をかけたり外の空気を吸いに気分転換を図っている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	入居時のアセスメント、家族様からの情報にて把握している。				
		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。	○	利用者様の状態には常に気を配り変化があった時は、生活記録や申し送りに記入し情報の共有をし把握に努めている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	月1回往診があり主治医との意見交換も行っている。施設の看護師にも連絡相談を行っている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族様の希望に沿った病院で受診が出来るよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	必要に応じて家族様へ連絡、相談を行い支援している。				
		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。	○	必要に応じて家族様に連絡、相談、報告等を行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時にサマリーを渡している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	体調の変化に気付き早めの受診を心掛けている。家族、病院と情報交換や相談に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	連絡を取っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	変化があれば施設の看護師に相談・連絡を行っている。主治医にも報告・連絡・相談を行っている。				
		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。	◎	協力医とは24時間体制で相談できる体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日頃から利用者様の状態等観察し、変化があれば対応出来るようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	処方箋を見て、理解している。				
		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。	○	飲み忘れや誤薬を防ぐ為、社員同士でダブルチェックを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	利用者様の状態を常に観察し、変化を見逃さないよう努めている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	生活記録に残し、変化があれば情報提供し相談している。				

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
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。	○	入所時に状態の変化があった場合等は、家族と相談し意向や支援の内容について話し合うようにしている。	/	/	/	事業所には、「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に、家族に事業所として対応できることを説明している。また、状態の変化に応じて、主治医に相談するとともに、家族を交えて話し合い、方針を共有をしている。さらに、事業所では看取り支援に対応しておらず、口から食事ができない、飲み物を飲めなくなった場合には、利用者は病院や他の施設へ転院をしている。加えて、職員に資料を配布して、重度化や終末期などの支援を学んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	主治医と相談し今後の支援内容を検討している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	本人の状態に応じて、施設での対応やどこまで支援が出来るのかを職員と話し合い、主治医へ相談した結果を踏まえ見極めを行っている。	/	/	/	
		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。	○	施設での出来ること・出来ないことは入所時に説明を行っているが、状況に応じて、説明や話し合いを行うようにしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	かかりつけ医との連携を図りながら今後の変化に備え検討している。	/	/	/	
		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)	○	家族の心情を受け止め相談しやすい関係作りに努めている。勉強会でも学んでいる。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会にて学んでいる。	/	/	/	事業所には、「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に、家族に事業所として対応できることを説明している。また、状態の変化に応じて、主治医に相談するとともに、家族を交えて話し合い、方針を共有をしている。さらに、事業所では看取り支援に対応しておらず、口から食事ができない、飲み物を飲めなくなった場合には、利用者は病院や他の施設へ転院をしている。加えて、職員に資料を配布して、重度化や終末期などの支援を学んでいる。
		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。	△	マニュアルを作成し、対応が出来るようにしているが訓練は行っていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	インターネット等で感染症発生状況などの情報を入手取り入れている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	ニュース等で地域の感染症発生状況などの確認や情報収集を行っている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は日頃手の消毒・体温チェックを毎日行い、訪問者の方も同様に行ってもらっている。	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様の電話や面会に来られた際は、話を聞くよう心掛けている。	/	/	/	コロナ禍以前は、花見などの行事に家族の参加を呼びかけ、交流を図ることができていたものの、現在のコロナ禍において、家族への呼びかけは自粛している。感染状況が縮小した際には、窓越しでの面会に対応するとともに、SNSの機能を活用したオンライン面会にも対応をしている。また、家族にSNSのLINE機能の登録を呼びかけて、少しでも連絡が取りやすいよう努めている。さらに、毎月、担当職員が利用者のありのままの様子や発した言葉などを書いた日常生活報告書を送付し、利用者の様子を伝えている。加えて、利用契約時等から、家族に気軽に相談できるよう伝えるとともに、面会時や電話連絡時に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族様が来られた際は、感謝の意気持ちを伝えている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	今は行っていない。	×	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	△	毎月の日常生活報告書にて家族様にお伝えしている。	/	◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	△	家族様の希望や知りたい事を確認し、報告できるよう心掛けている。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	本人様の気持ち・家族様の要望を傾聴しより良い関係が築けるよう支援している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度、文書にて報告しているが職員に関する事は伝えていない。	/	○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	契約時に説明をし状態変化の都度、報告や話しをしている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族様の面会時にお話しさせてもらい、いつでも話しかけやすい雰囲気を作るようにしている。	/	/	○	
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。	◎	契約時には丁寧な説明を心掛け内容を理解した上で同意をもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	○	退居を検討する状況になった場合には本人、家族と話し合い同意を得よう納得がいく退居先に移れるよう支援している。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用料金等に変更があった場合理由や内容を文書で知らせ同意を得るようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	運営推進会議はコロナ禍で開催出来ていないが書面に報告しており事業所の様子などが伝わるよう努めている。	/	○	/	コロナ禍以前は、地域の小学生や他の系列施設の利用者と交流をしたり、歌のボランティア等が来訪したり、地域の行事やイベントに参加するなど、様々な交流を図ることができていた。コロナ禍において、地域との交流する機会は激減しており、近隣住民とのあいさつ程度に留まっているものの、昨年の秋祭りには、事業所にだんじりや神輿の来訪があり、利用者に喜ばれている。また、事業所の隣で野菜などを栽培している地域住民がおり、コロナにおいても、野菜の差し入れをしてくれたり、敷地内にある菜園等の草引きを手伝ってくれたり、気軽にあいさつや声かけをするなど、交流を図ることができている。さらに、事業所は地域の自治会に加入しており、自治会長等が声かけをしてくれらるとともに、近くにある神社のお札などを持って来てくれることもある。
		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)	△	近所の方へ挨拶は行っている。自治会の行事への参加は難しく、参加できていない。	/	×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	外出する機会が減り、出来ていないが難設があった時に近所の方が気付けて下さり利用者様が見守られているんだと実感したことがあった。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	敷地内の畑のお世話をして下さる方が自分の畑で育てた野菜のお裾分けを時々下さる。	/	/	/	
		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。	△	敷地内の畑のお世話をして下さる方は気軽に声をかけ挨拶を行っている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	現在はコロナ禍で、ボランティアは受け入れていないが畑のお世話をして下さる方には行事となる収穫祭という行事の支援をして頂いている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	コロナ禍の中、唯一美容師の方に髪を切りに来て頂き、利用者様とよくお話をさせて頂き交流が出来ている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナ禍の為、開催出来ておらず書面に報告している。	/	×	△	運営推進会議は、自治会役員や民生委員、介護相談員、長友会、駐在所、市担当者等の参加を得て開催している。コロナ禍において、集合形式の会議の開催はしておらず、現在の施設責任者に交代してからは書面開催のみで、参加メンバーとは自治会長へ報告書を持って行き、顔を合やす程度に留まっている。また、会議の議事録は、写真を添えて分かりやすく、利用者の様子や事業所内の出来事などを伝える工夫をしている。さらに、外部評価のサービスの評価結果は、会議で報告を予定している。コロナ禍で家族が事業所へ来訪する機会が激減していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職や異動、事業所の出来事が十分に伝わっていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、可能な範囲で家族へ会議の参加を呼びかけたり、会議の議事録を送付したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	書面にて、利用者様の近況や施設の行事などを報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	会議が実施できていないので、報告だけになってしまっている。意見や提案を頂ければサービス向上に活かしたいと思う。	/	○	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	運営推進会議は現在、開催されていないが以前より奇数月の第3水曜日に開催するよう日程は決まっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	施設内で閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理念が掲示されており、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。	△	事業所理念を入口に提示しているが、分かりやすくは伝えていない。	○	×		
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。	△	本来ならば受けてもらいたいが人手不足もあり現場優先にしている。研修も限られているが必要があれば受けられるよう取り組んでいる。				コロナ禍以前は、事業所内で勉強会や社内研修を実施したり、介護職員初任者研修や認知症実践者研修に参加するなど、職員のスキルアップに努めることができていた。コロナ禍において、社内研修に参加する機会の減少や事業所内で勉強会を開催することが難しくなっていることもあり、職員が順番に資料を作成し、ケース会等で配布して、自主的な学びを促している。また、定期的に法人本部から、幹部職員の来訪があったものの、コロナ禍でほとんどなくなり、施設責任者が、職員の意見を聞き、必要に応じて、法人本部へ伝えることができる。さらに、年2回、施設責任者は職員との個別面談を実施するとともに、気になることがあれば、職員へ声をかけるなど、話しやすい関係づくりができています。加えて、職員の希望休や有給休暇の取得を促すとともに、法人には社内保育所が完備され、職員の産休や育休を取得にも対応するなど、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		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。	△	研修参加は限られているが日々の業務で個々にレベルアップ出来るよう適宜指導するよう努力している。				
		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。	○	目標達成計画を作成し、面談にて意見や思いを聞いている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	施設長会、主任副主任会、ケアマネ会等に出席し施設と交流し意見交換や現状を話し合っている。				
		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。	○	希望休はなるべく取れるようシフトを工夫している。	◎	△	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	勉強会にて学んでいる。				ケース会や勉強会の中で、職員は虐待防止等を学び、理解している。また、不適切な行為を発見した場合には、施設責任者や主任、副主任等に報告するとともに、職員同士で注意し合うなど、再発防止に努めている。さらに、大きな声を発するなど、気になる言動が見られた場合には、その都度施設責任者等が該当職員に話しかけ、「こうした方がいいのでは」などと、指導や注意喚起をしている。
		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。	○	日々の申し送りやケース会で話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	マニュアルや勉強会の資料等で確認し、ケース会を定期的に行っている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員のストレスが利用者様のケアに影響していないか注意を払っている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会、研修を通じて理解している。				
		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。	○	勉強会やケース会にて機会を設け検討している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族からの拘束や施設への要望はなく、要望が出た場合には家族と話し合いその都度、対応と理解を図っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	勉強会や研修は行いが、理解出来ているかは個々によって不明。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	情報提供や相談は出来ていない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携は取れていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを確認し、勉強会でも理解し対応出来るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	勉強会で学んだり、看護師に相談したり行っているが、訓練は出来ていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを記録し職員間で話し合い再発の防止に努めている。				
		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。	○	リスクについて話し合い、事故防止に取り組んでいる。				
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。	×	マニュアルはあるが全員が対応できるかわからない。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には誠意をもって迅速に対応する。				
		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。	○	苦情の当事者に対しては迅速な対応を行い納得を得ながら前向きに話し合いが出来るよう関係作りに努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	利用者様が運営に関する意見や要望を口にすることがないが個別に話を聞いたりすることは出来る限り行っている。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望が出された場合には、可能な範囲で個別に対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努めており、家族から「何か必要な物はないか」などと、確認されることもある。また、事業所内には、社員の提案箱が設置されているものの、日々の業務の中で、施設責任者は職員から話を聞くことができていないため、ほとんど提案箱は活用されていない。さらに、年2回、施設責任者は職員と個別面談を実施して意見を聞くとともに、必要に応じて、法人本部へ意見を伝え、対応を仰ぐこともできる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	入所契約時に説明し日頃より何でも言ってもらえるような雰囲気作りに努めている。		○		
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	入所契約時に説明しているがその後は出来ていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	社員の提案箱を設置している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	年2回の職員全員と面談を実施し意見を聞いている。			○	

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
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。	○	自己評価を行い、サービス評価の意義や目的を理解しています。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎に主任や副主任が取りまとめたものを、施設責任者が確認して作成している。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で、報告を予定している。さらに、ケース会等を活用して、評価結果を職員に報告するとともに、課題や振り返りを踏まえて、目標達成計画を作成している。加えて、家族にサービス評価の取り組み状況を簡潔にまとめて報告したり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけたりするなど、地域や家族から出された意見がサービスの質の向上に活用されるような取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を行う事で意識統一や学習の機会として職員全員が取り組んでいる。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価を通して事業所の現状や課題を見つめ振り返り、新たに目標達成計画を作成し取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	コロナ禍で地域の方と殆ど関わることが出来なかつたので今後の取り組みとして必要なので今回の評価を参考にし更なるサービスの向上に向け取り組んでいきたい。	○	×	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取り組み事項は提示しているが結果は確認出来ない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを確認し、周知している。				法人・事業所として、災害の各種マニュアルを整備し、職員に周知している。また、定期的に風水害や火災などを想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、近隣住民が参加した合同の避難訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりすることができていた。さらに、事業所では、水や乾パン、簡易トイレ、発電機などの備蓄品を整備している。法人内の他の施設と、災害発生時の協力支援体制を確保できているものの、コロナ禍で事業所へ来訪する機会が激減していることもあり、利用者家族や地域のアンケート結果から、災害の備えに対して十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、地域住民や家族に避難訓練の参加を呼びかけたり、事業所内に避難訓練の様子の写真を掲載したり、事業所便りを活用して災害の備えを報告するなど、職員間で周知方法を検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	風水害訓練、火災避難訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	事業所だけの訓練は行えているがコロナ禍で近隣住民の方との訓練は出来ない。事業所としての協力支援体制は確保出来るようにしている。	×	×	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	コロナ禍で共同訓練は行っていない。				
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)	○	2か月に一度、事業所のブログ更新を行い情報発信している。				事業所として、入所相談を含めて、地域住民から相談が寄せられた場合には快く対応をしている。また、2か月に1回、事業所のブログを更新して、情報発信をしている。さらに、市行政や地域包括支援センター等が実施する会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることができている。
		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。	△	家族の方からの申し込みや、その他でも相談を受けている。		×	○	
		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)	×	行っていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	受け入れは行っている。				
		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)	○	情報収集や情報提供は行っている。			○	

(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 4 年 4 月 15 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870600719
事業所名 (ユニット名)	グループホームまなべ 2F
記入者(管理者) 氏名	鎌田 友子
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 10 日

<p>【事業所理念】 ○入居者一人ひとりが自立した生活を営むことが出来るよう介護計画を作成し身体面と心のケアを提供及び支援いたします。○一人ひとりが穏やかに、よりいきいきと暮らせるよう環境を整え安全で質の高いサービスが提供出来るよう努めます。○主治医や協力病院と連携して入居者が健康に生活できるよう援助します。○地域の人達との交流を図り入居者の暮らしが地域社会に開かれたものとなるよう努めます。○市町村地域の保健医療福祉サービスと連携して総合的なサービスの提供が出来るよう努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○コロナ禍で中々、外出することは出来なかったがホームの敷地内で日光浴や花を見たり畑で収穫作業を行った。 ○運営推進会議は同じくコロナウイルス感染防止のため中止し書面での活動報告となった。 ○家族様と面会も出来ない状況ではあったがタブレットを活用しオンライン面会を実施した。まだ登録がされていない家族様に登録してもらえよう再度、周知しオンライン面会を今後も活用していきたい。現在も、オンライン面会や状況に応じてのガラス越し面会を行っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は幹線道路から近くの住宅街にあり、近隣には系列法人の病院や施設が点在している。コロナ禍において、事業所では、外出や面会などの制限が設けられているものの、SNSのオンライン機能を活用した面会に対応したり、LINEを登録してもらい家族と連絡を取りやすいようにするなど、継続して家族と連携が図れるよう努めている。また、外出できる機会は減少しているものの、天気の良い日には、敷地内で花を觀賞しながら、外気浴をしたり、感染状況を見計らいながら、近隣の散歩をしたり、敷地内にある菜園で野菜づくりや花の世話をするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう努めている。さらに、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内で廊下の歩行や体操をして、身体を動かしてもらったり、ユーチューブの花の画像を鑑賞してもらったり、月2回お楽しみ会でお弁当の注文や季節の歌の歌唱、旬の野菜の収穫祭などを開催し、少しでも利用者を楽しめる生活が送れるよう工夫している。加えて、事業所ではICTの介護ソフトを導入され、タブレット等を活用して、生活記録等を記載することができるようになり、年配の職員は最初はICTの導入や活用に抵抗感があったものの、主任や副主任等の指導を受けながら、現在は使いこなせるようになり、職員の負担軽減にも繋がっている。</p>
---	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>希望通りにおけることが中々出来ないこともあるが、会話や様子から思いを把握しようと思っ掛けている。</p> <p>本人の表情や動作などから汲み取ろうと努力し職員同士話し合い検討している。</p> <p>面会や電話連絡の際に本人様の状態を伝えたり、話を伺う様心掛けている。</p> <p>日々の生活の中で発した言葉を生活記録や申し送りノートに記録し、共有している。</p> <p>思いや決めつけにならないよう他の職員と共に情報を共有し話し合っている。</p>	◎	/	○	<p>入居時に、事業所では家族から思いや意向などを聞いている。また、日々の生活の中で、職員は利用者との会話から思いなどを聞くほか、利用者の様子を観察し、表情やしぐさから思いなどをくみ取るよう努めている。さらに、把握した内容は独自のアセスメントシートのほか、生活記録や申し送りノートに記載し、職員間で情報を共有している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>b 利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。</p> <p>c 本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。</p> <p>d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)</p> <p>e 利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。</p>	<p>○</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>会話ができる利用者様とはきっかけを作り話を聞くように努めている。会話が困難な方にも声掛けを行っている。</p> <p>利用者様に関り、状態の把握に努めており変化があれば職員間で情報を共有している。</p> <p>日々の生活の中で安心して過ごしてもらえよう利用者様の变化を職員間で共有し、把握に努めている。</p> <p>利用者様の日々の態度や表情の変化に気づき対応の仕方考え行っている。</p> <p>毎日の個々の生活記録や申し送り等で情報の共有を行い状況把握に努めている。</p>	/	/	○	<p>入居時に、事業所では独自のアセスメントシートを活用して、家族から馴染みの暮らし方や生活歴などの情報の聞き取りをしている。また、レクリエーション時やおやつ作り時等に、職員は利用者になりたいことや食べたい物などを聞きかけづくりをしながら、新たな情報を聞くよう努めている。さらに、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から、介護計画などの情報を聞くほか、病院からサマリーなどを提供してもらうこともある。加えて、把握した内容は独自のアセスメントシートなどに記載するとともに、介護計画の更新時には新たな情報の更新をしている。</p>
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)	<p>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。</p> <p>b 本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。</p> <p>c 検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>◎</p>	<p>毎月のケース会にて職員間で検討しているが家族様との交流が持てればまた違う視点を得る事が出来るかもしれない。</p> <p>毎月のケース会にて職員間で検討している。家族様との関わりは必要不可欠なものであるとコロナ禍で感じる事が出来た。</p> <p>検討した内容を介護計画に取り入れている。</p>	/	/	○	<p>事前に利用者や家族から意見や意向を聞くほか、月2回ある主治医の往診時等に、相談して指示やアドバイスをもらうことができている。また、月1回、月始めに実施するケース会を活用して、アセスメント情報と事前に聞いた利用者や家族、主治医などの関係者の意見を交えて話し合いをしている。</p>

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	利用者様、家族様からの意見を聞き作成するよう努めている。				事業所では、アセスメント情報をもとに、事前に聞いた利用者や家族、関係者の意見を踏まえて、ユニット毎に開催するケース会の中で、施設責任者や主任、副主任、看護師、職員等が話し合い、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。また、ケース会に参加できない職員には、事前にノートなどにメモを記載してもらい、意見を取り入れることもできている。さらに、利用者や家族の意見が反映された計画となるよう努めている。
		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。	○	ケース会で検討し、介護計画に反映出来るよう努めている。	○			
		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。	△	重度の方に対しても家族様の意見を参考に無理のない計画を作成している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	家族やボランティアの協力をお願いしているがコロナの為、難しく出来ない。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	職員1人1人が計画内容を把握出来るよう努めている。				◎ ケース会を活用して、介護計画の内容を検討するとともに、利用者一人ひとりの個別のファイルをフロア内の棚に置き、職員は計画をいつでも確認できるようにしている。また、日々のサービスの実施内容のチェックを行うとともに、利用者の発した言葉や様子、変化のあったことを詳細に記載できるように、施設責任者が職員に指導し、記載できるようになってきている。さらに、申し送り時等に、気づいたことは職員間で話し合うとともに、気づきノートに記録を残し、情報共有に努めている。加えて、事業所では、ICTの介護ソフトを導入され、タブレット等を活用して、生活記録等を記載することができるようになり、年配の職員は最初はICT化や活用に抵抗感があったものの、主任や副主任等の指導を受けながら、現在は使いこなせるようになり、職員の負担軽減にも繋がっている。
		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記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケース会で話し合い支援に繋げている。				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	変化があれば記録し情報共有している。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	生活記録や気づきノートに記録している。				
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か月に一度、又は状態に応じて見直し更新している。				◎ 3か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。担当職員を中心に、生活記録等を確認しながら、利用者の現状などのモニタリングを行うとともに、介護支援専門員がチェックしてコメントを残すことができている。また、利用者の状態の変化が見られた場合には、早期の主治医の受診や往診に繋げるとともに、必要に応じて、現状に即した介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	ケース会にて状況確認を行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	本人の状態に応じて、見直し検討を行っている。				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的なケース会や申し送り等で随時話し合っている。				○ ユニット毎に月1回ケース会を開催し、カンファレンスやモニタリングのほか、業務連絡などの話し合いをしている。事前に、事業所ではケース会の日程を調整し、その日の夜勤と遅出の職員以外は会議への参加を促すとともに、施設責任者は隔月でそれぞれのユニットのケース会に参加している。また、参加できない職員には、事前にノート等にメモを記載してもらうとともに、ケース会の議事録を確認してもらい、確実な情報伝達に繋がっている。加えて、事前に職員にケース会で話し合ってもらいたいことをノートに記載してもらうなどの工夫を行い、職員から多くの意見を出し合い、話し合うことができている。
		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。	○	気づきがあれば申し送りノートを活用し意見交換を行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	開催日時を事前に知らせて予定に組み入れている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	◎	議事録を作成し情報を共有している。				
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	申し送りノート、気づきノートを活用し情報を共有している。				○ 日々の申し送りを実施するほか、申し送りノートや気づきノート等を活用して、確認後に職員はサインを行い、確実な情報伝達に繋がっている。また、以前はパート職員等が気づきノートを確認せずに、情報が伝わっていないことがあったものの、ノート確認等のサインのない職員には、施設責任者等から、確認するように伝えている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートを活用して伝達し、確認した者はサインを記入するようにしている。	◎			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	△	個々の意見を取り入れるよう努力しているが実現できない時もある。	/	/	/	高齢化等に伴い、その日にしたいことなどを言われる利用者はほとんどいないものの、職員は声をかけて、レクリエーションの参加やしたいことなどの確認を行い、極力身体を動かしてもらえるよう努めている。また、着る服やその日の入浴の有無など、職員は利用者の意見を尊重しながら、少しでも自己決定してもらえよう努めている。さらに、おやつ作りや風船パレー、利用者への声かけなど、職員は活き活きとした表情が見られるような支援にも取り組んでいる。加えて、思いを言い表すことができない利用者には、職員は声をかけ、利用者の表情や態度を観察して思いなどをくみ取り、意向に沿った支援にも努めている。
		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)	△	自分で選べる方は選んで頂いているが、難しい方は職員が選ぶ事が多い。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	利用者様の望む事を汲み取れる様、声掛けに気をつけているが自己決定出来ない方もいるが努力している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	日々の日課の時間は決まっているが、利用者様に合わせた支援を行うよう努めています。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様とのコミュニケーションの際には表情や感情を読み取り、笑顔になる様な声掛けや雰囲気作りを行っている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方には、表情や態度から観察し、思いを汲み取るよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	○	相手の立場に立った声掛け、行動を心掛けている。	◎	○	○	人権や尊厳などを勉強会等で学び、職員は理解をしている。時には、耳の遠い利用者にも、大きな声を出してしまうこともあり、職員同士で注意し合っている。また、入浴介助や排泄介助時など、職員は利用者への羞恥心などに配慮した声かけや介助をしている。さらに、居室の入室時には、利用者へのプライバシーを配慮し、ノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に「入らせてもらいます」などの声をかけることができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	利用者様に敬意を払いながら声掛けや行動を心掛けていますが、出来ない時もある。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	プライバシーに配慮した声掛けや介助を行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時はノック・声掛けし本人の了承を得て行い、退室時にも一言声掛けを心掛けている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	理解し出来ている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けっ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。	○	利用者様にお手伝いをして頂いたり教わったりした際は感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	食器拭きや洗濯物たたみなどを利用者にも手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。また、お盆拭きなどを行っている利用者を見て、他の利用者が、「私も手伝うよ」などの声をかけて、一緒に手伝う姿も見られる。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席などの考慮をしている。加えて、認知症状などの進行から、感情起伏の激しい利用者もおり、トラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が間に入るとともに、場所を移動してもらい、話を聞くようにしている。
		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。	◎	リビングで利用者様同士の会話の中から、支えあっている関係が見えると温かい気持ちになる。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎	利用者様同士の関係性を把握し座席を変えたり配慮を行っている。	/	/	/	
		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も不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り利用者様同士のトラブル解消に努めている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の聞き取りや日々の会話の中で把握する様努めています。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時の聞き取りや面会時に聞き取りを行い把握する様努めているが細かい情報までは把握していない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	現在、外出が難しく出来ていない。知人・友人に会いに行くことはしていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	以前は面会が出来ていたが、コロナウイルス感染防止のためリモート面会やガラス越し面会を実施している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍で思うように外出出来ていないが天気の良い日は外気浴や近場への散歩を時々、行っている。	○	△	○	コロナ禍において、事業所では外出できる機会が減少しているものの、天気のいい日には、敷地内で花の観賞や外気浴をしたり、感染状況を見計らいながら、近隣の散歩をしたり、敷地内にある菜園で野菜づくりや花の世話をするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう努めている。また、病院受診に合わせて、簡易のドライブを楽しむこともある。さらに、重度の利用者にも体調を見ながら、日向ぼっこや外気浴ができるよう支援している。加えて、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内で廊下の歩行や体操で身体を動かしてもらったり、ユーチューブの花の画像を鑑賞してもらったり、月2回お楽しみ会でお弁当の注文や季節の歌の歌唱、旬の野菜の収穫祭を開催するなど、少しでも利用者を楽しみのある生活が送れるよう工夫している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援は出来ていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	外気浴だけではあるが出来る時は実施している。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	外出は出来ていない。				
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。	○	穏やかに過ごせるよう利用者様の状態を知り支援出来るよう掛けている。				職員は、認知症研修や勉強会などで学び、利用者の行動や心理状態などの理解に努めている。また、立位が不安定な利用者には職員が付き添い、転倒防止に努めている。さらに、日々の生活の中に、歩行訓練や体操、パズル、家事の手伝いなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、自分でできることはしてもらい、職員は介助しすぎないように、見守りや待つ介護にも取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	残存機能が低下しないよう出来ることは、ご自身でしていただくよう介助しすぎないように取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	生活の中で家事の手伝い(お盆拭きや洗濯畳み)をお願いすると快く引き受けて下さり見守りを行っている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントを行い利用者個々の出来る事、出来ない事を把握する様努めている。				洗濯物たたみや食器洗い、お盆拭き、ペーパー折りなど、事業所では、利用者のできる役割や出番づくりに努めている。また、職員はしたいことやできることを把握し、パズルの番号合わせや菜園での野菜づくりなど、少しでも利用者一人ひとりに役割や出番を担ってもらえるよう取り組んでいる。さらに、食事を楽しみに行っている利用者も多く、コロナ禍で外食に出かけることはできないものの、弁当を注文して食べたり、花見の時にはオーダーを取って、桜を見ながら、敷地内に出て食事をしたりするなど、利用者を楽しみや張り合いが持てるような支援にも取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者様がしたい事や出来る事を把握し役割を担ってもらえるよう努めている。	○	△	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との関りはあまり持っていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	利用者様の好みを把握する様努めている。				自分で、着る服を選んだり、電気シェイバーを使用して髭を剃ったりする利用者もいる。また、利用者には着替えなど、できることをしてもらい、できない部分の介助をしている。さらに、食事の際に、食べこぼしが見られる利用者には、職員がさりげないフォローをしている。加えて、重度な利用者にも、家族に季節に応じた好みの服を用意してもらおうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		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に整えられるように支援している。	○	入所時に好みの物、今まで使っていた物を持ってきて頂いている。				
		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。	△	自己決定がしにくい利用者様に対しては職員が決めている事があるが支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	家族様の協力を得て、その季節に応じた衣類を準備して頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にささりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	服や口元の汚れは本人のプライドを傷つけないよう十分配慮し、支援を行っている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	ホームに美容師の方に来て頂いていますが、髪型の希望等は伝えている。				
		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。	○	本人らしい髪型や服装が保てるよう支援している。			○	
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。	○	嚥下や咀嚼の状態を把握し必要な利用者様には介助を行っている。食事は楽しみの一つなので大切さを理解している。				月当番の職員が、利用者の好みや季節の食材を取り入れながら、献立を作成している。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食材の買い出しに出かけていたものの、コロナ禍において、業者に食材の配達をしてもらっている。また、もやしの根取りやお盆拭き、食器洗いなどを手伝ってもらいながら、職員が手作りの調理を行い、利用者に喜ばれている。利用者の状態に応じて、細かく刻んだり、一口サイズにしたり、ミキサー食などの食の形態に対応している。食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。また、お弁当やオードブルを注文したり、好きなバラ寿司を作ったり、ホットケーキなどのおやつ作りをするなど、利用者が食を楽しめるような工夫もしている。食事の際に、職員は同じテーブルに座り、見守りや介助をしながら、自分で用意した食事を摂ることができている。さらに、フロア内にあるキッチンで調理しており、重度な利用者にも、調理の音や匂いを感じてもらうことができている。加えて、利用者が食べやすいように、トロミなどの食の形態を職員間で話し合うとともに、医師や看護師に助言をもらうことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食材の下ごしらえや食器・お盆拭き等を手伝って頂いている。			○	
		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。	◎	行事のお菓子作りなどに参加し出来ることを行ってもらっている。				
		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。	○	アセスメントにて把握し、その後の食事で把握している。				
		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。	○	季節を感じられる食材を取り入れ献立作りをしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者様に合わせた食事形態や、盛り付けに工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	利用者様に合わせた食器やお箸、湯飲みを使用している。			○	
		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。	○	職員と一緒に食事をする事で、見守り介助を行っている。			◎	
		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。	○	台所が同じフロアにあるので調理の音や匂いを感じてもらえる様心掛けている。	◎		○	
		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。	◎	食事量、水分量を記録し、体調を確認しながら摂取して頂いている。				
		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・水分の少ない方には利用者様が取りやすい物で摂取できるよう工夫している。				
		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。	○	栄養バランスを考えて献立を作成している。			○	
		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。	◎	布・コップ等の消毒、食材も早めに使いきるなど食材の管理と衛生管理を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	勉強会にて理解し、毎食後口腔ケアを行っている。				職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。また、月1回歯科医の往診があり、アドバイスをもらうことができている。さらに、毎食後、職員は声をかけ、洗面台で利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしている利用者を含め、利用者の服薬の確認と合わせて、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。加えて、不具合や異常が見られた場合には、早期に歯科受診等に繋げている。
		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。	○	食後の口腔ケアを一緒に行うことで把握するよう努めている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科往診に来て頂いており、受けている利用者様に対しては出来ている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来る利用者様にはして頂き、都度確認、仕上げは職員が手伝っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	口腔ケアの介助が必要な方は介助し、出来る方は、確認を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	不具合がある時には、歯科医に相談し対応してもらっている。				
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。	○	勉強会にて理解している。				事業所には、紙パンツを使用している利用者が多いものの、布パンツで生活することもできている利用者もいる。また、事業所では排泄記録で一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、パッドやおむつなどの排泄用品の使用時には、職員間で話し合い、家族に確認の上で使用をしている。加えて、牛乳や水分を摂取してもらうほか、体操などを行い、便秘対策に努めるとともに、必要に応じて、利用者の体調面を考え、医師に相談をしている。
		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。	○	勉強会にて理解している。				
		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)	◎	個々の排泄記録にて把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	原因を考え、職員間で話し合いながら都度見直している。	◎		◎	
		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。	◎	原因を考え、職員間で話し合いながら都度見直している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄記録からパターンを把握し、声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	利用者様の状態に合わせて、家族様と相談している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	時間帯や状態に合わせて、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)	◎	牛乳やヨーグルトを飲んで頂いたり水分量を増やしたり、体操や廊下歩行等促したりと自然排便を促す様努めている。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	時間は添えないが、出来る範囲の希望を聞きながら行っている。	◎		○	利用者は、週2〜3回入浴することができる。また、遅出の職員が出勤した午後時間帯に入浴できる時間を決めておいて、湯の温度や湯船に浸かる時間の長さ、好みのシャンプーの使用など、利用者の希望に合わせて、柔軟に対応をしている。さらに、利用者の状態に合わせて、安心して入浴できるように2人体制で入浴支援を行うこともある。加えて、入浴を拒む利用者には無理強いをしないものの、時間帯を変えて声かけをしたり、入りたくない理由を聞いたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	一人づつ入浴なのでゆったり出来るようしています。				
		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。	○	利用者様の状態により出来ますが出来ることは自分で頂いている。				
		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。	○	話を聞くよう心掛け、無理強いせず声掛け等工夫し、入浴して頂いている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前のバイタルチェックや状態を把握し確認しています。				

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。	○	日々の記録にて把握している。				事業所ではなるべく服薬に頼らず、日中に体操などの活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。中には、体調面を考えて、医師に相談を行い、眠剤などを服薬している利用者もいる。また、浅眠で、昼夜逆転している利用者があるものの、他の利用者に迷惑のかからない範囲で、自分の生活ペースに合わせて、生活してもらっている。さらに、日中に利用者が居室で昼寝をするなど、利用者の生活リズムに合わせた支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	規則正しい生活を送り、日中の運動を増やしたりと工夫は行っている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の過ごし方を職員間で話し合いなるべく薬に頼らない支援を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者様の状態を確認し、休息を取って頂いている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人様の要望があれば家族様をお願いし出来る範囲で行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	声掛けを行い、要望があれば一緒に行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	家族様の都合もあり、時間等調整を行い、出来るように配慮はしているが顔を見ながらリモート面会で対応している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に読み上げ居室にて保管している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人様の要望があれば家族様をお願いし出来る範囲で行っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているが、利用者様は所持していない。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	必要品は家族様に依頼している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物は行っていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	家族様と相談した上でお金を所持される方はいないので、支援出来ない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時に話し合っている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	○	家族様と話し合い、同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その都度、要望に応じて対応している。	◎		○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられているものの、利用者や家族から、病院受診の同行や買い物代行などの要望が出された場合には、可能な範囲でその都度対応している。また、嚥下状態が悪い利用者には、家族と相談をしながら、食べやすい好きなおやつを食べてもらうなどの支援にも努めている。

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	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	気兼ねに出入する事は難しいが、季節の物を飾っている。	◎	○	○	コロナ禍において、事業所へ気軽に入ることは難しくなっているものの、来訪者にはインターホンで対応をしている。また、玄関前にはベンチを設置しているほか、あじさいの花やさくらの木などを植えて、来訪しやすいような雰囲気づくりをしている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	共有スペースは季節ごとに飾り付けを行っており廊下や自室には写真を貼っている。	○	○	○	事業所内は、大きな窓から採光が入り明るい。また、職員がこまめな清掃や消毒、換気を行うとともに、空気清浄機が設置され、快適な空間となっている。さらに、事業所内には、季節に応じて、折り紙等を使用して桜などの飾り付けをしているほか、敷地内には桜の木やあじさいなどの花を植えられ、利用者や来訪者は、季節を感じることができる。加えて、利用者一人ひとりのペースに合わせて、フロアや居室などの思い思いの場所で過ごすことができている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎食後の掃除、整理整頓を心掛けている。					◎
		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。	○	月に2回程、行事を行い日々楽しみが持てるよう努力している。					○
		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。	○	利用者様の席を考えたり、居室で落ち着いて過ごせる様、自分のペースで過ごして頂いている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	扉やカーテン等で見えないようにしている。					
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ものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入所時に使い慣れた物家族様を持ってきて頂いている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコンが設置されている。利用者はテレビやタンスなどを持ち込むとともに、家族や行事などの写真を飾り、過ごしやすい空間づくりをしている。また、職員が清掃や整理整頓を行い、すっきりと感じる居室も見られる。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下・トイレ・風呂等に手すりが設置されており、安全に移動、動作が出来る。			○	事業所はバリアフリー構造で手すりも設置されているほか、廊下などは整理整頓され、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、居室やトイレ、浴室等には、大きく分かりやすい表示をしている。中には、認知症の進行などから、自分の居室を認識できていない利用者がおり、他の利用者の居室へ入ろうとすることもあつたものの、職員が早期に気づき、トラブルにならないよう努めている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室にネームプレートを付けたり、トイレ浴室等に名前を表示し分かりやすくしている					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、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)	○	居室には使い慣れた物、思い出の物が置かれているが、危ない方には周りに置かない様になっている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らすことへの異常性、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)	○	勉強会にて理解出来ている。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。玄関には人感チャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。以前に、職員が気づかないうちに外出した利用者がいたものの、近隣住民が声をかけてくれ、早期に発見することができている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添い、屋外に出るなどの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6時まで、玄関の施錠をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望む家族はいないし、望む場合は家族様と話し合い検討。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関には人の出入りが分かるチャイムが設置されている。					

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
(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。	○	入居時のアセスメント、家族様からの情報にて把握するよう努力している。				
		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。	○	利用者様の状態には常に気を配り変化があった時は、生活記録や申し送りに記入し情報の共有をしている。				
		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。	○	月1回往診があり主治医との意見交換も行っている。施設の看護師にも連絡相談を行っている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族様の希望に沿った病院で受診出来るよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	必要に応じて家族様へ連絡相談を行っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	必要に応じて家族様に連絡相談を行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時に介護サマリーを提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	治療経過を含め病棟看護師に情報交換や相談を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	連絡を取っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	変化があれば施設の看護師や主治医に報告・連絡・相談を行っている。				
		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。	◎	協力医とは24時間体制で相談できる体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日頃から利用者様の状態等観察し、変化があれば対応出来るようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	処方箋を確認できるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	飲み忘れや誤薬を防ぐ為、社員同士ダブルチェックを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	利用者様の状態を常に観察し、薬の変更があった場合は周辺症状に変わりがないか確認している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	生活記録に残し、変化があれば情報提供している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態変化があれば本人家族と今後について話し合いをしている。	/	/	/	事業所には、「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に、家族に事業所として対応できることを説明している。また、状態の変化に応じて、主治医に相談するとともに、家族を交えて話し合い、方針を共有をしている。さらに、事業所では看取り支援に対応しておらず、口から食事ができない、飲み物を飲めなくなった場合には、利用者は病院や他の施設へ転院をしている。加えて、職員に資料を配布して、重度化や終末期などの支援を学んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	必要に応じて主治医と相談し支援内容を検討している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	社員との話し合いや主治医との連絡を取っている。	/	/	/	
		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。	○	施設で出来ることと出来ないことと対応、方針について説明と話し合いを持つようになっている。	/	/	/	
		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。	○	かかりつけ医との関わりにより今後のへ変化に備えて検討している。	/	/	/	
		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)	○	家族等の心情を受け止め相談しやすい関係作りに努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会等で行っている。	/	/	/	
		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。	△	マニュアルを作成し、対応が出来るよう心掛けていますが、手順に沿った訓練は行っていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	インターネット等で感染症発生状況などの情報を入手取り入れている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	近隣の情報収集に努めている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は日頃手の消毒・体温チェックを毎日行い、訪問者の方も同様行ってもらっている。	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様の電話や面会に来られた際は、話を聞くよう心掛けている。	/	/	/	コロナ禍以前は、花見などの行事に家族の参加を呼びかけ、交流を図ることができていたものの、現在のコロナ禍において、家族への呼びかけは自粛している。感染状況が縮小した際には、窓越しでの面会に対応するとともに、SNSの機能を活用したオンライン面会にも対応をしている。また、家族にSNSのLINE機能の登録を呼びかけて、少しでも連絡が取りやすいよう努めている。さらに、毎月、担当職員が利用者のありのままの様子や発した言葉などを書いた日常生活報告書を送付し、利用者の様子を伝えている。加えて、利用契約時から、家族に気軽に相談できるよう伝えるとともに、面会時や電話連絡時に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	コロナ禍以前は出来ていた。家族様に来られた際は、感謝の意気持ちは伝えている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	コロナウイルス感染防止のため行っていない。	×	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、日常生活報告書にて家族様に報告している。	/	◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	家族様の希望や知りたい事を確認し、報告できるよう心掛けている。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	本人様の気持ち・家族様の要望を傾聴しより良い関係が築けるよう努力している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会については状況が変わるので、家族へ書面でお知らせしガラス越し面会やリモート面会の実施にあたり、本来ならばいつでも可能な対応をして行きたいが職員不足もあり時間をこらで設定し予約制にて対応している。	/	○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	コロナウイルス感染防止のため行っていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	契約時に説明し状態変化の都度話し合っている。毎月の日常生活報告書にて家族様にお伝えしている。家族が来所された時に必要があれば家族へ状況報告している。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族様の面会時にお話しさせてもらい、いつでも話しかけやすい雰囲気を作るようにしている。	/	/	○	
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。	◎	契約時には丁寧な説明を心掛け内容を理解した上で同意してもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	○	退居を検討状況となった場合には本人家族と話し合い同意を得るよう納得される退居先に移れるよう支援している。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用料金等に変更があった場合は理由や内容を書面でお知らせし同意を得るようになっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	以前は運営推進会議で地域の方に対して事業所の説明を行い理解を得るよう働きかけが出来ていたと思うがコロナ禍で中々出来ない。	/	○	/	コロナ禍以前は、地域の小学生や他の系列施設の利用者と交流をしたり、歌のボランティア等が来訪したり、地域の行事やイベントに参加するなど、様々な交流を図ることができていた。コロナ禍において、地域との交流する機会は激減しており、近隣住民とのあいさつ程度に留まっているものの、昨年の秋祭りには、事業所にだんじりや神輿の来訪があり、利用者に喜ばれている。また、事業所の隣で野菜などを栽培している地域住民がおり、コロナ禍においても、野菜の差し入れをしてくれたり、敷地内にある菜園等の草引きを手伝ってくれたり、気軽にあいさつや声かけをするなど、交流を図ることができている。さらに、事業所は地域の自治会に加入しており、自治会長等が声かけをしてくれるとともに、近くにある神社のおれなどを持って来てくれることもある。
		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)	△	近所の方へ挨拶は行っている。行事への参加は難しく、行っていない。	/	×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	外出する機会が減り、出来ていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	外出する機会が減り、出来ていないが隣の方には敷地内の畑の手入れなどの支援をして頂いている。	/	/	/	
		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)	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	ころな近所の御旅所までの散歩が可能となり気分転換を図っているが職員不足で手が回らず思いうような支援があまり出来ていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	美容師の方に髪を切りに来て頂いたり、交番の方が年に数回来て下さっている。	/	/	/	
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。	×	現在はコロナ禍の為、書面にて報告している。	×	/	△	運営推進会議は、自治会役員や民生委員、介護相談員、長友会、駐在所、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、集合形式の会議の開催はしておらず、現在の施設責任者に交代してからは書面開催のみで、参加メンバーとは自治会長へ報告書を持って行き、顔を合わす程度に留まっている。また、会議の議事録は、写真を添えて分かりやすく、利用者の様子や事業所内の出来事などを伝える工夫をしている。さらに、外部評価のサービスの評価結果は、会議で報告を予定している。コロナ禍で家族が事業所へ来訪する機会が激減していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職や異動、事業所の出来事が十分に伝わっていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、可能な範囲で家族へ会議の参加を呼びかけたり、会議の議事録を送付したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	利用者様の近況、施設での行事等を報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	会議が実施出来ないため、報告だけになってしまっている。意見や提案を頂ければサービス向上に活かしたいと思う。	/	○	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	運営推進会議は現在、開催されていないが以前より奇数月の第3水曜日に開催するよう日程は決まっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	施設内で閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理念を掲目の付くところへ提示しており、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。	△	事業所理念を入口に提示しているが、わかりやすくは伝えていない。	○	×		
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。	△	本来ならば受けてもらいたいが人手不足もあり現場が回るように優先している。研修も限られているがあれば受けられるよう取り組んでいる。				コロナ禍以前は、事業所内で勉強会や社内研修を実施したり、介護職員初任者研修や認知症実践者研修に参加するなど、職員のスキルアップに努めることができていた。コロナ禍において、社内研修に参加する機会の減少や事業所内で勉強会を開催することが難しくなっていることもあり、職員が順番に資料を作成し、ケース会等で配布して、自主的な学びを促している。また、定期的に法人本部から、幹部職員の来訪があったものの、コロナ禍でほとんどなくなり、施設責任者が、職員の意見を聞き、必要に応じて、法人本部へ伝えることができる。さらに、年2回、施設責任者は職員との個別面談を実施するとともに、気になることがあれば、職員へ声をかけるなど、話しやすい関係づくりができています。加えて、職員の希望休や有給休暇の取得を促すとともに、法人には社内保育所が完備され、職員の産休や育休を取得にも対応するなど、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		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。	△	研修参加は限られているが日々の業務で個々にレベルアップ出来るよう適宜指導するよう努力している。				
		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。	○	目標達成計画を作成し、面談にて意見や思いを聞いている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	施設長会、主任副主任会、ケアマネ会等に出席し施設と交流し意見交換や現状を話し合っている。				
		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。	○	希望休はなるべく取れるようシフトを工夫している。	◎	△	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	勉強会にて学んでいる。				ケース会や勉強会の中で、職員は虐待防止等を学び、理解している。また、不適切な行為を発見した場合には、施設責任者や主任、副主任等に報告するとともに、職員同士で注意し合うなど、再発防止に努めている。さらに、大きな声を発するなど、気になる言動が見られた場合には、その都度施設責任者等が該当職員に話しかけ、「こうした方がいいのでは」などと、指導や注意喚起をしている。
		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。	○	日々の申し送りやケース会で話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	マニュアル等で確認し、ケース会を定期的に行っている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員のストレスが利用者様のケアに影響していないか注意を払っている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会、研修を通じて理解している。				
		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。	○	勉強会やケース会にて機会を設け検討している。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その都度、対応理解を図っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	勉強会や研修は行いが、理解出来ているかは不明で個人差がある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	勉強会にて学んでいるが情報提供や相談がないので、支援は行っていない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携は取れていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを確認し、勉強会でも理解し対応出来るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	勉強会で学んだり、看護師に相談したり行っているが、訓練は出来ていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを記録し職員間で話し合い再発の防止に努め取り組んでいる。				
		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。	○	リスクについて話し合い、事故防止に取り組んでいる。				
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。	×	マニュアルはあるが全職員が対応出来るかは不明。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があれば誠意をもって対応にする。				
		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。	○	苦情の当事者に対し迅速な対応を行い納得して頂けるよう前向きな話し合いを心掛けている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	運営に関する利用者様から意見や要望はほとんどないが個別に話を聞いたりすることは出来る限り行っている。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望が出された場合には、可能な範囲で個別に対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努めており、家族から「何か必要な物はないか」などと、確認されることもある。また、事業所内には、社員の提案箱が設置されているものの、日々の業務の中で、施設責任者は職員から話を聞くことができているため、ほとんど提案箱は活用されていない。さらに、年2回、施設責任者は職員と個別面談を実施して意見を聞くとともに、必要に応じて、法人本部へ意見を伝え、対応を仰ぐこともできる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	入居契約時に説明をし日頃から何でも言ってもらえるような雰囲気作りを努めている。		○		
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約時に説明はしているが、その後は出来ていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	社員の提案箱を設置している。現場に足を運び意見や要望は職員から直接聞くようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	年2回の職員全員と面談をし意見を聞いている。			○	

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
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。	○	自己評価を行い、サービス評価の意義や目的を理解し取り組んでいる。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎に主任や副主任が取りまとめたものを、施設責任者が確認して作成している。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で、報告を予定している。さらに、ケース会等を活用して、評価結果を職員に報告するとともに、課題や振り返りを踏まえて、目標達成計画を作成している。加えて、家族にサービス評価の取り組み状況を簡潔にまとめて報告したり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけたりするなど、地域や家族から出された意見がサービスの質の向上に活用されるような取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を行うこと現状や課題の明確化をし意識統一や学習の機会としている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成し達成に向け取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	コロナ禍で地域の方と殆ど関わることが出来なかったため今後の取り組みとして必要なので今回の評価を参考にし更なるサービスの向上に向けて取り組んで行きたい。	○	×	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取り組みについて努力は行っているが成果の確認できていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを確認し、周知している。				法人・事業所として、災害の各種マニュアルを整備し、職員に周知している。また、定期的に風水害や火災などを想定した避難訓練を実施したり、コロナ禍以前は、近隣住民が参加した合同の避難訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりすることができていた。さらに、事業所では、水や乾パン、簡易トイレ、発電機などの備蓄品を整備している。法人内の他の施設と、災害発生時の協力支援体制を確保できているものの、コロナ禍で事業所へ来訪する機会が激減していることもあり、利用者家族や地域のアンケート結果から、災害の備えに対して十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、地域住民や家族に避難訓練の参加を呼びかけたり、事業所内に避難訓練の様子の写真を掲載したり、事業所便りを活用して災害の備えを報告するなど、職員間で周知方法を検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	風水害訓練、火災訓練を年に数回実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	毎月、月末に保管している備蓄品の点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	コロナ禍の為、地域住民の方との訓練は行えていない。事業所としての協力支援体制は確保している。	×	×	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	コロナ禍の為、共同訓練は行えていない。				
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)	○	2か月に1度、事業所のブログ更新を行い情報発信している。				事業所として、入所相談を含めて、地域住民から相談が寄せられた場合には快く対応をしている。また、2か月に1回、事業所のブログを更新して、情報発信をしている。さらに、市行政や地域包括支援センター等が実施する会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることができている。
		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。	△	家族の方から入所申し込みやその他でも相談を受けている。		×	○	
		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)	×	行っていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	受け入れは行っている。				
		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)	○	情報収集や情報提供は行っている。			○	