

(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 3 月 11 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) 13名	(依頼数)
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホーム なぎさ
(ユニット名)	たかなわユニット
記入者(管理者)	
氏名	中田 こずえ
自己評価作成日	令和 6 年 12 月 31 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>目標1. 感染症対策を講じながら、地域や、家族との交流の場を持ち、気分転換となるよう活動の幅を広げる。 ・屋外への散歩時は毎日のように行えている。車椅子の方も天気や状態を見ながら外の空気を感じていただいている。 ・ドライブの回数は少なかったが、年間4回は実施でき、季節ごとの景色を楽しんでいた。また、秋祭りや亥の子では地域の方の来荘があり、地域の方と共に行事を楽しむことが出来た。 目標2. 本人の会話を含めた記録をしっかりとすることで生活歴や意向、心理面の把握に努める。 ・日常会話や表情など以前より詳しく記録出来ている。今後記録を活かしてケアプランにつなげていく必要あり。 目標3. 運営推進会議において施設からの報告の一時的なものとなっているので意見や提案をいただけるようになる。 ・令和5年度より文書ではなく会議を開催しており、意見のやり取りが少しずつであるが出来るようになってきている。 ・ご家族様へは年間2回程度アンケートを実施し、返信いただいているが、要望や意見は少ない。 ・運営推進会議資料はご家族へ配布している。今後、要望や意見をもっと吸い上げられるよう工夫が必要となっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部の海沿いに立地する事業所は、建物周囲に遮るものがなく、庭の松や梅、桜等の植栽が周囲からも見渡せて、開放的な雰囲気を感じられる。法人では長年、市内に複数の特別養護老人ホームやグループホームを経営しており、地域に溶け込んだ存在となっている。管理者と職員は、話や相談がしやすい良好な関係性が築けており、利用者の安心・安全な暮らしの提供に向けて、真摯に取り組んでいる。法人として、感染症対策のため一定の制限を設けているが、できる限り地域や家族と交流の場を持ち、利用者の気分転換が図れるよう活動の幅を広げている。また、利用者一人ひとりの思いや意向を大切にしたい自己決定支援や心身機能の維持、向上を図る取り組みに力を入れている。訪問調査日には、それぞれの利用者が歌を歌ったり、ぬり絵をしたりするなど、思い思いに過ごしている様子を確認することができた。さらに、事業所では、業務の効率化を図るために介護ソフトを導入したり、有給休暇の取得を促したりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでおり、長年勤務している職員が多く在籍している。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	○ 日常の会話や関わりの中で表情や動きなどに注目し、思いを汲み取るようにしている。	◎	/	○	職員は、利用者との日々の会話の中で希望を聞き取ったり、表情等から思いを汲み取ったりしている。新たに得られた情報や職員の気づきなどは、記録用紙に記入して申し送りやユニット会で共有している。また、事業所では介護ソフトを導入しており、日々の利用者の様子や発した言葉等は、できるだけ詳細に入力している。
		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。	○	○ 今までの暮らしぶりを参考に本人の立場に立って、職員で検討している。ご家族からの聞き取りも行っている。	/	/	/	
		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。	○	○ ご家族等面会時には近況をお伝えし話し合う時間を持っている。ご家族等からも助言や意見をいただいている。	/	/	/	
		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。	○	○ 行動や言葉、表情等記録に残し職員で共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	○ 職員は一人で判断することなく情報を共有しながら、職員の個性を生かし、多方面からの働きかけにて新たな発見ができるよう心がけている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	◎ 入居時に本人やご家族、以前の施設等から情報をいただいている。又来荘の都度話をいただくことで情報を積み重ねている。	/	/	○	入居時に管理者等は、利用者や家族と面談して、生活歴や馴染みの暮らし方等を聞き取っている。また、関わりのあった介護支援専門員や関係機関の担当者等からは、生活環境やサービス利用状況等の情報を得てアセスメントシート等にまとめて、職員間で共有している。さらに、事業所では介護認定の「認定調査票」で、利用者一人ひとりの心身の状況を確認している。入居後に新たに把握した情報の追記や共有については、前回の外部評価の目標達成計画に挙げて取り組んでおり、アセスメントシートは毎年更新するほか、新たに得た情報はフェイスシートに追記したり、申し送りやユニット会を活用したりして情報共有している。
		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。	◎	◎ 日常生活、特に不穏時に寄り添うことやレクリエーション等を通じて心身状態の把握に努めている。又家事や軽作業を一緒にすることで有する力を見極めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	◎ 日々職員間で話し合い変化等記録している。チェック表を利用しながら把握している。	/	/	/	
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。	○	○ ケアプラン作成時には今まで把握した情報をもとに本人、ご家族の意見、全職員の意見交換を行っている。	/	/	○	事業所では、利用者や家族の希望や意向、職員の気づきや主治医の意見やアドバイスなど、得られた情報をもとに毎月のユニット会で話し合い、情報を共有している。
		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。	◎	◎ 検討した内容から課題を明らかにしてケアプランに反映させている。	/	/	/	
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。	○	○ 日常生活の中での言動や表情から汲み取った思いや意向を反映させている。	/	/	/	毎月のユニット会で共有している利用者の状態や日々の支援状況等をもとにカンファレンスを実施して、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、カンファレンスでは利用者や家族の意向、職員の気づき、主治医の意見等を踏まえて検討している。会議に参加できない主治医の意見については、会議の前に意見を聞き取るなどし、カンファレンス記録に残して、今後のより良い支援に活用できるよう検討することを期待したい。
		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。	○	○ 日々のケアについては毎月のユニット会や日々の業務の中でも時間をとり話し合っている。本人や家族の意向を踏まえた上、看護介護共同して作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	○ ご家族との情報交換や職員間での話し合いを繰り返し、その人らしい暮らしが出来るような内容となっている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	△ 全員の介護計画には盛り込まれていないが、家族や地域との協力体制はできている。	/	/	/	

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。	○	カンファレンスやユニット会で検討しており、日々チェックするなどし、理解、共有できている。	/	/	/	◎ 利用者一人ひとりの介護計画は、毎月のユニット会やカンファレンスを活用して、職員間で共有している。また、介護計画は手に取れる場所に保管しており、職員が日々の記録を入力する際など、いつでも確認ができるようにしている。また、ケアチェック表を活用して、介護計画に沿ったケアの実践状況を毎日確認するほか、月末にはモニタリングを実施して利用者一人ひとりの現状を確認している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	チェック表に記録し、日々の状況を具体的に確認できるようにしている。月末にはモニタリングを施行し、翌月につなげている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	長期目標は1年、短期目標は6ヶ月で見直している。状態の変化があった場合はその都度見直している。	/	/	/	◎ 介護計画は、短期目標の期間に応じて6か月に1回見直しをしている。入居間もない利用者には、暫定の介護計画を作成し、様子を観察しながら1～2か月で見直しをしている。また、新たな要望や変化がない場合も、毎月ユニット会で全ての利用者の話し合いをするほか、月末にはモニタリングを実施して、利用者の現状確認をしている。さらに、利用者の心身の状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に1回のモニタリングを行い現状確認を行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	心身状態の変化が生じた場合は見直しし、新たに計画作成している。入居間もない方については、1ヶ月～2ヶ月程度で見直している。	/	/	/	
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。	○	月1回ユニット会を行っている。緊急案件がある場合は話し合いをしている。アクシデントやヒヤリハットは翌申し送り時に報告検討している。	/	/	/	◎ 毎月、全職員を対象に、職員会と計画的な勉強会を開催しており、その後、各ユニットに分かれてユニット会を開催している。緊急案件が生じた場合には、出勤職員で話し合っ方針等を決定している。また、月末には利用者ごとのカンファレンスを開催して、利用者へのより良いサービス提供等に向けた話し合いをしている。定期的な会議は、勤務状況等を考慮した上で、日中に開催しており、各ユニットの見守りの職員や夜勤の職員以外の全職員が原則参加をしている。参加できなかった職員には、申し送りや会議録を活用して、情報共有している。
		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。	○	職員から積極的に意見が出され、利用者のケアの見直しや業務の改善に繋がっている。	/	/	/	
		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。	○	各ユニット1名は利用者の見守りに残る。それ以外の職員は最も参加しやすい時間を予定している。会議録の作成は徹底されており、また、口頭での伝達も出ている。	/	/	/	
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、申し送りに出ない職員へは記録の確認、口頭での伝達等で伝わるようにしている。連絡ノートや伝言板を使用したり、緊急時にはリーダーから直接情報伝達をしている。	○	/	/	◎ 朝夕の2回、日誌を活用しながら申し送りを口頭で実施している。職員は、出勤時等に日誌を確認し、サインを残している。以前は、申し送りノートやホワイトボードなども活用していたが、現在は日誌や職員間のグループLINEを活用して情報伝達をしている。
(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、その日したい事を出来る範囲で支援している。コロナ禍以降、積極的な外出支援が出来ていない。	/	/	/	◎ 事業所では散歩を日課としており、建物内や事業所周りの花壇など、毎日利用者の希望を聞いて散歩コースを決めている。また、着る衣服や飲み物の種類等も、利用者の好みを聞き提供している。訪問調査日には、歌を歌ったり、ゴミ箱を折ったり、ぬり絵をしたりしている利用者や居室で休む利用者もいるなど、利用者が思い思いに過ごしている様子が確認できた。さらに、職員は昔話や地域の出来事など、利用者の喜ぶ話題を提供し、意思疎通が難しい利用者からも笑顔を引き出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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	飲み物の温冷、衣類の選択、レクリエーションの参加、レクリエーションの種類、散歩コースなど生活の中の様々な場面でその都度選択できる機会を設けている。	/	/	/	
		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)	○	一日の流れはほぼ決まっているが、その中でそれぞれのタイミングで声かけ等を行っている。食事や入浴には個々のペースで行えるように十分な時間を取っている。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	和やかな雰囲気の中、集団レクを取り入れ身体を動かしたり、個別レクの提供、個々への声かけ、一緒に何かをすることで熱中したり笑顔を引き出せるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	散歩や他ユニットからの声かけなど多方面から刺激し、反応や表情にて思いを汲み取るようにしている。家族との情報交換や入居からの暮らしぶりなどを参考に本人の立場に立って思いをつかもうとしている。	/	/	/	
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かけや対応等)	○	人権、尊厳についての勉強会は年間数回行い、特に言葉かけについては常々意識するように指導している。プライバシーに配慮した言葉かけや態度を意識した行動に努めている。	○	◎	○	◎ 職員は、定期的な内部研修の中で、人権や尊厳について学んでいる。管理者は、利用者の誇りやプライバシーを大切に声かけや態度について、概ねできていると感じているが、気になる言動等が見られた場合には、その都度、該当職員に注意喚起している。また、利用者の居室に入る際には、事前にノックや声かけを行っているが、利用者が居室に不在の場合に、声かけが不十分になることがあるため、管理者から職員へ指導をしている。さらに、洗濯物はなるべく利用者自身で居室に持ち込んでもらうほか、できる限り利用者と一緒に居室に入るなど、プライバシーに配慮している。
		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。	○	プライバシーに配慮し、介助には注意している。入浴については完全な個別入浴をしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	プライバシーの場所であることは理解し、ノックして入室させてもらっているが、不在時の清掃時等了解を得てないこともある。	/	/	/	
		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。	○	年に数回勉強会を開き、理解、知識を深めている。職員会でも折に触れ取り上げている。	/	/	/	

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。	○	家事を助けてもらったり、昔からの行事、風習等について教えてもらい、感謝している。	/	/	/	利用者間でトラブルに発展しそうなこともあるが、職員が早期に間に入って対応しており、トラブルを未然に防いでいる。また、職員は、利用者同士の関係性を把握した上で配席を決めており、仲の良い利用者同士が過ごせるようにしたり、利用者が落ち着く向きに座ってもらったりするなどの配慮をしている。さらに、利用者同士で協力しながら洗濯物を畳むなど、日常的に助け合い、支え合う場面が見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互いに声をかけあうなどしているので、安全を確認しながら可能な限り見守っている。危険が予測されるような時には間に入っている。	/	/	/	
		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)。	○	頼んだり頼まれたり誉めたり、誉められたり、いたわりあう関係ができています。世話役の方が職員に助言をしてくださったり、皆に声をかけてくれることもしばしばある。	/	/	/	
		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。	○	利用者同士の関わりについては注意深く観察し、トラブルが起こりそうな時は間に入っている。又その情報を共有している。	/	/	/	
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。	○	生活歴や本人、ご家族、今まで関わった事業所の方から情報を重ねている。ご本人やご家族からの話などから馴染みの人や場所について情報を重ねている。	/	/	/	
		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。	△	地域の行事には積極的に参加支援していたが、感染症対策の為に自粛期間もあった。令和5年度より秋祭りや亥の子などでは地域の方たちに来荘いただいたり、人混みを避けてなじみの場所の出かけるなど少しずつ支援再開している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	希望に沿っての外出はあまり出来ていないが、全員を対象に施設の庭先までは毎日のように散歩を行い、ドライブなども再開し喜んでいただいている。	○	○	○	感染症対策のため、利用者の外出に制限を設けていることに対し、前回の外部評価の受審後から目標達成計画に挙げ、改善に向けて取り組んでいる。現在は、感染対策を行った上で、散歩を日課としたり、年3回程度は人混みを避けてドライブに出かけたりするなどの外出支援を行っている。管理者は、「今後も、感染状況を見計らいながら、さらに外出の機会を増やしていきたい」と考えている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	感染症対策のため外出支援は積極的には行ってないが、申し出により家族との外出については再開している。	/	/	/	
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。	◎	認知症については年間何度も繰り返し勉強会を行い、知識や理解を深めている。状態変化ある時は特に寄り添い、ユニット会又は日常の話し合いの中で情報を共有し、ケアを行っている。	/	/	/	利用者の状態や希望に応じて、事業所内外を散歩したり、体操や手すりを使った階段の上り下りを日課に取り入れられたりするなど、日常生活の中で身体を動かす時間を設けている。また、更衣や洗身等は、なるべく利用者自身にもらい、介助しすぎない「待つ介護」を心がけて、利用者の心身機能の維持や向上を図っている。
		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。	◎	時間をとってのリハビリ、又は生活の中で残存機能を活かせるようリハビリを行っている。看護師、介護士が情報共有しながら状態の変化に対応している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できる事、得意な事に関しては積極的に任せてもらっている。出来るかもしれないと思うことに関しては声かけややり方を伝えて、一緒にしたり、見守っている。	◎	/	◎	
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。	◎	一人一人の楽しみや希望を汲み取り役割を担ってもらっている。又その時々判断にて出番を作っている。	/	/	/	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を把握して、利用者の出番をつくるよう支援しており、食器拭きや台拭き、食材の下ごしらえなどの役割を利用者に担ってもらい、生活の張り合いや喜びにつなげている。また、自分の衣服は、可能な範囲で利用者自身に畳んでもらうほか、衣服を畳むことが難しい利用者には、タオルを畳んでもらっている。さらに、日常的にユニットをまたぎ、利用者同士で交流する機会を設けており、利用者の楽しみや気晴らしになっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	日常的に一人一人と関わり本人の楽しみや喜びを把握できるよう努めている。感染症対策の為にホーム内の取り組みが主なものとなっている。	◎	◎	○	

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
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。	◎	本人の好みや習慣を尊重しつつ過度の重ね着等については助言している。整容についても声かけ、見守り等で出来る限り自立支援している。	/	/	/	現在、化粧をする利用者はいないが、職員の見守りのもと、半数程度の利用者が入浴後に化粧水を使用している。また、2か月に1回、訪問理美容を利用して、利用者の好みの髪型に整えている。さらに、男性利用者には入浴時に声をかけて、可能な範囲で利用者自身に髭剃りをしてもらい、職員が剃り残しをサポートしている。食べこぼしによる汚染や排泄後の衣服の汚れなどが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。重度の利用者には、家族が持参した衣服の中から似合いそうなものを職員が選んでいる。
		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。	○	一人ひとりの今までの習慣や有する能力に応じて支援している。	/	/	/	
		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。	○	生活歴や入居からの暮らし、家族からの聞き取り等を参考に本人の立場に立って一緒に考えている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の好みの服装で行事ごとや外出支援をしている。施設内での服装のアドバイスはできている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	○	居室に誘導し整えている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	特に要望はみられないので利用者全員が施設に訪問してもらって理髪店でやっている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族の要望も考慮しながら本人らしい髪型や、服装ができ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。	○	食事についても勉強会を行い、大切さを理解している。	/	/	/	献立は、法人の栄養士が栄養バランスなどを考慮して作成し、食材は、土・日を除いて業者から届けられ、利用者に食材の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、職員が調理している。利用者の好みやアレルギーなどは、入居時に確認して法人の栄養士に伝え献立に反映している。日頃から栄養士と、献立内容や調理方法等について意見交換をすることができている。また、毎月、変わりご飯の日や麺類の日、カレーの日が設けられているほか、おやつパーティーの日には、希望するおやつを利用者と一緒に手作りしており、喜ばれている。湯飲みや箸は、馴染みのものを持参している利用者が多いが、それ以外の食器類は、利用者の状況に合ったものを事業所で用意して使用している。以前は、職員と利用者が一緒に食事をしていたが、職員の休憩時間の確保や感染症対策のため、別々にしている。現在、利用者1名が重度化のため居室で食事をしているが、他の利用者はリビングに集まって口腔体操をし、職員から献立の説明を聞いた後に、楽しく食事をすることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立、買い物、食材の調達は同一法人内の栄養士が行っておりできていない。好みや要望は栄養士に報告、相談している。調理の下ごしらえ、後片付けは利用者と共にやっている。おやつパーティーでは多くの利用者が調理に参加している。	/	/	△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	職員と話しながら後片付けをすることで、利用者の力を発揮できている。食事前の台拭きや献立読み、「いただきます」の挨拶など役割を持ってもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に本人、家族から聞き取りし、把握している。アレルギーについては全職員で確認している。	/	/	/	
		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。	○	献立は同一法人内他施設栄養士にて作成し、季節感や旬の食材、アレルギーに対する配慮をしている。献立についての要望や不都合など連絡あっている。	/	/	○	
		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、いろどりや器の工夫等)	◎	一人ひとりの咀嚼・嚥下状態に合わせて形態を変えている。食器の大きさ、深さ、重さなども考慮している。ミキサー食やキザミ食も色取りを残し盛り付けている。	/	/	/	
		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。	◎	ほとんどの方は入居の際に使い慣れた湯呑、箸を持参され使用している。状態に合わせ、使いやすい物を使用している。	/	/	◎	
		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。	△	食事は一緒にしていない。介助をしながら全体を見守り、さりげなくサポートを行っている。	/	/	△	
		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。	◎	珍しい食材を見て頂いたり、音や匂いの中で生活している。食事前には食堂に集まり、おいしそうな匂いを感じながら口腔体操を施行したり、献立を読み上げてもらったりしている。	◎	/	◎	
		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。	◎	栄養バランスやカロリーは栄養士が管理している。摂取量の少ない方や取りにくい方についてはチェック表を作成し、一日通して達成できるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	食事の形態を変えてみたり、好みの物の提供、時間をゆっくり声かけしながら、摂取してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	献立は栄養士が作成し、レシピを活用している。栄養士とは日常的に情報交換している。	/	/	○	
		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。	◎	食中毒予防の勉強会を年間回数実施。生鮮食品はほぼ毎日配達され、手洗いやハイター消毒等こまめに施行している。	/	/	/	

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。	◎	口腔ケアの重要性については勉強会を開催し、理解を深めている。毎食後個々に口腔ケアが行えるよう支援している。	/	/	/	職員は、内部研修で口腔ケアの重要性について学んでいる。毎食後に口腔ケアの声かけを行い、洗面所に誘導しコップを渡すなど、支援をしている。義歯は毎食後に外して洗浄するほか、夜間は職員が預かって洗浄液に浸けている。口腔内に異常が生じた際には、家族に相談した上で、歯科受診につなげている。現在、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の確認ができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内を確認して記録に残すなど、口腔内の状態確認ができる体制づくりに期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	一人一人を細かく把握できていない。不具合があれば協力歯科医に往診していただいている。	/	/	△	
		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。	△	歯科医や歯科衛生士から口腔ケアについての助言、指導を受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後洗浄、夕食後は洗浄剤を使用。本人の不十分なところは介助している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後利用者に合わせて洗面所への誘導、歯磨き、義歯の手入れ、うがい等支援している。不具合や、異常が生じた場合はご家族へ連絡し、協力歯科医への往診を依頼している。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	可能な限りパットを使わないように排泄パターンを把握し、時間誘導している。パット使用者に対してはプライバシーに配慮している。	/	/	/	現在、おむつを使用している利用者が1名いるものの、職員は利用者がトイレで排泄することを基本として支援している。また、居室内にトイレが設置されているが、利用者の状況に応じて、ポータブルトイレを設置している居室もある。さらに、職員は、利用者の排泄状況を記録に残し、排泄パターンに応じてトイレ誘導等の支援を行っている。ユニット会の中で、紙パンツやパッドなどの排泄用品の選定や使用について職員間で検討しており、必要に応じて家族に相談した上で、排泄用品の使用や変更をしている。
		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。	◎	理解し、毎日排便チェック表で排便状況を把握し、状況に応じて看護師と相談している。	/	/	/	
		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)	◎	排泄チェック表にてパターンは把握できている。	/	/	/	
		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。	◎	トイレでの排泄を基本としており、全員トイレ又はポータブルトイレを使用している。また、状態によりパット等を変更している。状況のみでユニット会で変化のある方については支援方法の変更など検討している。	◎	/	◎	
		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。	◎	パターンを把握し誘導している。下肢筋力の低下を要因と考えリハビリを積極的に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	パターンを把握し誘導している。個々に誘導時間や回数を設定しつつ、状況に合わせて随時話し合い失敗を防ぐようにしている。	/	/	/	
		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、どういつ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。	○	自立の方には本人の使いやすいものを提案し、使用してもらっている。一日の排泄量(失禁量)に応じて時間帯でパットを変えるなど、家族に相談、報告しながら使用している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	個々に布パンツ、紙パンツ、パットの大きさ等検討し使い分けている。日中、夜間でも変えている。	/	/	/	
		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)	○	ヨーグルトや牛乳、食物繊維で十分な水分量が摂取できるようにしている。腹部マッサージ等も施行している。	/	/	/	
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)。	△	全員の利用者の希望通りにできていない。曜日、回数は大体決めてはいるがご本人の要望で変更することは多々ある。長さや温度は好みにそって入浴できるよう支援している。	◎	/	○	利用者は、週2回入浴することができる。入浴の曜日や時間帯は、基本的に決まっているが、利用者の希望や状況に応じて柔軟に対応している。各ユニットにリフト浴の設備があり、車いすの利用者も安全に入浴することができている。また、入浴中は、リラックスしながら職員との会話を楽しんでもらっている。湯温や湯船に浸かる時間等は利用者の好みや希望に添うように対応している。
		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。	◎	職員と1対1で話をする時間にもなっている。個浴でゆっくりといただいている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	衣類の着脱、洗身等できているところははしていただき、出来ない所は介助している。状態によりリフト浴施行している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	強く拒む時は無理強いせず、時間や日にちを変えて声かけし、気持ちよく入浴していただくようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	バイタル測定や健康状態を確認し、入浴している。入浴後変化がないか確認している。	/	/	/	

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。	◎	チェック表や夜勤からの記録、申し送り等にて把握している。	/	/	/	事業所では、散歩やリハビリを日課としており、日中の活動量を増やして利用者の生活リズムを整えられるように支援している。また、夜間寝付けなくなった利用者には、眠くなるまでリビングでゆっくり過ごしてもらうなどの対応をしている。さらに、事業所には入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者も多くいるが、日中の活動に影響を及ぼす状況にはなっていない。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動性を高め、生活のリズムを整えるよう散歩や個別のレク等への働きかけを行っている。	/	/	/	
		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。	△	日中は個別に好きな活動ができるよう関わっている。薬剤を希望し頼っている方もいる。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	身体状況を見て働きかけにて臥床していただく方、自分のペースでされる方等個別に対応している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	利用者が家族に連絡を希望される場合、ユニットの電話にてお話ができるよう支援している。手紙やはがきの受け取り、返事を書けるよう支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	届いた手紙には返事が書けるように支援している。電話については利用者が家族に連絡したいと要望があれば、番号を聞くなどし、職員が電話をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話口に出られたらゆっくりと話せるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	一緒に見て話を聞いている。手紙をいただいた様子等報告したり、本人から返事が出来るよう支援している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	電話で話せる方については了解を得て掛けている。家族からの電話もお願いしているが全員ではない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが所持しているのは一部のみ。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物は職員が代行しているが、買い物先の理解や協力を得る働きかけは出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	一部の利用者以外、利用者はお金を所持しておらず、必要に応じて小口より使えるようにしている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	話し合いにより小口現金として預かっている。使徒についても相談している。	/	/	/	
		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)。	◎	預かり時には領収証を発行し預かっている。一月ごとに締めて、小口現金出納帳を確認している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	自粛していた外出に関する支援は再開したが十分には出来ていない。制限の緩和を検討している。	◎	/	○	病院受診に家族が同行できない場合や訪問診療で対応できない皮膚科等の専門的な病院を受診する際には、職員が同行支援をしている。また、家族との外出等にも対応している。さらに、面会は事前予約制で時間制限もあるが、家族が衣類等を持参した際等には、予約がない場合でも短時間面会してもらうなど、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。	○	インターホンやセンサーにてすぐに出迎えられるようにしている。玄関周りは毎日清掃し、花等を飾るようにしている。	◎	○	◎	平屋建ての事業所には、ユニットごとに玄関があり、訪問調査日には玄関前の手入れされた花壇に梅の花が咲き始めており、明るい雰囲気が感じられた。建物周囲は広々としてゆとりがあり、家族や地域住民等が気軽に入出入りしやすくなっている。

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
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。)	○	共有空間は天井が高く、窓から日差しが差し込み明るい。リビングは椅子席、ソファ席の思い思いの場でくつろぐことができるようにしている。大きな窓から庭の木々や季節ごとの花を楽しむことができる。	◎	◎	◎	共有空間は天井が高く、掃き出し窓の上には欄間窓があって明るい日差しが入っており、開放的な空間づくりが行われている。広々としたリビングには、テーブル席やソファが配置されており、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。また、リビングにはハリハビリやレクリエーションの道具等が分かりやすく整理されているほか、観葉植物も置かれ、家庭的な雰囲気が感じられる。さらに、掃き出し窓からはスロープで庭に出ることができ、四季折々の花を楽しむほか、訪問調査日にはリビングの壁面や居間の入り口にひな飾りがあり、季節を感じることができた。加えて、毎日の掃除や換気によって清潔な空間が保たれている。
		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。	○	日ざしの強い時間はカーテンにて調整している。毎日清掃や換気を行っている。	/	/	/	
		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)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあった壁面飾りをしている。窓から見える所に四季折々の花を楽しめるようにしている。玄関内に季節の行事ごとの写真を掲示し話題づくりをしている。	/	/	/	
		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。	◎	自由にまたは声かけし、思い思いの場所で過ごせるようにしている。一緒にレクを楽しんだり、共有スペースで一人でテレビを見たり出来るようにしている。	/	/	/	
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。	◎	使い慣れたタンスなどの家具や家族写真、本や編み物の道具、好きなぬいぐるみなどを持ち込んでいただき、居心地の良い空間になるよう努めている。	○	/	◎	居室には、電動ベッドやエアコン、洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、トイレは2部屋で共有となっており、それぞれの居室から直接入れる造りになっている。さらに、利用者は馴染みのものを居室に持ち込むことができ、家族写真や花を飾るなど、居心地よく過ごせるように工夫している。加えて、居室の広さも十分にあり、利用者の状況に応じた家具の配置が行われ、車いすの利用者でも動きやすい空間が確保されている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	シーツ交換などその都度お手伝いをお願いしている。ご家族と話し、居室内の危険なものについては相談し、場合によっては持ち帰ってもらうなど環境を改善している。失敗や混乱を最小にするため事前に関わっている。	/	/	/	◎ 建物内部はバリアフリー構造になっており、動線上には手すりを設置しているほか、廊下等には不要な物を置かず、車いすの利用者でも安全に移動ができる動線が確保されている。居室のドアには、表札の代わりに花や樹木の名前を書いたボードが掛けられていたり、場所の認識が難しい利用者の居室には大きく名前を表示したりするなど、利用者が混乱しないように配慮をしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	本、雑誌など目につく所に置いており、自由に取れない人には声かけしている。	/	/	/	
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)	◎	身体拘束については身体拘束廃止委員会や年間回数勉強会を行い、内容や弊害について理解している。玄関の入り口は鍵をかけることなく見守っている。玄関にセンサー設置している。	◎	×	◎	職員は、鍵を掛けることの弊害を理解しており、日中は玄関やユニットの出入り口を開放している。また、玄関にはセンサーチャイムを設置して、職員が人の出入りに気づきやすくしている。帰宅願望のある利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、一緒に外に出て散歩をしたりするなど、利用者が気分転換できるように対応している。近隣の衣料品店とは、利用者と一緒に買い物に行くなど、日頃から交流が図られており、利用者の見守りにも協力してもらっている。
		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。	○	施錠を望む家族もいたが、話し合いの上理解いただいている。	/	/	/	
(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。	○	病歴については個人ファイルに記載している。現病、服薬についても個々にまとめ把握している。	/	/	/	◎
		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。	◎	毎日朝夕バイタル測定し、平常値を把握し異常の早期発見に努めている。毎日の測定値、変化などを記録している。	/	/	/	
		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。	◎	看護職員は24時間連絡がとれる体制になっておりすぐに指示が受けられるようになっている。看護師から主治医への相談もいつでもできる関係が出来ている。状況により主治医や協力病院への受診等で対応している。	/	/	/	
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。	◎	本人、家族の希望にて受診できるように情報提供するなど支援している。	◎	/	/	◎
		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。	◎	本人や家族の希望を大切に主治医と連携を取りながら支援している。	/	/	/	
		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。	◎	受診には家族に付き添ってもらい情報共有するようにしている。家族付き添いが困難な場合は管理者、看護師にて受診し、受診結果を報告、記録している。	/	/	/	

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。	◎	入院の際には普段の状態や支援方法等、情報提供している。	/	/	/	
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	できるだけ早期に退院できるように、日頃から主治医との情報交換や相談に努めている。	/	/	/	
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。	◎	看護職は24時間常に連絡がとれる体制になっており、気軽に相談することができる。看護師は介護職も兼任しており一人一人を十分に把握しているので、指示もスムーズである。	/	/	/	
		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。	◎	看護職員、協力医療機関共に24時間いつでも連絡をとれる体制ができています。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	朝夕、バイタル測定や健康観察を行い早期発見に努めている。看護師から主治医、協力病院へとスムーズに支援できる体制になっている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	個々の薬の目的、副作用、用法、用量についてはユニットにファイルしており、常に確認できるようにしている。本人の状態変化や経過など医師、看護師や家族と情報共有している。	/	/	/	
		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。	◎	薬局の協力にて一包化、日付、朝昼夕、名前を印字してもらい、声に出して読み、2名の職員でチェックしている。服薬後も空袋に残っていないか、服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日頃から体調の変化については注意し、観察しており、薬の作用についても看護職、介護職が連携している。	/	/	/	
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。	◎	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解いただいている。状態の変化があった際には改めて家族と多職種と話し合いを行い、家族の意向を確認しながら主治医と連携し看取りまでの支援を行っている。	/	/	/	事業所には、「看取りに関する指針」や「重度化対応に関する指針」が整備されており、入居時に利用者や家族に事業所での対応できることなどを説明して理解を得ている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、その都度、家族や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。看護師は法人内の別のグループホームを兼任しているが、オンコール対応が可能となっており、利用者や家族、職員の安心感につながっている。看取り期には、普段設けている制限をなくして、いつでも面会ができるように対応している。
		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。	◎	職員はあり方について勉強会を行い、理解を深めている。本人や家族の思いを大切に、方針を相談している。また、段階に応じて話し合いを重ねている。	○		◎	
		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。	◎	終末期の対応については、職員の不安を聞き取り、看護職、介護職でどのような支援をしていけばよいのか話し合い職員全員が共有するようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	本人、家族の意向とホームでできる事、できない事を説明し、理解いただいた上で方針を決定してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	重度化した場合、家族と多職種と連携を図りながら話し合いを積み重ねている。職員の不安の軽減や変化時の対応に備えている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	一日一日の状態を伝えたり、思い出話をしたりする中で話しやすい雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症についての勉強会を行い、理解を深めている。手洗いうがいを励行し、新型コロナ、インフルエンザ予防接種を行っている。不調の際には、早期に受診療養するようにしている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成している。対応できるよう勉強会で繰り返し行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	随時情報収集し、全職員で共有できるよう回覧や職員会、勉強会を行っている。感染防止のため、最新情報を取り入れながら感染予防対策を行っている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗い、手指消毒、うがいを励行し、毎日マスクを着用している。面会時には手指消毒、検温、マスク着用をお願いし、面会記録を作成している。	/	/	/	

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。	○	来荘時には状況を報告し、対応については相談している。家族の希望も聞きつつ、協力していただいている。	/	/	/	感染症対策による制限を継続している中で、利用者と家族が交流できる機会づくりについて、前回の外部評価受審後の目標達成計画に挙げて取り組んできた。事業所内の行事への参加には至っていないものの、希望に応じて家族との外出や外出ができるようになるなど、利用者が家族とゆっくり過ごせるよう柔軟に対応している。また、2か月に1回広報誌や運営推進会議の議事録を送付するほか、担当職員から、利用者の日々の様子を書いた手紙に写真を付けて送付している。さらに、来訪時や電話連絡時には、家族が気がかりなことなどを気軽に話せるように、職員から積極的に声をかけている。加えて、事業所では、年1回職員の異動や退職について家族等に報告している。担当職員が交代した場合には、利用者の近況報告の手紙で周知しているが、今後は、家族の来訪時に新たな担当職員を紹介するなど、家族にどんな職員が利用者に関わっているか知ってもらえるように工夫されることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	現在は感染症対策の為、家族参加の行事を行っていない。家族会についても文書開催とさせていただいた。運営推進会議のお声掛けは行っているが参加がない。	◎	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	法人発行の広報誌にて写真や活動内容をお知らせしている。また、ご家族が喜んでくださる担当者から写真付きの手紙にて2ヶ月に一度状態や様子をお知らせしている。家族来荘時には近況を具体的にお知らせするようにしている。	◎	/	◎	
		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)	○	本人や家族の話や面会時の様子などから関係性の理解に努めている。本人の状態や対応について説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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)	○	職員の異動や担当変更については定期的に文書で報告している運営上の事柄については運営推進会議、家族会にて文書報告をしている。	×	/	△	
		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い対応策を話し合っている。	○	状態報告をし、考えられるリスクに対しての取組みや不慮の出来事について理解いただけるよう話している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	来荘時や電話で状況を報告し、気がかりな事がないか等話す時間をいただいている。感染症対策にて居住区画への入出入りは禁止しており、面会にも制限を設けている。	/	/	○	
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)	○	管理者から説明し、理解納得をしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	契約時に退居についての説明を行っている。状態の変化に伴い、説明を重ね法人内の特養への移動する体制は出来ている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立から少しずつ機会を増やし、積み重ねている。	/	○	/	感染症対策を講じながら地域との交流が図れるよう、前回の外部評価受審後の目標達成計画に挙げて取り組んできた。運営推進会議が対面形式で開催できるようになり、会議の中で町内会長から地域の情報等を得ている。秋祭りには、神輿やだんじりとともに、地域住民の来訪があり、利用者も祭りの様子を見学するなど、地域との交流を図っている。また、亥の子も再開しており、たくさんの子どもと交流することができている。さらに、地域の幼稚園からは、敬老の日に子どもたちの写真にメッセージをつけて送付してもらい、利用者に喜ばれている。
		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)	○	日頃より関係が途切れないように努めている。声かけいただくも参加を自粛した行事もあるが、秋祭りでは神輿やだんじりと共に地域の方にたくさん来ていただき交流できた。亥の子も再開できた。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	新型コロナウイルスのため交流を制限していたが、地域との関係は維持できている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	制限はしているが面会の実施は出来ている。	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	△	感染症対策の為、日常のお付き合いは出来ていない。あいさつ程度となっている。	/	/	/	
		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)	△	感染症対策のため積極的な働きかけは出来ていないが、秋祭りや、亥の子には地域よりたくさん来荘があり、にぎやかに過ごせた。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	感染症対策のため関係づくりを深めることはできていない。	/	/	/	

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
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。	○	2ヶ月に一度の運営推進会議を開催し、区長、民生委員、地域包括支援センター職員に参加していただいている。	○	/	△	運営推進会議については、事業所からの報告が主となっていたため、目標達成計画に挙げて改善に取り組んでおり、参加メンバーからの要望や助言に対する丁寧な返答のほか、詳しい活動報告が行われていることを会議録から確認することができた。また、会議録や資料は全ての家族に送付するとともに、年2回アンケートを実施して意見や提案を収集する機会を作っているが、管理者は、今後より多くの意見がもらえるように、さらなる工夫が必要であると感じている。会議には、区長や民生委員、地域包括支援センター職員等の参加を得て対面形式で開催しているが、家族の参加は得られていない。今後は、家族に会議の目的や意義を理解してもらうとともに、参加が得られるような工夫を検討するよう期待したい。
		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。	◎	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取組みについて調査報告を作成、配布している。また、議事録は公表している。	/	○	○	
		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。	○	毎回の会議時に参加者の都合に合わせて次回の開催日時を決定している。	/	/	◎	
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。	○	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念に基づき、ゆっくりとした流れの中で思い通りの生活ができるよう関わっている。新型コロナウイルス感染症対策にて地域との関りが一時途絶えたが少しずつ再開している。	/	/	/	
		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。	◎	玄関に利用者に書いてもらった理念を掲示。各ユニットにも大きく掲示し、意識づけしている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	内部研修については年間計画をたて、月2回ずつ行っている。外部への研修はオンラインにより行っている。	/	/	/	法人の代表者は、2か月に1回程度、事業所に来訪し、管理者等と情報共有や意見交換をしている。また、法人の会議に管理者が出席しており、職員の意見等は管理者を通して、代表者へ伝えることができている。管理者は、定期的に職員と面談して個別に話を聞く機会を設けているほか、必要に応じて職員が直接代表者と話や相談をすることもできる。法人・事業所として、計画的な内部研修や毎月の勉強会を実施するほか、外部研修への参加にも対応するなど、職員のスキルアップを図っている。また、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでおり、長年勤務する職員が多く在籍している。
		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。	○	その時、その時のタイムリーな題材を取り入れながら知識を深めたり、実技を行いスキルアップに繋げている。	/	/	/	
		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。	○	管理者やユニットリーダーによる人事考課や管理者との情報交換にて代表者は個々を把握できるよう努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	管理者は地域の各種会議、交流会に参加しネットワーク作りを行っていたが、新型コロナウイルス感染症対策にて出席を自粛し、その機会がほとんど作れていない。情報があれば職員に回覧し共有している。	/	/	/	
		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。	○	代表者は管理者から、管理者はユニットリーダーや職員から話を聞く機会を設け、改善に取り組んでいる。代表者は必要時には職員との面談も実施している。	○	○	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、繰り返し勉強している。具体的な事例をあげての理解も努めている。虐待や不適切なケアについては相互に注意しあい、行為が起こった時には管理者やユニットリーダーに報告するようにしている。委員会も開催し、一人一人、不適切がないか確認しあっている。	/	/	○	身体拘束廃止委員会を年4回、高齢者虐待防止委員会を年6回開催して虐待防止等に向けた話し合いをしている。不適切な言動等が見られた場合には、ケアを交代したり、管理者に報告して個別に注意喚起をしたり、ユニット会の中で話し合ったりするなど、再発防止に努めている。
		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。	◎	管理者は職員と共にケアを担い、申し送り時や職員会等で日々のケアについての気づきや指導を行い皆で共有検討している。	/	/	/	
		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。	○	代表者、管理者は日常的にユニットの様子に注意を払いその都度面接の機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。不適切なケアについては具体的に日々のケアに照らし合わせながら、勉強会、話し合いの機会を作っている。	/	/	/	
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	弊害や他の対応策について提案し理解いただいている。	/	/	/	

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
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。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。過去に成年後見制度に関わったことあり、必要があれば情報提供や相談にのれるよう勉強会にて理解を深めている。	/	/	/	
		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。	◎	地域包括センターや社協と相談できる関係づくりが出来ている。	/	/	/	
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。	○	急変時のマニュアルを作成しており、勉強会で対応について実践している。	/	/	/	
		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。	○	勉強会で実技講習で実践力を身に付けるべく努力をしている。	/	/	/	
		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。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、翌申し送り時に報告、検討し再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態や危険について話し合う機会を設けている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情マニュアルはあるが職員の理解や検討については不足している。	/	/	/	
		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管理者に報告し、管理者にて対応報告等するようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情のあった際にはマニュアルに沿って対応できるようにしている。常々関係づくりを行っている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	利用者からは日常的に聞くようにしており、年1回利用者懇談会を設け、詳しく聞き取りしている。ご家族には来荘の都度、要望や意見をお願いし、アンケートを郵送するなど意見をいただけるような機会を作っている。	◎	/	○	利用者には、日常生活の中で意見等を聞くほか、年1回利用者懇談会を実施して、より詳細に話を聞く機会を設けている。また、家族には来訪時や電話連絡時に話を聞くほか、年2回アンケートを実施して要望等を聞き取れるよう努めているが、意見が出るのが少ないため工夫が必要であると管理者は感じている。さらに、管理者は、日々の業務の中で職員とコミュニケーションをとることを心がけており、相談等がしやすい関係性が築けている。ユニット会では職員から積極的に意見が出ており、利用者本位の運営等について検討することができている。
		b	契約当初だけでなく、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。	△	契約当初に公的な窓口の情報提供を行っているが、それ以後に情報提供はしていない。	/	/	/	
		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。	○	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。事業所にも足を運び職員と話す機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の様子やケアについて把握し、一緒に検討している。職員の意見や提案等も申し送り又は随時聞く機会を持っている。	/	/	◎	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解し毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	外部評価の自己評価や目標達成計画の作成は、全ての職員が参画している。外部評価の結果や目標達成計画、目標達成の取り組み状況は運営推進会議で詳しく報告している。今後は、事業所の報告に対して、運営推進会議のメンバー等からのより多くの意見を収集するよう期待したい。
		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。	○	外部評価結果を共有し、課題や目標を設定し、出来ることから改善している。	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議にて、包括、運営推進委員、家族等に報告している。	○	○	△	
		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。	○	取り組みや成果については運営推進会議で報告している。	/	/	/	

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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成がありいつでも見れるようになっている。	/	/	/	様々な災害のマニュアルを整備するほか、消火設備や備蓄品を定期的に点検するなど、事業所として災害に備えている。また、年2回、日中や夜間を想定して実施する避難訓練では、地域の消防署の指導のもと、地域住民の参加協力を得ている。さらに、避難訓練の実施後には、詳細な報告書を作成して、運営推進会議等で報告しており、家族や地域住民からの理解を得ることができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年間計画を立てており、様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を経験している。	/	/	/	
		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。	○	消火設備の点検等行っている。非常用食料の賞味期限等定期的な点検を行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署指導のもと日中、夜間想定での避難訓練をしている。訓練への地域住民や家族の参加は中止している。法人内の他事業所とも訓練内容について情報交換している。	○	◎	○	
		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)	○	地域との協力体制を築いている。	/	/	/	
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)	△	運営推進会議の資料や広報誌にて発信している。研修や、介護教室などは感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	事業所として相談支援に応じる体制が整っており、相談があれば快く対応している。また、事業所の地域交流室は、絵画教室に活用してもらうなど地域に開放していたが、コロナ禍以降は、家族との面会場所となっている。さらに、運営推進会議には、地域包括支援センター職員の参加があるなど、地域の関係機関と平時から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。	△	電話や来所された方には随時入居やその他の相談に応じている。	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	連携は取れているが、感染症対策にて地域活動等出来ていない。	/	/	○	

(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 3 月 11 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) 13名	(依頼数)
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホーム なぎさ
(ユニット名)	せとユニット
記入者(管理者)	
氏名	中田こずえ
自己評価作成日	令和 6 年 12 月 31 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>目標1. 感染症対策を講じながら、地域や、家族との交流の場を持ち、気分転換となるよう活動の幅を広げる。 ・屋外への散歩時は毎日のように行えている。車椅子の方も天気や状態を見ながら外の空気を感じていただいている。 ・ドライブの回数は少なかったが、年間4回は実施でき、季節ごとの景色を楽しんでいただけた。 ・秋祭りや亥の子では地域の方の来荘があり、地域の方と共に行事を楽しむことが出来た。</p> <p>目標2. 本人の会話を含めた記録をしっかりとすることで生活歴や意向、心理面の把握に努める。 ・日常会話や表情など以前より詳しく記録出来ている。今後記録を活かしてケアプランにつなげていく必要あり。</p> <p>目標3. 運営推進会議において施設からの報告の一時的なものとなっているので意見や提案をいただけるようになる。 ・令和5年度より文書ではなく会議を開催しており、意見のやり取りが少しずつであるが出来るようになってきている。 ・ご家族様へは年間2回程度アンケートを実施し、返信いただいているが、要望や意見は少ない。 ・運営推進会議資料はご家族へ配布している。今後、要望や意見をもっと吸い上げられるよう工夫が必要となっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部の海沿いに立地する事業所は、建物周囲に遮るものがなく、庭の松や梅、桜等の植栽が周囲からも見渡せて、開放的な雰囲気が感じられる。法人では長年、市内に複数の特別養護老人ホームやグループホームを経営しており、地域に溶け込んだ存在となっている。管理者と職員は、話や相談がしやすい良好な関係性が築けており、利用者の安心・安全な暮らしの提供に向けて、真摯に取り組んでいる。法人として、感染症対策のため一定の制限を設けているが、できる限り地域や家族と交流の場を持ち、利用者の気分転換が図れるよう活動の幅を広げている。また、利用者一人ひとりの思いや意向を大切に自己決定支援や心身機能の維持、向上を図る取り組みに力を入れている。訪問調査日には、それぞれの利用者が歌を歌ったり、ぬり絵をしたりするなど、思い思いに過ごしている様子を確認することができた。さらに、事業所では、業務の効率化を図るために介護ソフトを導入したり、有給休暇の取得を促したりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでおり、長年勤務している職員が多く在籍している。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	利用者とのコミュニケーションを大切に考え、会話の中から表情等から気持ちを汲み取るようにしている。	◎	/	○	職員は、利用者との日々の会話の中で希望を聞き取ったり、表情等から思いを汲み取ったりしている。新たに得られた情報や職員の気づきなどは、記録用紙に記入して申し送りやユニット会で共有している。また、事業所では介護ソフトを導入しており、日々の利用者の様子や発した言葉等は、できるだけ詳細に入力している。
		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。	○	ご家族の方に情報をいただいたり、思いを汲み取る努力をしている。	/	/	/	
		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。	○	面会時や来荘時に近況報告し、ご家族からも意見をいただいている。	/	/	/	
		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。	○	言葉や表情、行動を個人記録に記入し情報を共有している。	/	/	/	
		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。	○	記録には本人の言葉として残すようにしている。表情等も観察し、思いを汲み取るようにしている。毎月ユニット会で話し合うことが出来ている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時に本人や家族より情報をいただき、又生活の中で会話を交え、より詳しく聞き取るようにしている。聞き取ったことに関しては共有するようにしている。	/	/	○	入居時に管理者等は、利用者や家族と面談して、生活歴や馴染みの暮らし方等を聞き取っている。また、関わりのあった介護支援専門員や関係機関の担当者等からは、生活環境やサービス利用状況等の情報を得てアセスメントシート等にまとめて、職員間で共有している。さらに、事業所では介護認定の「認定調査票」で、利用者一人ひとりの心身の状況を確認している。入居後に新たに把握した情報の追記や共有については、前回の外部評価の目標達成計画に挙げて取り組んでおり、アセスメントシートは毎年更新するほか、新たに得た情報はフェイスシートに追記したり、申し送りやユニット会を活用したりして情報共有している。
		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。	◎	生活の場面から見聞きし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	一人一人のプランに関するチェック表をつけ、日々の変化を記入するなど把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の様子を観察し、本人の立場になって考え検討している。	/	/	○	事業所では、利用者や家族の希望や意向、職員の気づきや主治医の意見やアドバイスなど、得られた情報をもとに毎月のユニット会で話し合い、情報を共有している。
		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。	◎	ケアプラン作成時に職員は気づきを出し合い、課題を明確にできるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	本人からの聞き取りや、生活の中での表情や言動にて本人の思いを把握し反映できるようにしている。	/	/	/	毎月のユニット会で共有している利用者の状態や日々の支援状況等をもとにカンファレンスを実施して、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、カンファレンスでは利用者や家族の意向、職員の気づき、主治医の意見等を踏まえて検討している。会議に参加できない主治医の意見については、会議の前に意見を聞き取るなどし、カンファレンス記録に残して、今後のより良い支援に活用できるよう検討することを期待したい。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人や、ご家族の意見や要望などを伺い、介護看護で話し合いを持ち作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	その方らしい生活ができるようご家族と連絡を取り合いながら計画を立てている。	/	/	/	
		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。	△	入居者全ての介護計画には盛り込まれていないが、日常的支援の中で協力を得られる体制を築いている。	/	/	/	

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
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。	○	カンファレンスやユニット会で話し合ったことは記録し、情報の共有に努めている。サービスが自然に実施できるようチェック表を作成している。	/	/	/	◎ 利用者一人ひとりの介護計画は、毎月のユニット会やカンファレンスを活用して、職員間で共有している。また、介護計画は手に取れる場所に保管しており、職員が日々の記録を入力する際など、いつでも確認ができるようにしている。また、ケアチェック表を活用して、介護計画に沿ったケアの実践状況を毎日確認するほか、月末にはモニタリングを実施して利用者一人ひとりの現状を確認している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	介護計画に沿うケアを心掛けている。プランに関する一つ一つのケアについてチェック表を作成し、状況確認を行っている。特記すべき事項は特記し情報共有している。	/	/	/	
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。	◎	長期は1年、短期は6ヶ月で見直しているが、状態に変更があればその都度見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、短期目標の期間に応じて6か月に1回見直しをしている。入居間もない利用者には、暫定の介護計画を作成し、様子を観察しながら1～2か月で見直しをしている。また、新たな要望や変化がない場合も、毎月ユニット会で全ての利用者の話し合いをするほか、月末にはモニタリングを実施して、利用者の現状確認をしている。さらに、利用者の心身の状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に一度はモニタリングを行い、ユニット会等でも話し合いをして現状を確認している。	/	/	/	
		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。	◎	ご家族等にも現状報告と意見を伺い必要であれば見直し作成している。	/	/	/	
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。	○	ユニット会は月1回行っている。緊急案件がある場合はその都度話し合いを行っている。アクシデントやヒヤリハット報告は翌申し送り時に検討するようにしている。	/	/	/	◎ 毎月、全職員を対象に、職員会と計画的な勉強会を開催しており、その後、各ユニットに分かれてユニット会を開催している。緊急案件が生じた場合には、出勤職員で話し合っ方針等を決定している。また、月末には利用者ごとのカンファレンスを開催して、利用者へのより良いサービス提供等に向けた話し合いをしている。定期的な会議は、勤務状況等を考慮した上で、日中に開催しており、各ユニットの見守りの職員や夜勤の職員以外の全職員が原則参加をしている。参加できなかった職員には、申し送りや会議録を活用して、情報共有している。
		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。	○	意見や情報交換をし、業務や利用者様の処遇改善につなげている。	/	/	/	
		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。	○	全職員は参加出来ていないが可能な限り参加している。参加できなかった職員は記録を読むことで会議の内容を把握している。口頭でも説明している。	/	/	/	
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、日誌、個人記録や伝達ノート、伝言板などを活用している。緊急時にはリーダーからの連絡にて全ての職員に伝わるようにしている。	○	/	/	◎ 朝夕の2回、日誌を活用しながら申し送りを口頭で実施している。職員は、出勤時等に日誌を確認し、サインを残している。以前は、申し送りノートやホワイトボードなども活用していたが、現在は日誌や職員間のグループLINEを活用して情報伝達をしている。
(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。	○	どんな事がしたいか利用者に聞きながら対応している。	/	/	/	◎ 事業所では散歩を日課としており、建物内や事業所周りの花壇など、毎日利用者の希望を聞いて散歩コースを決めている。また、着る衣服や飲み物の種類等も、利用者の好みを聞き提供している。訪問調査日には、歌を歌ったり、ゴミ箱を折ったり、ぬり絵をしたりしている利用者や居室で休む利用者もいるなど、利用者が思い思いに過ごしている様子が確認できた。さらに、職員は昔話や地域の出来事など、利用者の喜ぶ話題を提供し、意思疎通が難しい利用者からも笑顔を引き出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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	レクリエーションへの参加や衣類の選択、飲み物の温冷等生活の様々な場面で選択する機会を作っている。	/	/	/	
		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)	○	基本的な流れは決まっているが、一人一人に合わせた支援を行っている。入浴は利用者にあった温度や入浴時間を確保し、就寝時間も利用者に合わせて対応している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	個々の生活歴の中から元気になれるような話題で言葉かけできるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	意志疎通が難しい方でも表情を確認しながら思いを感じ取れるように努力している。	/	/	/	
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かけや対応等)	○	人権や尊厳については定期的に勉強会を行い、言葉かけに関しては特に重点を置いている。職員間で気になる言葉かけ等気をつけるよう意識している。	○	◎	○	◎ 職員は、定期的な内部研修の中で、人権や尊厳について学んでいる。管理者は、利用者の誇りやプライバシーを大切に声かけや態度について、概ねできていると感じているが、気になる言動等が見られた場合には、その都度、該当職員に注意喚起している。また、利用者の居室に入る際には、事前にノックや声かけを行っているが、利用者が居室に不在の場合に、声かけが不十分になることがあるため、管理者から職員へ指導をしている。さらに、洗濯物はなるべく利用者自身で居室に持ち込んでもらうほか、できる限り利用者と一緒に居室に入るなど、プライバシーに配慮している。
		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。	○	プライバシーに配慮した介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックや声掛けをし、了解を得て入室している。清掃等で入室する場合にも理由を伝えて入室するように心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報やプライバシーについて年に数回勉強会を行っている。職員会でも折に触れ重ねて理解を深めている。	/	/	/	

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
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。	○	昔の事や昔の道具を覚えていただく事が多く、職員も良い勉強になっている。	/	/	/	利用者間でトラブルに発展しそうになることもあるが、職員が早期に間に入って対応しており、トラブルを未然に防いでいる。また、職員は、利用者同士の関係性を把握した上で配席を決めており、仲の良い利用者同士が過ごせるようにしたり、利用者が落ち着く向きに座ってもらったりするなどの配慮をしている。さらに、利用者同士で協力しながら洗濯物を畳むなど、日常的に助け合い、支え合う場面が見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	安全を確認しながら出来る限り見守っている。危険が予測されるような時には間に入っている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	○	利用者同士の関係性を把握し、声掛けしながらトラブルや孤立しないように支援している。利用者同士の支えあいは出来る限り見守っている。特定の利用者リーダーシップをとっていただくようなプランも作成している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合、記録し職員が共有している。原因を探り、トラブルを未然に防げるようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	ご家族の話聞きながら、情報を重ね把握に努めているが十分には出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	感染症対策をしながら面会時間など制限をしつつ、家族や知人との面会が出来るようにしている。人込みを避けて地域に出かけたり、地域行事に参加する等の支援を徐々に開始している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	毎日のように屋外の散歩を心掛けており、利用者の楽しみとなっている。全員を対象にドライブ等感染症対策をしながら外出している。ご家族との外出についても希望時にはお願いしている。	○	○	○	感染症対策のため、利用者の外出に制限を設けていることに対し、前回の外部評価の受審後から目標達成計画に挙げ、改善に向けて取り組んでいる。現在は、感染対策を行った上で、散歩を日課としたり、年3回程度は人混みを避けてドライブに出かけたりするなどの外出支援を行っている。管理者は、「今後も、感染状況を見計らいながら、さらに外出の機会を増やしていきたい」と考えている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	感染症対策の為、積極的には取り組んでいないが、申し出があれば家族との外出支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	認知症について定期的に勉強会を行っており知識や理解を深めている。状態の変化がある場合は特に寄り添い、一人一人についてユニット会や日々の話し合いの中で意見を出し合いケアを行っている。	/	/	/	利用者の状態や希望に応じて、事業所内外を散歩したり、体操や手すりを使った階段の上り下りを日課に取り入れられたりするなど、日常生活の中で身体を動かす時間を設けている。また、更衣や洗身等は、なるべく利用者自身にもらい、介助しすぎない「待つ介護」を心がけて、利用者の心身機能の維持や向上を図っている。
		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。	◎	勉強会を開き、理解に努めている。運動のみならず、日常の中でリハビリが自然に出来る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)	◎	残存能力を活かせるようにできるだけ自分でできることはしていただくように見守っている。	◎	/	◎	
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。	◎	一人一人の楽しみや希望を汲み取り役割を担ってもらっている。又その時々判断にて出番を作っている。	/	/	/	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を把握して、利用者の出番をつくるよう支援しており、食器拭きや台拭き、食材の下ごしらえなどの役割を利用者に担ってもらい、生活の張り合いや喜びにつなげている。また、自分の衣服は、可能な範囲で利用者自身に畳んでもらうほか、衣服を畳むことが難しい利用者には、タオルを畳んでもらっている。さらに、日常的にユニットをまたぎ、利用者同士で交流する機会を設けており、利用者の楽しみや気晴らしになっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知症が進行してもその時にできる事、できそうな事をしていただいたり、得意なことを把握し出番を作るようにしている。コロナ禍にてホーム内のみとなっていたが、少しずつ外にも出るようになり楽しみや、気晴らしの支援が出来ている。	◎	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	洋服を自ら選び日に何度も着替えをされる方もおられる。その人らしいおしゃれが出来るよう心がけている。	/	/	/	現在、化粧をする利用者はいないが、職員の見守りのもと、半数程度の利用者が入浴後に化粧水を使用している。また、2か月に1回、訪問理美容を利用して、利用者の好みの髪型に整えている。さらに、男性利用者には入浴時に声をかけて、可能な範囲で利用者自身に髭剃りをしてもらい、職員が剃り残しをサポートしている。食べこぼしによる汚染や排泄後の衣服の汚れなどが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。重度の利用者には、家族が持参した衣服の中から似合いそうなものを職員が選んでいる。
		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。	○	入居時に馴染みの衣類や物を持ってきていただき、ご自分の好みで整容でき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。	○	利用者との話や様子で気持ちを汲み取り本人と相談しながら考えている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の好みや意向を尊重した服装が楽しめるよう支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	○	汚れ等は居室に誘導し着替えていただいたり本人の気持ちを大切にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	感染症対策にて積極的な外出支援は行っておらず、施設訪問理容を利用できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	理容師は希望に沿う髪型にしてくださっている。状態に合わせて本人らしさが保てるようにしている。	/	/	○	
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。	○	理解し、楽しみながら食事ができるよう状態に合わせて支援している。	/	/	/	献立は、法人の栄養士が栄養バランスなどを考慮して作成し、食材は、土・日を除いて業者から届けられ、利用者に食材の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、職員が調理している。利用者の好みやアレルギーなどは、入居時に確認して法人の栄養士に伝え献立に反映している。日頃から栄養士と、献立内容や調理方法等について意見交換をすることができている。また、毎月、変わりご飯の日や麺類の日、カレーの日が設けられているほか、おやつパーティーの日には、希望するおやつを利用者と一緒に手作りしており、喜ばれている。湯飲みや箸は、馴染みのものを持参している利用者が多いが、それ以外の食器類は、利用者の状況に合ったものを事業所で用意して使用している。以前は、職員と利用者が一緒に食事をしていたが、職員の休憩時間の確保や感染症対策のため、別々にしている。現在、利用者1名が重度化のため居室で食事をしているが、他の利用者はリビングに集まって口腔体操をし、職員から献立の説明を聞いた後に、楽しく食事をすることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立作りや食材選びは栄養士が行っている。利用者の意見を聞き献立には反映させている。野菜の下処理などしていただいたり、おやつパーティー時のデコレーションやおはぎ作りなどは全員ではないが行えた。	/	/	△	
		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。	○	買い物、盛り付けは行えていないが、野菜の下処理、毎食前の「いただきます」の挨拶やテーブル拭き等役割として人の役に立っている喜びを持っていただけるようにしている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	本人や家族からの情報等をもとに代替品等用意している。	/	/	/	
		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。	○	献立作りは法人内の栄養士が季節感や栄養面を考慮し作成を担っている。利用者に関わりを行い、要望や不都合等情報交換し、献立の参考にしている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の状態に合わせた形態をとっており、見た目も考慮しつつ、食べやすい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。	◎	馴染みのコップ、箸等を持参していただいている。状態に合わせ、軽い物や滑らないもの等使いやすい物を使用している。	/	/	◎	
		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。	△	食事は一緒に食べていない。介助をしながら一人一人見守り声掛けなどサポートしている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	調理の音やにおいを感じていただきながら、好きな事をして待っていただいている。食材を見て頂いたり、話をしながら、食事が楽しみになるよう配慮している。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	カロリーや栄養バランスについては栄養士が管理している。食事、水分量をチェックしており、水分摂取が難しい方は代替品等での対応もしている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態の工夫や代替品等摂取で摂取量が増えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	栄養士がバランスのとれた献立を作成しており、調理方法についてもレシピあり、レシピに沿って調理している。栄養士とは定期的に情報交換している。	/	/	○	
		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。	◎	手洗いを励行し、毎日ハイター消毒等食中毒の予防を行っている。食材は新鮮な物をほぼ毎日配達がある。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会等を行っており、職員は口腔ケアの重要性を理解して毎食後能力に応じて支援している。	/	/	/	職員は、内部研修で口腔ケアの重要性について学んでいる。毎食後に口腔ケアの声かけを行い、洗面所に誘導しコップを渡すなど、支援をしている。義歯は毎食後に外して洗浄するほか、夜間は職員が預かって洗浄液に浸けている。口腔内に異常が生じた際には、家族に相談した上で、歯科受診につなげている。現在、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の確認ができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内を確認して記録に残すなど、口腔内の状態確認ができる体制づくりに期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	充分には把握できていない。不具合が生じると協力歯科医院に往診をお願いしている。	/	/	△	
		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。	△	勉強会や歯科医、歯科衛生士から口腔ケアについての助言、指導を受け、口腔ケアに活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の洗浄や夜間は義歯洗浄剤を使用。義歯の手入れが適切に行えるよう見守り、声掛けしている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の口腔ケアへの誘導、見守りをし、清潔を保てるように支援している。異常時にはご家族に連絡し、協力歯科医院に往診をお願いしている。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解している。自立した排泄に繋がるよう、職員は排泄パターンの把握に努めて誘導、介助を行っている。	/	/	/	現在、おむつを使用している利用者が1名いるものの、職員は利用者がトイレで排泄することを基本として支援している。また、居室内にトイレが設置されているが、利用者の状況に応じて、ポータブルトイレを設置している居室もある。さらに、職員は、利用者の排泄状況を記録に残し、排泄パターンに応じてトイレ誘導等の支援を行っている。ユニット会の中で、紙パンツやパッドなどの排泄用品の選定や使用について職員間で検討しており、必要に応じて家族に相談した上で、排泄用品の使用や変更をしている。
		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。	○	理解している。毎日排便チェックをし、必要であれば緩下剤の服用も看護師に相談している。	/	/	/	
		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)	◎	排泄チェック表を記入しており職員間で共有している。	/	/	/	
		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。	◎	状態に合わせてできるだけトイレでの排泄ができるよう支援している。尿量に合わせてパッドを選んでいる。	◎	/	◎	
		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。	◎	カンファレンスやユニット会等で話し合いの機会を作り話し合っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	定期的の声かけの他に動きや表情を見て声かけ誘導している。	/	/	/	
		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、どういつ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。	○	利用者の状態に応じて、自分で処理できる方にはできるだけ使いやすい物を選択している。時間帯でパッドを変えるなど、本人やご家族とも相談し選択している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態に合わせて、夜間のみ紙おむつ使用や尿量の多い時間のみ大パッドを使用したりしている。	/	/	/	
		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)	○	通常のリハビリとは別に散歩の声かけをしたり運動をしていただいたり腹部マッサージ、水分補給等を行っている。	/	/	/	
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)。	○	週2回の入浴で予定はしている。入浴できない時は別の日に入浴していただいている。時間、温度等要望に沿うよう入浴していただいている。	◎	/	○	利用者は、週2回入浴することができる。入浴の曜日や時間帯は、基本的に決まっているが、利用者の希望や状況に応じて柔軟に対応している。各ユニットにリフト浴の設備があり、車いすの利用者も安全に入浴することができている。また、入浴中は、リラックスしながら職員との会話を楽しんでもらっている。湯温や湯船に浸かる時間等は利用者の好みや希望に添うように対応している。
		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。	◎	入浴時に職員と昔話等しながら落ち着いて入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	◎	状態にあわせて可動域制限のある方もできる事はしていただき、できない事は支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	理由を聞いたり、時間をおいての声かけや職員が変わって声かけしている。	/	/	/	
		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。	◎	朝夕のバイタルチェックとは別に入浴前にも観察を行い、必要があれば看護師と相談し、可否を決定している。	/	/	/	

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。	◎	睡眠チェック表を記入したり職員で共有できるようにしている。	/	/	/	事業所では、散歩やリハビリを日課としており、日中の活動量を増やして利用者の生活リズムを整えられるように支援している。また、夜間寝付けなくなった利用者には、眠くなるまでリビングでゆっくり過ごしてもらうなどの対応をしている。さらに、事業所には入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者も多くいるが、日中の活動に影響を及ぼす状況にはなっていない。
		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。	○	できるだけ日中声かけをし活動量を増やしていただくようにしている。	/	/	/	
		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。	○	日中の活動量をできるだけ増やすようレクの参加を促したり、必要であれば医師、看護師と相談しながら支援している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者により日中臥床されたり、居室でゆっくり過ごせる時間が持てるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	出来る方は、携帯電話を使用し自ら電話をされているので本人にお任せしている。ご家族様への手紙など全員の支援をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙については決めつけている部分はある。電話は要望があれば職員から電話をし、話をしていたり、携帯電話をお持ちの方にはメッセージの確認や発信等支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話をかけられるよう公衆電話を中央玄関に置いてある。ユニットの電話や事務所の電話も使っていただいている。	/	/	/	
		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。	△	届いた手紙については利用者に届け、確認してもらっている。返信の支援をしている。返信が必要で困難な場合には家族様に対応してもらっている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が電話したい場合は直接電話をしてもらったり、施設から家族に電話をお願いしている。	/	/	/	
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。	×	使うことの大切さや意味は理解しているが、特定の方のみ所持しており、使う機会は少ない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物先の理解、協力は得られていない。	/	/	/	
		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。	○	ほとんどの利用者はお金を持っておらず、必要に応じて小口から出し、使えるようにしている。希望により所持されている方もいる。	/	/	/	
		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。	◎	家族に説明し理解を得ている。ご本人にはその都度話し合っている。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月小口現金出納帳を確認していただき同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	希望に沿えるように話し合いながら柔軟な対応を心掛けているが、感染症対策のため外出や人の中に出て行くことは消極的になっている。	◎	/	○	病院受診に家族が同行できない場合や訪問診療で対応できない皮膚科等の専門的な病院を受診する際には、職員が同行支援をしている。また、家族との外出等の外出にも対応をしている。さらに、面会は事前予約制で時間制限もあるが、家族が衣類等を持参した際等には、予約がない場合でも短時間面会してもらうなど、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。	○	玄関内に生花、造花や観葉植物などを置き雰囲気作りに努めている。	◎	○	◎	平屋建ての事業所には、ユニットごとに玄関があり、訪問調査日には玄関前の手入れされた花壇に梅の花が咲き始めており、明るい雰囲気が感じられた。建物周囲は広々としてゆとりがあり、家族や地域住民等が気軽に入出入りしやすくなっている。

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	
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。)	○	共有空間は南側に面し明るい居住空間となっている。広々としたリビングでテレビや新聞を見たりしてくつろぐことができる。庭の木々や花を見て季節を感じる事ができている。	◎	◎	◎	共有空間は天井が高く、掃き出し窓の上には欄間窓があって明るい日差しが入っており、開放的な空間づくりが行われている。広々としたリビングには、テーブル席やソファが配置されており、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。また、リビングにはハリハビリやレクリエーションの道具等が分かりやすく整理されているほか、観葉植物も置かれ、家庭的な雰囲気が感じられる。さらに、掃き出し窓からはスロープで庭に出ることができ、四季折々の花を楽しむほか、訪問調査日にはリビングの壁面や居間の入り口にひな飾りがあり、季節を感じることができた。加えて、毎日の掃除や換気によって清潔な空間が保たれている。	
		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。	○	建物の構造上日差しが強い時があるがカーテンで調整している。毎日清掃や換気を行っている。					○
		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)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあった飾りつけや花等居心地よく過ごせるよう工夫している。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	気のあう方と過ごせたり、離れて一人になれるように席を離したり、ホールや食堂の席の配置や席順等居場所を工夫している。					
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。	◎	家庭で使っていた家具や人形、写真を持参され、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○		◎	居室には、電動ベッドやエアコン、洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、トイレは2部屋で共有となっており、それぞれの居室から直接入れる造りになっている。さらに、利用者は馴染みのものを居室に持ち込むことができ、家族写真や花を飾るなど、居心地よく過ごせるように工夫している。加えて、居室の広さも十分にあり、利用者の状況に応じた家具の配置が行われ、車いすの利用者でも動きやすい空間が確保されている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	居室には色分けしたシートを貼ったり、名前のプレートを付け、自分の居室が分かり易い工夫をしている。さり気なく見守り、混乱や失敗は防げるよう声掛けしている。				○ 建物内部はバリアフリー構造になっており、動線上には手すりを設置しているほか、廊下等には不要な物を置かず、車いすの利用者でも安全に移動ができる動線が確保されている。居室のドアには、表札の代わりに花や樹木の名前を書いたボードが掛けられていたり、場所の認識が難しい利用者の居室には大きく名前を表示したりするなど、利用者が混乱しないように配慮をしている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	家庭に近いようにしているが、危険な物は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(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)	◎	施錠は朝夕決まった時間にしており、日中は開放している。外出については声をかけあい、見守っている。玄関にはセンサーを使用し察知している。	◎	×	◎	職員は、鍵を掛けることの弊害を理解しており、日中は玄関やユニットの出入り口を開放している。また、玄関にはセンサーチャイムを設置して、職員が人の出入りに気づきやすくしている。帰宅願望のある利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、一緒に外に出て散歩をしたりするなど、利用者が気分転換できるように対応している。近隣の衣料品店とは、利用者と一緒に買い物に行くなど、日頃から交流が図られており、利用者の見守りにも協力してもらっている。	
		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。	○	帰宅願望の強い利用者の家族には状態報告し話し合っている。					
(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。	◎	利用者の病歴や現病の把握に努めている。					
		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。	◎	日々の状態報告に努めており、変化があった場合には記録に残し、情報を共有し、看護師に報告している。					
		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。	◎	変化があれば看護師、主治医に連絡し、状況により主治医や協力病院の受診等の対応をしている。					
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。	◎	希望する医療機関があれば受診できるように手続きをし、情報提供している。	◎				
		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。	◎	本人や家族の希望を大切に、主治医と連携を取りながら適切な医療が受けられるように支援している。					
		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。	◎	受診には家族に付き添っていただき情報共有するようにしている。家族付き添いが困難な場合は管理者、看護師にて受診することを了解を得て、受診結果を報告、記録している。					

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。	◎	日頃の様子や支援方法を情報提供している。	/	/	/	事業所には、「看取りに関する指針」や「重度化対応に関する指針」が整備されており、入居時に利用者や家族に事業所に対応できることなどを説明して理解を得ている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、その都度、家族や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。看護師は法人内の別のグループホームを兼任しているが、オンコール対応が可能となっており、利用者や家族、職員の安心感につながっている。看取り期には、普段設けている制限をなくして、いつでも面会ができるように対応している。
		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。	◎	早期退院に向けて主治医には情報交換や相談を行っている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	看護職は法人で雇用しており、24時間常に連絡がとれる体制になっている。変化のある時は看護師に相談し、必要であれば看護師から協力医療機関へ相談している。	/	/	/	
		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。	◎	看護師、医師と24時間常に相談できる体制ができている。	/	/	/	
		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。	◎	朝夕のバイタル測定や健康観察を行い早期発見に努めている。体調不良時や急変時看護師や医師と連携を図り、早期治療に繋げている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	◎	薬の説明書のファイルを作り、いつでも確認できるようにしている。状態の変化があれば記録、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。	◎	服薬は2名の職員でチェックしている。服薬後の空袋で服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。	/	/	/	
		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。	○	服薬で状態に変化があった場合には看護師に連絡、記録に残している。	/	/	/	
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。	◎	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解いただいている。状態の変化があった際には改めて家族と多職種と話し合いを行い、家族の意向を確認しながら主治医と連携し看取りまでの支援を行っている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	◎	家族と多職種と話し合いを持つ機会を設け、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。	◎	終末期の対応については、職員の不安を聞き取り、看護職、介護職でどのような支援をしていけばよいのか話し合い職員全員が共有できるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	出来ること出来ないことを、説明し理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	重度化した場合について家族と多職種で話し合いの場を設け、検討や準備を行っている。	/	/	/	
		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)	○	変化の有る場合は家族に説明し、精神的にも支援できるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	勉強会を行い、定期的に学んでいる。早期発見、早期受診をするようにしている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しており、勉強会で実技講習を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	随時情報収集を行い、全職員が共有できるよう回覧を行っている。現在はコロナウイルス感染防止に努め、職員会や勉強会でも最新情報を報告して対策を取っている。	/	/	/	
		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。	◎	職員は手洗い、うがいを励行し、毎日出勤時に手指消毒、、マスクを着用している。来客者が入室する場合には玄関に手指消毒、検温、マスク着用、面会記録を作成している。	/	/	/	

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。	○	来荘時には状況を報告し、対応については相談している。家族の希望も聞きつつ、協力していただいている。	/	/	/	感染症対策による制限を継続している中で、利用者と家族が交流できる機会づくりについて、前回の外部評価受審後の目標達成計画に挙げて取り組んできた。事業所内の行事への参加には至っていないものの、希望に応じて家族との外出や外出ができるようにするなど、利用者が家族とゆっくり過ごせるよう柔軟に対応している。また、2か月に1回広報誌や運営推進会議の議事録を送付するほか、担当職員から、利用者の日々の様子を書いた手紙に写真を付けて送付している。さらに、来訪時や電話連絡時には、家族が気がかりなことなどを気軽に話せるように、職員から積極的に声をかけている。加えて、事業所では、年1回職員の異動や退職について家族等に報告している。担当職員が交代した場合には、利用者の近況報告の手紙で周知しているが、今後は、家族の来訪時に新たな担当職員を紹介するなど、家族にどんな職員が利用者に関わっているか知ってもらえるように工夫されることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	現在は感染症対策の為、家族参加の行事を行っていない。家族会についても文書開催とさせていただいた。	◎	/	○	
		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)	◎	法人発行の広報誌にて写真や活動内容をお知らせしている。また、2ヶ月に一度の担当者からの写真付きの手紙にて状態や様子をお知らせしている。家族来荘時には近況を具体的にお知らせするようにしている。	◎	/	◎	
		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)	△	来荘時や面会時に関係性の理解に努めている。良い関係を継続していただきたく情報共有している。新型コロナウイルス感染症対策にて面会制限があり、十分に面会できていない。	/	/	/	
		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)	○	職員の異動や担当変更については定期的に文書で報告している運営上の事柄については運営推進会議、家族会にて文書報告をしている。	×	/	△	
		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い対応策を話し合っている。	○	面会時や来荘時に説明や話し合いをし、理解していただいている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来荘時や電話で状況を報告し、気がかりな事がないか等話す時間をいただいている。定期的な連絡も行っている。新型コロナウイルス感染症対策にて居住区画への出入り禁止しているが、対面での面会はしていただいている。面会に制限をしており迷惑をおかけしている。	/	/	○	
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)	◎	管理者が説明し、同意してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	退居について入居時に説明している。また、状態の変化に伴いその都度説明を行い、法人内の特養へ移動がスムーズにできるようにしている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立から少しずつ機会を増やし、積み重ねている。	/	○	/	感染症対策を講じながら地域との交流が図れるよう、前回の外部評価受審後の目標達成計画に挙げて取り組んできた。運営推進会議が対面形式で開催できるようになり、会議の中で町内会長から地域の情報等を得ている。秋祭りには、神輿やだんじりとともに、地域住民の来訪があり、利用者も祭りの様子を見学するなど、地域との交流を図っている。また、亥の子も再開しており、たくさんの子とも交流することができている。さらに、地域の幼稚園からは、敬老の日に子どもたちの写真にメッセージをつけて送付してもらい、利用者にも喜ばれている。
		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)	○	感染症対策のため地域への行事ごとの参加は自粛しているが、活動報告や行事の案内はしていただいている。近所へ散歩し挨拶をするなど、関係が途切れないように努めている。秋祭りや亥の子では地域の方々に来荘いただき、関係を深めることが出来ている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	コロナの影響により交流は消極的になっているが、顔馴染みの関係は継続できている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	現在はコロナの影響により制限をしているが、少しずつ面会等実施できている。	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	○	地域住民との日常的な交流はできていないが散歩時に、挨拶程度は行っており、利用者にも声掛けいただいている。	/	/	/	
		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)	△	コロナの影響によりボランティア等の交流支援を自粛していた時期があり、日常的な働きかけに消極的となっている。秋祭りや亥の子には来荘いただいた。	/	/	/	
		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)。	△	コロナの影響により機会が少なくなっている。	/	/	/	

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
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。	○	2ヶ月に一度の開催をしている。区長、民生委員、地域包括センター職員の参加にて運営出来ている。	○	/	△	運営推進会議については、事業所からの報告が主となっていたため、目標達成計画に挙げて改善に取り組んでおり、参加メンバーからの要望や助言に対する丁寧な返答のほか、詳しい活動報告が行われていることを会議録から確認することができた。また、会議録や資料は全ての家族に送付するとともに、年2回アンケートを実施して意見や提案を収集する機会を作っているが、管理者は、今後より多くの意見がもらえるように、さらなる工夫が必要であると感じている。会議には、区長や民生委員、地域包括支援センター職員等の参加を得て対面形式で開催しているが、家族の参加は得られていない。今後は、家族に会議の目的や意義を理解してもらうとともに、参加が得られるような工夫を検討するよう期待したい。
		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。	◎	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取り組みについて報告を行っている。議事録の公表は出来ている。	/	○	○	
		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。	○	会議時に参加者の都合に合わせて次回の開催日時を決定している。	/	/	◎	
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。	○	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念をもとに理念が実践できるよう日々取り組んでいる。地域との交流がコロナ禍で途絶えたが徐々に再開している。	/	/	/	
		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。	◎	ユニット玄関に理念を掲示し、わかりやすいようにしている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	代表者は管理者を通し、職員一人ひとりの力量を把握している。法人内の研修は計画的に実施し、自粛していた外部研修も再開することとしている。	/	/	/	法人の代表者は、2か月に1回程度、事業所に来訪し、管理者等と情報共有や意見交換をしている。また、法人の会議に管理者が出席しており、職員の意見等は管理者を通して、代表者へ伝えることができている。管理者は、定期的に職員と面談して個別に話を聞く機会を設けているほか、必要に応じて職員が直接代表者と話や相談をすることもできる。法人・事業所として、計画的な内部研修や毎月の勉強会を実施するほか、外部研修への参加にも対応するなど、職員のスキルアップを図っている。また、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでおり、長年勤務する職員が多く在籍している。
		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。	○	職員会の勉強会や年6回の勉強会を通じてスキルアップを図っている。日常業務を通して互いにアドバイスしながらスキルアップに努めている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定期的に人事考課を行い、職員個々の努力を認めている。提案により職場環境の改善なども行っている。	/	/	/	
		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)	△	管理者の地域の各種会議、交流会への参加は、感染症対策にて十分に再開できていない。情報は頂き、職員で共有している。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて話し合う機会を設けたり、アドバイスをしている。健康診断時にストレスチェックを行い、結果を把握している。	○	○	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、勉強会等で繰り返し理解を深めている。発見した場合は管理者に報告するようにしている。委員会を開催し、一人一人の利用者の状態を確認し、不適切がないか検討している。	/	/	○	身体拘束廃止委員会を年4回、高齢者虐待防止委員会を年6回開催して虐待防止等に向けた話し合いをしている。不適切な言動等が見られた場合には、ケアを交代したり、管理者に報告して個別に注意喚起をしたり、ユニット会の中で話し合ったりするなど、再発防止に努めている。
		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。	◎	管理者はユニットに入り利用者に関わりを多く持ち、申し送り時や職員会、また日常にてケアについて話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	管理者は職員の様子に注意を払いその都度声掛けや話し合いの機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に沿って繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。職員一人一人が理解できるように努めている。	/	/	/	
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	弊害や対応について随時説明し理解いただいている。	/	/	/	

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
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。	△	成年後見制度について勉強会を行っているが、さらに理解できるように努めたい。家族から相談、要望があれば管理者が相談にのり、支援する体制は出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	地域包括センターや社協とはいつでも相談できる関係づくりが出来ている。	/	/	/	
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。	○	急変時マニュアルの作成があり、勉強会を開き実践訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会で実技講習を行い、実践力を身に付ける努力をしている。	/	/	/	
		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。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、翌申し送り時に検討し再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態やリスクについて話しあう機会を設け、事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応マニュアルはあるが職員の理解や検討については不足している。	/	/	/	
		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。	○	苦情があった場合は管理者に報告し、管理者に対応報告等するようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対する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。	○	苦情があった場合はマニュアルに沿い対応できるようにしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(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)	○	日常的または利用者懇談会で定期的に意見を聞いている。家族来荘時には意見をお願いしている。	◎	/	○	利用者には、日常生活の中で意見等を聞くほか、年1回利用者懇談会を実施して、より詳細に話を聞く機会を設けている。また、家族には来訪時や電話連絡時に話を聞くほか、年2回アンケートを実施して要望等を聞き取れるよう努めているが、意見が出るのが少ないため工夫が必要であると管理者は感じている。さらに、管理者は、日々の業務の中で職員とコミュニケーションをとることを心がけており、相談等がしやすい関係性が築けている。ユニット会では職員から積極的に意見が出ており、利用者本位の運営等について検討することができている。
		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。	△	契約当初には行っているがその後の情報提供が出来ていない。	/	/	/	
		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らせている。	○	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。必要があれば職員と話す機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の状態やケアについて把握し、随時検討している。職員の意見や提案等も申し送り時や随時聞く機会を持っている。	/	/	◎	
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。	○	毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	外部評価の自己評価や目標達成計画の作成は、全ての職員が参画している。外部評価の結果や目標達成計画、目標達成の取り組み状況は運営推進会議で詳しく報告している。今後は、事業所の報告に対して、運営推進会議のメンバー等からのより多くの意見を収集するよう期待したい。
		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。	○	評価を通して新たな課題も見えており、改善を含め話しあう良い機会となっている。課題や目標を明確にし改善に取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族会や運営推進会議資料にて報告確認してもらっている。	○	○	△	
		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。	○	運営推進会議資料にて取り組みの成果について報告している。	/	/	/	

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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成している。いつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	様々な災害のマニュアルを整備するほか、消火設備や備蓄品を定期的に点検するなど、事業所として災害に備えている。また、年2回、日中や夜間を想定して実施する避難訓練では、地域の消防署の指導のもと、地域住民の参加協力を得ている。さらに、避難訓練の実施後には、詳細な報告書を作成して、運営推進会議等で報告しており、家族や地域住民からの理解を得ることができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年間計画で様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	備蓄品や、消火設備は定期的点検等行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署立ち合いのもと日中、夜間想定での避難訓練をしている。地域の方にも参加いただいている。運営推進会議時に訓練結果を報告している。法人内の他事業所とも情報交換している。	○	◎	○	
		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)	○	地域との協力体制を築いている。	/	/	/	
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)	△	運営推進会議の資料や広報誌にて発信している。	/	/	/	事業所として相談支援に応じる体制が整っており、相談があれば快く対応している。また、事業所の地域交流室は、絵画教室に活用してもらうなど地域に開放していたが、コロナ禍以降は、家族との面会場所となっている。さらに、運営推進会議には、地域包括支援センター職員の参加があるなど、地域の関係機関と平時から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。	△	問い合わせがあれば相談に応じている。	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	感染症対策にて、現在は開放はしていない。	/	/	/	
		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。	×	感染症対策にて、実習の受け入れはない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	情報交換はあるが協働での地域活動は行っていない。	/	/	○	