

(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 6 年 1 月 31 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) 12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	第3870105271号
事業所名	株式会社アクト企画
(ユニット名)	大地
記入者(管理者)	
氏名	芝 貴子
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 8 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>一人ひとりの思いを大切にし よい信頼関係を築き 安全で楽しく穏やかな生活が 送れるように支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の会話などで得た情報を職員全員で共有する→今までは会話で知り得た情報をケースファイルに書き漏らし職員全員で共有が出来ていなかったがアセスメント表に書き込んでいく事で職員全員が情報共有できるようになった</li> <li>・新たに知り得た情報でニーズを鮮明にし本人の希望に沿ったケアプランにする→アセスメントの情報で本人のニーズがより鮮明になった</li> <li>・災害に備え災害時を想定した調理方法で実際に調理を行った→調理を繰り返す事で全ての職員が防災食を作る事が出来るようになった。レパートリーも増え職員の防災意識も高まった</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>住宅街の川の近くにある事業所は、近隣に桜並木があり、田んぼが広がるなど、利用者は季節を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。事業所の理念のもと、職員は利用者の趣味や得意なことが活かせるような支援を心がけ、日々の生活の様々な場面で、利用者に声をかけて自己決定を促すなど、思いに寄り添った支援に努めている。日頃から、管理者はこまめに声をかけて、職員とのコミュニケーションを図るとともに、定期的に個別面談を実施し、一人ひとりの就業状況の把握や、少しでも多くの意見や提案を聞くように努めている。また、管理者の働きかけもあり、風通しが良く、職員同士の良好な関係が築かれ、長年勤務する職員もいる。さらに、食事の際に、できることを利用者へ手伝ってもらいながら、献立作りから調理までを各ユニットの職員が行い、旬の食材や栄養バランスの取れた手作りの食事は利用者へ喜ばれている。利用者に希望に応じて、毎日の入浴も可能となっている。加えて、医療機関との連携が図られ、これまで多くの看取り介護の経験があり、職員に勉強会を実施したり、看取り後に、職員同士で振り返りの機会を設けたりする等、職員のスキルアップや負担軽減にも繋げている。</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
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	日々の会話を通して情報収集をしたりカンファレンスで話し合いを行う事で把握に努めている	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや意向を聞き、把握に努めている。把握した情報は、アセスメントシートに取りまとめ、個別ファイルに綴じるほか、パソコン上でも確認できるようにして、職員間で共有を図れるようにしている。
		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。	○	会話が難しい場でも家族から情報をもらったり行動パターンや好み等を考え検討している	/	/	/	
		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。	○	面会時やケアプラン更新時に家族や友人と「本人の思いについて話し合いを行っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	新たな情報があった場合には経過記録に記録をしたり全体ケアカンファレンスで話し合いを行い情報共有している	/	/	/	
		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。	○	会話の時間を多く持つ事とカンファレンスで話し合いを行う事で見落とさないよう留意している	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時センター方式のシートの記入をお願いしたり直接話しをきくなどして出来るだけ家族から情報を収集しているが、家族によっては若いころの事を知らないケースや本人との関わりが薄く、情報が少ない場合も多い	/	/	○	入居前に、職員は家族と事前面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの情報を聞き、把握をしている。また、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情報を聞いたり、医療機関からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。
		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。	○	日常生活やレクの様子を見ることで把握に努めている	/	/	/	
		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)	○	一人ひとり生活リズムを大切に介助を行うようにしているので変化や違いがみられた場合は原因の把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人が希望する事や要望について家族も含め話し合いを行い検討、希望にそえるよう努めている	/	/	○	ケアカンファレンスや職員会議の中で、把握した利用者の情報をもとに、利用者の視点を大切にして、職員間でより良い支援に向けて話し合いをしている。また、意思疎通が難しい利用者であっても、家族から情報を聞いたり、表情やしぐさから思いをくみ取ったりするなど、寄り添った支援ができるよう努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人と直接話し合ったり、その内容を職員間で情報共有を行い課題の把握に努めている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の希望する生活の仕方を最優先に考え作成している	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き取り、カンファレンスの中で職員から意見を出し合いながら話し合い、各ユニットの計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族から出された意見を、可能な限り反映した計画になるように努めている。さらに、訪問診療などの際に、主治医から指示や助言を受けることもあり、必要に応じて、計画に取り入れることもできている。管理者は、「利用者の残存能力が十分に発揮できるような介護計画を作成することが大切である」と考えている。
		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。	○	ケアカンファレンスに本人も参加してもらい希望を聞きながら作成している。また家族から意見を聞いたり主治医から留意する事なども介護計画に反映するようにしている	○	/	○	
		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。	○	家族と離れて生活しているため職員が側に寄り添い、慣れ親しんだ生活が送れるようにしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナの影響で面会制限があった為、家族の協力を組み込んだ介護計画はあるが少ない	/	/	/	

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
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。	◎	介護計画の内容に変更があった場合はケアカンファレンスの議事録を回覧、情報共有出来ている	/	/	◎	日々記載する介護記録の様式に、介護計画の内容を転記することで、計画に沿ったケアが実施できているかどうかを確認できるように工夫をしている。また、管理者は職員に、介護記録には、サービスの実施や出来事のみを記載するだけに留まらず、利用者が発した言葉や表情などの詳細な記録を残すように指導をしている。さらに、より具体的な記録を全ての職員が残せるように、オンライン研修を受講する機会を設けている。
		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。	◎	ケアプラン実施評価表を毎日記録、支援内容が実施できた場合は経過記録に記載している。またカンファレンス時、実施出来ない項目に関しては原因について話し合い日々の支援に繋げている	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている	/	/	◎	基本的に、介護計画は6か月に1回見直しをしている。入居後間もない利用者にも、暫定的に計画を作成し、利用者の様子等を観察し、3か月で見直しをしている。月1回ケアカンファレンスを実施し、課題の把握や利用者の状態の現状を確認している。また、状態に大きな変化が生じた場合には、計画を見直し、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月全体ケアカンファレンスを実施、現状確認わ行い変化がある場合は話し合いを行っている	/	/	◎	
		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。	◎	本人の体調が大きく変化した場合は介護計画の期間に関係なく変更を行っている。また家族と話し合いを行い家族の希望も組み込むようにしている	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月行う全体ケアカンファレンスで話し合っている。緊急案件がある場合は速やかに会議を開催している	/	/	○	ケアカンファレンスや職員会議の中で、利用者の課題解決等に向けて話し合いをしている。骨折等の緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合い、方針を決定している。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、SNSのLINEを活用して、事前に周知や調整をしている。また、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらい、全ての職員に会議内容を把握できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	進行役は参加者全員が意見を述べる事が出来る機会を作り活発な意見交換が出来るようにしている。	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	勤務の関係で職員全体の参加は難しい。参加出来なかった職員にも議事録を回覧し情報共有を行っている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや伝達用ホワイトボードを使用し職員間で情報伝達出来るようにしている。また内容によってはグループラインを使用する事もある	◎	/	◎	1日のスケジュールを事業所内のホワイトボードに記載するとともに、申し送りノートには、利用者への留意点等を記載している。必要に応じて、SNSのLINEを活用して、迅速な情報共有をするなど、共有方法を使い分けることで、職員間で確実な情報共有ができるように工夫をしている。
(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。	○	毎日の日課や本人に直接尋ねる事で把握している。その内容が実施出来るよう努めている	/	/	/	やりたいレクリエーションや入浴の有無、飲み物やおかしの種類、調理の手伝いなど、日々の生活の中で、職員は利用者へ声をかけ、なるべく多く自己決定ができる機会を設けるようにしている。また、利用者が好きなことや得意なことを活かせるように、楽器の得意な利用者へギターを弾いてもらったり、編み物をしてもらったり、寮母をしていた利用者へ料理を手伝ってもらうなど、活き活きとした生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ時の飲み物やお菓子を選んでもらったり家事への参加を選んでもらったりしている。迷って決定が難しい場合は声かけを工夫し焦らずゆっくり選んでもらっている	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	今までの生活習慣や好みを把握する事で本人の生活ペースで生活出来るよう支援している。食事などに関しても本人のペースで合わせるようにしている	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者全員と同じ声かけではなく、一人ひとり安心出来る様な声かけを行っている	/	/	○	
		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に支援している。	○	意思疎通が困難で会話が少ない利用者にも側に寄り添い色々な声かけを行う事で本人の意向を把握するよう努めている	/	/	/	
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)	○	職員は定期的に研修を受けている。特にスピーチロックに関して毎月目標を立て実施している。只耳が聞こえにくい利用者も多いため、つい声が大きくなる事もある	◎	○	◎	定期的に実施する研修の中で、職員は人権や尊厳などを学んでいる。また、事業所として、スピーチロックの防止に力を入れ、叱咤に「ちょっと待って」などの大きな声を出すことのないように、利用者視点を大切にケアに取り組んでいる。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある場所と理解し、入室時に、必ずノックや声かけをしてから入室するとともに、退室時にも「失礼しました」と声をかけている。居室の不在時にも、事前に職員は利用者へ用件を伝え、了承を得てから入室することができている。
		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。	◎	トイレなどは必ず扉を閉めタオルを膝に掛け介助している。また同性介護を希望する利用者には希望どおり実施している	/	/	/	
		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。	◎	居室に出入りする際は必ず利用者へ出入りする理由を告げ許可を頂いている。また居室に入る際はノックや声かけを毎回行っている	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報保護の勉強会を実施、理解してもらっている。またホールの目につく所に掲示している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	日々お手伝いに参加してもらい会話を通して色々な事を教えてもらっている。季節の行事の謂れや料理の仕方など教えてもらい感謝の気持ちを伝えている	/	/	/	言い争いなどの利用者同士のトラブルが起きた場合に、間に入って他の興味ある話題に切り替えてくれる利用者があり、職員は多いに助かっている。また、トラブルを未然に防げるように、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席の考慮をしている。時には、席替えをすることもあり、管理者は「利用者にとっても、いい気分転換になっている」と考えている。
		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。	○	職員が介入しなくても自ら進んで助け合う利用者の姿をみる事で大切さを理解できている	/	/	/	
		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)。	○	トラブルになりそうな時には早めにトラブルを防ぐよう対応している。また会話が聞こえにくい利用者さんとの間に入りコミュニケーションがスムーズに行えるように支援している。仲の良い利用者同士会話を楽めるよう席を隣同士にしたり居室で一緒にすごせるようにしている。世話役の利用者には危険な事がない限りお手伝いをしてもらっている	/	/	/	
		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。	○	場所を変え各利用者から話を傾聴、トラブルの原因を把握して解決をしたり、話題を変えるなどの対応で、他利用者が不安にならないよう配慮している	/	/	/	
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。	○	本人や家族友人から情報を頂いている。只家族が知らなかったり本人の記憶が曖昧で把握が難しい時もある	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナの影響でまだ自由に外出は難しいが家族対応の病院受診の際お墓参りにいったり馴染みの美容院にいったりと少しずつ外出の機会は増えている	/	/	/	
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)	△	現在家族との外出は中止している為、近所の散歩しか外出出来ていない。その為外出の場所は固定化している また冬場は寒い為散歩に行く機会は少なくなっている	△	○	○	コロナ禍や感染対策が続き、一定の外出制限を設けられていたが、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、川にいる鯉にエサやりをしたりするなど、少しでも気分転換を図ることができるよう支援している。コロナの5類移行に伴い、少しずつ家族との外出できる機会も増え、病院受診の同行支援のほか、馴染みの美容室やお墓参りなどに一緒に出かけられるようになり、利用者や家族に喜ばれている。
		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。	○	希望する家族には一緒に散歩に行くよう協力をお願いしている	/	/	/	
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。	○	側に寄り添い会話する事で利用者の状態を理解するよう努めている。また毎月のカンファレンスやケアプラン見直しの際スタッフ全員で話し合っケアの方向性を決定している	/	/	/	利用者の残存能力が活かせるように、職員は手や口を出しすぎない待つ介護を心がけ、自分でできることはしてもらい、できない部分のサポートをしている。また、事業所内には手すりが設置され、歩行練習に活用する利用者もいる。さらに、事業所内に利用者の好きな童謡などの歌詞が貼られ、いつでも歌えるようにするなど、日常生活の中で、自然に身体機能の維持や向上が図れるように工夫をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	加齢に伴い認知症やいろいろな機能が低下する事は理解している そんな中で現状維持が出来るよう工夫をしたり、日常の生活の中でリハビリ出来るよう支援している	/	/	/	
		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)	○	本人の出来る事を見つけ出来るところまでしていただいている。出来ない時は本人が自分で出来たと思えるような介助を行い一緒に喜んだり感謝の気持ちを伝えている。なるべく手や口を出さず待つ介護を行うよう努力している	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ゆっくり会話をしたり家事やレクを一緒に行う事で把握している	/	/	/	利用者がやりたいレクリエーションの内容を率先して提案してくれたり、他の利用者にはパズルなどを配ってくれたり、洗濯物たたみや調理を手伝うなど、一人ひとりの利用者のできる範囲で、出番や得意な役割を担ってもらい、張り合いや喜びのある生活が送れるよう支援している。中には、得意なギターを演奏してくれる利用者もいる。また、利用者に話題を提供したり、手伝ってもらった後に、感謝の言葉を伝えたり、家族と一緒に外出してもらうなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知のレベルが進んでも、その時の状態に合わせて出来る家事や楽しみを見つける取り組みは日々行っている。ホームの外では家族の協力を頂きゆっくり散歩する等楽しい時間を過ごしている	◎	△	○	

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
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。	○	夏でも何枚も重ね着をする方や季節に合っていない服装をしている方もいるがなるべく本人の思いを優先している。更衣が必要な時は失礼がないよう声かけに工夫している	/	/	/	男性利用者に電気シェーバーを渡し、自分で髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しの確認などのサポートしている。髪の毛の長い女性利用者の髪を束ねたり、櫛で髪をとかしたりするなどの身だしなみの支援も行われている。また、整容の乱れや食べこぼしによる衣服の汚れが見られた場合には、職員が声をかけてさりげなくフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、重度な利用者であっても、毎朝好みの服に着替えてもらうことで、メリハリのある生活を送ってもらうとともに、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。	○	居宅で過ごされていた時と同じよう本人の好みで生活出来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。	○	自己決定が難しい利用者には決定しやすい声かけをする等と一緒に側で支援している	/	/	/	
		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。	○	その季節に合った服装と一緒に選んだり、本人が好きな服装を容易するなどしている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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)	○	失禁や食べこぼしなどがある場合はそっと声掛けし居室に誘導して更衣している。また口の周囲の汚れなどは洗面所に誘導し介助している	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	行きつけの美容室がある利用者は家族の協力を頂き行きつけの美容室に行っている	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度や寝たきりの状態になっても毎日本人の好きな服装に更衣、髪や顔も整容するようにしている	/	/	○	
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。	○	食事をする行為はただ栄養を摂るだけでなく季節を感じたり色々な楽しみや五感で感じる大切な事だと理解している	/	/	/	各ユニットの職員が、献立の作成や食材の買い物に出かけ、野菜の皮むきや調理の下ごしらえ、後片付けなどを手伝ってもらいながら、分担して調理し、利用者に食事を提供している。行事食を提供する際には、両ユニットが合同で調理を行い、全ての利用者が一緒に食事を摂る機会を設けている。訪問調査日には、利用者が手作りしたちらし寿司が昼食に提供され、美味しくいただくことができた。アレルギーの有無のほか、利用者の苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意することもある。献立は、季節の旬の食材を多く使用するとともに、日常的に利用者からさつま汁などのリクエストメニューを聞き、対応をしている。食器類は、軽量の物や取っ手あるプラスチックのコップなど、事業所で用意をした使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に同じ食事を摂っている。また、重度の利用者にも、献立の説明や声をかけながらサポートをすることで、少しでも食事を楽しんでもらえるよう工夫をしている。さらに、利用者の嚥下能力に応じて、職員間で話し合い、ミキサー食などの食の形態にも対応をしている。加えて、幅広い食事時間を設けて、利用者の起床時間やペースなどに合わせて、可能な限り食事を摂ってもらうようにしている
		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。	○	献立を立てるときは食べたい物を聞いている。野菜の下ごしらえをお願いしたり食後下膳や食器・お盆拭きを皆で一緒に行ってもらっている	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	家事に参加することで本人の生き生きとした姿や笑顔が見られる	/	/	/	
		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。	○	入居時事前に家族や本人から聞き取り把握している。食べ物の好みが変わってくる事もある為なるべく本人に確認、職員間で情報を把握するようにしている	/	/	/	
		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。	○	週2回食材の買い物に行っている。広告を見ながら献立と一緒に立てたり子供の頃食べていた食べ物や調理方法を聞き、一緒に作る事もある。「美味しい」とお礼を言うと飛びっきりの笑顔が返ってくる	/	/	◎	
		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)	○	利用者の租借・嚥下は把握しているので状態に合わせた食事形態で提供している。便秘や下痢の場合も水分を多めに摂ってもらったりお粥に変えたりと配慮している。ミキサー食の場合でも彩りよく美味しく見えるよう盛り付けている	/	/	/	
		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。	○	自宅から使い慣れた食器を持ってきてもらっている。重い食器が持てない人等は軽く食べやすい食器を用意している	/	/	○	
		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。	○	以前は同じテーブルで食事をしていたがコロナ以降は少し離れた場所で見守りを行いながら食事をしている。サポートが必要な人は隣に座り出来ない部分だけ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。	○	カウンターキッチンなので見守り・会話をしながら調理を行なっている。また包丁の音や調理の匂いなど感じていただいている	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	食べられる量は把握しているのでその量で提供している。食事量が少ない場合は栄養補助食品等を平行して利用水分摂取量は毎日計測し必要量の確保に務めている	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分摂取量が少ない利用者は一日の摂取量を計測している。提供する回数を増やしたり寒天でゼリーを作り食べて頂いている。好きな飲み物を用意し提供している	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理をする人が担当する日の献立を立てている。偏りがないかその都度確認、レポートの少ない職員には献立のアドバイスを行っている。栄養士には見てもらっていない	/	/	○	
		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。	○	定期的に感染症についての勉強会を行っている。キッチンで使用する道具類は毎日消毒を行っている。買い物時なるべく新鮮な食材を購入している	/	/	/	

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。	◎	口腔内の清潔保持の大切さや誤嚥性肺炎の予防に繋がる事を十分理解出来ている	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケア時のほか、夜間に義歯の洗浄のために預かる際にも、職員は利用者の口腔内の様子を確認するなど、自分で歯磨きができる利用者を含めて、全ての利用者の口腔内の健康状況を確認して、記録に残すことができている。また、口腔内の異常が見られた場合には、家族に連絡の上で、訪問歯科診療に繋げている。
		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。	◎	口腔ケアの際介助しながら確認出来ているまた情報共有も出来ている	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科医の訪問時、それぞれに合った口腔ケアの仕方を学んでいる	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケア時、側で見守り出来ない部分は支援している	/	/	/	
		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)	◎	毎食後口腔ケアの支援時にチェックを行っている。気になる事がある場合は歯科医に相談、家族にも状況を伝え治療の方向性を決めている	/	/	◎	
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。	◎	排泄の自立は本人の生きる意欲や自信の回復につながる事を理解しており、本人の負担にならないよう支援している	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。日中に、体操や散歩を取り入れたり、多くの水分を摂取してもらったりすることで、利用者が自然な排泄ができるように促している。また、利用者の排泄状況に応じて、適切なパッドやおむつなどの排泄用品を使用できるように職員間で話し合い、使用や変更をする際に、家族に了承を得た上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘の及ぼす影響を理解している。また薬剤師から下剤の使い方なども教えてもらっている	/	/	/	
		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)	◎	排泄の兆候や感覚などを把握、皆で共有している	/	/	/	
		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。	◎	重度で立位が取れない利用者も日中はトイレに誘導、排泄をしてもらっている。また使用するパッド類も随時見直しを行い状態に応じた支援を行っている	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	排泄を困難にしている要因を探り、水分を多く摂ってもらったり散歩に出かけたりと改善に向けた取り組みを行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表を記入、早めにトイレの声か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。	◎	ご自分で選ぶ事が出来る利用者については一緒に話し合いながら選択してもらっている。それ以外の利用者の場合は職員が話し合い、ご家族に状況を説明、同意をもらって決めている	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	日常は下着を使用、下剤服薬時だけパッドを使用するなどそれぞれの状態に合せ使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	暖かい牛乳を提供したりヨーグルトを勧めたりしている。また散歩に誘ったり歩けない利用者にはマッサージを行うなどの取り組みを行っている	/	/	/	
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)。	○	本人の希望や体調をみながら入浴をおこなっている。入浴の順番や長さ、また同性介護の希望など、なるべく希望に添えるよう支援している	◎	/	◎	週3回、午後の時間帯に利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴回数を変更することもでき、毎日のように入浴を楽しんでいる利用者もいる。また、入浴時間や湯の温度などにも、柔軟に対応している。さらに、好みのシャンプー類を持ち込み、使用することを可能としている。中には、入浴を拒む利用者もおり、拒否された場合にも無理強いすることなく、時間帯や職員を変更して声かけをするなどの工夫をしている。
		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。	○	職員と色んな会話を楽しみながら入浴、楽しい気分で入浴出来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。	○	ご自分で出来るところはしてもらいその後出来ていない部分を支援するようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴拒否の理由を探るもはっきりわからない場合もある。無理強いせず時間をおいて声かけしたり違う職員が声を掛けるなど工夫している	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	その日のバイタルを参考に決めている。また利用者によっては入浴前後に血圧を測定入浴後の状態確認をおこなっている	/	/	/	

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
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。	○	入眠時間や夜間の睡眠パターンなど把握出来ている	/	/	/	事業所には、不眠が続き眠剤を服薬している利用者があるものの、日中に散歩や体操、レクリエーションなどの活動時間を多く設けて、極力服薬に頼らず、夜間に自然に安眠できるよう支援している。服薬をする場合にも、利用者の睡眠状態などの情報を随時主治医に伝え、薬の量を調整するなどの対応をしている。訪問調査時点では、ほとんどの利用者が、服薬せずに、朝まで安眠することができている。
		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。	○	まず原因を探り昼夜逆転の場合は日中なるべく起きてもらったり、日中の活動を増やすなど生活リズムを整える取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	○	職員全員で検討し見直す部分を相談している。また日中の様子などを主治医と情報共有しアドバイスを頂きながら支援を行っている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者にはそれぞれ個室があり必要な場合は自分の居室で休んでもらっている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望する利用者には電話の支援を行っている。手紙の支援はハガキを用意したり投函などの支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	プレゼントが届いたりした時は電話をかける支援をしている。耳が聞こえにくい利用者には職員が間に入り会話を伝える支援を行っている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	固定電話の子機を使用している為、居室でゆっくり会話が出来るようにしている	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	居室のの壁に飾りいつでも目に届くようにしている。手紙を見て話したくなった時はすぐに対応している	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	家族に本人の思いや状況を説明し理解を頂き協力してもらっている	/	/	/	
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。	◎	お金を使う事は社会生活を送っている事であり、安心と満足感を得る事と理解している	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ以降、本人が直接買い物する事は行っていない。本人の希望を聞き職員が代わりに買い物をしている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	◎	本人・家族と相談しながら希望があれば所持している。財布ではないが長年大切に使用していた貯金箱など枕元に置いている方もいる	/	/	/	
		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。	◎	お金の使い道に関しては本人や家族と相談し決めている	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に預り金の管理方法について説明し同意を頂いている 毎月預り金残高報告書を作成し、領収証と一緒に家族へ郵送している	/	/	/	
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。	○	本人や家族から相談があれば状況を考慮し出来る範囲で柔軟に対応している	◎	/	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられているが、事業所として、できる限り、利用者や家族から出された多様なニーズに応えられるよう支援している。また、玄関スペースでの15分程度の面会や、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。中には、お墓参りや行きつけの美容院に出かけたり、買い物に出かけ、好きなビールを購入したりすることもできている。
(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。	○	建物の入り口には塀がなくオープンにしている。日中は玄関の施錠はしておらずインターホンを設置している	◎	◎	◎	道沿いに建つ事業所は、建物に大きく事業所名が掲示され、駐車場も完備されるなど、車で来訪者しやすくなっている。また、玄関前にはスロープが設置され、車いすの利用者も出入りしやすい環境が整備されている。さらに、玄関スペースには絵が飾られ、明るい雰囲気を感じる。

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、家庭的な雰囲気を感じており、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。)	○	共有の空間は家庭的な雰囲気を残しながら季節を感じて頂けるような飾りつけをしている。また利用者の作品を飾り自信を持って頂いたり皆で楽しむパズルがいつでも手に取れるよう、居心地の良い空間作りに努めている	◎	○	◎	リビングや廊下には、季節の飾りつけのほか、利用者が書いた習字や作成した貼り絵などの作品が飾られ、家庭的な雰囲気が感じられる。エアコンには風当てが設置され、エアコンの風が直接利用者に当たらないように工夫している。また、テレビやソファが配置され、利用者が思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。さらに、清掃や換気が行き届き、廊下などの動線にも物を置かず、快適な空間づくりをしている。
		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。	○	朝と夜そうじを行い清潔な空間の保持に努めている			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	テレビや新聞を身近に置き、家と同じように生活が送れるようにしている。季節に応じた壁の展示物や花を飾ったり皆が知っている馴染みの音楽をかけたしている			◎	
		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。	○	利用者の生活スタイルに合わせた居室の空間作りを行い仲の良い利用者同士居室で過ごす時間を作っている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人や家族と相談し本人の馴染みの家具や楽しみを思いだす事の出来るものを置いている	◎		○	居室は、エアコンやベッドが備え付けられている。また、馴染みの物を持ち込むことが可能で、利用者は使い慣れた化粧台を持ち込んだり、好きなスロットマシンを置いたりするなど、一人ひとりの居心地の良い空間づくりをしている。中には、窓から川を眺めることもでき、くつろいで過ごせるような環境の居室もある。
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。	○	トイレや浴室は大きく表示し居室の入り口には利用者の目線の高さ(車いす使用の利用者には低い位地)に表札を貼り迷いにくいよう配慮している			○	居室の入り口には、利用者の氏名が表示され、浴室やトイレを分かりやすく表示するなど、利用者が混乱しないようにしている。また、本や新聞がすぐ手に取れる場所に置かれ、利用者が自由に取れるようにするなど、意欲的な活動ができるように工夫されている。
		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)	○	利用者が日常的に使用する道具や趣味の物など生活空間の中にさりげなく置いておきいつでも手にとれるようにしている。危険な事がない限り自由に使ってもらっている				
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(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)	○	代表者・全ての職員は施錠する事の弊害を十分理解出来ている 24時間開錠は難しいが様子をみながら短い時間でも開錠出来るよう努めている	◎	×	○	職員は、施錠することによる利用者への弊害を理解している。玄関は、日中に開放し、夜間のみ防犯のために施錠をしている。中には、徘徊などの不穏な利用者があり、安全面を考慮して、1階ユニットの出入り口のみを施錠する場合もある。また、外出願望のある利用者には、無理に制止をすることなく、職員と一緒に屋外に出て事業所周辺を散歩するなど、気持ちを落ち着かせるような対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族に説明はしているが家族としては安全面を優先する事が多いが、少しずつは理解して頂いている				
(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。	○	既往歴や現在の病気についてはケースファイルに挟み込み留意事項についても把握出来ている				
		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。	○	体調の変化などがあればケースファイルに細かく記入申し送りノートにも記入し情報共有を行っている				
		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。	◎	気になる事があれば定期的訪問診療でない日でも主治医に相談、医療連携はとれている				
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を受診できるよう支援している。	◎	ほとんどの利用者が訪問診療を利用しているが、外部の専門医の診察が必要な場合は本人や家族と相談、希望する病院を受診すること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。	◎	本人や家族、主治医との信頼関係は築けており、適切な医療を受けられるよう支援出来ている				
		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。	○	定期的訪問診療で何か問題があれば家族に説明報告を行っている。その結果外部の病院受診が必要な場合は家族と相談し受診に繋げるよう支援を行っている				

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
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。	◎	入院の際は本人の必要となる情報を提供している	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」を設け、入居時に、家族等に終末期に対応できることなどを説明している。利用者の重度化や終末期を迎えると、主治医や家族を交えて話し合い、「事業所で看取り介護を実施するか、病院に転院するか」などの方針を決定している。また、看取り介護を実施する際に、状態に応じて、訪問看護ステーションや医療機関と個人契約を結んでもらい、密に連携を取りながら看取り支援を行うなど、開設してから約20名の看取りを経験している。また、看取り支援時には、居室内での家族との面会を可能としている。さらに、看取りの後には、振り返りの機会を設けて、職員間で話し合うなど、今後の支援に活かせるようにしている。加えて、訪問看護師に講師を務めてもらい、看取り支援の勉強会を行い、職員のスキルアップや不安軽減にも努めている。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院時には病院に出向き本人の病状や状態を把握し主治医や担当看護師、相談員など担当者と情報交換を行っている	/	/	/	
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。	◎	気になる事を見つけた場合はかかりつけ医にその都度相談している。またタイミングが合えば訪問看護師に相談、必要な場合は主治医と連携をとることが出来ている	/	/	/	
		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。	◎	協力医療機関は24時間体制で相談できる体制になっている	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	個々の健康管理を毎日行い記録することで小さな体調変化に気づき職員間で情報共有が出来ている。それを伝える事で早期発見・治療につなげている	/	/	/	
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。	◎	処方薬の薬性をケースファイルに挟み込み目を通し理解している。また状態の経過や変化があれば記録し家族や医療機関に情報提供している	/	/	/	
		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。	◎	薬の変更、誤薬防止の為、情報の共有・チェック体制を整えている	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬が変更になった場合は状態の変化に注意し、変化があれば記録に残し医師や薬剤師に相談している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時重要事項説明書を通して説明している。また入居時本人と家族に意向も確認している。重度化した場合、変化の段階ごとに医師にも参加していただき意向を確認することで方針を共有している	/	/	/	
		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。	◎	本人・家族と意向を話し合うと共に職員間でのカンファレンスを繰り返し行っている。また主治医・訪問看護師とも情報共有を行い全員が方針を共有出来るようにしている	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	◎	職員の知識や技量、看取りケアについての思いを個別に聞き、どこまでの支援が出来るか判断している	/	/	/	
		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。	◎	終末期を迎えた利用者の対応については介護職では出来ない事も増えてくる為、その事を踏まえ家族には説明理解を頂いている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	本人が最後まで安楽に過ごす事が出来るようチームで支援していく体制は出来ている。また状態に合わせた介護計画の見直しや家族と過ごす時間の確保など出来るだけ希望に沿うことが出来るよう努めている	/	/	/	
		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)	◎	家族の来所時、落ち着ける場所でゆっくり話を傾聴精神面でのケアを行っている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症の勉強会は定期的に行っている。またDVDなども活用しながら対処法なども学んでいる	/	/	/	
		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。	○	感染症の予防方法や対応の仕方の取り決めは作っている。手順に沿った対応が出来るように準備はしているが日常的な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、随時対応している。	○	保健所や行政からの情報は取り入れている。インターネットからの情報も目を通し対応している	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	基本的な感染予防は日常的に行っている。また来客者についても手指消毒や検温をするなどの感染予防を行っている	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	面会時に家族とゆっくり会話し家族に出来る事を探している。また本人と一緒に支える側としていろんな事に参加とてもらっている	/	/	/	コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加するイベントなどの開催は自粛をしている。基本的には15分程度、玄関スペースでの面会を可能としている。なるべく利用者の様子を家族に伝えられるように、来訪時や電話連絡時を活用して、近況を伝えるほか、年4回事業所便りを送付している。中には、SNSのLINEを活用して、利用者の様子を動画に撮り、送信をするなどの連絡を取り合う家族もいる。また、2か月に1回、行事報告書を家族に送付するほか、運営推進会議の中で、職員の異動や退職の情報も含めて報告し、事業所の運営上の出来事などを伝えている。利用者家族等アンケートの結果から、職員の入退職や異動、事業所の運営上の出来事が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りなどを活用して、職員の入退職を伝えたり、担当職員の変更や異動を伝えたり、ほとんど異動がない場合にはその旨を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ以前は行事に参加して頂いていたがコロナ以降は行事への参加は中止している。散歩や外出には家族に協力をもらっている	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	不安に感じている事があれば丁寧に説明を行って。利用者の暮らしぶりや様子は元気家便りでお知らせしたりオンラインで動画をみてもらったりしている	○	/	○	
		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)	○	認知症発症後の家族のかかわり方や対応を把握し適切な接し方などの説明を行っている認知症の親の行動を受け入れる事の出来ない家族もいる為その都度気持ちに寄り添いながら説明している	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	職員の異動や退職に関しては説明を行っているが設備改修や機器の導入に関しては説明していない	x	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	これから起こりうるリスクに関して家族に説明、考えられる対応策を皆で話し合い家族に説明、同意をもらうようにしている	/	/	/	
		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)	○	家族が来客時は職員から必ず声かけをし利用者の様子を伝え信頼関係の構築に努めている。何でも気軽に話してもらえる様にしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約内容についてはその都度具体的な説明を行い理解、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。	◎	退去に至った過程を具体的に説明し納得してもらっている。退去先に関しては本人や家族の希望に沿うよう紹介し、本人の状況に適した場所に移れるよう支援している	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	○	設立段階から町内会に参加、地域清掃や町内行事に参加し事業所の目的や役割を理解してもらえるようにしている	/	△	/	事業所として町内会に加入し、地域の清掃などに参加協力をしている。コロナの5類移行に伴い、徐々に地域との交流が再開され、秋祭りの際に、提灯行列の受け入れることができるようになってきている。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶も交わすこともできている。今後は、利用者と一緒に地域行事に参加したり、ボランティアを受け入れたりするなど、少しずつ以前のような交流が再開されていくことも期待される。
		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)	△	日常的な挨拶は行っている。利用者と一緒に回覧板を持って行ったりしている。コロナ下で中止されていた秋祭りや文化祭などの行事は今年から参加していきたい	/	○	○	
		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。	△	土手を散歩している人などが窓越しに話しかけてくれたり散歩の途中会話や声かけをしてくれる人が増えた	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナの影響もあり遊びにくる人はほとんどいない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	隣近所の人とはゴミ出しの際会話する事が多い。犬の散歩の途中水飲み場として利用する高齢者がいて親しく話す事が多い	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	x	現在外出はあまり行っていない為ボランティアの参加はない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	x	特にない	/	/	/	

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。	○	令和5年度の運営推進会議から対面で会議を開催するようになった。感染状況を見ながら参加メンバーを決めている	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、コロナの5類移行に伴い、令和5年5月から集合形式で会議が開催できるようになっている。会議には、全ての家族に開催案内を送付し、なるべく多くの家族に参加してもらえるよう努めている。会議に参加できなかった家族には、会議資料や会議録を送付し、内容を共有している。会議の中では、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の報告などを行うほか、参加メンバーと意見交換をしている。
		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。	○	自己評価・外部評価の内容、目標達成計画書の内容については報告している。参下出来なかった利用者家族にはコピーした物をお渡ししている	/	○	○	
		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。	△	日程に関しては其々希望時間が違うため調整が難しい遅い時間になると利用者の参加が難しい。引き続き努力していきたい	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	職員全員で考えた理念を各ホールと玄関に掲げ共通認識を持つことが出来ている。理念を念頭にケアプランを作成する事で日常的に理念に基づいた介護が実践出来るように努めている	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関入り口に掲示、家族には入居時に説明している	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員の力量を把握しその力量に合った研修があれば受講できるよう紹介や調整を行っている	/	/	/	毎月、代表者は事業所を来訪し、職員に声をかけ、困りごとを聞いたり、励ましの声かけをしたりするなど、風通しの良い雰囲気づくりや職員のモチベーションの向上に繋げている。また、ハラスメントの相談窓口でもある法人本部の部長は、毎週来訪があり、意見を伝えやすく、必要に応じて、相談に応じてくれるようになっている。職員の聞き取りから、「代表者や部長が自分たちを気にかけてくれ、管理者も話をしっかり聞いてくれるため、安心して働くことができる」などの意見を聞くことができた。さらに、法人として、働きやすい職場環境づくりのために、勤続年数に応じた表彰制度を設けている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	希望の研修があれば紹介し受講できるよう勤務の調整を行っている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来る範囲で対応している	/	/	/	
		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)	○	グループホーム交流会や他グループホームとのひ勉強家は引き続き行っているが回数は少ない	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	出来る範囲で取り組んでいる	○	○	○	
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。	◎	高齢者虐待防止法について研修などで勉強している。何が虐待に当たるのか、虐待の種類なども勉強し不適切なケアについても職員会で話し合っている	/	/	◎	身体拘束や虐待防止の内部研修で学び、職員は理解をしている。管理者は、「利用者を理解して、尊厳をもって接することが大切である」と考え、利用者の身体に傷やあざがないかなどのチェックリストの作成を検討している。また、利用者の呼称は、基本的に名字にさん付けをして呼ぶことが多いが、利用者が希望する場合には、家族の了承を得た上で、名前にさん付けや好みの呼び名で呼ぶこともある。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	気になった事はその都度話し合っている。またミーティングや職員会、カンファレンスで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。	○	日々注意を払い点検している。状況によっては個人面談を行いストレスを取り除くよう努めている	/	/	/	
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。	○	身体拘束しないケアについて周知している。また日々話し合いを行い勉強会も行っている	/	/	/	/
		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。	◎	定期的に話し合う機会を作っている。またそれに繋がるかもしれない事例に関してはその都度全員で話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族から要望があった場合、考えられる弊害を説明、事業所の取り組みについて説明している。それに代わる対策を提案したり話し合いを重ねる事で家族の理解を得るよう努めている	/	/	/	

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
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。	◎	制度について学習し理解している。また後見人制度を利用している利用者もいる	/	/	/	
		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。	◎	現在後見人になってもらっている司法書士の方と連携をとり相談出来る体制を作っている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し各フロアに置き周知している	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練は定期的に行っているが実際には慌ててしまい上手く出来ない場合がある	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故が起きた場合は事故報告書を作成、事故を防ぐ対策を皆で話し合っている。ヒヤリハットも事故が起きる要因を見つける物とし皆で周知している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	転倒リスクが一番多くそれを防ぐために検討し事故を防ぐよう努めている	/	/	/	
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。	◎	苦情対策マニュアルを作成、職員は手順や対応方法について検討している	/	/	/	
		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速やかに報告し、手順にしたがって対応するように体制を整えている	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対して速やかに対応策を検討、回答するとともにサービス改善の経過や結果について納得が得られるよう話し合う体制を整えている	/	/	/	
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)	◎	日頃の会話で出た意見から要望などを把握するように努めている。また個別に話し合いが必要であれば時間を設けている	◎	/	◎	玄関に意見箱を設置し、意見や苦情を聞き取れるようにしているが、これまでに苦情などが寄せられていない状況となっている。日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。来訪時や定期的な電話連絡等を活用して、家族と十分に意見交換が行え、気軽に意見や要望を伝えてもらうことができている。また、年2回職員との個別面談を行い、意見や提案等を聞くほか、必要に応じて、個室でゆっくりと管理者は職員から話を聞くことができている。
		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。	◎	ホーム玄関に意見箱を設置し苦情や要望を言えるようにしている	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場に足を運び職員の意見や要望・提案を聞くようにしている	/	/	/	
		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。	○	個人面談などの時間を作り職員の意見や提案を聞くようにしている。面談以外でもゆっくり会話する時間を作り会話の中から本人の考えや思いを把握、利用者本位の支援に繋がるよう努めている	/	/	○	
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。	○	サービス評価をする事でよりよい支援を行う事が出来ると確信し自己評価に取り組んでいる	/	/	/	運営推進会議の中で、外部評価結果や目標達成計画等を報告している。また、目標達成計画に対する取り組み状況を確認してもらうため、モニターの依頼を行い、意見をもらうことができている。会議の中で、目標達成計画の取り組み状況などを報告しているものの、会議の書面開催が続き、地域アンケート結果から、事業所のサービス評価への取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後一層周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	課題を明らかにする事で職員の意識を高めたり課題にそった学習計画を立て職員の知識や技術の向上を図る取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で目標達成計画を報告。それに対しての取り組みの結果を随時報告している助言を頂くとともに取り組みのモニターをお願いしている	○	×	○	
		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。	○	運営推進会議で取り組みの成果を報告。助言や取り組み内容の検討を行い成果を確認している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	様々な災害を想定したマニュアルを作成しており職員は周知している	/	/	/	毎月、職員会議の後に、川の氾濫や夜間などを想定し、利用者に参加してもらいながら避難訓練を実施している。事業所では、様々な災害の種類に応じたマニュアルを整備している。また、火災が発生した際に、近隣住民に協力を呼びかけるようになっているが、協力までには難しい状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害の備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施して意見をもらったり、会議の参加メンバーと災害発生時の協力体制を話し合ったり、玄関スペースなどに、訓練の様子の写真を掲載するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	毎月職員会の日、様々な時間帯や状況を想定した訓練を実施している	/	/	/	
		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。	◎	消火設備は年2回点検を行っている。非常用食料や備品なども定期的に点検をしている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	他事業所などと協力・支援体制は確保出来ていない。火災の場合は隣近所の協力をもらえるようお願い出来ている	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	共同訓練などへの参加は出来ていない。今後地域のネットワーク作りに参加できる機会があれば積極的に参加していきたい	/	/	/	
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)	×	外部との取り組みは現在行っていない	/	/	/	事業所に相談が寄せられることが少ないが、近隣住民から高齢の家族の相談を受けたことがあり、管理者等は快く対応をしている。以前は、高校の実習生の受け入れに協力することができていたが、現在は感染対策のために休止をしている。また、地域包括支援センターや他の事業所と協働して、認知症カフェの開催に協力するなど、地域活動や関係機関との連携が図れるよう努めている。
		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。	○	地域に高齢者本人や家族から相談を時々受ける事がある	/	×	△	
		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)	×	事業所の解放は行っていない	/	/	/	
		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。	×	現在は行っていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センターや医療など他業種の関係機関他グループホームと協働しながら認知症カフェに参加している	/	/	○	

(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!!  
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 6 年 1 月 31 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) 12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	第3870105271号
事業所名	株式会社アクト企画
(ユニット名)	太陽
記入者(管理者)	
氏名	芝 貴子
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 8 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>一人ひとりの思いを大切にし よい信頼関係を築き 安全で楽しく穏やかな生活が 送れるように支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の会話などで得た情報を職員全員で共有する→今までは会話で知り得た情報をケースファイルに書き漏らし職員全員で共有が出来ていなかったがアセスメント表に書き込んでいく事で職員全員が情報共有できるようになった</li> <li>・新たに知り得た情報でニーズを鮮明にし本人の希望に沿ったケアプランにする→アセスメントの情報で本人のニーズがより鮮明になった</li> <li>・災害に備え災害時を想定した調理方法で実際に調理を行った→調理を繰り返す事で全ての職員が防災食を作る事が出来るようになった。レパートリーも増え職員の防災意識も高まった</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>住宅街の川の近くにある事業所は、近隣に桜並木があり、田んぼが広がるなど、利用者は季節を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。事業所の理念のもと、職員は利用者の趣味や得意なことが活かせるような支援を心がけ、日々の生活の様々な場面で、利用者に声をかけて自己決定を促すなど、思いに寄り添った支援に努めている。日頃から、管理者はこまめに声をかけて、職員とのコミュニケーションを図るとともに、定期的に個別面談を実施し、一人ひとりの就業状況の把握や、少しでも多くの意見や提案を聞くように努めている。また、管理者の働きかけもあり、風通しが良く、職員同士の良好な関係が築かれ、長年勤務する職員もいる。さらに、食事の際に、できることを利用者へ手伝ってもらいながら、献立作りから調理までを各ユニットの職員が行い、旬の食材や栄養バランスの取れた手作りの食事は利用者へ喜ばれている。利用者に希望に応じて、毎日の入浴も可能となっている。加えて、医療機関との連携が図られ、これまで多くの看取り介護の経験があり、職員に勉強会を実施したり、看取り後に、職員同士で振り返りの機会を設けたりする等、職員のスキルアップや負担軽減にも繋げている。</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
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	日々の会話を通して情報収集をしたりカンファレンスで話し合いを行う事で把握に努めている	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや意向を聞き、把握に努めている。把握した情報は、アセスメントシートに取りまとめ、個別ファイルに綴じるほか、パソコン上でも確認できるようにして、職員間で共有を図れるようにしている。
		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。	○	会話が難しい場でも家族から情報をもらったり行動パターンや好み等を考え検討している	/	/	/	
		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。	○	面会時やケアプラン更新時に家族や友人と「本人の思いについて話し合いを行っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	新たな情報があった場合には経過記録に記録をしたり全体ケアカンファレンスで話し合いを行い情報共有している	/	/	/	
		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。	○	会話の時間を多く持つ事とカンファレンスで話し合いを行う事で見落とさないよう留意している	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時センター方式のシートの記入をお願いしたり直接話しをきくなどして出来るだけ家族から情報を収集しているが、家族によっては若いころの事を知らないケースや本人との関わりが薄く、情報が少ない場合も多い	/	/	○	入居前に、職員は家族と事前面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの情報を聞き、把握をしている。また、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情報を聞いたり、医療機関からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。
		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。	○	日常生活やレクの様子を見ることで把握に努めている	/	/	/	
		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)	○	一人ひとり生活リズムを大切に介助を行うようにしているので変化や違いがみられた場合は原因の把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人が希望する事や要望について家族も含め話し合いを行い検討、希望にそえるよう努めている	/	/	○	ケアカンファレンスや職員会議の中で、把握した利用者の情報をもとに、利用者の視点を大切にして、職員間でより良い支援に向けて話し合いをしている。また、意思疎通が難しい利用者であっても、家族から情報を聞いたり、表情やしぐさから思いをくみ取ったりするなど、寄り添った支援ができるよう努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人と直接話し合ったり、その内容を職員間で情報共有を行い課題の把握に努めている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の希望する生活の仕方を最優先に考え作成している	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き取り、カンファレンスの中で職員から意見を出し合いながら話し合い、各ユニットの計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族から出された意見を、可能な限り反映した計画になるように努めている。さらに、訪問診療などの際に、主治医から指示や助言を受けることもあり、必要に応じて、計画に取り入れることもできている。管理者は、「利用者の残存能力が十分に発揮できるような介護計画を作成することが大切である」と考えている。
		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。	○	ケアカンファレンスに本人も参加してもらい希望を聞きながら作成している。また家族から意見を聞いたり主治医から留意する事なども介護計画に反映するようにしている	○	/	/	
		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。	○	家族と離れて生活しているため職員が側に寄り添い、慣れ親しんだ生活が送れるようにしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナの影響で面会制限があった為、家族の協力を組み込んだ介護計画はあるが少ない	/	/	/	

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
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。	◎	介護計画の内容に変更があった場合はケアカンファレンスの議事録を回覧、情報共有出来ている	/	/	/	◎ 日々記載する介護記録の様式に、介護計画の内容を転記することで、計画に沿ったケアが実施できているかどうかを確認できるように工夫をしている。また、管理者は職員に、介護記録には、サービスの実施や出来事のみを記載するだけに留まらず、利用者が発した言葉や表情などの詳細な記録を残すように指導をしている。さらに、より具体的な記録を全ての職員が残せるように、オンライン研修を受講する機会を設けている。
		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。	◎	ケアプラン実施評価表を毎日記録、支援内容が実施できた場合は経過記録に記載している。またカンファレンス時、実施出来ない項目に関しては原因について話し合い日々の支援に繋げている	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている	/	/	/	◎ 基本的に、介護計画は6か月に1回見直しをしている。入居後間もない利用者にも、暫定的に計画を作成し、利用者の様子等を観察し、3か月で見直しをしている。月1回ケアカンファレンスを実施し、課題の把握や利用者の状態の現状を確認している。また、状態に大きな変化が生じた場合には、計画を見直し、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月全体ケアカンファレンスを実施、現状確認わ行い変化がある場合は話し合いを行っている	/	/	/	
		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。	◎	本人の体調が大きく変化した場合は介護計画の期間に関係なく変更を行っている。また家族と話し合いを行い家族の希望も組み込むようにしている	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月行う全体ケアカンファレンスで話し合っている。緊急案件がある場合は速やかに会議を開催している	/	/	/	○ ケアカンファレンスや職員会議の中で、利用者の課題解決等に向けて話し合いをしている。骨折等の緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合い、方針を決定している。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、SNSのLINEを活用して、事前に周知や調整をしている。また、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらい、全ての職員に会議内容を把握できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	進行役は参加者全員が意見を述べる事が出来る機会を作り活発な意見交換が出来るようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	勤務の関係で職員全体の参加は難しい。参加出来なかった職員にも議事録を回覧し情報共有を行っている	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや伝達用ホワイトボードを使用し職員間で情報伝達出来るようにしている。また内容によってはグループラインを使用する事もある	◎	/	/	◎ 1日のスケジュールを事業所内のホワイトボードに記載するとともに、申し送りノートには、利用者への留意点等を記載している。必要に応じて、SNSのLINEを活用して、迅速な情報共有をするなど、共有方法を使い分けることで、職員間で確実な情報共有ができるように工夫をしている。
(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。	○	毎日の日課や本人に直接尋ねる事で把握している。その内容が実施出来るよう努めている	/	/	/	○ やりたいレクリエーションや入浴の有無、飲み物やおかしの種類、調理の手伝いなど、日々の生活の中で、職員は利用者へ声をかけ、なるべく多く自己決定ができる機会を設けるようにしている。また、利用者が好きなことや得意なことを活かせるように、楽器の得意な利用者へギターを弾いてもらったり、編み物をしてもらったり、寮母をしていた利用者へ料理を手伝ってもらったりなど、活き活きとした生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ時の飲み物やお菓子を選んでもらったり家事への参加を選んでもらったりしている。迷って決定が難しい場合は声かけを工夫し焦らずゆっくり選んでもらっている	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	今までの生活習慣や好みを把握する事で本人の生活ペースで生活出来るよう支援している。食事などに関しても本人のペースで合わせるようにしている	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者全員と同じ声かけではなく、一人ひとり安心出来る様な声かけを行っている	/	/	/	
		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。	○	意思疎通が困難で会話が少ない利用者にも側に寄り添い色々な声かけを行う事で本人の意向を把握するよう努めている	/	/	/	
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)	○	職員は定期的に研修を受けている。特にスピーチロックに関して毎月目標を立て実施している。只耳が聞こえにくい利用者も多いため、つい声が大きくなる事もある	◎	○	◎	◎ 定期的に実施する研修の中で、職員は人権や尊厳などを学んでいる。また、事業所として、スピーチロックの防止に力を入れ、咄嗟に「ちょっと待って」などの大きな声を出すことのないように、利用者視点を大切にケアに取り組んでいる。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある場所と理解し、入室時に、必ずノックや声かけをしてから入室するとともに、退室時にも「失礼しました」と声をかけている。居室の不在時にも、事前に職員は利用者へ用件を伝え、了承を得てから入室することができている。
		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。	◎	トイレなどは必ず扉を閉めタオルを膝に掛け介助している。また同性介護を希望する利用者には希望どおり実施している	/	/	/	
		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。	◎	居室に出入りする際は必ず利用者へ出入りする理由を告げ許可を頂いている。また居室に入る際はノックや声かけを毎回行っている	/	/	/	
		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。	◎	個人情報保護の勉強会を実施、理解してもらっている。またホールの目につく所に掲示している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	日々お手伝いに参加してもらい会話を通して色々な事を教えてもらっている。季節の行事の謂れや料理の仕方など教えてもらい感謝の気持ちを伝えている	/	/	/	言い争いなどの利用者同士のトラブルが起きた場合に、間に入って他の興味ある話題に切り替えてくれる利用者があり、職員は多いに助かっている。また、トラブルを未然に防げるように、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席の考慮をしている。時には、席替えをすることもあり、管理者は「利用者にとっても、いい気分転換になっている」と考えている。
		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。	○	職員が介入しなくても自ら進んで助け合う利用者の姿をみる事で大切さを理解できている	/	/	/	
		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)。	○	トラブルになりそうな時には早めにトラブルを防ぐよう対応している。また会話が聞こえにくい利用者さんとの間に入りコミュニケーションがスムーズに行えるように支援している。仲の良い利用者同士会話を楽めるよう席を隣同士にしたり居室で一緒にすごせるようにしている。世話役の利用者には危険な事がない限りお手伝いをしてもらっている	/	/	/	
		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。	○	場所を変え各利用者から話を傾聴、トラブルの原因を把握して解決をしたり、話題を変えるなどの対応で、他利用者が不安にならないよう配慮している	/	/	/	
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。	○	本人や家族友人から情報を頂いている。只家族が知らなかったり本人の記憶が曖昧で把握が難しい時もある	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナの影響でまだ自由に外出は難しいが家族対応の病院受診の際お墓参りにいったり馴染みの美容院にいったりと少しずつ外出の機会は増えている	/	/	/	
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)	△	現在家族との外出は中止している為、近所の散歩しか外出出来ていない。その為外出の場所は固定化している。また冬場は寒い為散歩に行く機会は少なくなっている	△	○	○	コロナ禍や感染対策が続き、一定の外出制限を設けられていたが、天気のいい日には、事業所周辺を散歩したり、川にいる鯉にエサやりをしたりするなど、少しでも気分転換を図ることができるよう支援している。コロナの5類移行に伴い、少しずつ家族との外出できる機会も増え、病院受診の同行支援のほか、馴染みの美容室やお墓参りなどに一緒に出かけられるようになり、利用者や家族に喜ばれている。
		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。	○	希望する家族には一緒に散歩に行くよう協力をお願いしている	/	/	/	
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。	○	側に寄り添い会話する事で利用者の状態を理解するよう努めている。また毎月のカンファレンスやケアプラン見直しの際スタッフ全員で話し合っケアの方向性を決定している	/	/	/	利用者の残存能力が活かせるように、職員は手や口を出しすぎない待つ介護を心がけ、自分でできることはしてもらい、できない部分のサポートをしている。また、事業所内には手すりが設置され、歩行練習に活用する利用者もいる。さらに、事業所内に利用者の好きな童謡などの歌詞が貼られ、いつでも歌えるようにするなど、日常生活の中で、自然に身体機能の維持や向上が図れるように工夫をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	加齢に伴い認知症やいろいろな機能が低下する事は理解している。そんな中で現状維持が出来るよう工夫をしたり、日常生活の中でリハビリ出来るよう支援している	/	/	/	
		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)	○	本人の出来る事を見つけ出来るところまでしていただいている。出来ない時は本人が自分で出来たと思えるような介助を行い一緒に喜んで感謝の気持ちを伝えている。なるべく手や口を出さず待つ介護を行うよう努力している	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ゆっくり会話をしたり家事やレクを一緒に行う事で把握している	/	/	/	利用者がやりたいレクリエーションの内容を率先して提案してくれたり、他の利用者にはパズルなどを配ってくれたり、洗濯物たたみや調理を手伝うなど、一人ひとりの利用者のできる範囲で、出番や得意な役割を担ってもらい、張り合いや喜びのある生活が送れるよう支援している。中には、得意なギターを演奏してくれる利用者もいる。また、利用者に話題を提供したり、手伝ってもらった後に、感謝の言葉を伝えたり、家族と一緒に外出してもらうなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知のレベルが進んでも、その時の状態に合わせて出来る家事や楽しみを見つける取り組みは日々行っている。ホームの外では家族の協力を頂きゆっくり散歩する等楽しい時間を過ごしている	◎	△	○	

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
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。	○	夏でも何枚も重ね着をする方や季節に合っていない服装をしている方もいるがなるべく本人の思いを優先している。更衣が必要な時は失礼がないよう声かけに工夫している				男性利用者に電気シェーバーを渡し、自分で髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しの確認などのサポートしている。髪の毛の長い女性利用者の髪を束ねたり、櫛で髪をとかしたりするなどの身だしなみの支援も行われている。また、整容の乱れや食べこぼしによる衣服の汚れが見られた場合には、職員が声をかけてさりげなくフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、重度な利用者であっても、毎朝好みの服に着替えてもらうことで、メリハリのある生活を送ってもらうとともに、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。	○	居宅で過ごされていた時と同じよう本人の好みで生活出来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。	○	自己決定が難しい利用者には決定しやすい声かけをする等と一緒に側で支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その季節に合った服装と一緒に選んだり、本人が好きな服装を容易するなどしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	失禁や食べこぼしなどがある場合はそっと声掛けし居室に誘導して更衣している。また口の周囲の汚れなどは洗面所に誘導し介助している	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	行きつけの美容室がある利用者は家族の協力を頂き行きつけの美容室に行っている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度や寝たきりの状態になっても毎日本人の好きな服装に更衣、髪や顔も整容するようにしている			○	
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。	○	食事をする行為はただ栄養を摂るだけでなく季節を感じたり色々な楽しみや五感で感じる大切な事だと理解している				各ユニットの職員が、献立の作成や食材の買い物に出かけ、野菜の皮むきや調理の下ごしらえ、後片付けなどを手伝ってもらいながら、分担して調理し、利用者に食事を提供している。行事食を提供する際には、両ユニットが合同で調理を行い、全ての利用者が一緒に食事を摂る機会を設けている。訪問調査日には、利用者が手作りしたちらし寿司が昼食に提供され、美味しくいただくことができた。アレルギーの有無のほか、利用者の苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意することもある。献立は、季節の旬の食材を多く使用するとともに、日常的に利用者からさつま汁などのリクエストメニューを聞き、対応をしている。食器類は、軽量の物や取っ手あるプラスチックのコップなど、事業所で用意をした使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に同じ食事を摂っている。また、重度の利用者にも、献立の説明や声をかけながらサポートをすることで、少しでも食事を楽しんでもらえるよう工夫をしている。さらに、利用者の嚥下能力に応じて、職員間で話し合い、ミキサー食などの食の形態にも対応をしている。加えて、幅広い食事時間を設けて、利用者の起床時間やペースなどに合わせて、可能な限り食事を摂ってもらうようにしている
		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。	○	献立を立てるときは食べたい物を聞いている。野菜の下ごしらえをお願いしたり食後下膳や食器・お盆拭きを皆で一緒に行ってもらっている			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	材料の下ごしらえだけではなく作りなれたちらし寿司やあえ物、ホットケーキを焼いてもらったりと手伝って頂いている。生き生きとした表情と満足そうな表情が見られる				
		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。	○	入居時事前に家族や本人から聞き取り把握している。食べ物の好みが変わってくる事もある為なるべく本人に確認、職員間で情報を把握するようにしている				
		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。	○	週2回食材の買い物に行っている。広告を見ながら献立と一緒に立てたり子供の頃食べていた食べ物や調理方法を聞き、一緒に作る事もある。「美味しい」とお礼を言うと飛びっきりの笑顔が返ってくる			◎	
		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)	○	利用者の租借・嚥下は把握しているので状態に合わせた食事形態で提供している。便秘や下痢の場合も水分を多めに摂ってもらったりお粥に変えたりと配慮している。ミキサー食の場合でも彩りよく美味しく見えるよう盛り付けている				
		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。	○	自宅から使い慣れた食器を持ってきてもらっている。重い食器が持てない人等は軽く食べやすい食器を用意している			○	
		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。	○	以前は同じテーブルで食事をしていたがコロナ以降は少し離れた場所で見守りを行いながら食事をしている。サポートが必要な人は隣に座り出来ない部分だけ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。	○	カウンターキッチンなので見守り・会話をしながら調理を行なっている。また包丁の音や調理の匂いなど感じていただいている	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	食べられる量は把握しているのでその量で提供している。食事量が少ない場合は栄養補助食品等を平行して利用水分摂取量は毎日計測し必要量の確保に務めている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分摂取量が少ない利用者は一日の摂取量を計測している。提供する回数を増やしたり寒天でゼリーを作り食べて頂いている。好きな飲み物を用意し提供している				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理をする人が担当する日の献立を立てている。偏りがないかその都度確認、レポートの少ない職員には献立のアドバイスを行っている。栄養士には見てもらっていない			○	
		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。	○	定期的に感染症についての勉強会を行っている。キッチンで使用する道具類は毎日消毒を行っている。買い物時なるべく新鮮な食材を購入している				

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。	◎	口腔内の清潔保持の大切さや誤嚥性肺炎の予防に繋がる事を十分理解出来ている	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケア時のほか、夜間に義歯の洗浄のために預かる際にも、職員は利用者の口腔内の様子を確認するなど、自分で歯磨きができる利用者を含めて、全ての利用者の口腔内の健康状況を確認して、記録に残すことができている。また、口腔内の異常が見られた場合には、家族に連絡の上で、訪問歯科診療に繋げている。
		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。	◎	口腔ケアの際介助しながら確認出来ている。また情報共有も出来ている	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科医の訪問時、それぞれに合った口腔ケアの仕方を学んでいる	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケア時、側で見守り出来ない部分は支援している	/	/	/	
		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)	◎	毎食後口腔ケアの支援時にチェックを行っている。気になる事がある場合は歯科医に相談、家族にも状況を伝え治療の方向性を決めている	/	/	◎	
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。	◎	排泄の自立は本人の生きる意欲や自信の回復につながる事を理解しており、本人の負担にならないよう支援している	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。日中に、体操や散歩を取り入れたり、多くの水分を摂取してもらったりすることで、利用者が自然な排泄ができるように促している。また、利用者の排泄状況に応じて、適切なパッドやおむつなどの排泄用品を使用できるように職員間で話し合い、使用や変更をする際に、家族に了承を得た上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘の及ぼす影響を理解している。また薬剤師から下剤の使い方なども教えてもらっている	/	/	/	
		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)	◎	排泄の兆候や感覚などを把握、皆で共有している	/	/	/	
		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。	◎	重度で立位が取れない利用者も日中はトイレに誘導、排泄をしてもらっている。また使用するパッド類も随時見直しを行い状態に応じた支援を行っている	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	排泄を困難にしている要因を探り、水分を多く摂ってもらったり散歩に出かけたりと改善に向けた取り組みを行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表を記入、早めにトイレの声か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。	◎	ご自分で選ぶ事が出来る利用者については一緒に話し合いながら選択してもらっている。それ以外の利用者の場合は職員が話し合い、ご家族に状況を説明、同意をもらって決めている	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	日常は下着を使用、下剤服薬時だけパッドを使用するなどそれぞれの状態に合せ使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	暖かい牛乳を提供したりヨーグルトを勧めたりしている。また散歩に誘ったり歩けない利用者にはマッサージを行うなどの取り組みを行っている	/	/	/	
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)。	○	本人の希望や体調をみながら入浴をおこなっている。入浴の順番や長さ、また同性介護の希望など、なるべく希望に添えるよう支援している	◎	/	◎	週3回、午後の時間帯に利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴回数を変更することもでき、毎日のように入浴を楽しんでいる利用者もいる。また、入浴時間や湯の温度などにも、柔軟に対応している。さらに、好みのシャンプー類を持ち込み、使用することを可能としている。中には、入浴を拒む利用者もおり、拒否された場合にも無理強いすることなく、時間帯や職員を変更して声かけをするなどの工夫をしている。
		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。	○	職員と色んな会話を楽しみながら入浴、楽しい気分で入浴出来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。	○	ご自分で出来るところはしてもらいその後出来ていない部分を支援するようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴拒否の理由を探るもはっきりわからない場合もある。無理強いせず時間をおいて声かけしたり違う職員が声を掛けるなど工夫している	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	その日のバイタルを参考に決めている。また利用者によっては入浴前後に血圧を測定入浴後の状態確認をおこなっている	/	/	/	

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
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。	○	入眠時間や夜間の睡眠パターンなど把握出来ている	/	/	/	事業所には、不眠が続く眠剤を服薬している利用者があるものの、日中に散歩や体操、レクリエーションなどの活動時間を多く設けて、極力服薬に頼らず、夜間に自然に安眠できるよう支援している。服薬をする場合にも、利用者の睡眠状態などの情報を随時主治医に伝え、薬の量を調整するなどの対応をしている。訪問調査時点では、ほとんどの利用者が、服薬せずに、朝まで安眠することができている。
		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。	○	まず原因を探り昼夜逆転の場合は日中なるべく起きてもらったり、日中の活動を増やすなど生活リズムを整える取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	○	職員全員で検討し見直す部分を相談している。また日中の様子などを主治医と情報共有しアドバイスを頂きながら支援を行っている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者にはそれぞれ個室があり必要な場合は自分の居室で休んでもらっている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望する利用者には電話の支援を行っている。手紙の支援はハガキを用意したり投函などの支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	プレゼントが届いたりした時は電話をかける支援をしている。耳が聞こえにくい利用者には職員が間に入り会話を伝える支援を行っている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	固定電話の子機を使用している為、居室でゆっくり会話が出来るようにしている	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	居室のの壁に飾りいつでも目に届くようにしている。手紙を見て話したくなった時はすぐに対応している	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	家族に本人の思いや状況を説明し理解を頂き協力してもらっている	/	/	/	
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。	◎	お金を使う事は社会生活を送っている事であり、安心と満足感を得る事と理解している	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ以降、本人が直接買い物する事は行っていない本人の希望を聞き職員が代わりに買い物をしている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	◎	本人・家族と相談しながら希望があれば所持している。財布ではないが長年大切に使用していた貯金箱など枕元に置いている方もいる	/	/	/	
		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。	◎	お金の使い道に関しては本人や家族と相談し決めている	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に預り金の管理方法について説明し同意を頂いている 毎月預り金残高報告書を作成し、領収証と一緒に家族へ郵送している	/	/	/	
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。	○	本人や家族から相談があれば状況を考慮し出来る範囲で柔軟に対応している	◎	/	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられているが、事業所として、できる限り、利用者や家族から出された多様なニーズに応えられるよう支援している。また、玄関スペースでの15分程度の面会や、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。中には、お墓参りや行きつけの美容院に出かけたり、買い物に出かけ、好きなビールを購入したりすることもできている。
(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。	○	建物の入り口には塀がなくオープンにしている。日中は玄関の施錠はしておらずインターホンを設置している	◎	◎	◎	道沿いに建つ事業所は、建物に大きく事業所名が掲示され、駐車場も完備されるなど、車で来訪者しやすくなっている。また、玄関前にはスロープが設置され、車いすの利用者も出入りしやすい環境が整備されている。さらに、玄関スペースには絵が飾られ、明るい雰囲気を感じる。

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、家庭的な雰囲気を感じており、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。)	○	共有の空間は家庭的な雰囲気を残しながら季節を感じて頂けるような飾りつけをしている。また利用者の作品を飾り自信を持って頂いたり皆で楽しむパズルがいつでも手に取れるよう、居心地の良い空間作りに努めている	◎	○	◎	リビングや廊下には、季節の飾りつけのほか、利用者が書いた習字や作成した貼り絵などの作品が飾られ、家庭的な雰囲気が感じられる。エアコンには風当てが設置され、エアコンの風が直接利用者に当たらないように工夫している。また、テレビやソファが配置され、利用者が思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。さらに、清掃や換気が行き届き、廊下などの動線にも物を置かず、快適な空間づくりをしている。
		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。	○	朝と夜そうじを行い清潔な空間の保持に努めている			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節を感じるもの)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。	○	テレビや新聞を身近に置き、家と同じように生活が送れるようにしている。季節に応じた壁の展示物や花を飾ったり皆が知っている馴染みの音楽をかけたっている			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	利用者の生活スタイルに合わせた居室の空間作りを行い仲の良い利用者同士居室で過ごす時間を作っている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人や家族と相談し本人の馴染みの家具や楽しみを思いだす事の出来るものを置いている	◎		○	居室は、エアコンやベッドが備え付けられている。また、馴染みの物を持ち込むことが可能で、利用者は使い慣れた化粧台を持ち込んだり、好きなスロットマシンを置いたりするなど、一人ひとりの居心地の良い空間づくりをしている。中には、窓から川を眺めることもでき、くつろいで過ごせるような環境の居室もある。
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。	○	トイレや浴室は大きく表示し居室の入り口には利用者の目線の高さ(車いす利用の利用者には低い位地)に表札を貼り迷いにくいよう配慮している			○	居室の入り口には、利用者の氏名が表示され、浴室やトイレを分かりやすく表示するなど、利用者が混乱しないようにしている。また、本や新聞がすぐ手に取れる場所に置かれ、利用者が自由に取れるようにするなど、意欲的な活動ができるように工夫されている。
		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)	○	利用者が日常的に使用する道具や趣味の物など生活空間の中にさりげなく置いておきいつでも手にとれるようにしている。危険な事がない限り自由に使ってもらっている				
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(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)	○	代表者・全ての職員は施錠する事の弊害を十分理解出来ている。職員が一人の時間帯を除いて扉の鍵は開錠している	◎	×	○	職員は、施錠することによる利用者への弊害を理解している。玄関は、日中に開放し、夜間のみ防犯のために施錠をしている。中には、徘徊などの不穏な利用者があり、安全面を考慮して、1階ユニットの出入り口のみを施錠する場合もある。また、外出願望のある利用者には、無理に制止をすることなく、職員と一緒に屋外に出て事業所周辺を散歩するなど、気持ちを落ち着かせるような対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族に説明はしているが家族としては安全面を優先する。事が多いが、少しずつは理解して頂いている				
(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。	○	既往歴や現在の病気についてはケースファイルに挟み込み留意事項についても把握出来ている				
		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。	○	体調の変化などがあればケースファイルに細かく記入申し送りノートにも記入し情報共有を行っている				
		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。	◎	気になる事があれば定期的な訪問診療でない日でも主治医に相談、医療連携はとれている				
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を受診できるよう支援している。	◎	ほとんどの利用者が訪問診療を利用しているが、外部の専門医の診察が必要な場合は本人や家族と相談、希望する病院を受診すること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。	◎	本人や家族、主治医との信頼関係は築けており、適切な医療を受けられるよう支援出来ている				
		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。	○	定期的な訪問診療で何か問題があれば家族に説明報告を行っている。その結果外部の病院受診が必要な場合は家族と相談し受診に繋げるよう支援を行っている				

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
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。	◎	入院の際は本人の必要となる情報を提供している	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」を設け、入居時に、家族等に終末期に対応できることなどを説明している。利用者の重度化や終末期を迎えると、主治医や家族を交えて話し合い、「事業所で看取り介護を実施するか、病院に転院するか」などの方針を決定している。また、看取り介護を実施する際に、状態に応じて、訪問看護ステーションや医療機関と個人契約を結んでもらい、密に連携を取りながら看取り支援を行うなど、開設してから約20名の看取りを経験している。また、看取り支援時には、居室内での家族との面会を可能としている。さらに、看取りの後には、振り返りの機会を設けて、職員間で話し合うなど、今後の支援に活かせるようにしている。加えて、訪問看護師に講師を務めてもらい、看取り支援の勉強会を行い、職員のスキルアップや不安軽減にも努めている。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院時には病院に出向き本人の病状や状態を把握。主治医や担当看護師、相談員など担当者との情報交換を行っている	/	/	/	
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。	◎	気になる事を見つけた場合はかかりつけ医にその都度相談している。またタイミングが合えば訪問看護師に相談、必要場合は主治医と連携をとることが出来ている	/	/	/	
		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。	◎	協力医療機関は24時間体制で相談できる体制になっている	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	個々の健康管理を毎日行い記録することで小さな体調変化に気づき職員間で情報共有が出来ている。それを伝える事で早期発見・治療につなげている	/	/	/	
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。	◎	処方薬の薬性をケースファイルに挟み込み目を通し理解している。また状態の経過や変化があれば記録し家族や医療機関に情報提供している	/	/	/	
		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。	◎	薬の変更、誤薬防止の為、情報の共有・チェック体制を整えている	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬が変更になった場合は状態の変化に注意し、変化があれば記録に残し医師や薬剤師に相談している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時重要事項説明書を通して説明している。また入居時本人と家族に意向も確認している。重度化した場合、変化の段階ごとに医師にも参加していただき意向を確認することで方針を共有している	/	/	/	
		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。	◎	本人・家族と意向を話し合うと共に職員間でのカンファレンスを繰り返し行っている。また主治医・訪問看護師とも情報共有を行い全員が方針を共有出来るようにしている	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	◎	職員の知識や技量、看取りケアについての思いを個別に聞き、どこまでの支援が出来るか判断している	/	/	/	
		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。	◎	終末期を迎えた利用者の対応については介護職では出来ない事も増えてくる為、その事を踏まえ家族には説明理解を頂いている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	本人が最後まで安楽に過ごす事が出来るようチームで支援していく体制は出来ている。また状態に合わせた介護計画の見直しや家族と過ごす時間の確保など出来るだけ希望に沿うことが出来るよう努めている	/	/	/	
		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)	◎	家族の来所時、落ち着ける場所でゆっくり話を傾聴精神面でのケアを行っている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症の勉強会は定期的に行っている。またDVDなども活用しながら対処法なども学んでいる	/	/	/	
		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。	○	感染症の予防方法や対応の仕方の取り決めは作っている。手順に沿った対応が出来るように準備はしているが日常的な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、随時対応している。	○	保健所や行政からの情報は取り入れている。インターネットからの情報も目を通し対応している	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	基本的な感染予防は日常的に行っている。また来客者についても手指消毒や検温をするなどの感染予防を行っている	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	面会時に家族とゆっくり会話し家族に出来る事を探している。また本人と一緒に支える側としていろんな事に参加とてもらっている	/	/	/	コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加するイベントなどの開催は自粛をしている。基本的には15分程度、玄関スペースでの面会を可能としている。なるべく利用者の様子を家族に伝えられるように、来訪時や電話連絡時を活用して、近況を伝えるほか、年4回事業所便りを送付している。中には、SNSのLINEを活用して、利用者の様子を動画に撮り、送信をするなどの連絡を取り合う家族もいる。また、2か月に1回、行事報告書を家族に送付するほか、運営推進会議の中で、職員の異動や退職の情報も含めて報告し、事業所の運営上の出来事などを伝えている。利用者家族等アンケートの結果から、職員の入退職や異動、事業所の運営上の出来事が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りなどを活用して、職員の入退職を伝えたり、担当職員の変更や異動を伝えたり、ほとんど異動がない場合にはその旨を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ以前は行事に参加して頂いていたがコロナ以降は行事への参加は中止している。散歩や外出には家族に協力をもらっている	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	不安に感じている事があれば丁寧に説明を行っている。利用者の暮らしぶりや様子は元気家便りでお知らせしたりオンラインで動画をみてもらったりしている	○	/	○	
		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)	○	認知症発症後の家族のかかわり方や対応を把握し適切な接し方などの説明を行っている。認知症の親の行動を受け入れる事の出来ない家族もいる為その都度気持ちに寄り添いながら説明している	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	職員の異動や退職に関しては説明を行っているが設備改修や機器の導入に関しては説明していない	x	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	これから起こりうるリスクに関して家族に説明、考えられる対応策を皆で話し合い家族に説明、同意をもらうようにしている	/	/	/	
		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)	○	家族が来客時は職員から必ず声かけをし利用者の様子を伝え信頼関係の構築に努めている。何でも気軽に話してもらえる様にしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約内容についてはその都度具体的な説明を行い理解、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。	◎	退去に至った過程を具体的に説明し納得してもらっている。退去先に関しては本人や家族の希望に沿うよう紹介し、本人の状況に適した場所に移れるよう支援している	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	○	設立段階から町内会に参加、地域清掃や町内行事に参加し事業所の目的や役割を理解してもらえるようにしている	/	△	/	事業所として町内会に加入し、地域の清掃などに参加協力をしている。コロナの5類移行に伴い、徐々に地域との交流が再開され、秋祭りの際に、提灯行列の受け入れることができるようになっている。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶も交わすこともできている。今後は、利用者と一緒に地域行事に参加したり、ボランティアを受け入れたりするなど、少しずつ以前のような交流が再開されていくことも期待される。
		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)	△	日常的な挨拶は行っている。利用者と一緒に回覧板を持って行ったりしている。コロナ下で中止されていた秋祭りや文化祭などの行事は今年から参加していきたい	/	○	○	
		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。	△	土手を散歩している人などが窓越しに話しかけてくれたり散歩の途中会話や声かけをしてくれる人が増えた	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナの影響もあり遊びにくる人はほとんどいない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	隣近所の人とはゴミ出しの際会話する事が多い。犬の散歩の途中水飲み場として利用する高齢者がいて親しく話す事が多い	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	x	現在外出はあまり行っていない為ボランティアの参加はない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	x	特にない	/	/	/	

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。	○	令和5年度の運営推進会議から対面で会議を開催するようになった。感染状況を見ながら参加メンバーを決めている	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、コロナの5類移行に伴い、令和5年5月から集合形式で会議が開催できるようになっている。会議には、全ての家族に開催案内を送付し、なるべく多くの家族に参加してもらえるよう努めている。会議に参加できなかった家族には、会議資料や会議録を送付し、内容を共有している。会議の中では、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の報告などを行うほか、参加メンバーと意見交換をしている。
		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。	○	自己評価・外部評価の内容、目標達成計画書の内容については報告している。参下出来なかった利用者家族にはコピーした物をお渡ししている	/	○	○	
		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。	△	日程に関しては其々希望時間が違うため調整が難しい遅い時間になると利用者の参加が難しい。引き続き努力していきたい	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	職員全員で考えた理念を各ホールと玄関に掲げ共通認識を持つことが出来ている。理念を念頭にケアプランを作成する事で日常的に理念に基づいた介護が実践出来るように努めている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関入り口に掲示、家族には入居時に説明している	○	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員の力量を把握しその力量に合った研修があれば受講できるよう紹介や調整を行っている	/	/	/	毎月、代表者は事業所を来訪し、職員に声をかけ、困りごとを聞いたり、励ましの声かけをしたりするなど、風通しの良い雰囲気づくりや職員のモチベーションの向上に繋げている。また、ハラスメントの相談窓口でもある法人本部の部長は、毎週来訪があり、意見を伝えやすく、必要に応じて、相談に応じてくれるようになっている。職員の聞き取りから、「代表者や部長が自分たちを気にかけてくれ、管理者も話をしっかり聞いてくれるため、安心して働くことができる」などの意見を聞くことができた。さらに、法人として、働きやすい職場環境づくりのために、勤続年数に応じた表彰制度を設けている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	希望の研修があれば紹介し受講できるよう勤務の調整を行っている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来る範囲で対応している	/	/	/	
		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)	○	グループホーム交流会や他グループホームとのひ勉強家は引き続き行っているが回数は少ない	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	出来る範囲で取り組んでいる	○	○	○	
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。	◎	高齢者虐待防止法について研修などで勉強している。何が虐待に当たるのか、虐待の種類なども勉強し不適切なケアについても職員会で話し合っている	/	/	◎	身体拘束や虐待防止の内部研修で学び、職員は理解をしている。管理者は、「利用者を理解して、尊厳をもって接することが大切である」と考え、利用者の身体に傷やあざがないかなどのチェックリストの作成を検討している。また、利用者の呼称は、基本的に名字にさん付けをして呼ぶことが多いが、利用者が希望する場合には、家族の了承を得た上で、名前にさん付けや好みの呼び名で呼ぶこともある。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	気になった事はその都度話し合っている。またミーティングや職員会、カンファレンスで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。	○	日々注意を払い点検している。状況によっては個人面談を行いストレスを取り除くよう努めている	/	/	/	
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。	○	身体拘束しないケアについて周知している。また日々話し合いを行い勉強会も行っている	/	/	/	
		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。	◎	定期的に話し合う機会を作っている。またそれに繋がるかもしれない事例に関してはその都度全員で話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族から要望があった場合、考えられる弊害を説明、事業所の取り組みについて説明している。それに代わる対策を提案したり話し合いを重ねる事で家族の理解を得るよう努めている	/	/	/	

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
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。	◎	制度について学習し理解している。また後見人制度を利用している利用者もいる	/	/	/	
		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。	◎	現在後見人になってもらっている司法書士の方と連携をとり相談出来る体制を作っている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し各フロアに置き周知している	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練は定期的に行っているが実際には慌ててしまい上手く出来ない場合がある	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故が起きた場合は事故報告書を作成、事故を防ぐ対策を皆で話し合っている。ヒヤリハットも事故が起きる要因を見つける物とし皆で周知している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	転倒リスクが一番多くそれを防ぐために検討し事故を防ぐよう努めている	/	/	/	
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。	◎	苦情対策マニュアルを作成、職員は手順や対応方法について検討している	/	/	/	
		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速やかに報告し、手順にしたがって対応するように体制を整えている	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対して速やかに対応策を検討、回答するとともにサービス改善の経過や結果について納得が得られるよう話し合う体制を整えている	/	/	/	
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)	◎	日頃の会話で出た意見から要望などを把握するように努めている。また個別に話し合いが必要であれば時間を設けている	◎	/	◎	玄関に意見箱を設置し、意見や苦情を聞き取れるようにしているが、これまでに苦情などが寄せられていない状況となっている。日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。来訪時や定期的な電話連絡等を活用して、家族と十分に意見交換が行え、気軽に意見や要望を伝えてもらうことができている。また、年2回職員との個別面談を行い、意見や提案等を聞くほか、必要に応じて、個室でゆっくりと管理者は職員から話を聞くことができている。
		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。	◎	ホーム玄関に意見箱を設置し苦情や要望を言えるようにしている	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくらせている。	○	現場に足を運び職員の意見や要望・提案を聞くようにしている	/	/	/	
		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。	○	個人面談などの時間を作り職員の意見や提案を聞くようにしている。面談以外でもゆっくり会話する時間を作り会話の中から本人の考えや思いを把握、利用者本位の支援に繋がるよう努めている	/	/	○	
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。	○	サービス評価をする事でよりよい支援を行う事が出来ると確信し自己評価に取り組んでいる	/	/	/	運営推進会議の中で、外部評価結果や目標達成計画等を報告している。また、目標達成計画に対する取り組み状況を確認してもらうため、モニターの依頼を行い、意見をもらうことができている。会議の中で、目標達成計画の取り組み状況などを報告しているものの、会議の書面開催が続き、地域アンケート結果から、事業所のサービス評価への取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後一層周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	課題を明らかにする事で職員の意識を高めたり課題にそった学習計画を立て職員の知識や技術の向上を図る取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で目標達成計画を報告。それに対しての取り組みの結果を随時報告している助言を頂くとともに取り組みのモニターをお願いしている	○	×	○	
		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。	○	運営推進会議で取り組みの成果を報告。助言や取り組み内容の検討を行い成果を確認している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	様々な災害を想定したマニュアルを作成しており職員は周知している	/	/	/	毎月、職員会議の後に、川の氾濫や夜間などを想定し、利用者に参加してもらいながら避難訓練を実施している。事業所では、様々な災害の種類に応じたマニュアルを整備している。また、火災が発生した際に、近隣住民に協力を呼びかけるようになっているが、協力までには難しい状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害の備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施して意見をもらったり、会議の参加メンバーと災害発生時の協力体制を話し合ったり、玄関スペースなどに、訓練の様子の写真を掲載するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	毎月職員会の日、様々な時間帯や状況を想定した訓練を実施している	/	/	/	
		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。	◎	消火設備は年2回点検を行っている。非常用食料や備品なども定期的に点検をしている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	他事業所などと協力・支援体制は確保出来ていない。火災の場合は隣近所の協力をもらえるようお願い出来ている	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	共同訓練などへの参加は出来ていない。今後地域のネットワーク作りに参加できる機会があれば積極的に参加していきたい	/	/	/	
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)	×	外部との取り組みは現在行っていない	/	/	/	事業所に相談が寄せられることが少ないが、近隣住民から高齢の家族の相談を受けたことがあり、管理者等は快く対応をしている。以前は、高校の実習生の受け入れに協力することができていたが、現在は感染対策のために休止をしている。また、地域包括支援センターや他の事業所と協働して、認知症カフェの開催に協力するなど、地域活動や関係機関との連携が図れるよう努めている。
		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。	○	地域に高齢者本人や家族から相談を時々受ける事がある	/	×	△	
		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)	×	事業所の解放は行っていない	/	/	/	
		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。	×	現在は行っていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センターや医療など他業種の関係機関他グループホームと協働しながら認知症カフェに参加している	/	/	○	