

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 9 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3871000174
事業所名 (ユニット名)	グループホーム伊予の郷 1階
記入者(管理者) 氏名	田村 圭介
自己評価作成日	令和 4 年 8 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1、利用者の生活を大切に 2、常に相手の立場に立って行動する 3、人生の先輩としてお年寄りを敬う</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>○本人の言葉や行動等、記録はしているが、職員がどう対応したかまでの記録がきちんとできていなかった。話し合いは随時行っているが、職員の気づきやアイデアの記録ができていなかった。 ○消防訓練は随時行い、報告はしているが、新型コロナウイルス流行の為、運営推進会議もきちんとできていなかった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から20年以上が経過した事業所は、市郊外の高台に立地し、道を挟んだ場所には、母体の病院や老人保健施設等が併設されている。事業所の窓からは、松山平野や松山城などを一望できるとともに、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。また、開設から管理者の交代も少なく、病院や老人保健施設等と医療連携体制を整えられ、利用者の急変時や看取り介護時には、利用者や家族、職員には安心感があるほか、十分にケア方針を職員間で共有して、相互に協力をしながら、利用者の立場に立ったサービス提供をすることができている。さらに、理学療法士や作業療法士、言語聴覚士等の専門職との連携を図りながら、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、法人・事業所として、外出や面会などの制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、ドライブや散歩をしたり、窓越しの面会などに対応するとともに、感染対策で対応できないことの代替案を模索しながら、利用者に穏やかな楽しみのある生活が送れるよう支援している。</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。	○	本人の希望を聞いてできるだけ、本人の希望に沿ったケアをしている	○	/	○	常に相手の立場に立ち行動する」という理念のもと、日々の生活や会話の中で、職員は利用者から希望や意向を把握するよう努めている。また、入居時に、職員は利用者や家族から、希望や意向などの聞き取るほか、電話連絡時等を活用して、家族から聞き取りをしている。さらに、把握した内容は、アセスメントシートや申し送りノート等に記載して、職員間で情報を共有している。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、対応できないことがあるものの、職員は可能な範囲で、希望や意向に沿ったサービス提供に努めている。
		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。	○	重度な認知症の方は入居者の視点に立ってどう対応するか検討している	/	/	/	
		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。	○	面会の少ない方は電話にて話し情報共有に努めている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	気づきや変わったことがあれば、個人記録に記入し、日誌や申し送りで情報共有している	/	/	/	
		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。	○	お年寄りの声を聞いて相手の立場に立ったケアに努めている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	他の施設から来た時は他施設からの情報、また、入居時にアセスメントシートを渡しており、その情報をもとに職員は情報共有している	/	/	○	入居時に、アセスメントシートの項目を家族に記載してもらうほか、職員は利用者や家族から、記載された生活歴や現状などの確認や聞き取りを行い、追記しながらアセスメントシートを作成している。また、以前利用していた介護サービス事業所等の関係者から聞き取りをするほか、病院からサマリーなどの提供をってもらうこともある。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を知ることあり、アセスメントシート等に追記するとともに、職員間で確認を行いながら、詳細な利用者の情報を共有している。
		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。	○	ケアプランでできること、できないことシートで共有したり、医師、看護師と協力して心身の状態把握に努めている	/	/	/	
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	変わったことがあれば、介護記録、日誌等へ書き、申し送りをして情報共有している	/	/	/	
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。	○	カンファレンスでは常に本人の視点に立って考え、相手の立場に立ったケアを心がけている	/	/	/	◎ 両ユニットともに、事業所の3つの理念に基づき、アセスメント情報等をもとにして、職員間でより良いサービス提供できるように検討を行い、利用者の視点に立ったケアを実践している。また、1階ユニットの利用者は、高齢化や重度化に伴い、意思確認や把握した意向の実施が難しい利用者が増えてきており、理念にある「相手の立場に立った行動」などの支援が難しくなっている。
		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。	○	カンファレンスで課題を職員が共有し、どうケアするか検討している	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の立場に立って考え、ケアプランに反映している	/	/	/	事前に、職員が利用者から意見を聞くほか、家族の来訪時等を活用して、意見や意向の聞き取りをしている。また、来訪時や住診時を活用して、母体病院等の医師や歯科医、看護師、理学療法士等の指示や意見を聞いている。さらに、担当職員がアセスメント情報や出された意見、リハビリ評価表等をもとに、介護計画の立案を作成するとともに、カンファレンスで話し合い、計画作成担当者等が確認の上で、介護計画を作成している。加えて、利用者や家族、医療関係者の意見を反映するとともに、利用者の立場に立って考えた計画づくりに努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	面会時、家族に状態を話したり、家族からの希望を踏まえてケアプラン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。	○	入居前に家族様から過去の生活の状態を聞いてできるだけその人らしい生活ができるよう支援している	/	/	/	
		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。	△	病院の受診等、協力してくれる家族様が多いが、コロナの為地域の方と交流ができていない	/	/	/	

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
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。	○	日々の申し送りや定期的なカンファレンスで情報共有している	/	/	◎	ユニットごとに、カンファレンスの中で計画内容の話し合いをしているほか、全ての利用者の介護計画やケア目標等が分かりやすい一覧表に取りまとめて、職員は共有することができている。また、前回の目標達成計画に取り上げて、個人観察記録等の記録の充実のほか、職員の気づきやアイデアなどが記載できるよう努めている。さらに、計画に沿ったサービスの実施状況が分かりやすいように、番号を記載するとともに、実施状況を記録に残すことができている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	個人観察記録に日々のケアが実践できたか記入している。またその記録をもとに定期的なカンファレンスやミニカンファレンスをして支援している	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3ヶ月に1回または状態変化に伴ってカンファレンスをしている	/	/	○	3か月に1回、事業所では介護計画の見直しをするともに、家族に送付して内容を確認してもらい、同意を得ている。また、担当職員を中心に、1か月ごとに経過表を作成して、利用者一人ひとりの現状を確認するとともに、実施するカンファレンス等を活用して、3か月に1回実施するモニタリングで評価をしている。さらに、急な変化が見られた場合には、道を挟んだ場所にある母体病院の医師や関係者の意見を踏まえながら、ミニカンファレンスを実施して話し合うなど、新たな介護計画を立てる体制づくりができている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のカンファレンス時に行っている	/	/	○	
		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。	○	状態が変化した場合は新たに計画作成し家族または関係者に連絡している	/	/	○	
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。	○	定期的に月1回行っているが、必要であればその都度、開催している	/	/	◎	毎月実施するカンファレンスを活用して、利用者一人ひとりの状況確認や情報共有をするとともに、必要に応じて、計画の見直しなどの検討をしている。また、緊急案件や利用者の状態が変化した場合には、随時ミニカンファレンスを実施し、職員間で話し合いをしている。また、会議に参加できない職員には、事前にカンファメモに記載してもらい意見を聞くなど、全ての職員の意見が反映された会議開催となるよう工夫しているほか、後日カンファ記録を確認してもらうとともに、管理者等から重要事項を口頭で伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議では意見が言えるように一人一人に声をかけている	/	/	◎	
		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。	○	朝に会議をすることにより、夜勤明けの職員も参加することで、できるだけ多く職員が参加するようにしている。参加できない職員は会議の内容を記録し伝えている	/	/	○	
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)	○	日誌や連絡ノートを見て情報共有している	◎	/	○	日誌や申し送りノートを活用して、日々の申し送りを実施している。また、出勤時等に、職員は日誌や申し送りノート等を確認するとともに、確認後にはサインを残し、確実な情報伝達に繋げている。さらに、管理者は、口頭だけの申し送りを行わないように、常に職員へ指導をしている。
(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。	○	利用者一人一人のケアが実践できるように努めている	/	/	/	食べたいリクエストメニューやレクリエーションへの参加の有無など、日常生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、選択や自己決定ができるよう支援している。2階ユニットは、比較的元気な利用者が多いため、自己決定した様々な活動や場面において、笑顔が見られることが多い。また、1階ユニットは、重度の利用者が多く、体調に合わせた活動となるために、職員は生き生きとした言動を引き出すことが難しいものの、職員間でアイデアを出し合いながら、利用者ができる範囲でのより良い対応に努めている。さらに、訪問調査日には、職員が笑顔で利用者へ話しかけながら、レクリエーションが進んで行う利用者の様子を見ることができた。
		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)	○	できるだけ利用者が言ってきた思いが叶うよう努めている	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	○	入居者の個々の状態を把握した上で入居者の生活のペースに合わせたケアをしている	/	/	◎	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	その人の生活層を把握した上で利用者一人一人の生活を大切にしている	/	/	◎	
		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。	○	その人の日々の状態やジェスチャー等、観察し対応するようにしている	/	/	/	
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を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)	○	常に職員はホームの運営理念を基本にケアするよう努めている	○	○	○	職員は、勉強会等で人権や尊厳などを学び、理念に沿った「人生の先輩としてお年寄りを敬う」ことを心がけた支援を行うとともに、居室等をプライバシーのある空間と認識した対応をすることができている。中には、重度の難聴の利用者に対して、つい職員が大きな声を発してしまうことがあるものの、他の利用者には、さりげない声かけをすることができている。また、居室に利用者が入室の際には、入室時に職員はノックや声かけをするともに、不在時にも、事前に声かけをして、入室する理由を伝えて了承を得た上で、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。	○	本人ができる方は見守りし、その人に合わせた声かけ介助を行っている	/	/	/	
		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。	○	入室時には声かけノックしている	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報については理解し、外部にもらさないようにしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	食器拭きや洗濯たみ等、何かしてもらった時はありがとうと感謝し良い関係を築くことができている	/	/	/	2階ユニットには、会話や手伝いのできる利用者が多く、一緒に助け合いながら、利用者同士で、洗濯物たみや食器拭きなどを行う場面も見られる。また、利用者に家事などの役割を担ってもらった場合には、職員から感謝の言葉を伝えられている。さらに、1階ユニットを含めて、職員が利用者同士の関係づくりなどを取り持ち、孤立しないように結びつきを意識した支援にも努めている。加えて、利用者同士の関係性も把握して、言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るとともに、他の場所へ移動してもらい、意見を聞くなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	共同生活することで、物を持って行ってあげたり、助け合う関係が築けている	/	/	/	
		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)。	○	レクリエーションや職員が間に入り、声かけて、いい関係が築けるよう支援している。席は利用者の状況や相性に応じて対応している	/	/	○	
		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。	○	トラブルの際は職員が間に入り、治めたり話題を変える等、対応している	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居前のケアマネからの情報や家族様へのアセスメント用紙から情報を得ている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナで外出できず、知人や場所との関係を保つことが難しくなってきた	/	/	/	
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)	△	重度な入居者の方が多い為、外出することはほとんどできていないが、コロナの為、外気浴、散歩等、できることをしている。でかけられる人はドライブ等行かれている	○	○	○	コロナ禍以前は、季節の花を見に行ったり、買い物支援や外食などに出かけたりすることができていたものの、コロナ禍において、外出できる機会が減少している。感染状況を見計らいながら、入手の多い場所を避けてドライブに出かけたり、日常的に、玄関前にある広い駐車場等で活用して、散歩をしたり、ベンチに座って会話をしながら外気浴をするなど、職員は利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者が増えてきているものの、体調面を観察しながら、ベランダや屋外に出て外気浴をしたり、車いすで同様に散歩したりすることができている。さらに、コロナ禍以前から、ベランダを活用して食事を摂ったり、行事を実施したりすることもできていた。管理者は、買い物支援や外食ができないことを残念に思っている。
		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。	×	外出時は職員のみで行っている	/	/	/	
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。	○	一人一人の状態はカンファレンスや申し送り等で情報共有しており、ケアプランをもとにケアをしている	/	/	/	定期的に、事業所には母体病院の理学療法士や作業療法士、言語聴覚士の来訪があり、利用者一人ひとりの言語や作業などの心身機能の評価を行うとともに、情報を参考にしながら、体操や歩行訓練、家事などの生活リハビリを取り入れて、心身機能の維持に努めている。中には、個別のリハビリ計画等を作成して、屋内でできる運動や散歩などに取り組んでいる利用者もいる。また、入居時等に、事業所では独自のシートを活用して、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握して、利用者自身にできることをしてもらい、職員は見守りやできない部分の介助に努めている。
		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。	○	看護師や理学療法士と連携をとりながらケアをしている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	ADLが低下しないよう、一人一人できることを提供し、理学療法士と連携しながら維持に努めている	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	一人一人の生活感、習慣は入居前の情報で把握している、家事、手伝い等、楽しみや役割ができるよう支援している	/	/	/	洗濯物たみや食器拭きなどを手伝ってもらった場合には、職員は利用者から感謝の言葉を伝えるとともに、利用者自身のやりがいにも繋がっている。中には、進んで家事などを手伝ってくれる利用者もいる。また、日々の会話の中で、職員は利用者が以前得意だったことや好きな会話を引き出ししながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	ホーム内では日々のレクリエーションやまた行事もあり、楽しんでいるが、外ではコロナの為、活動はあまりできなかった	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	○	自分で服を選べる方は自分でして頂くが、できない方はその人の好みを把握しているので声をかけて服を着用している				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、職員は利用者を傷つけないように、さりげなくフォローをしている。また、重度の利用者にも、起床時に、顔や髪型などの整容を整えたり、日中に季節感のある服に着替えをしてもらったりするなど、意見や要望を取り入れながら、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	自己主張ができない方は本人の意思にまかせて、できない方は季節や状況に合わせて支援している				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している	○	普段から本人の好みを把握しているので声かけし支援している				
		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むよう支援している。	△	外出はあまりできなかったが本人の希望をとり入れた服装にしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	本人が傷つけないよう声かけし着衣や食べこぼし等、さりげなく対応している			○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナの為、本人の望む理容はあまりできていない				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	定期的に訪問理容の方が来られて支援している			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	できるだけ手作りの食事を提供しておいしいと喜んでもらえるよう努めている				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	コロナの為、一緒に買い物には行けていないが、調理、後片付け等、しているが、一部の入居者に限られている			○	旬の食材を取り入れながら、1週間交代で職員が献立を作成するとともに、配膳や後片付けなどのできることを手伝ってもらいながら、調理をしている。誕生日には、利用者のリクエストメニューを導入して、さしみや肉などの食べたい物を提供するとともに、季節に応じて、夏野菜カレーやきのこごはん、さんま、ブリなどが食卓にのぼり、利用者に喜ばれている。食器類は、利用者が使い慣れた物の持ち込み、使用することもできる。各ユニットのキッチンで調理して、コロナ禍の感染対策で、食事の際に利用者と一緒に食事をしていないものの、距離をおいて、同じ食事を摂るとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、キッチンには共有部分とともにオープンスペースになっているため、匂いや音で、利用者は「今日は何」と職員に聞くなどの会話が開かれるほか、重度の利用者の好みを把握して、できるだけ好きなメニューを提供しながら、少しでも、楽しみのある食事が摂れるよう工夫している。さらに、献立は大きな偏りがないように、管理栄養士の資格を持つ職員に意見をもらいながら職員間で検討をしている。加えて、料理の苦手な職員も、事前に得意な職員に教わりながら交代で調理するとともに、加工食品を極力使用しない工夫をしている。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できることを提供することで残存機能をいかし、活気がいサービスが提供できるよう支援している				
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前に好きな物、嫌いな物、アレルギー等、家族やケアマネから聞いて把握している				
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節の食材を取り入れることで季節感を感じて頂くように提供している			◎	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしい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)	○	入居者に合わせて食べやすいように食欲がでるように盛り付け等、工夫して提供している				
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	希望者は個人の箸や湯飲み等使用し、本人の状態に合わせた茶碗等使用している			◎	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナの為、感染予防として利用者とは別で食べているが見守り、声かけは行い、安心して食べて頂くようにしている			○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	入居者がいるホールから食堂は近い為、調理の音やにおいは常に感じる事ができ、食事を楽しみにしている入居者の方は多い		○	○	
		i	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食べる量や水分摂取量等、個々に合わせて状態を把握して提供している				
		j	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。	○	個々に合わせて一口大やキザミ、ブレンダー等、食べやすいように提供している				
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	交代で職員がメニュー表を作成している。グループ内には栄養士もいるので相談している			○	
		l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	ハイター消毒を行っている。食材の期限等に注意している				
		m							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。						事業所には、週1回訪問歯科診療の来訪があり、職員は報告を受けて口腔内の状況を把握するとともに、口腔ケア方法などの指導をしてもらうことができている。また、毎食後や就寝前に、職員は声をかけ、居室にある洗面台で利用者が歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施するとともに、状態に応じて、見守りやフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	歯科医師により指導を受け、実施している			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医師の方から、口腔機能に関して助言を頂いており、職員はその助言をもとにケアをしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	手入れの際は立ち会って支援している				
		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、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、声かけ、介助により、口腔の清潔を保つようにしている。必要時は歯科受診をしている			○	
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。	○	個々の排泄パターンを把握し、その人に合わせてトイレ誘導している				事業所では、日中に利用者がトイレで排泄できるよう支援しており、重度な利用者にも、職員は2人体制で介助を行い、できる限り安全な排泄支援をすることができている。また、職員が夜間に1人でトイレ誘導などの介助を行えない場合には、おむつを使用した対応となっている。さらに、利用者の排泄状況に応じて、月1回実施するカンファレンスを活用して、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合い、家族に相談した上で使用している。中には、パッドなどの使用の工夫や、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、日中に布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。加えて、水分や牛乳などの摂取、体操などを取り入れて、職員は可能な限り利用者が自然な排便ができるよう支援している。
		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。	○	病院看護師と連携がとれており、職員はほぼ理解している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	職員は入居者の排泄パターンを把握した上で個々に合わせて介助している				
		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。	○	できるだけトイレ誘導をし、排尿、排便するよう支援している必要に応じて見直しもしている			◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事内容や水分摂取に注意して自然に排泄できるように取り組んでいる				
		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。	○	個々の排泄パターンを把握し動作をみ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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人または家族に同意を得て適切に使用している				
		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。	○	日中、夜間のその人の状態に合わせて使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	声かけて体操をしたり、廊下、外を歩いたり、乳製品等、摂取するようになっている				
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)。	△	利用者の希望に応じてはできていないが、体調に応じて支援している			◎	事業所では、人員配置などの都合で、安全な入浴を支援するために、曜日や時間帯を決めざるを得ない状況となっているものの、利用者が3日に1回入浴できるよう支援している。また、各ユニットにある浴槽は家庭浴槽のため、重度の利用者にはシャワー浴の対応となっている。今後は、人員の配置増に対応するなど、希望する入浴の曜日や時間帯、回数に対応できることを期待したい。さらに、湯の温度や湯船に浸かる長さなどには、利用者の体調を見ながら、職員は可能な範囲で対応をしている。
		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。	○	できるだけ個々の状態に合わせてゆっくり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。	○	本人の残存機能をいかしながら、できるところは自分で頂きながら入浴できるよう支援している				
		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。	○	入居者のペースに合わせて声かけ誘導して入浴できるよう支援している				
		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。	○	入浴前にバイタル測定し、入浴時に全身状態の確認、入浴後も入居者の体調確認をしている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	毎日の夜勤の観察により、個々の睡眠パターンは把握している	/	/	/	事業所として、利用者が安易に服薬に頼ることなく、日中の活動を見直したり、日中の昼寝や休憩を取り入れたりするなどの工夫を行い、職員は利用者一人ひとりの状態を観察しながら、夜間に良眠できるよう支援している。中には、入居前から眠剤などの服薬を継続している利用者もいるものの、職員は医師に睡眠状況を報告しながら、夜間の良眠状態が続いていることもあり、服薬の量を減らすことのできた利用者もいる。また、不安などから、夜間に不眠が続く利用者には、体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がるケースがあるものの、ほとんどの利用者は、現在夜間に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。	○	昼夜逆転がある入居者に関しては生活のリズムを整える為にレクリエーションや運動、家事手伝い等、できることを提供して取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	医師や看護師と連携を取りながら、その人らしい生活ができるよう支援している	/	/	○	
		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。	○	その人に合わせた時間で休息をとっている	/	/	/	
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。	○	本人が電話できる人は電話したり、またオンラインを使用して支援をしている	/	/	/	
		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。	○	電話でお話したい方は電話をかけお話しできるよう支援している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人の訴えがあれば電話できるようにしている	/	/	/	
		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。	○	本人に読み聞かせたり、手の届くところにおいている。電話でも近況報告している	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	入居時に家族様に電話をかけることについての理解、また家族様からも時折、連絡して頂くよう、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。	○	その人らしい生活を過ごして頂くことが大事なので理解している	/	/	/	
		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。	△	地域との協力はあまりできていないが、本人が買い物に行きたい時は行けるよう支援している	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族様と相談しながら、本人の希望に沿えるよう支援している	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人が管理できる方は自分で持っておられるが、できない方は家族様又は本人と話し合い職員の方で管理している	/	/	/	
		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)。	○	家族様には定期的に出納帳のコピーを送って理解して頂いている	/	/	/	
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。	○	できるだけ家族様や本人の希望に沿ってサービスが提供できるよう支援している	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には面会や外出などの制限が設けられており、外出や買い物などの要望に応えられない場合があるものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、応えられない要望にも、可能な限り、職員間で前向きに検討している。さらに、以前から読んでいた新聞の定期購読や、個別に外部の訪問マッサージの受け入れなどの対応もしている。
(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。	△	玄関には花を置いて明るい感じのようにしているが、コロナの為、あまり人も来ていない	◎	◎	○	玄関前には、テーブルやベンチが設置され、利用者は座って会話をしながら休憩をしたり、外気浴をしたりできるようになっている。また、事業所では、花壇に木々やプランター等に花を植えるなど、地域住民に親しみやすい雰囲気づくりをしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	○	当ホームはできるだけ家と変わらないような環境を提供する為に家からタンス、ペット、化粧台、家族写真等、持って来てもらっている。季節を感じる掲示物を掲示している	◎	◎	◎	<p>行事の写真等を掲示している廊下は広く、移動しやすい動線が確保されているほか、所々にソファを置き、歩行途中に利用者がひと休みをしたり、利用者同士がゆったりとくつろいだりできるようにしている。また、共用空間にある窓から明るい採光が入るほか、ベランダで食事や行事を楽しむとともに、置かれたプランター等で旬の野菜づくりをしている。また、窓からは、松山平野や松山城などを一望できるとともに、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。さらに、共用空間は、毎日掃除や消毒、換気も行われ、不快な音や臭いは感じられず、快適な空間となっている。</p>	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日、掃除、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。	○	ぬり絵やカレンダーを一緒にに行い、居室に掲示し季節感を感じている					○
		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。	○	席の配慮をすることで気の合う人同士でお話したり、所々にソファもおり、ゆっくり過ごせるようにしている					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を持って来られていいことを伝えており、タンス、写真等、飾り物を持って来られている	○		○	居室には、ベッドや洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、事業所として、居室に極力家具を据え置かず、入居時に使い慣れた物を持ち込んでもらっている。さらに、家族の写真やイラストなどの好みの物を飾るなど、職員は思い思いの空間づくりを支援している。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	建物内部はバリアフリーになっており、手すりも設置している。トイレ、自室等、名前を書いて分かりやすいようにしている			◎	<p>広い廊下には、車いすの利用者等の動線が確保されているほか、所々にソファが設置され、歩行途中に休憩できるようにしている。また、トイレや居室の入り口などに、大きな表示や飾り付けをするなどの様々な表現方法で、利用者が認識しやすいよう工夫されている。さらに、机や棚などに、利用者が手に取れるように、新聞やお手玉などを置いている。</p>	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や雑誌等、いつでも誰でも読めるようにおいている					
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ること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)	◎	玄関は施錠せず、自由に入出入りができるようにしている。人の出入り口はチャイム等で分かるようにしている	◎	◎	◎	<p>職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に、玄関の施錠はしていない。また、夜間のみ防犯等のため、玄関の施錠をしている。さらに、事業所では利用者の行動制限はしておらず、職員同士で相互の協力をしながら見守り支援をしている。加えて、2階の入り口にはセンサーが設置されているものの、屋外での方が一の利用者の事故予防の措置として使用している。</p>	
		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。	○	家族様には入居時に施錠することの入居者への精神的負担は大きいことを説明している					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	ケアマネや家族様、病院の紹介状により、把握している				<p>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。</p>	
		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。	○	常に入居者と関わっており、異常の早期発見に努めている。何か変わったことがあれば記録をしている					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	24時間病院と連携はとれており、随時対応している					
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。	○	母体が病院ではあるが、できるだけ、本人、家族様の希望に沿うようにしている	◎			<p>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。</p>	
		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。	○	他の病院受診する時はこちらの紹介状を渡して、連携がとれるようにしている					
		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。	○	病院へ受診に行かれた時はその都度、家族様へ状況を説明し理解して頂いている					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時はサマリーを書いて情報提供している				
		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。	○	病院へ入院した時は地域医療連携室と話しをして情報交換している				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	週に1回、外来看護師と月に1回の往診、変わったことがある時はその都度連絡し、指示をもらっている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	病院と連携がとれており、24時間いつでも相談できる体制は整っている				
		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。	◎	定期的に先生や看護師がきており、適切に対応できている。異常がある時は病院受診、入院もできる				
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。	○	薬剤師と連携がとれており、分からないことは聞いて理解している、薬、変更後の本人の状態は連絡し、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。	○	薬を服用する前に職員は名前をみて確認して服用している				
		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。	○	常に本人の状態を確認し、何か変わったことがあれば、病院看護師に連絡し、指示をもらっている				
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。	○	入居時に先生からの説明があるのとその状態になった時に改めて説明をしている				事業所には、「看とりに関する指針」があるほか、「具体的な看取りケアの実施とその内容」が整備され、入居時に利用者や家族に、対応できることなどを説明している。また、状態の変化が見られた場合には、利用者や家族に希望や意向を確認するとともに、医師の説明を仰ぎながら、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、母体病院と24時間体制で医師や看護師等と連携を図ることができており、重度化や急変時にも、利用者や家族、職員は安心感がある。重度化した場合には、母体の病院や老人保健施設へ転院を希望する利用者も多い。加えて、事業所での看取り介護を希望する場合には、家族や母体病院等と連携を図りながら、自然な形で最期の看取り支援を、職員も不安なく対応することができている。
		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。	○	医師や看護師、職員と話し合いを持ち情報共有している	○		○	
		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の見極めを行っている。	○	終末期についてはその都度、話し合いをして対応している				
		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。	○	重度化や終末期について家族、医師、看護師、職員とよく話し合い理解して頂いている				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	○	母体が病院であり、先生や看護師は普段から来ており、状態は把握できているので連携はとれている				
		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)	○	コロナで面会は少なくなってきたが、面会時や電話した時に話しをしている				
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。	○	感染症マニュアルがあり、定期的ではないが、勉強会等している。母体が病院でもあるので、病院から学ぶことはある				
		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。	○	感染症マニュアルはあり、定期的な訓練はしていないが、母体の病院の指示、指導のもと感染症対策に努めている				
		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。	○	母体が病院であるので、最新の情報は病院より、情報を入手している				
		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。	○	職員は手洗いやうがいは徹底している。玄関先には体温計と消毒液を置いており、感染予防に努めている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	職員も家族のような感じで接しており、共に共感することでいいケアができるよう努めている				コロナ禍以前は、年2回家族会と称して、多くの家族が参加した食事会を実施したり、納涼祭などの行事には、家族の参加協力を呼びかけて実施したりすることができていたものの、現在は開催を自粛している。また、コロナ禍において、面会制限が設けられており、家族の来訪する機会は減少しているものの、感染状況を見計らいながら密接の面会に対応するほか、SNS機能を活用したオンライン面会にも対応している。また、年4回事業所通信を送付するほか、電話連絡時を活用して、職員は家族から積極的に意見を聞くとともに、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所通信等を活用して、家族に事業所での行事や出来事などを伝えることができているものの、コロナ禍において、家族会が開催されていないことや、家族の来訪する機会が減っていることもあり、職員の入退職などの運営上の事柄までは伝えることができておらず、利用者家族等アンケート結果から、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は、事業所通信等を活用して、職員の入退職や異動、運営上の事柄などを掲載したり、ほとんど入退職ない場合には、年度終わりに報告したりするなど、周知方法や訪問以外で運営へ参加する方法など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)	△	コロナの為、そういった活動がほとんどできていない	○		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時には最近の状況を報告している。また月1回お便りを出しているため、その時に1ヶ月の状態を報告している	◎		◎	
		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)	○	本人の現状を常に職員と家族間で共有して対応している				
		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)	○	毎月のお便りや面会時に報告している	×		△	
		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。	○	転倒のリスクが予想される時は家族に報告し相談、対応している				
		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)	△	コロナで感染予防の為、家族との面会はあまりできていないが、職員から近況報告を行い、情報の共有に努めている			△	
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)	◎	入居時や退去時の書類を見て頂き、説明して理解して頂いている				
		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。	◎	病院で長期入院などは話し合いを重ね、主治医を交えてカンファレンスを行い、納得してもらったうえで退去されている。受け入れ先にもサマリーなどの情報を渡し、連携をとっている				
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	設立段階の時ははっきりと分からないが、地域の方が入居されているので、長年の間に理解して下さる方も多い		◎		
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	町内会、地域への活動にはあまり参加できていないが、地域の方から野菜や米を購入したり、関わりを多く持つようになっている。コロナの為、地域の方を招いての交流はできていない		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	コロナの為、地域の方との関わりがあまりできていない				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域の方との交流はあまりできていないが、時折、野菜を持ってきてくれたりしている				
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	外で会うと挨拶はしているが、日中あまり会うことがない				
		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)	×	コロナの為、ボランティアの方等の支援ができていない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナの為、一部のところには行っているが、活動はあまりできていない				

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、地域の人の参加がある。	×	ここ2年程はコロナの為、会議は行えず、家族や地域との交流はできていない	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は、書面で近況などを報告する会議となっており、集合形式の会議開催は実施されていない。また、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画、取組み状況などを会議の中で報告をしている。今後は、事前に送付する会議資料に返信用封筒を同封して、簡単なアンケート形式で意見を募ったり、会議資料を会議メンバーに持参して、意見を聞いたり、出された意見を集約して議事録や次回の会議資料を作成するなどの工夫を行い、書面開催においても、運営に関する意見等がサービスの向上に反映され、有意義な会議となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、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。	△	コロナの為、会議は行っていないので、お便りで報告している	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	コロナの為、会議は行っていない	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	ホームの運営理念は壁に掲載されており、日々理念に基づいて共通認識を持って一貫性のあるサービスが提供できるよう支援している	/	/	/	/
		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。	△	理念を廊下に貼っているが、利用者や地域の方は知らないかもしれない、ホームページには載せている	△	○	/	
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。	○	法人内でも研修会があったり、伊予の郷でも勉強会を行っている	/	/	/	法人が大きい為、代表者が来訪することはほとんどないものの、道を挟んだ場所にある老人保健施設の施設長が、事業所の統括も兼ねており、来訪時には、利用者や職員の意見を聞いている。また、管理者は、職員から困りごとあれば話しを聞いたり、相談に応じたりするとともに、年2回個別面談を行い、職員の意見を聞くことができる。職員は管理者に話しやすくと感じているほか、職員同士の良好なチームワークも築かれている。さらに、掲示板に研修情報を張り出して、希望があれば参加できる体制づくりができているものの、コロナ禍において、外部研修に参加する職員は激減している。加えて、法人として、福利厚生が充実しているものの、コロナ禍において、交流等が行えない状況となっている。事業所として、職員の希望休を可能な範囲で聞くとともに、有給休暇の取得もでき、働きやすい職場環境の向上に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	OJTは計画しているが、その通りには行っていないが、その都度、勉強会を開催したり、伝達講習をしている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者はよりよい職場環境にする為に、給与や勤務等、改善し、働きやすいように整備している	/	/	/	
		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)	○	地域密着型サービス協会に加入しており、研修会に参加して他の職員と交流したり、情報交換して更に質の高いサービスが提供できるように努めている	/	/	/	
		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。	○	働き方改革で有給を使用したり、職員の事情によっていつでも休めるようにしている	○	◎	○	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	日々の関わりで虐待なのかどうか、その都度話し合いをしている	/	/	○	職員は、入職時等に、虐待防止や不適切なケアの防止などを学んでいる。また、コロナ禍において、職員は外部研修等に参加できる機会が減少しており、直近で虐待防止の勉強会等の実施や研修参加は確認することができなかったため、今後は、定期的に虐待防止などの勉強会のテーマに取り上げて、継続して学ぶ機会や注意喚起が行われることを期待したい。さらに、カンファレンスや日々のケアの中で、大きな声かけや不適切と思われるケアなどが行われないように、職員間で話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	入居者のケアについて何かあれば、その都度話し合いをしている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々、職員には声かけして変化がある時は話しを聞いて対応している	/	/	/	
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。	○	身体拘束についてはマニュアルがあるので、職員は理解している	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	日々の関わりの中で、その都度検討し対応している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	身体拘束についてはリスクがあることを家族には説明し理解して頂いている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	パンフレット等はないが、相談がある時は対応はしていく。成年後見制度については理解していない職員が多いと思うので学んで行かなければいけないと思う				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な時は相談できる体制はできている				
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は作成しているので、職員は理解している				
		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。	○	定期的な訓練をしているのではないが、看護師とは連携がとれているので、その都度聞いて対応している				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット報告書はあまり書いていないが、事故報告書は書いており、事故を未然に防ぐよう努めている				
		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。	○	転倒リスクが高い人等、ケアプランにあげており、事故がおきないように努めている				
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。	△	苦情マニュアルはできていないが、玄関入り口に意見箱を設置し、何か意見、苦情があれば、職員で話し合うようにしている				
		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。	○	重要事項説明書には苦情、相談窓口が記入されており、必要時は市にも相談、報告している				
		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。	○	苦情や相談があった場合、真摯に受け止め、職員間でも話し合い、家族とも話し理解をしてもらえよう心掛けている。無記名ではあるが、意見箱を設け、参考にしている				
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)	△	意見箱を設置してはいる。コロナの為、運営推進会議や家族会等ではいけない、面会時に話しを聞いたりしている	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は意見や要望を聞くよう努めているものの、コロナ禍において、来訪する機会が減少していることもあり、管理者は、「十分に意見が聞けていない」と感じている。また、管理者は、職員から頻りに話しを聞くとともに、年2回個別面談を実施しており、何でも言い合える関係性が築かれている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約時に説明し、重要事項説明書に窓口を記載しているが継続して伝えていない				
		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。	○	時折ではあるが、職員と直接お話しして、意見や要望を聞いている				
		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。	○	夏と冬と面接時に詳しく話しは聞いている。また普段からも声かけて職員一人一人の意見を聴いて対応している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回は自己評価をし、サービス向上に取り組んでいる				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、ユニットごとに管理者等を中心に作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員に周知するとともに、目標達成計画の達成に向けて取り組んでいるものの、コロナ禍において、取り組めていないものもある。さらに、運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画の取組み状況等を参加メンバー等に報告をしている。コロナ禍において、面会制限が設けられ、目標達成状況等のモニター機能の協力を得ることができていないため、コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に説明の上で、モニターの参加協力を呼びかけて、意見をもったり、集合形式の会議開催の機会を活用して、事業所内の行事や利用者の様子を見てもらい、意見交換をしたりするなど、職員間で検討をすることを期待したい。加えて、管理者は、「目標達成計画等の取組み状況を、より深く検証していきたい」と考えている。
		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。	△	目標達成の為に取り組んではいるが、コロナの影響でできていないところもあった				
		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。	△	評価結果は運営推進会議で報告しているが、今後のモニターまではしてもらっていない	○	◎	○	
		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。	×	目標達成計画が達成できるよう、努めているが、取り組みの成果は確認できていない				

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
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)	○	火災、風水害のマニュアルは作成しているが、原子力災害等マニュアルはできていないので作成する必要がある				事業所として、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域住民や家族の協力を得て、合同訓練を実施することもできていたものの、コロナ禍において、外部の協力を得た訓練の開催は自粛をしている。また、道を挟んだ場所にある母体の病院等と、災害発生時の協力・連携体制を図ることができている。コロナ禍の収束後には、地域の防災訓練に参加協力をしたり、地域住民や母体の病院等と協力して、合同訓練を実施したりするなど、運営推進会議を活用して、地域との災害時の連携体制を強化するなど、より災害への備えを充実させることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	火災訓練は昼夜の時間を想定して訓練をしている				
		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。	◎	定期的に消火設備点検は行っている。非常食は同グループ内にあるので、必要時はいつでももらえるようになっている				
		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。	△	他事業所の職員とは普段から話し合う機会が多いが、コロナの為、地域住民や消防署の方とはあまりお話しができていない	△	◎	○	
		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)	×	コロナの影響で地域の方との訓練ができていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	コロナの影響で地域に向けての情報発信や啓発活動ができていない				事業所として、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には、快く対応するとともに、状況に応じて、他の施設や事業所等に繋いでいる。また、看護学生等の実習の受け入れに協力している。さらに、コロナ禍において、研修や会議に参加する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、市内の他のグループホーム等との連携を図ることはできている。
		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。	○	相談にホームへ来られたり、電話等があった時は対応している。グループ内の施設を紹介したりしている			○	
		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)	×	コロナの影響でイベント等そういった活動ができていない				
		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。	○	看護学生の受け入れ、その他研修の受け入れはしている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	コロナの影響で地域活動はあまり参加していないが、市や他のホーム等、情報交換等行い、連携はとれている			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 9 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3871000174
事業所名	グループホーム伊予の郷
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	田村 圭介
自己評価作成日	令和 4 年 8 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1. 利用者の生活を大切にします。 2. 常に相手の立場に立ち行動する。 3. 人生の先輩としてお年寄りを敬う。</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>○個人記録には利用者の言葉や行動を記入し、どう対応したか記入するようにしたが、職員により記録も様々で全員は出来ていなかった。 ○消防訓練は定期的に行っているが、コロナウイルスの流行の為、運営推進会議が開けず、書面での報告となってしまった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から20年以上が経過した事業所は、市郊外の高台に立地し、道を挟んだ場所には、母体の病院や老人保健施設等が併設されている。事業所の窓からは、松山平野や松山城などを一望できるとともに、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。また、開設から管理者の交代も少なく、病院や老人保健施設等と医療連携体制を整えられ、利用者の急変時や看取り介護時には、利用者や家族、職員には安心感があるほか、十分にケア方針を職員間で共有して、相互に協力をしながら、利用者の立場に立ったサービス提供をすることができている。さらに、理学療法士や作業療法士、言語聴覚士等の専門職との連携を図りながら、利用者の心身機能の維持に努めている。加えて、法人・事業所として、外出や面会などの制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、ドライブや散歩をしたり、窓越しの面会などに対応するとともに、感染対策で対応できないことの代替案を模索しながら、利用者に穏やかな楽しみのある生活が送れるよう支援している。</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。	○	コロナ禍の為要望に応える事が難しいが会話の中で要望をくみ取っている	○	/	○	常に相手の立場に立ち行動する」という理念のもと、日々の生活や会話の中で、職員は利用者から希望や意向を把握するよう努めている。また、入居時に、職員は利用者や家族から、希望や意向などの聞き取るほか、電話連絡時等を活用して、家族から聞き取りをしている。さらに、把握した内容は、アセスメントシートや申し送りノート等に記載して、職員間で情報を共有している。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、対応できないことがあるものの、職員は可能な範囲で、希望や意向に沿ったサービス提供に努めている。
		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。	○	家族に情報を聞きバックグラウンドを知りケアしている	/	/	/	
		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。	○	面会制限がある為難しいが電話などで、家族に相談することもある。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人の思いを聞いた時は個人記録に残し、申し送りで引き継ぎ、職員間で話し合い対応している。	/	/	/	
		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。	○	思いを伝えることができる人については可能だが、意思疎通が難しい方は表情で見極めたり家族の考えを聞いたりする。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時の面談時に話しを聞き、家族に生活歴や性格など独自の様式に詳しく書いてもらい把握している。入所後も気になる事があると面会時や電話などで話を聞いている	/	/	○	入居時に、アセスメントシートの項目を家族に記載してもらうほか、職員は利用者や家族から、記載された生活歴や現状などの確認や聞き取りを行い、追記しながらアセスメントシートを作成している。また、以前利用していた介護サービス事業所等の関係者から聞き取りをするほか、病院からサマリーなどの提供をってもらうこともある。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を知ることあり、アセスメントシート等に追記するとともに、職員間で確認を行いながら、詳細な利用者の情報を共有している。
		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。	◎	独自の出来る事できない事シートに記入したり、カンファで話し合ったり、把握している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	個人記録に生活の流れは記録し、変わった出来事や言葉、職員の対応などを書き、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。	◎	家族とも電話で相談し手紙を書いてもらったり、カンファや申し送りで情報交換している。	/	/	◎	両ユニットともに、事業所の3つの理念に基づき、アセスメント情報等をもとにして、職員間でより良いサービス提供できるように検討を行い、利用者の視点に立ったケアを実践している。また、1階ユニットの利用者は、高齢化や重度化に伴い、意思確認や把握した意向の実施が難しい利用者が増えてきており、理念にある「相手の立場に立った行動」などの支援が難しくなっている。
		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。	○	毎月経過表に日々の出来事などをケアプランにもとづき、記入し問題点を考えるようにしている。	/	/	/	
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。	△	意向に沿うように努力しているが、意思疎通の難しい方もあり、介護者の願いのようになっている方もある	/	/	/	事前に、職員が利用者から意見を聞くほか、家族の来訪時等を活用して、意見や意向の聞き取りをしている。また、来訪時や住診時を活用して、母体病院等の医師や歯科医、看護師、理学療法士等の指示や意見を聞いている。さらに、担当職員がアセスメント情報や出された意見、リハビリ評価表等をもとに、介護計画の立案を作成するとともに、カンファレンスで話し合い、計画作成担当者等が確認の上で、介護計画を作成している。加えて、利用者や家族、医療関係者の意見を反映するとともに、利用者の立場に立って考えた計画づくりに努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	毎月のお手紙で家族に様子を報告したり、リハ職員に相談し、本人ができる力を発揮し、本人らしく生活できるよう作成するよう努力している。	/	/	○	
		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。	○	家族からの動画を見て貰ったり、オンラインで声を聴いてもらい発語を促したり声掛けをすることで、刺激になるようなプラン内容を考えている。	/	/	/	
		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。	×	コロナウイルスの影響で面会制限があったり、地域との交流が出来ずプランにも活かしていない。	/	/	/	

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
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。	◎	介護計画や具体的支援を一覧表にし、一目でプラン内容が分かるように、ケアに生かしている。	/	/	/	◎ ユニットごとに、カンファレンスの中で計画内容の話し合いをしているほか、全ての利用者の介護計画やケア目標等が分かりやすい一覧表に取りまとめで、職員は共有することができている。また、前回の目標達成計画に取り上げて、個人観察記録等の記録の充実のほか、職員の気づきやアイデアなどが記載できるよう努めている。さらに、計画に沿ったサービスの実施状況が分かりやすいように、番号を記載するとともに、実施状況を記録に残すことができている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプランに番号を付け、別枠に記入して、分かりやすくし、本人の言葉なども記入し申し送り報告し、ケアに繋げている。	/	/	/	◎
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た見直しを行っている。	○	大きく変化が無い場合は、3か月に一度の見直しをし、変化のある方に関してはカンファを見直しをしている。	/	/	/	○
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月経過表に1か月の様子を記入しており、モニタリングする事で確認できている。	/	/	/	○
		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。	○	病状の悪化や身体の変化で、リハ職員や看護師、医師に相談し介護計画の見直しを行うようにしている。	/	/	/	○
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。	◎	毎月カンファを行い、話し合い、急を要する時はミニカンファを行い、課題解決に努めている。	/	/	/	◎
		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。	○	前回のカンファ記録にもとづき、経過を話し、新しい問題点などないか、問いかけ、担当者を中心に話し合いを進めている。	/	/	/	○
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	△	担当者がある時にカンファを設定しているが、参加できない職員にも意見を聞けるよう事前にカンファメモに意見などを記入してもらい、全員の意見が聞けるように工夫している。カンファ記録は個人記録にも綴るようにしている。	/	/	/	○
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)	◎	個人記録や日誌に記録し、申し送りで伝達するようにし、文字で残す事で全員に伝わるようにしている。	◎	/	/	○
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	意思疎通の可能な方には聞きながらしているが、難しいかたもあり、出来そうな事をプランに入れて試みたりする。現在はコロナ渦で出来る事も制限されている	/	/	/	/
		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)	○	家事やレクリエーションなど、声掛けして本人の意志で動いてもらったり、寝る時間なども本人に聞いていたりして尊重している。	/	/	/	○
		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)	○	起床は電気が付くと起きてくる方もあるが、声掛けで起きる方もある。本人のペースに合わせ声掛けしている。食事時間は体調に合わせて、早くゆっくり運ぶこともあるが、皆と一緒に食べられるよう配慮している。	/	/	/	○
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	話が出る方は会話や行事、レクで楽しめるよう工夫し、少しでも笑ってもらえるよう声掛けしている。	/	/	/	◎
		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ができるよう支援している。	◎	意思疎通が困難でも食べたいと言う仕草などをくみ取ったり、トイレ誘導することで、排泄に成功したり、声掛けしながら生活の支援をしている。	/	/	/	/
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)	△	耳が遠い方などに大きな声で排泄の誘導をしてしまうこともあり、反省することもある。戸を開けて着替えなどをしたり、配慮しているが、見守りの関係で音が聞こえるよう開けて介助することもある。	○	○	○	○
		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。	○	重度の方のトイレ介助は車イスの関係でのれんなどをし、見えないよう工夫している。入浴時もタオルをかけながら、着替えたりと配慮している。	/	/	/	/
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入る時は、何をし入るなどの説明をしたり、ノックや声掛けをし入るようにしている。	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	ホームの新聞なども、入所時に写真を載せても良いか確認したり、職員も入居者の事を外部に話さないようにしている。	/	/	/	/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	食器拭きや洗濯量みをしていたり、感謝の気持ちを言葉にしたり、話しながら家事をすることで、本人の必要性を表現するようにしている。入居者の方もやりがいを感じてくれている。	/	/	/	2階ユニットには、会話や手伝いのできる利用者が多く、一緒に助け合いながら、利用者同士で、洗濯物たたみや食器拭きなどを行う場面も見られる。また、利用者に家事などの役割を担ってもらった場合には、職員から感謝の言葉を伝えられている。さらに、1階ユニットを含めて、職員が利用者同士の関係づくりなどを取り持ち、孤立しないように結びつきを意識した支援にも努めている。加えて、利用者同士の関係性も把握して、言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るとともに、他の場所へ移動してもらい、意見を聞くなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	他者の分まで、食器を片付けてあげたり、お手伝いを一緒にすることで、みんなでする喜びを感じ、職員も促している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	仲の良い方、波長の合う方などを近くの席にしたり、気の合わない方は、視界に入りにくい席にしたり配慮している。役割を持ってもらい、職員が助けてもらっている事を言葉で表したりして、やる気になるよう声掛けしている。	/	/	/	
		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。	◎	トラブルになりそうなのは早めに、違う場所へ誘導したり、時には、説明したりし、職員が間に入り声掛けしている。	/	/	/	
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。	△	入所時に家族や本人からアセスメントしており、本人からも生活の中で会話しながら情報を得ることもある。しかし把握しきれではない。	/	/	/	
		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。	×	コロナの影響もあり、外出もほとんどできず、面会も制限があり、知人や友人と会っていただく事ができていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍で外出は少ないが、ドライブの行事で、馴染みの場所を通ったり、散歩したり外気浴をしたりする機会は作っているが、職員の時間に合わせてもらっている。	○	○	○	コロナ禍以前は、季節の花を見に行ったり、買い物支援や外食などに出かけたりすることができていたものの、コロナ禍において、外出できる機会が減少している。感染状況を見計らいながら、入手の多い場所を避けてドライブに出かけたり、日常的に、玄関前にある広い駐車場等で活用して、散歩をしたり、ベンチに座って会話をしながら外気浴をするなど、職員は利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、重度な利用者が増えてきているものの、体調面を観察しながら、ベランダや屋外に出て外気浴をしたり、車いすで同様に散歩したりすることができている。さらに、コロナ禍以前から、ベランダを活用して食事を摂ったり、行事を実施したりすることもできていた。管理者は、買い物支援や外食ができないことを残念に思っている。
		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。	×	ほとんど外出出来ておらず、必要最小限の通院などを家族にお願いしている。他者との交流はできていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	帰宅願望に対する声掛けは本人が納得できるよう、皆で共有したり、倦怠感からくる不穏には休息を取り入れるなど、一人一人の状態を把握してケアしている。	/	/	/	定期的に、事業所には母体病院の理学療法士や作業療法士、言語聴覚士の来訪があり、利用者一人ひとりの言語や作業などの心身機能の評価を行うとともに、情報を参考にしながら、体操や歩行訓練、家事などの生活リハビリを取り入れて、心身機能の維持に努めている。中には、個別のリハビリ計画等を作成して、屋内でできる運動や散歩などに取り組んでいる利用者もいる。また、入居時等に、事業所では独自のシートを活用して、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握して、利用者自身にできることをしてもらい、職員は見守りやできない部分の介助に努めている。
		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。	◎	症状や特徴に合わせて、歩行介助したりトイレ誘導、トイレ介助したり、遠位見守り、近位見守りで出来ることは奪わず、援助し、本人の食べやすい形態にしたりと工夫している	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は本人の動きに任せ、見守り、出来るそうなお願したり、タオルを目の前に置き声掛けすると、自然に手が動き、手伝ってくれるような場面を作っている。	○	/	○	
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。	◎	若い時の職業や好きだった事を知り、家事や畑仕事の知識、昔の風習など教えてもらえるよう、得意分野を把握している。	/	/	/	洗濯物たたみや食器拭きなどを手伝ってもらった場合には、職員は利用者に感謝の言葉を伝えるとともに、利用者自身のやりがいに繋がる。中には、進んで家事などを手伝ってくれる利用者もいる。また、日々の会話の中で、職員は利用者が以前得意だったことや好きな会話を引き出ししながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	コロナ禍の為ホーム外は難しいが、ホーム内では、役割を持ってもらい、お願いすると、張り切ってくれ、生き生きとしている	○	◎	○	

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。	△	好きな服を選んでもらったりすることもありますが、職員が用意してしまう事もある。髪をといたりする為、鏡を見えやすい位置に置いていたりしている。				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、職員は利用者を傷つけないように、さりげなくフォローをしている。また、重度の利用者にも、起床時に、顔や髪型などの整容を整えたり、日中に季節感のある服に着替えをしてもらったりするなど、意見や要望を取り入れながら、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	△	髪型は美容師の方に伝える事もあるが、任せている。持ち物も入所時に準備してもらい、時々、家族に依頼し、服など本人の好みの物を購入してきてもらう。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の好みの物を用意したり、タンスの前方に入れれたり取りやすいようにしている。				
		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むよう支援している。	○	行事の時は写真を撮る事も多いので、好きそうな服を着てもらうこともあるが、来ていない事もある。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	さりげなく直したり、やさしい口調で、食べこぼしを拭いたり、本人が恥ずかしいと思わないような声掛けに努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問のカットの業者に依頼している。				
		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。	○	他の入居者の方と同じような時期にカットし、季節に合った服装をしてもらうように支援している。			○	
		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。	○	自分達で献立を立て、季節のものを取り入れている。手作りの料理にこだわっていたが、職員不足で凝った手料理ができないこともある。		
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。	○	買い物はコロナの流行で職員が行く。野菜の皮むきを手伝ってもらったり、食器拭きなどは必ず一緒にやっている。			○			
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。	○	下ごしらえなどをお願いをし、感謝の言葉を伝えている。後片付けもみんなで作ることで、職員が助かる事を伝え、やる気や達成感に繋がっている。						
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。	◎	入所時にアセスメントし、アレルギーの有無は把握し、家族から好きな物嫌いな物は聞いている。また、生活の中でも会話の中から知ることもある。						
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。	○	献立は同じだが、苦手なものを違う食材に変えたり、調理法を変えたりしている。季節の野菜が手に入った時はメニューを変えている。また、誕生日には本人に食べたい物を聞いてリクエストメニューにして喜んでもらっている。			◎			
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、おいしい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)	△	その人の嚥下の状態や咀嚼能力に合わせて、刻んだり、ミキサー食にしている。盛り付けでは何を食べているか分かるように、盛り付けるように掛けている。						
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。	○	自分専用の箸を使ってもらっている。茶碗も自分の物を使っている方もある。片麻痺がある方は介護用の重い器を使い自分で食べられるようにしている。			◎			
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。	△	コロナ禍のため、離れて食事をしているが、見守りしながら、危険のないよう声掛けしている。むせ込みやすい方は時々、様子を見たり、介助が必要な方は声を掛けながら、食事介助している。			○			
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。	○	リビングの横に台所があり、食材を切る音が聞こえたり、調理の匂いがして、待ち遠しくされる方もある。食堂で介助する方は重度でも食堂に来ると食べることが分かっている様子がうかがえる。	○		○			
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。	○	一人一人に合わせるの難しいが、食べられる量を調節したり、糖尿病の方には、ご飯は少なく、野菜を1品多くし、野菜から食べるようにしている。						
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。	◎	食事量の少ない方は、途中でホットミルクやおやつで補ったり、お茶を飲まない方は好きな甘い飲み物を食後に飲んでもらったり、喉の渇きがある時に清涼飲料水を出し、飲んでもらうようにしている。						
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。	○	一汁二菜の献立で和洋中華と、メニューが同じにならないよう、考えている。定期的に話し合いはしていないが、気付いた時にアドバイスを職員同士でしている。			○			
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。	○	まな板の消毒は毎日行い、ふきんなどもハイターに付けている。食材も毎日新鮮なものを購入していたが、今は毎日の買い物は行っていない。日付の確認を行い、保存している						

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。	◎	自分でできる方は任せている方もあるが、声掛け、見守りで、清潔に心がけている。休む前やお昼寝前は必ず口腔ケアをしてもらうような習慣にしている。				事業所には、週1回訪問歯科診療の来訪があり、職員は報告を受けて口腔内の状況を把握するとともに、口腔ケア方法などの指導をってもらうことができている。また、毎食後や就寝前に、職員は声をかけ、居室にある洗面台で利用者が歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施するとともに、状態に応じて、見守りやフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎日の口腔ケアの時に義歯の状態を見たり、痛みのある時などは、口の中を見せてもらうなどし、訪問歯科に見てもらふ事もある。			◎	
		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。	○	毎週、訪問歯科の往診もあり、気を付けるポイントなど、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。	◎	夜寝る前は必ず、口腔ケアを促し、自分で出来る事は見守り、出来ない所は声掛け支援している。				
		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)	○	入れ歯を洗ったり、自分で出来る事は声掛けでしてもらい、出し入れの時に痛みの訴えがある時は歯科往診時に見てもらふようにしている。			○	
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。	○	重度の方も、2人介助にて排便を促す為のトイレでの排泄を試みている。布パンツの方も、ナプキンを利用したり、紙パンツの方も、交換時もブライトを傷つけないような声掛けをするよう配慮している。				事業所では、日中に利用者がトイレで排泄できるよう支援しており、重度な利用者にも、職員は2人体制で介助を行い、できる限り安全な排泄支援をすることができている。また、職員が夜間に1人でトイレ誘導などの介助を行えない場合には、おむつを使用した対応となっている。さらに、利用者の排泄状況に応じて、月1回実施するカンファレンスを活用して、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合い、家族に相談した上で使用をしている。中には、パッドなどの使用の工夫や、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、日中に布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。加えて、水分や牛乳などの摂取、体操などを取り入れて、職員は可能な限り利用者が自然な排便ができるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	理解しており排便を促すよう、腹部マッサージをしたり、牛乳を飲んでもらうなど、便秘には気を付けている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	個人により、下剤の量も違ったり、間隔も違い、それぞれに合わせた、排便パターンがある。排尿については、自立の方は任せているが、声掛けしたり、トイレ介助している。				
		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。	○	オムツになってからも、トイレでの排便を促すことの大切さを話し合い、本人の負担にならない程度のトイレ誘導をしたり、出来る事は自分でしてもらえようように、近位見守りをしている方もある。	◎		○	
		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。	○	排便については、腹圧がかかにくくなっている方もあり、腹部マッサージをしたり、お腹に力を入れるよう声掛けしたりしている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	自立の方も多く、自分のペースに任せている方もあるが、トイレになかなか行かない方は、声掛けして誘導している。				
		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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	家族の希望も聞きながら、清潔にも気を付け、紙パンツからオムツなどの段階が変わる時は、何重も職員で話し合い、決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	布パンツで十分だが、便の拭き取りが難しいかたは、小さなナプキンサイズのパッドを利用したりし、日中は紙パンツで夜だけオムツを使用するなど使い分けしている方もいる。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	朝起きてコップ1杯の水分を摂ってもらったり、牛乳を飲んでもらったり、体操や足の運動など毎日の運動にも力を入れている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	3日に1度の入浴が習慣化している。一人一人の希望に沿ってはいない。時間も職員に任せもったり、入らないと言われても、入ってもらえるような声掛けをし、入浴を促すこともある。	◎		△	事業所では、人員配置などの都合で、安全な入浴を支援するために、曜日や時間帯を決めざるを得ない状況となっているものの、利用者が3日に1回入浴できるよう支援している。また、各ユニットにある浴槽は家庭浴槽のため、重度の利用者にはシャワー浴の対応となっている。今後は、人員の配置増に対応をするなど、希望する入浴の曜日や時間帯、回数に対応できることを期待したい。さらに、湯の温度や湯船に浸かる長さなどには、利用者の体調を見ながら、職員は可能な範囲で対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	湯加減や湯舟にかかる時間などは、声掛けし、程良い時間、適温で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。	○	洗身など出来る事は声掛けでしてもらい、手すりなどを利用したり、踏み台などを使用し安心して湯舟にも入れるよう、個人に合わせている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒む方はあまりいないが、一度引いて、再度声掛けしたり、日頃の情報関係で、行こうと思う気持ちになってもらえている。				
		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。	◎	バイタル測定は必ずし、顔色や体調などを見て、入浴している。入浴後も、水分補給をして休んでもらうようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	毎日の記録で睡眠のパターンは把握しているが、日により眠りの浅い日もあり、眠れるよう声掛けに努めている。	/	/	/	事業所として、利用者が安易に服薬に頼ることなく、日中の活動を見直したり、日中の昼寝や休憩を取り入れたりするなどの工夫を行い、職員は利用者一人ひとりの状態を観察しながら、夜間に良眠できるよう支援している。中には、入居前から眠剤などの服薬を継続している利用者がいるものの、職員は医師に睡眠状況を報告しながら、夜間の良眠状態が続いていることもあり、服薬の量を減らすことのできた利用者もいる。また、不安などから、夜間に不眠が続く利用者には、体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がるケースがあるものの、ほとんどの利用者は、現在夜間に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。	○	昼夜逆転しないよう、昼寝の時間を配慮したり、体調や年齢に合わせての休息を取って貰っている。日中はレクやお手伝いをしてもらい生活にメリハリをつけている。	/	/	/	
		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。	○	認知症や精神的な不安で落ち着かない場合は、医師と相談し、薬の処方もあるが、薬に至るまでに、職員で話し合い、本人の行動を知り、医師に伝える様にしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	人により休む時間や長さも変えるが、昼寝をし過ぎて、夜間の不眠にならないように気を付けている。	/	/	/	
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。	○	毎月の家族様へのお手紙に写真付きのメッセージを本人に書いてもらい同封したり、オンラインを利用し話してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	アドバイスをし、言葉を考えたり、少しでも本人が書いた物を家族にみてもらえるよう心掛けている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	電話で話す方は少なく、オンラインを利用する方はある。耳が遠い方や、帰宅願望がある方は家族様も遠慮されることもある。	/	/	/	
		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。	○	居室に貼るなどして、いつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	電話がかかった時に、ご本人と話しませんかと勧めることもある。電話をかけたいと言われる利用者の方も少ない。携帯電話を利用されている方もある。	/	/	/	
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。	△	お小遣いも預かっている方がほとんどで、自由に使えていないのが実状である。しっかりされている方は通帳まで管理され、把握されている方もある。	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍で買い物の行っていない状況が続いている。	/	/	/	
		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。	△	お財布にお金を数千円入れ、持っている方もあり、買ってほしいものを依頼されることもある。一人一人の希望には添えていない。	/	/	/	
		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。	△	所持能力のある人に関しては話し合っている。	/	/	/	
		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)。	◎	出納帳を作り、入金、出金を記入し、年に2回、出納帳のコピーと領収書を郵送するようにして、確認してもらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	×	本人の希望でマッサージを利用していたこともあったが、コロナ禍で自由な出入りが制限され、髪のカットなど最小限となっている。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には面会や外出などの制限が設けられており、外出や買い物などの要望に応えられない場合があるものの、利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、応えられない要望にも、可能な限り、職員間で前向きに検討している。さらに、以前から読んでいた新聞の定期購読や、個別に外部の訪問マッサージの受け入れなどの対応もしている。
(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。	×	コロナ禍で家族の方もキーパーソンが15分の面会などの制限がある。ベランダから顔を見てもらうなどの配慮をしている。	◎	◎	○	玄関前には、テーブルやベンチが設置され、利用者は座って会話をしながら休憩をしたり、外気浴をしたりできるようになっている。また、事業所では、花壇に木々やプランター等に花を植えるなど、地域住民に親しみやすい雰囲気づくりをしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	リビングに季節の飾りつけをしたり、お年寄りと一緒に作った作品を展示したり、行事の写真を飾ったりしている。廊下にはソファがあり、いつでも自由にくつろげるようにしている。	◎	◎	◎	行事の写真を掲示している廊下は広く、移動しやすい動線が確保されているほか、所々にソファを置き、歩行途中に利用者がひと休みをしたり、利用者同士がゆったりとくつろいだりできるようになっている。また、共用空間にある窓から明るい採光が入るほか、ベランダで食事や行事を楽しむとともに、置かれたプランター等で旬の野菜づくりをしている。また、窓からは、松山平野や松山城などを一望できるとともに、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。さらに、共用空間は、毎日掃除や消毒、換気も行われ、不快な音や臭いは感じられず、快適な空間となっている。
		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。	○	夏には強い陽ざしから守るため、すだれを付けたり、消臭剤で良い香りがするよう配慮し、毎日掃除の時間を設けている			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	リビング横に台所があり、調理の音が聞こえたり、匂いがして五感を刺激し、庭やベランダでお年寄りや取った花を飾ったりしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う人を近くの席にしたり、気の合わない方は、目線に入らない位置に席を設けたりと配慮している。居室に自由に帰ることも出来、ソファなどで自由に過ごす方もいる。				
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。	△	本人が使っていたものを持ってきてもらうようにしているが最近はカラーボックスなど簡易な物を持参される方も多い。	○		○	居室には、ベッドや洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、事業所として、居室に極力家具を据え置かず、入居時に使い慣れた物を持ち込んでもらっている。さらに、家族の写真やイラストなどの好みの物を飾るなど、職員は思い思いの空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレは分かりやすく表示したり、居室も表札を付けたり、迷いやすい方には、分かりやすい装飾品をかけるなどし、目印にしている			◎	広い廊下には、車いすの利用者等の動線が確保されているほか、所々にソファが設置され、歩行途中に休憩できるようにしている。また、トイレや居室の入り口などに、大きな表示や飾り付けをするなどの様々な表現方法で、利用者が認識しやすいよう工夫されている。さらに、机や棚などに、利用者が手に取れるように、新聞やお手玉などを置いている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞もリビングの机に置いてあり、皆で回して読んだり見たりしている。お手玉など昔の遊び道具を近くの棚に置いている。ポットなどは、人により居室でも使っている人もあるが全員ではない。				
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、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)	○	玄関や居室には鍵はしておらず、居室には好きな時間入れるようにしている。2階の出入口にはセンサーを設置しており、出る時には危険のないよう声掛けるようにしている。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に、玄関の施錠はしていない。また、夜間のみ防犯等のため、玄関の施錠をしている。さらに、事業所では利用者の行動制限はしておらず、職員同士で相互の協力をしながら見守り支援をしている。加えて、2階の入り口にはセンサーが設置されているものの、屋外での方が一人の利用者の事故予防の措置として使用している。
		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。	○	夜間に関しては危険防止で鍵をかけるようしており家族の方にも理解してもらっているが、日中は、鍵をかけてほしいと言う家族はいないため、説明はしていない。				
(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。	◎	病歴はすぐ見れるように服薬している薬と病歴を表にしており、留意事項は個人記録に個別援助表を入れ把握している				
		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。	○	申し送りでも伝え、個人記録や日誌にも残しており、職員皆が共有できるようにしている。				
		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。	○	訪者が来る曜日以外でも電話で相談すると、様子を見に来てくれ、指示を出してくれる。必要に応じて主治医の往診もあり、検査、また入院などの判断をしてくれる。				
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診状況を把握し、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。	△	現在は、系列病院の医師が主治医となっており、他の病院への受診はホームから家族へお願いすることもできる。	◎			
		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。	△	家族も主治医を信頼しており、他の病院への受診は少ないが、皮膚科など専門病院で見てもらいたい時は家族と相談し、往診に来てもらったりしている。				
		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。	○	通院するときは家族に報告し結果を連絡している。意志疎通が可能な方は希望を聞いたり、医師の説明を再度分かりやすく説明し、納得できるようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	入院の際は職員が付き添い、病院との連携を取り、病状やホームでの生活や対応などを説明している。				
		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。	◎	グループ病院での入院が多く、洗濯物を入浴日に取りに行き、病状などを聞くようにしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	毎週訪問看護が来る日には、パソコン上にバイタルや特記事項や相談内容を記入し、往診日には気付きを記入し主治医に渡すようにしている				
		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。	○	グループ病院の看護師と契約を結んでおり、夜間、休日に関しては、グループ病院の病棟看護士に連絡できるようになっている。				
		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。	○	月1回の往診があり、食事量やバイタルなど状態の変化を伝え相談している。変化があった時は看護師に相談している。年2回入所者の検診があり、前回と変化がないか主治医から説明がある。				
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。	○	すぐわかるように薬表にまとめてあり、新しい薬については効能や副作用など調べたりしている。				
		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。	◎	調剤薬局とも連携を取っており、薬袋に朝、昼、夕と分かりやすく色別に線が引いてあり、日付、名前が印刷されており、確認しながら服薬介助が出来ている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更があった時はしばらくバイタル測定をするなど、変化がないか確認している。精神薬に関しては動作や表情にも気を付けて観察している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時にも説明するが、重度化した時は、家族に意向を聞き、主治医とも相談しながら、終末期に繋げるようにしている。				事業所には、「看とりに関する指針」があるほか、「具体的な看取りケアの実施とその内容」が整備され、入居時に利用者や家族に、対応できることなどを説明している。また、状態の変化が見られた場合には、利用者や家族に希望や意向を確認するとともに、医師の説明を仰ぎながら、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、母体病院と24時間体制で医師や看護師等と連携を図ることができており、重度化や急変時にも、利用者や家族、職員は安心感がある。重度化した場合には、母体の病院や老人保健施設へ転院を希望する利用者も多い。加えて、事業所での看取り介護を希望する場合には、家族や母体病院等と連携を図りながら、自然な形で最期の看取り支援を、職員も不安なく対応することができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期には、職員とも話し合い、主治医からの説明を元にカンファをし、家族にも協力を依頼するなど、連携を取るようにしている。	○		○	
		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の見極めを行っている。	○	その都度職員と話し合ったり、家族の協力体制などを聞き、すぐ連絡が取れるようにしている。				
		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。	○	入所時に口から食べられることや日常で医療行為が必要でないことが入居の条件であることを伝え理解してもらっている				
		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の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。	○	終末期や病状の変化があった時は、主治医、家族、職員でカンファレンスをする機会を設けている。また、職員間で情報共有できるように申し送りを行っている。				
		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)	○	家族へその都度電話で報告したり、毎月のお手紙で現状報告している。好きな物を食べることができた事や本人の発した声などを伝え、住み慣れた場所であることを伝えている。				
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。	○	現在はコロナの為、勉強会が少ないが、感染委員の先生や感染委員会より、注意事項がメールで届き、周知している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染症のマニュアルがあり、手順などもあるが、コロナの流行の為、訓練がなかなか行えないが、口頭での説明やメールなどで注意事項を周知している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	最新情報を確認しており、職員の行動などにも注意し、感染を予防するよう努力している。				
		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。	◎	手指消毒の習慣が身についており、職員、利用者ともマスクをつけるよう心掛け、来訪者にもお願いしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	コロナ流行の為、面会も制限があったり、関わりが少なくなっている。電話や手紙で近況を伝え、本人の現状がわかるようにしている。				コロナ禍以前は、年2回家族会と称して、多くの家族が参加した食事会を実施したり、納涼祭などの行事には、家族の参加協力を呼びかけて実施したりすることができていたものの、現在は開催を自粛している。また、コロナ禍において、面会制限が設けられており、家族の来訪する機会は減少しているものの、感染状況を見計らいながら窓越しの面会に対応するほか、SNS機能を活用したオンライン面会にも対応をしている。また、年4回事業所通信を送付するほか、電話連絡時を活用して、職員は家族から積極的に意見を聞くとともに、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所通信等を活用して、家族に事業所での行事や出来事などを伝えることができているものの、コロナ禍において、家族会が開催されていないことや、家族の来訪する機会が減っていることもあり、職員の入退職などの運営上の事柄までは伝えることができておらず、利用者家族等アンケート結果から、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後は、事業所通信等を活用して、職員の入退職や異動、運営上の事柄などを掲載したり、ほとんど入退職ない場合には、年度終わりに報告したりするなど、周知方法や訪問以外で運営へ参加する方法など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)	×	コロナ流行の為、家族会などの交流の機会もなく、15分の面会が現状である。	○		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしふ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)	◎	病状や認知症の進み具合や精神的な安定など、それぞれ、家族の心配事は把握しており、来訪時や電話、毎月の手紙での報告など様子がわかるようにしている。年に4回新聞も発行しており、行事の様子を伝えている。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ラインなどで動画を作成してくれる家族の方もおり、ご本人に見せたり、返事を書いたりし、信頼関係を築けるように心掛けている。中には、関係性が家にいた頃より悪く、ホームに任せると言う方もあるが、近況は報告し、安心できる言葉も添えている。				
		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)	○	毎月のお便りで報告したり、電話で説明し理解してもらっている。		×	△	
		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。	○	変化があった時、問題が起きた時、連絡し、相談したり毎月のお便りにて、日々のくらしについてお知らせしている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	面会時には、近況を報告しているが、コロナの為、面会も制限があり、マスクをつけての会話などの決まりがあり、来やすい雰囲気ではないかもしれない。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	変更があった時は、変更内容を記した文章を郵送し同意書をもらうようにしている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	契約時に説明もしており、今までの事例では病気の為、医療が必要になったり、長期の入院となり、主治医を交えたカンファレンスで説明があり、納得した形での退居となるようにしている。				
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。	△	設立段階の事は定かではないが、地域の方が入所されることも多く、地域の方の紹介で申し込まれるかたもある為、長年の間に理解してもらっていると思う		◎		
		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)	×	コロナの関係で地域のお祭りなどにも参加出来ていないため、交流する機会が今はないのが現実である。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	地域の方から野菜を購入したりしているが、コロナの為交流がない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの為、家族の方のみの交流で、気軽に立ち寄ってもらうことが出来ない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	今はコロナの為運営推進会議も開けていないが、地域の方にお手紙で近況報告をしているが、日常的なおつきあいはしてはいない。				
		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)	×	今はボランティアの方もホーム内に入ることが出来ず、活動支援や行事にも参加してもらっていない。消防訓練などもホーム内だけで、行っている。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	美容室の方には訪問してもらい、カットはしてもらっており、お話をしながら、おしゃべりを楽しむことができていて、消防訓練でも消防署の参加は現在はない。				

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、地域の人の参加がある。	×	この2年程、運営推進会議は開けておらず、中止の案内文で近況報告をしている。	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は、書面で近況などを報告する会議となっており、集合形式の会議開催は実施されていない。また、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画、取組み状況などを会議の中で報告をしている。今後は、事前に送付する会議資料に返信用封筒を同封して、簡単なアンケート形式で意見を募ったり、会議資料を会議メンバーに持参して、意見を聞いたり、出された意見を集約して議事録や次の会議資料を作成するための工夫を行い、書面開催においても、運営に関する意見等がサービスの向上に反映され、有意義な会議となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、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。	○	前回の外部評価の内容は文章にて報告しており、新しい取り組みなど記している。	/	◎	○	
		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。	×	この2年程、運営推進会議は開けておらず、中止の案内文で近況報告をしている。	/	/	◎	
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。	○	ホームの運営理念は壁に掲載されており、日々理念に基づいて、入居者と接するようにしている。職員により多少の認識のズレはあるかもしれないが、入居者に寄り添っている。	/	/	/	法人が大きいので、代表者が来訪することはほとんどないものの、道を挟んだ場所にある老人保健施設の施設長が、事業所の統括も兼ねており、来訪時には、利用者や職員の意見を聞いている。また、管理者は、職員から困りごとあれば話しを聞いたり、相談に応じたりするとともに、年2回個別面談を行い、職員の意見を聞くことができている。職員は管理者に話しやすいと感じているほか、職員同士の良好なチームワークも築かれている。さらに、掲示板に研修情報を張り出して、希望があれば参加できる体制づくりができているものの、コロナ禍において、外部研修に参加する職員は激減している。加えて、法人として、福利厚生が充実しているものの、コロナ禍において、交流等が行えない状況となっている。事業所として、職員の希望休を可能な範囲で聞くとともに、有給休暇の取得もでき、働きやすい職場環境の向上に努めている。
		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。	△	ホームページでも公表しており、ホームの壁にも掲示してある。	△	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	コロナの流行で研修になかなか行けていないが、認知症実践者研修など、今後ホームに必要な研修を受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	法人が大きいので、代表者が来訪することはほとんどないものの、道を挟んだ場所にある老人保健施設の施設長が、事業所の統括も兼ねており、来訪時には、利用者や職員の意見を聞いている。また、管理者は、職員から困りごとあれば話しを聞いたり、相談に応じたりするとともに、年2回個別面談を行い、職員の意見を聞くことができている。職員は管理者に話しやすいと感じているほか、職員同士の良好なチームワークも築かれている。さらに、掲示板に研修情報を張り出して、希望があれば参加できる体制づくりができているものの、コロナ禍において、外部研修に参加する職員は激減している。加えて、法人として、福利厚生が充実しているものの、コロナ禍において、交流等が行えない状況となっている。事業所として、職員の希望休を可能な範囲で聞くとともに、有給休暇の取得もでき、働きやすい職場環境の向上に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	×	コロナ流行でホーム内での勉強会の機会も少なく、介護福祉士の資格を取る為の講習など必要な研修など参加できるように、配慮した。	/	/	/	
		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。	○	年に2回、ラダー評価表で自己評価し、主任、管理者が評価したものを、代表者も把握している。面接でも日頃の労を労い、職員の意見を聞き、向上するよう務めている。	/	/	/	
		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)	○	管理者の会や、地域密着型の勉強会に参加したり、ケアマネの連絡協議会に参加したりと交流は図っているが、相互研修などは、コロナの関係で出来ていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	面接を行ったり、ストレスチェックがあり、その結果が表になり助言があったりする。	○	◎	○	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	△	勉強会にはなかなか参加できていないが、職員の声掛けなど気を付けることなど、日頃のケアで話し合っている。発見した時の対応方法などは特に決めていないが、それぞれ普段の会話で、理解できている。	/	/	○	職員は、入職時等に、虐待防止や不適切なケアの防止などを学んでいる。また、コロナ禍において、職員は外部研修等に参加できる機会が減少しており、直近で虐待防止の勉強会等の実施や研修参加は確認することができなかったため、今後は、定期的に虐待防止などの勉強会のテーマに取り上げて、継続して学ぶ機会や注意喚起が行われることを期待したい。さらに、カンファレンスや日々のケアの中で、大きな声かけや不適切と思われるケアなどが行われないように、職員間で話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	△	日々のケアについては、その都度話している	/	/	/	
		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。	○	代表者はホームの様子を見に来たり、職員への声掛けをしているが離職者もあり、ケアが行き届いていない時もある。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束のマニュアルはあるが、利用者の状況のより家族と相談し、U字クッションを利用したりしている。	/	/	/	夜間は玄関は鍵を閉めるが、日中はセンサーなどで、職員が声掛けしながら、徘徊や転倒などに気を付けており、特に帰宅願望のある方などは、安心できる声掛けをしている事などを、お便りや面会時に伝え、身体拘束は行ってない事を理解してもらっている。
		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、話し合う機会を揃えている。	○	身体拘束については日頃より、話し合い、気を付けることを、カンファレンス時に照らし合わせる様にしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	△	夜間は玄関は鍵を閉めるが、日中はセンサーなどで、職員が声掛けしながら、徘徊や転倒などに気を付けており、特に帰宅願望のある方などは、安心できる声掛けをしている事などを、お便りや面会時に伝え、身体拘束は行ってない事を理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者が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。	△	今は学びの場に行き事が少ない。要望があれば、相談に乗れるよう準備したいと思っているため、資料を用意したいと思っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	以前は成年後見制度を利用していた方もいるが、現在はなく、連携体制を築いていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	頭を打った時などの注意事項などのマニュアルもあり、訪問看護と連絡を取れる体制は作っている。職員同士でも今まで経験したことなどを申し送っており、発生時に対応できるようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	訓練はしていないが、対処法は、実践してきたことを伝え、職員皆ができるように、心掛けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書を書き、話し合い、問題点、改善点などを記入し職員間で共有することで、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。	○	変化があったり、危険な行為があれば、申し送りやミニカンファを開き、解決策を考え、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。	○	苦情があれば、管理者に報告することになっており、適宜対応方法を検討し、書面で気を付けることを書き出し、皆で申し合わせている。				
		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。	△	ここ最近では苦情はないが、組織全体で交通マナーなどの注意があれば、メールにて周知するようになっている。				
		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。	○	大きな苦情などはないが、コロナ流行にて面会禁止になっており、外部や家族の方との関わりも薄くなっているので、電話連絡して近況報告したり、お便りにて問題点、改善策などは知らせている。				
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)	△	無記名ではあるが意見箱は設置している。コロナ禍のため、この2年運営推進会議、家族会も開催できていない。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員は意見や要望を聞くよう努めているものの、コロナ禍において、来訪する機会が減少していることもあり、管理者は、「十分に意見が聞けていない」と感じている。また、管理者は、職員から頻りに話を聞くとともに、年2回個別面談を実施しており、何でも言い合える関係性が築かれている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約当初は苦情窓口の説明などしているが、普段から話しやすい関係を築いており、相談してくれている。				
		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。	○	代表者が時々、施設内を見に来たり、面接をする機会を作ろうにしようと、心がけてくれている。				
		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。	△	職員本位になることもあり、話し合いやお互い注意あっている。利用者本位の支援になるよう取り組んでいるところである。				
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。	○	年2回自己評価、管理職より評価される機会があり、反省したり、目標を立てたりして業務に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、ユニットごとに管理者等を中心に作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員に周知するとともに、目標達成計画の達成に向けて取り組んでいるものの、コロナ禍において、取り組めていないものもある。さらに、運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画の取組状況等を参加メンバー等に報告をしている。コロナ禍において、面会制限が設けられ、目標達成状況等のモニター機能の協力を得ることができていないため、コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に説明の上で、モニターの参加協力を呼びかけて、意見をもったり、集合形式の会議開催の機会を活用して、事業所内の行事や利用者の様子を見てもらい、意見交換をしたりするなど、職員間で検討をすることを期待したい。加えて、管理者は、「目標達成計画等の取組状況を、より深く検証していきたい」と考えている。
		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。	○	現状について意見を言い合い、問題点を少しずつ改善するよう取り組んでいる。代表者もともに考え、より良いホームを目指しているところである。				
		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。	△	評価結果は職員間でも目を通し、運営推進会議のメンバーには、報告している。今後の取り組みについては、コロナ禍でモニターをしてもらうことは出ていない。	○	◎	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	事業所内では、話し合う機会もあるが、運営推進会議は開催できていない。				

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
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)	○	日中、夜間を想定し避難訓練を年2回は行っており、職員間で周知している。マニュアルに従って、訓練し過去に消防署から指摘を受けた点など注意しながら訓練にいかしている。	/	/	/	事業所として、年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域住民や家族の協力を得て、合同訓練を実施することもできていたものの、コロナ禍において、外部の協力を得た訓練の開催は自粛をしている。また、道を挟んだ場所にある母体の病院等と、災害発生時の協力・連携体制を図ることができている。コロナ禍の収束後には、地域の防災訓練に参加協力をしたり、地域住民や母体の病院等と協力して、合同訓練を実施したりするなど、運営推進会議を活用して、地域との災害時の連携体制を強化するなど、より災害への備えを充実させることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	色々な時間帯を想定して、マニュアルに基づき、行い、反省をし次の訓練に生かしている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に消防設備の点検の業者が入っており、避難経路も避難訓練時に再確認している。	/	/	/	
		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。	×	この2年程はコロナ禍の為、ホーム内だけの訓練となっており、地域の方や家族様には書面での報告となっている。	△	◎	○	
		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)	○	ケアマネの連絡協議会に参加し、ネットワーク作りをし、災害時には地域と協力できるよう話し合う機会があった。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	過去には認知症サポーター養成研修を開いたこともあったが、現在はコロナ禍で地域との交流ができない状況である	/	/	/	事業所として、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には、快く対応するとともに、状況に応じて、他の施設や事業所等に繋いでいる。また、看護学生等の実習の受け入れに協力している。さらに、コロナ禍において、研修や会議に参加する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、市内の他のグループホーム等との連携を図ることはできている。
		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。	○	地域の方が入所申し込みに来られる事も多く見学の際、相談に乗りアドバイスすることもある。	/	/	○	
		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)	×	コロナ禍の為、イベントもホーム内だけで行っており、地域の方と触れ合う機会が少ない。	/	/	/	
		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。	○	看護学生の実習を受け入れており、毎年かなりの学生が認知症を学びに来る。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	他のグループホームの管理者で集まったり、ケアマネの連絡協議会に参加し情報収集したりし、連携している。	/	/	/	