

(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 16 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) 8名	(依頼数) 9名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3891300133
事業所名 (ユニット名)	認知症対応型共同生活介護事業所くりのみ土居 Gユニット
記入者(管理者) 氏名	泰山 永宜
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>一、その日その時を穏やかに普通に楽しく生活できる。</p> <p>一、必要な時にその方にあったサポートができるケアを目指す。</p> <p>一、地域での生活が送れるように地域との交流を図る。</p> <p>「グループホームの基本理念」和顔愛語・・・和やかな笑顔と思いやりのある言葉で、居心地の良い暮らしを提供する</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>1.コロナウイルス感染症の流行や、冬場にはインフルエンザの流行に備え、面会の制限により、入居者とご家族との関わりが少なくなっている為、毎月一人ひとりの入居者さんのご家族さんに写真と、その月のイベント、行事や生活の様子について送付する。→現在はコロナウイルスが落ち着かずイベントが中止となっている為、毎月の入居者さんの写真を送付しており、家族さんからも喜ばれている。</p> <p>2. 施設の厨房で作った料理が上がって来るため、入居者さんの好みや、食べたい物の希望を取り入れることが出来ない、毎月入居者さんが好きな料理を作る機会を作る。→毎月入居者さんの食べたい料理を入居者さんと一緒に作るようにしており、みんなで作った料理にはみなさんも大変喜ばれ食べられている。</p> <p>3. 入居者さんの居室のドアが開け放しになっていたり、入居者さんの尊厳を傷つけないような声掛けが出来ておらず、スタッフが統一して尊厳を守るような介助を行っていく必要がある。→スタッフミーティングにて入居者さんの尊厳を傷つけないような声掛けや、対応を心がけて業務を行っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>幹線道路から少し入った静かな場所にある事業所は、地域密着型特別養護老人ホームやデイサービス等が併設された複合施設の2階部分にある。また、母体の系列法人が利用者のリハビリに力を入れており、週2回複合施設の敷地内にあるリハビリ施設に出かけてリハビリを行うとともに、家事などの生活リハビリや体操、足こぎ車いすを使用したリハビリ等で筋力アップに努めるなど、利用者が意欲的に取り組み、活気も感じられる。さらに、管理者と職員は、利用者に関わる時間を多く持つよう心がけて、生活の質の向上を図るような業務改善を行うとともに、利用者のできることは詳細な記録を残して、職員間で情報共有をしたり、自身でできることは時間を要しても自分でしてもらったりするなど、見守りや待つ介護に努めている。加えて、ゴルフやカラオケ、風船バレーなどのレクリエーションを取り入れたりするなど、職員は利用者の希望を聞きながら、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。	◎	一人ひとりの昔の生活状況の把握に努め、本人の思いや暮らし方の希望を取り入れている。	○	/	◎	
		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。	◎	入居者本位に本人の意思決定を大切に対応している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族とは定期的な連絡を取り合い、入居者さんの状態や思いについて話しを行っている。	/	/	/	入居時に、職員は利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。また、事業所では利用者とのコミュニケーションを大切にしており、職員の手の空いている時間があれば、できる限り利用者に話しかけ、関わりが持てるような支援に努めている。さらに、職員は利用者から、「ここで、どのような暮らしをしたいか」などを聞いて把握し、職員間で共有をしている。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人の暮らし方をカルテにまとめスタッフ間で共有をしている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	利用者とのコミュニケーションの中で発見した本人の思いを大切にスタッフで共有している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	家族や知人から本人の生活環境等について確認を取り、本人さんが生活しやすいように環境整備を行っている。	/	/	◎	複合施設のデイサービスやショートステイを利用していただ方や、近隣の方の入居が多く、入居前に、事業所ではデイサービス等の職員から情報提供を得やすくなっているほか、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等から情報収集をしている。また、入居時に、職員は利用者や家族から、生活歴やこだわりなどの聞き取りを行い、できる限り入居前の生活に近づけるような環境を整えている。さらに、把握した情報は、アセスメントシート等に記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	毎月本人についての身体面・精神面について評価をして把握に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	本人の生活リズムを把握し、一人ひとりの生活やその日の本人の状態に合わせた対応を心がけている。	/	/	/	
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。	◎	本人視点で困っていることはないか、どのように生活していきたいかを検討している。	/	/	◎	把握した利用者がしたいことなどの情報は、ミーティングノート等に記録するとともに、月1回行っているミーティングを活用して、職員間で話し合い、情報共有をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	本人のQOLが高められるように本人の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。	◎	昔の生活状況や本人の意向を取り入れ介護計画を作成している。	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンスには家族やケアマネ、本人、スタッフが参加して意見を出し合い、より良い意見を取り入れ作成している。	○	/	◎	介護計画の作成時には、事前に家族に連絡して要望などを聞き取った上で、カンファレンスを行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、コロナ禍において、外部から家族や関係者はカンファレンスに参加できないものの、利用者が参加した担当者会議を行い、職員や介護支援専門員等が参加して、意見を出し合いながら、より良いサービス等を検討している。
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の利用者に対して、残存機能を活かした生活や機能の維持向上が行えるように生活を行ってもらっている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	現在はコロナウイルスの感染予防の為、家族や地域の方の関わりを盛り込んでいるが行っていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	スタッフが介護計画をいつでも観覧できるようにしており、共有している。				◎ 事業所では、全ての利用者の介護計画を一つにまとめたファイルを事務所内の分かりやすい場所に置き、職員はいつでも確認できるようになっている。また、月1回実施するミーティング時にも、計画の目標やサービス内容等を、職員間で共有できるようにしている。さらに、職員は介護計画のケアの実施状況を介護経過等に記録を残すとともに、ケアプラン一覧表に、サービス内容に分かりやすい番号を記載して、実施の有無を○×等の記録を残して、計画に沿ったケアがチェックできるようにしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	個別のケアプラン一覧表を作成し、日々のケアプランの実施について記録をしている。				
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。	◎	変化のない方は6ヶ月に一回見直しを行い、変化のある方は、期間を短くしたり、変化時に見直しを行っている。				◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、月1回担当職員が介護経過記録やケアプラン一覧表等を活用して、個別の評価を記録に残すとともに、利用者の現状を確認している。さらに、利用者の状態に変化が見られた場合には、ある程度職員が出動している直近の日にカンファレンスを行い、計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、個別に全員の評価を行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	生活の変化や身体に大きな変化がみられた時は、その都度再アセスメントを行い、計画内容を変更している。				
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。	◎	毎月一回はミーティングを行い、入居者さんについて話し合いを行い、緊急時は日程の調節を行って話し合いをしている。				◎ 月1回ミーティングを実施して、全ての利用者の現状確認や評価を行うとともに、職員間で業務の見直しなどの話し合いをしている。ミーティングの終了後には、次回の開催日時を決めて、職員が参加しやすいようにしている。また、緊急時にはその日の出勤職員で、その都度話し合いを行うとともに、話し合われた内容を記録に残して伝達している。さらに、日頃から職員の気づきや意見は気づきノートに記載を行い、伝え忘れがないようにしている。加えて、ミーティングの際には議事録を作成し、全ての職員は確認してサイン又は押印を残すとともに、押印等の漏れがないか再確認も行き、確実な情報伝達に繋げている。
		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。	◎	普段から、気づきや考え方について意見交換し、スタッフ全員に意見を聞くようにしている。				
		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。	◎	できるだけスタッフが多数日にミーティングを行い、参加できないスタッフの為に気づきノートを作成しその話し合いも行っている。また、ミーティング議事録を作成し参加出来なかったスタッフとも内容を共有している。				
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	グループホーム内で申し送りノートの作成や日報の作成を行い情報を全員で共有出来るようにしている。	○	○	◎ 朝夕の申し送りを実施している。また、利用者と事業所のことを分けて、申し送りノートを作成するとともに、日勤の職員が日報の作成を行い、職員は出勤時等に確認して、情報共有が確実にできるようにしている。	
(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。	◎	利用者の訴えに対して出来るだけ要望に応えられるように対応しており、食べたい物を昼食作りで作ったり、ゴルフがしたい時はゴルフ大会を開いたりしている。				◎ 職員は声をかけて、食べたい物や飲み物、着る服、入浴の有無、座る位置、レクリエーション活動の参加の有無などを聞き、様々な日常生活の場面において、利用者を選んでもらい、自己決定できるよう支援している。また、食事前には口腔体操を行いながら、職員はその日の出来事や食事のメニュー、季節などの会話をすることで、利用者の笑顔が見られ、活発な言葉も聞かれる。さらに、意思疎通が難しい利用者には、家族から話しを聞くとともに、俳句などの趣味の話をするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	食べたい物を選んでもらったり、レクリエーションでなにがしたいかを利用者にも意見を聞き行っている。				
		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)	○	一日の生活の中でリハビリであったり、入浴であったり本人の希望を優先することができないこともあるが、要望には出来るだけ応えるように対応している。				
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	食事の前には口腔体操で歌や簡単な体操を行い、時には昔の話や季節の話、出来事の話で喜ばれている。				
		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な支援している。	◎	意思疎通が難しい方も家族に確認したり、本人の生活環境から出来るだけ本人の意向にそった生活環境の整備を行っている。				
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。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	人権やプライバシーに関しての勉強会への参加を行っており、参加者はレポートにて理解度を高めている。また、スタッフ間で言葉掛けの仕方にも注意しあい、自分では気付かない事もスタッフ間で注意しあうことで対応している。	○	◎	◎	◎ 施設内研修等で、人権やプライバシー等を学ぶとともに、職員はレポートを提出して理解を深めている。時には、大きな声を出すなどの不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者に伝えて、個別に注意喚起をしている。また、排泄時等には、職員がさりげなく、「向こうに行ってみましょうか」と利用者にも声をかけるなど、他の利用者にも気づかれないような配慮をしている。さらに、プライバシーの保護にも配慮して、居室への入室時に、職員はノックや声かけをして入室するとともに、他の利用者から見えないように、入浴時のカーテンの開閉や、おむつの持ち運びなどに対応している。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	排泄時、トイレが各居室についており、ドアはしっかり閉めてトイレ介助するように心がけており、入浴時もカーテンレールを使用し他のスタッフが入ってきて大丈夫なように対応している。				
		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。	◎	入室前は必ずノックをして訪室し、挨拶をするようにしており、退室時も挨拶を心がけている。				
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	勉強会を行い、プライバシー保護や個人情報漏洩についての理解を深めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	職員が介護するだけでなく、日々の生活の中で一緒にタオルをたたんでもらったり、梅干し作りに協力してもらったり、互いが感謝し合う関係が築けている。				日頃から、職員は利用者と関わる時間を多くとることで、良好な関係性が築かれ、お互いに話しやすい環境となっている。また、昼食づくりや洗濯物たたみなどを利用者へ手伝ってもらった場合には、職員は「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えることができている。さらに、利用者同士の言い合いなどのトラブルが発生した場合には、早期に職員が間に入って双方の話しを聞くなど、安心に繋がる支援に努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が仲良くでき、支え合えるように配慮して、大切さについても理解できている。				
		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う場面をつくる等)。	◎	職員は利用者へ気を使うだけでなく、本音で話ができる関係性を築いており、トラブルになってもスタッフが仲介に入り話し合いでうまく解決できている。			◎	
		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。	◎	利用者同士のトラブルも双方が納得出来るように、お互いの意見を尊重し対応している。				
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。	◎	家族や近隣の方にお話を聞いて、できるだけ把握出来るように努めている。				
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナウイルスの感染予防の為、面会や外出の制限があるが、オンライン面会等でいつでもお話しが出来るように対応している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	地域の感染状況を鑑みながらドライブ等、できる範囲での外出支援を行っている。	○	○	○	コロナ禍以前は、日頃から事業所周辺を散歩したり、買い物等に出かけたりすることができていた。コロナ禍において、外出制限は設けられ、外出でき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、季節の花を見に行ったり、家族から話を聞いて、以前利用者が住んでいた懐かしい場所を巡ったりするなどの支援もしている。また、週2回、希望する利用者は複合施設の敷地内にあるリハビリ施設に出かけ、気分転換をしている。
		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。	×	現在コロナウイルス感染予防の為、外出支援は行っていない。				
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。	◎	勉強会で認知症の行動・心理症状について理解し、利用者の不安解消に努めている。				事業所では、利用者の見守りや関わりの時間が取れるよう業務改善などの工夫を行い、利用者自身でできることやできそうなことは自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めている。また、利用者ができることなどの記録は申し送りノートや介護経過等に詳細な記録を残し、職員間で共有できるようにしている。さらに、週2回複合施設の敷地内にあるリハビリ施設に出かけてリハビリを行うとともに、生活リハビリや体操などを取り入れて、職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう支援している。
		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。	◎	廃用性症候群やフレイル、サルコペニアについて理解し、ADLが低下しないように、ゴボウ体操やシコチュウ体操をしたり、生活のなかで機能の維持が行えるように支援している。				
		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)	◎	入居者さんの出来る事、出来ないことについて、スタッフで共有し、できそうなことには見守りを行い、今まで出来ていたことが出来なくならないように支援している。	○		◎	
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。	◎	日常生活の中で、タオルをたたんでもらったり、ご飯を作る手伝いをされたり、役割をもってもらっている。生きがいのある生活が送れる様に、昔の趣味や生活歴を把握している。				洗濯物たたみやタオルたたみ、調理、新聞折り、ごみ箱づくりなど、日常生活の中で、職員は利用者へ必ず1つ以上の役割を担ってもらえるよう支援している。また、カラオケやゴルフ、風船バレー、新しい体操、リハビリなどを取り入れ、職員は利用者へ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。	◎	利用者のレベルにあった役割を行ってもらっておりタオルをたたんだり、難しい人は新聞を折ってもらったりしている。	○	○	○	

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。	◎	衣類は入浴時に本人に選んでもらうように声掛けをしており、自分で選べる方は自分で選ばれている。				起床時に、職員はホットタオルを全ての利用者へ配るなどの配慮を行い、きちんと着替えや髪型、顔を拭くなどの整容と整えてから、居室から出られるよう支援している。毎朝配るホットタオルは、利用者により好評である。また、食事の際に、エプロンを着けている利用者があるほか、衣服などに食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、職員はトイレに行くタイミングなどに、さりげなく居室等へ移動してもらい、着替えてもらうなどの支援をしている。さらに、現在は重度の利用者はいないものの、着替えの際に、利用者が同じ衣服を選ぶ傾向があるため、職員は家族と相談して、好みの服を持ってきてもらうようにしている。
		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に整えられるよう支援している。	◎	衣類や普使用していたコップ等は自宅から持ち込まれグループホームでの生活に使用されており、本人の個性を大切にしている。散髪も行きつけの理髪店を利用されている方もおられる。(現在コロナウイルスにて一部制限している。)				
		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。	◎	スタッフが勝手に決めてしまうのではなく、本人と話しをして、出来るだけ本人の意思決定を大切にしている。				
		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。	◎	季節により服装も変え、その季節にあった外出や年間のイベントを行っている。(現在コロナウイルスにて一部制限している。)				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり、髪型や服装を整えている。	◎	毎朝の整容や、洗顔を行い食後の口腔ケア時に、身だしなみを整えている。	◎	◎	◎	
		f	整容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人の行きつけの整容・美容室へ行かれており、施設でも散髪をしているが、そちらを利用したい方は施設に来てもらっている整容・美容室を利用されている。(現在コロナウイルスにて一部制限している。)				
		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。	◎	現在重度な状態の利用者はおられないが、出来るだけ本人らしい生活が行えるよう支援を行っている。			◎	
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。	◎	勉強会や食時のマニュアルにて理解している。				複合施設の管理栄養士が、旬の食材や果物などを取り入れたバランスの良い献立を作成するとともに、複合施設の厨房で調理されたおかず等が届けられ、事業所内で炊飯と汁物の温め直しして、利用者へ食事を提供している。利用者から希望が出され、月1回リクエストメニューを取り入れて、野菜の皮むきやカット、材料を混ぜるなどのできることを手伝ってもらいながら、職員と一緒に昼食の調理を行い、利用者へ喜ばれている。また、利用者と一緒に梅干しづくりをするほか、特産の里いもを使用した羊炊きを取り入れ、季節を感じてもらえるよう支援している。入居時に、食器類は家から利用者が使い慣れた物を持参してもらい、使用したりしているほか、利用者のアレルギーや好き嫌いを把握して、代替品を用意したりするなどの対応をしている。利用者の状態に応じて、ご飯をおにぎりやお粥にしたり、おかず等を刻み食やペースト状にするなどの食べやすい対応もしている。食事前には、口腔体操を行うとともに、職員は利用者へ献立の内容を伝えて、食事に興味を持ってもらえるよう支援にも努めている。さらに、コロナ禍の感染対策において、食事の際に、職員は利用者に見守りやサポートはしているものの、現在は別々に食事を摂っている。加えて、月1回複合施設として、給食委員会を開催して食事内容等を話し合うとともに、月1回の昼食づくりの際には、複合施設の管理栄養士にメニューの確認やアドバイスをもらうこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	昼食作りのメニューを考えたり、一緒に調理している。後片付けはスタッフがやっている。			○	
		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。	○	現在は買い物もコロナウイルスの感染予防の為に行っていないが、調理は一緒に手伝って頂き、昔を思い出して皆さん喜ばれている。				
		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。	◎	キッチンに利用者一人ひとりの好きな物やアレルギーの表を作成しており、調理中に確認が出来るようになっている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	◎	利用者が嫌いな物や、食べにくい物、アレルギーがある物は違う食材に変更し対応している。また、季節の食材や料理も献立に組み込まれている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼、嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の状態に合わせて主食は全粥、粥ゼリー、おにぎりに変更し、副食も刻み、極刻み、ペースト等で調節している。安易には食事形態の変更はせず、スタッフ間で話し合いを行い変更している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	茶碗や湯飲みは使い慣れた、使いやすい物を持って来て頂き使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナウイルスの感染予防の為、スタッフと一緒に食事は行っていないが、食事介助のサポートは自力摂取を促しながら行っている。			○	
		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。	◎	普段の食事は施設の厨房で作られており、できたてで美味しいと利用者からはとても喜ばれている。また、食事の前には季節の話や本日の献立の話を行い雰囲気作りを行っている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	利用者の生活の習慣に合わせて朝やパンにしたり、量を小盛りや大盛りに対応している。カロリーも管理栄養士がしっかり管理している。				
		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。	◎	水分もロミを使用したり、お茶が嫌いな方にはお茶ゼリーを飲んでもらったり回数やタイミングも工夫して提供している。				
		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。	◎	給食委員会を月に1回行っており、献立について話し合いを行いアドバイスも受けている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食器類は厨房にて殺菌、消毒を行っていただき、食材も管理して頂いている。				

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
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。	◎	現在はコロナウイルスの感染予防の為に行っていないが、歯科衛生指導を毎月受けており口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	/	/	/	職員は施設内研修等で学んでいるほか、歯科医等の歯科衛生指導を受けて、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、居室にある洗面台等で、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りや磨き残しなどの介助をしている。コロナ禍以前は、月2回歯科医の往診があり、全ての利用者の口腔内の状況を確認している。コロナ禍以前は、月2回歯科医の往診があり、全ての利用者の口腔内の状況を確認して、報告してもらうことができていたものの、コロナ禍において、歯科医の往診対応はなく、自分で歯磨きをしている利用者等の口腔内までは確認することができず、出血や痛みなど問題があれば、伝えてもらうに留まっている。今後は、月1回や週1回決めた曜日に口腔内の状況を確認するなど、定期的に全ての利用者の口腔内の状況の確認を行い、異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋がれることを期待したい。また、異常や訴えのあった場合には、歯科受診に繋げている。
		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。	△	毎食後に口腔ケアを行い、痛みや不快感の確認は行っているが、コロナウイルスの感染予防の為歯科医の診察が無い為以前よりしっかりと把握が出来ていない。	/	/	△	
		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。	×	現在はコロナウイルスの感染予防の為歯科医、歯科衛生士の診察を行っていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	現在コロナウイルスの感染予防の為歯科衛生指導は行っていないが、以前の指導を元に現在も義歯の手入れを行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の口腔ケアをしっかり行い、口臭予防の為うがい薬を使用したり、出血や痛みがある方はかかりつけの歯科に受診を行っている。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	出来るだけトイレでの排泄を促し、オムツになっても排便が見られそうなときはトイレに座ってもらっている。オムツにすることで心身の機能が低下することを勉強会等で理解している。	/	/	/	日中に、職員は利用者のトイレでの排泄を支援している。居室内にトイレが設置されており、夜間にも使用しやすい状況となっている。中には、紙おむつを使用している利用者が2名いるものの、排便時には職員が2人体制で、安心安全なトイレ介助をしている。また、ミーティングやカンファレンス等を活用して、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を話し合うとともに、職員は排泄パターンや時間帯を見て、一人ひとりに合わせた声をかけ、トイレ誘導などの支援をしている。さらに、水分補給や体操、日中の活動量を増やし、できる限り職員は利用者がトイレで自然排便が行え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。	◎	排便のコントロールも便秘の及ぼす影響を理解し、医療連携をしているNSと連携を図り対応している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排便表を個々に作成し、排便の間隔、量等の把握を行っている。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	カンファレンスやミーティングで排泄についても話し合いを行い、その都度検討している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	活動量の低下や食事の形態、心身面を考え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。	◎	個々に排便表を作成しており、排泄のパターンや本人の排泄に行きたい様子や行動を見てトイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	パッドはカンファレンスで職員と家族で話し合い、本人の排泄の量や通気性、肌触りも考え家族に依頼しており、本人、家族の希望で施設のものも選択できるようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	利用者に合わせて布のパンツにナプキンを着けたりパッドを着けたり、紙パンツだけの方等利用者に合わせて使い分けている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便秘の方の活動量を増やす為、レクリエーションで上下肢の体操をしたり、水分をしっかり摂ってもらったり自然排便を促すようにしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	以前は曜日や時間帯を本人に合わせて行っていたが、現在は希望を言われる利用者がおらず決められた入浴日に入浴を行っている。しかし、入浴日に入浴出来なかった場合は翌日に入浴する等の対応を行っている。	◎	/	○	利用者は、週3回午前中の時間帯に入浴することができる。職員は入浴する曜日や入浴の有無を利用者に確認するとともに、入浴を拒む場合には、曜日や時間帯を変更したり、足浴の対応をしたりすることもある。また、入浴時間は一人ひとり長めに設定しており、利用者の希望に応じて、職員は湯船に浸かる時間や湯の温度などに対応している。さらに、入浴剤や入浴後の保湿剤を使用するなど、利用者が快適に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	足浴をしながらかし洗身したい方や、ゆっくりに湯船に浸かりたい方等利用者がくつろげるように対応している。	/	/	/	
		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・洗髪も自分で出来る場所は自分で行って頂き、危険な様子が見られるところは介助にて行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	本人の意思決定を大切に、拒否が見られる方も時間をずらしたり、声掛けにてシャワー浴を促したり出来るだけ入浴していただけるように声掛けは行っているが、無理強いに入浴は行っていない。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前には本人の状態やバイタル測定を行い、入浴後も異常が見られるときにはすぐに対応している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜間の巡回時の記録を作成しており、睡眠状態の把握を行っている。	/	/	/	事業所には、本人の安心等から眼剤を服薬している利用者が3名いるものの、受診の際には、かかりつけ医に睡眠状況等の報告や相談をしている。また、精神科などのかかりつけ医への通院支援は家族にお願いしているものの、日頃の利用者の様子を伝えるために、職員が同行することもある。さらに、職員は主治医に、利用者の不眠などの相談をすることもあ。加えて、現在は昼夜が逆転している利用者もあらず、ほとんどの利用者は夜間に良眠を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。	◎	利用者には規則正しい生活を促しており、一人ひとりの状態に合わせて臥床の時間を設けている。	/	/	/	
		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。	○	月に2回診療所の医師が診察に来られ、一人ひとりの状態について相談している。	/	/	/	
		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。	◎	昼食後は昼寝の時間を作っており、また利用者一人ひとりの状態に合わせて臥床時間を設けている。	/	/	/	
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。	◎	携帯電話の持ち込みも可能で、オンライン面会も行ってコロナウイルスで家族と関わりが持たない中でも関わりが持てるように支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	家族に手紙やオンライン面会を促したり、出来るだけ家族との関わりが持てるように家族にも声掛けを行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ユニットには基本的に内線電話がなく、気兼ねなく電話はできないが、時間を決めオンライン面会でお話しをされている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いたハガキは本人の居室で職員が読み上げたり、家族にはその時の様子を写真や動画にして見て頂いている。	/	/	/	
		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。	○	電話でのやりとりは携帯を持っていない利用者はオンライン面会を利用しており、顔を見る事ができ大変喜ばれている。	/	/	/	
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。	○	本人がお金を所持することや、使うことの意味や大切を理解しているが、現在はお金のトラブル防止の為、お金は所持しないようにしている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ流行前は買い物も気兼ねなく行き、買い物先の理解も得られていたが、現在はコロナウイルスの感染予防の行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	お金のトラブル防止の為、お金の管理は家族が行っている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	お金の管理は家族が行っているため所持方法については話し合いを行っていないが、本人の欲しいものは家族と話し合いを行い購入してもらっている。	/	/	/	
		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)。	△	金銭の管理は家族が行う事を入居時に説明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。	◎	家族さんには、定期的にサービスの内容や支援方法の説明を行い、家族さんの意見も取り入れながらサービスの多機能化に努めている。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族から出された要望には、必要に応じて職員間で話し合い、外出なども感染状況を見計らいながら対応をしている。また、家族が高齢等で受診対応が難しい場合には、病院まで職員が送迎するなどの対応をしている。
(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、気軽に入り出ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は親しみやすいように飾りを行っているが、現在コロナウイルスの感染予防の為施設内への出入りは制限している。	○	◎	◎	複合施設との共用の玄関の入り口には観葉植物などが置かれ、明るくて入りやすい雰囲気となっている。また、デイサービスや地域密着型特別養護老人ホーム等が併設されているため、人の行き来があり、活気が感じられる。

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、調度品や家具、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ぐような設えになっていない等。)	◎	ユニット内は畳の作りになっており、キッチン等も家庭的な雰囲気を有している。また、壁面も季節に応じて変更し、利用者との思い出も飾っている。	○	○	◎	事業所内には畳が敷き詰められ、家庭的な雰囲気となっている。また、リビングにある水槽でメダカが飼育され、餌やりを楽しみにしている利用者もいる。さらに、夜勤の職員が毎日清掃を行うとともに、床をハイターで拭くなどの清潔保持を行い、快適な空間となっている。加えて、季節に応じて、壁の飾りつけなどの変更を行い、利用者や来訪者に季節を感じられるようにしている。訪問調査日には、コロナ禍の感染予防のため、事業所内の見学が行えず、写真の確認や聞き取り等での対応となっている。
		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。	○	臭いや不快の音は見られないが、外からの光りがあり入らない作りになっており少し暗い雰囲気である。	○	○	◎	
		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。	◎	壁画は毎月変更しており、利用者や歌も唄いやすいように歌詞カードも大きく貼り季節に応じて替え歌を唄っている。展示物も季節に応じて五月人形やひな人形等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。	◎	テレビの前にはソファを置きみんなで会話して過ごせるようにしている。また、ラウンジにも椅子を置き一人でゆっくり外を眺めたりする環境作りを行っている。	○	○	◎	
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。	○	備えつきの家具が各居室に設置されているが、本人や家族には家にある家具をもってきてても良いことを説明し、みなさん自分らしい部屋作りをされている。	○	○	○	居室には、トイレや洗面所、テレビ、冷蔵庫、タンス、クローゼット、L字柵付き電動ベッド、布団等が備え付けられて、生活を送りやすい空間となっている。また、毎週のシーツ交換を行う際に、職員がベッド周辺の掃除をしている。さらに、利用者が落ち着けるように、こだわりの枕や毛布、花、家族の写真、カレンダーなどを家から持参してもらい、思い思いの空間づくりをしている。
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。	◎	建物内は自分でトイレ等が出来るように設計されており、ベッドにもL字柵を使用し、できるだけ自立した生活が送れるように工夫されている。	○	○	◎	ベッドにはL字柵を付けて、利用者は居室内にあるトイレなどへ移動がしやすいよう工夫されている。また、居室の外にあるトイレ等には分かりやすいように表示を行うほか、居室の入り口には、自分で作った季節に応じた作品を貼り、利用者が認識しやすいようにしている。さらに、洗面台は、車いすでも使用しやすい構造となっている。
		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)	◎	季節に合った展示物や、日常生活に必要な家と変わらないものがあり、雑誌や季節によっては花を生けたりしている。	○	○	◎	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)の異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	スタッフは日々の勉強会で、鍵をかけないようにすることの大切さを理解しており、日中に鍵を掛けることはない。	◎	◎	◎	職員は施設内研修等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。また、複合施設と共用の玄関には、日中は施錠をしておらず、来訪者には複合施設の事務所の職員等が対応してくれている。さらに、20時から7時までは、防犯のため玄関の施錠をしているものの、事業所の入り口は夜間も施錠をしていない。加えて、外出する傾向のある利用者に対して、玄関にセンサーを付けて対応していたこともあったが、現在はセンサーを使用せずに対応することができている。
		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。	◎	家族さんにも基本的に鍵の使用はしないことをしっかりと説明して理解して頂き、そのリスクについても説明を行っている。	○	○	◎	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	毎月行うミーティングでは各入居者一人ひとりの事について話し合いを行い、入居者さんの状態も常にカルテで観察出来るようにしている。	○	○	◎	
		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。	◎	日中の状態をカルテ記入するようにしており、変化があればカルテに記入し、申し送りにて全員が周知出来るようにしている。バイタルも毎朝測定するようにしている。	○	○	◎	
		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。	◎	医療連携を行っている看護士と連携を図っており、何かあればすぐに医師に相談し対応をしてくれている。	○	○	◎	
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。	◎	毎年本人・家族に救急時等の対応についての希望をとっており、何処の医療機関を希望するのかわかっている。	○	○	◎	
		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。	◎	馴染みの医療機関を利用して、定期的な受診にて適切な医療が受けられるように支援を行っている。	○	○	◎	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院は、可能な限り家族さんにも対応して頂き、情報の伝達や共有のあり方等について話し合いを行っている。	○	○	◎	

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。	◎	入院時は入院された医療機関と連携を図り、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院関係者とは入院時や退院時に情報の共有に努め、早期に退院出来るように努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	かかりつけ医や協力医療機関と連携を取り合い医療連携経過記録にて情報を共有している。				
		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。	◎	協力医療機関にて24時間対応が行え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。	◎	毎朝、バイタル測定を行っており、変化があれば協力医療機関に報告し相談している。また、体調の変化が見られた際も、すぐにバイタル測定し報告するように対応している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	○	常時薬剤情報を見れるようにカルテに入れており、家族にも状態の変化時にはすぐに連絡を入れるようにしている。また医療連携経過記録にて医師とも情報共有を行っている。				
		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。	◎	誤薬防止の為、薬を出すときのチェックは3重にチェックし、違うスタッフが行う様になっている。服薬を行う時も日付や名前を口に出して確認するように徹底している。				
		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。	◎	月2回医師の往診があり、日常的に変化がないかの確認を行っている。				
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。	◎	重度化した場合の終末期のあり方について入居時に本人・家族と話しをして対応の希望について書類化し、年に一度更新を行っている。また、救急時には再度確認をするようにしている。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、職員から利用者や家族に説明を行うとともに、年1回緊急時や重度化した場合の意向を確認している。また、状態の変化のあった場合には、利用者や家族、関係者で話し合い、方針を共有している。さらに、事業所には看取り介護の支援体制はあるものの、ほとんどの利用者は病院や他の施設へ転院をしている。さらに、看取りをテーマに取り上げた施設内研修等を実施し、職員の負担軽減等に努めている。
		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。	○	かかりつけ医と終末期のあり方について話し合いは行っていないが本人・家族・職員・協力医療機関とは話し合いを行い方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	終末期の対応について多職種とミーティング等で話し合いを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	本人・家族にはできること、できないことを入居時に説明を行い理解して頂いている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度や終末期の利用者が入居されていたことがないが、今後利用者がそうなった場合は関係機関と連携して対応するように準備は行っている。				
		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)	○	現在コロナウイルスの感染予防の為、家族さんの出入りがほとんどないが、洗濯物を持って来たときや、病院受診の際等に家族さんの話しを傾聴し家族間の事情も考慮している。				
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。	◎	マニュアルや勉強会を通して学んでいる。				
		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。	◎	感染症が発生したときの手順や対策についてはマニュアル化して対応が出来るようにしており、ガウンの着脱の仕方等は実際に行っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	医療機関との連携や行政のホームページを確認し、地域の感染状況に応じ感染委員会を開催し対策している。				
		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。	◎	感染予防の為、手指の消毒や、手すり、ドアノブの消毒を定期的に行い、職員も介助をする度に手指の消毒を行うようにしている。				

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	
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。	○	現在コロナウイルスの感染予防の為、家族との関わりは少なくなっているが、カンファレンス等で本人のことを一緒に今後どのように支えていくかを話し合っている。	/	/	/	コロナ禍以前は、納涼祭や敬老会などの行事案内を行い、家族に参加してもらう機会があったものの、コロナ禍において、家族が参加できる行事の開催は自粛をしている。以前に、「家族会の立ち上げの話が出ていた」とのこと、コロナ禍の収束後には、家族会等を立ち上げて、家族間の交流や意見交換等が図れることを期待したい。また、面会制限が設けられて、オンライン面会を活用したり、ラウンジやベランダ越しに利用者の顔を見て面会するなどの工夫をしている。中には、病院の受診支援時に合わせて、家族との面会を楽しみにしている利用者もいる。さらに、職員は家族に頻回に電話連絡をしたり、来訪時に利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞いたりするほか、月1回利用者の写真を添えてお便りを送付し、利用者の近況を伝えている。事業所の運営や設備等を運営推進会議の中で報告しているものの、全ての家族には議事録を送付しておらず、職員の入退職等の異動も伝えていないため、利用者家族等アンケート結果から、家族に職員の入退職などの事業所の出来事などが十分に伝わっていないことが窺えるため、お便りに事務連絡を添えてお知らせしたり、職員の入退職を含む異動のお知らせをした運営推進会議の議事録を全ての家族に送付したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、職員は家族とのトラブルを防ぐために、意見や要望を聞くなどのやりとりを行った記録をパソコン上に残すとともに、家族が洗濯物等を持参した場合には、職員がチェック表を使用して、確認をしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	現在もコロナウイルスの感染予防の為、家族が集まる機会は作っていない。	×	/	△		
		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)	◎	本人の写真を毎月家族に送付し、暮らしぶりや日常の様子を見て頂いている。	◎	/	/		◎
		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)	◎	サービス担当者会議の際に認知症について説明し、認知症について理解を頂いている。家族の中には昔の親のイメージが強く残っておられ理解が難しい家族もおられるが、時間をかけて認知症についての理解を深めている。	◎	/	/		/
		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)	◎	事業所の事柄等に変更があった場合は、家族さんに説明し協力が得られるように努めている。	×	/	/		△
		f	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	入居時に利用者起こりうるリスクについて説明を行い、同意書にサインを頂いている。	◎	/	/		/
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族さんが意見や希望を伝えられるように、普段からコミュニケーションを図り、また、意見箱を設置し、気軽に意見が伝えられるようにしている。	/	/	/		○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所前の契約時に説明し、同意して頂いている。また、途中で変更があった場合もすぐに家族に連絡を入れ理解をして頂いている。	/	/	/		
		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。	◎	入居時の際に退所時についての契約の確認を行い、退居時には家族と話し合いを行い、家族の希望にそえるように協力している。	/	/	/		
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。	◎	事業所開設時には、地域住民や自治会などに説明し、理解、協力頂いている。	/	/	○		
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	現在はコロナウイルス感染症の予防の為、地域との関わりは行っていない。	/	/	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	地域の人たちは協力的に見守りを行ってくれているが、現在はコロナウイルス感染症の予防の為関わる機会がない。	/	/	/		
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	現在コロナウイルスの感染予防の為行っていない。	/	/	/		
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	現在コロナウイルスの感染予防の為行っていない。	/	/	/		
		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)	×	現在コロナウイルスの感染予防の為行っていない。	/	/	/		
		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)。	×	現在コロナウイルスの感染予防の為行っていない。	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	現在コロナウイルスの感染予防の為運営推進会議は書面で行っている。	×	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっており、事前に書類を送付して、市の担当者や地域包括支援センター、公民館、社協、地域住民、家族から書面で意見をもらうようにしている。また、出された意見には対応状況等を書面で報告することができているものの、全ての家族に会議の議事録を送付できていないため、今後は全ての家族に資料や議事録を送付したり、コロナ禍の収束後には、全ての家族に案内を送付したりするなど、周知方法を職員間で検討するとともに、コロナ禍においても、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。	◎	前回の外部評価の際には運営推進会議にて目標達成計画の内容と今後の取り組みについて報告している。	/	◎	○	
		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。	◎	会議の最後に都合に良い日程の調節を行っている。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	グループホーム内のみなさんが見える位置に提示し、いつでも確認できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	理念は家族には入居時に伝えており、地域の人には運営推進会議で伝えている。	△	△	/	
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。	△	現在はコロナウイルスの為、法人外の研修は参加しておらず、法人内の研修も資料の配付となることが多い。	/	/	/	複合施設は規模が大きいため、施設長が全ての職員と面談するまでには至っていないものの、管理者が職員の意見を聞き、必要に応じて、施設長と管理者が話し合う会議で伝えることもできる。管理者は、職員の意見を聞くとともに、「職員の充実や楽しく業務が行えていないと利用者も楽しみのある生活が送れない」と考え、働きやすい職場環境の充実と、利用者の楽しみのある生活に繋がるような支援に努めている。コロナ禍以前は、親睦会やスポーツ大会を開催するなど、法人、事業所として、福利厚生に取り組むこともできていたものの、コロナ禍において縮小せざるを得なくなっている。また、コロナ禍において、外部研修の参加や集合形式の研修等の開催はできていないものの、資料を配布して、職員にレポートを提出するという形で勉強会等を実施するほか、現場での指導を行い、職員のスキルアップに努めている。加えて、毎年ストレスチェックを行い、結果により職員のストレスへ対応できる仕組みもある。
		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に取り組んでいる。	○	実務を通して介護の知識や技術を学び、働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	スタッフ全員が能力や努力に応じて評価されるようにしている。	/	/	/	
		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)	×	現在はコロナウイルスの感染予防の為行っていない。	/	/	/	
		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。	○	毎年ストレスチェックを行ったり、入居者さんだけでなく、スタッフも働きやすい環境づくりに努めている。	○	◎	○	
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。	◎	毎年勉強会を通して、高齢者の虐待について発見した場合の対応方法や手順についても勉強している。	/	/	◎	施設内研修等で、職員は身体拘束や虐待の防止などを学んでいる。また、虐待の行為はないものの、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者に伝えて該当職員に確認し、注意喚起をしている。さらに、リビングにはカメラを設置されており、職員の不適切な行為が行われないような対策や予防にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	毎月ミーティングを開いており、日々の業務の話し合いも行っている。	/	/	/	
		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。	◎	勤務の調整や、有休を使用し職員のストレスの軽減を図り対応している。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束の勉強会を毎年開催し、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	身体拘束の委員会にて、身体拘束に当たるかを定期的にチェックし、施設内で共有している。	/	/	/	
		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図っている。	◎	入所される際に、身体拘束は行わない事を家族と本人に説明し理解していただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	日常生活自立支援事業や成年後見制度についても、毎年勉強会にて理解し、利用者や家族にも説明をして相談にも応じている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	地域包括支援センターやケアマネージャー等へ相談できるようにしている。また、パンフレット等の準備を行い、情報提供を行えるようにしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	事故対策マニュアルを作成し対応している。以前は発作等で個人の対応マニュアルも作成していたが、現在は急変のリスクが高い利用者がいない為作成していない。				
		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。	◎	毎年、消防署より救急への対応の訓練を行っていただいている。現在はコロナウイルスの感染予防のため消防の訓練は行っていないが、職人全員一度以上は訓練を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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も、ミーティング等で対応策を話し合い、事故に繋がらないように努めている。				
		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。	◎	ミーティングやカンファレンスにて個々考えられるリスクを検討し、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情対応マニュアルを作成し、スタッフの全員に説明し、いつでも確認出来るようにしている。苦情が発生した場合の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、苦情報告書を作成し、運営推進会議等で報告を行い、対応を職員で話し合っている。				
		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。	◎	苦情に対しては速やかに対応し、その経過や結果に納得いただける様に話し合いを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(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)	◎	玄関に意見箱を設けており、家族より意見があれば伝えられる機会をつけている。利用者の要望については生活の中で不満や意見があれば傾聴し、すぐに対応をするようにしている。	○		○	複合施設・事業所として、玄関に意見箱を設置しているものの、コロナ禍で家族が来訪する機会が減少していることもあり、意見はほとんど出されていない。また、日々の会話の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いており、「外出して家族に会いたい、散髪に行きたい」などの意見が出され、コロナ禍において対応できないものはあるものの、状況に応じて職員間で話し合い、対応をすることもある。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や要望を聞いている。さらに、管理者はミーティング等を活用して、職員から意見を聞くとともに、業務とのバランスを計りながら、より良い利用者への支援に繋げている。
		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。	◎	入居時に苦情や相談があるときの窓口の説明を行い、マニュアルや手順についても家族に理解して頂いている。				
		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けている。	◎	日々の様子を日報にて報告を行い、職員の意見や要望を聞いてくださり、現場に足を運んでアドバイスを頂いている。				
		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。	◎	毎月ミーティングを行い、職員の意見を聞き、利用者本位に支援が行えるように意見を交換している。			◎	
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。	◎	外部評価に来て頂き、全員で支援のあり方について話し合い、自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員の意見を踏まえて、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、ミーティング等を活用して、サービスの評価結果等を職員に報告して、目標達成に取組むことができています。さらに、運営推進会議の中で、参加メンバーに評価結果や取組み状況の報告をしているものの、全ての家族にまでは、報告を行うことはできていない。加えて、取組み状況のモニターをしてもらっていないため、コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族にモニターへの協力を呼びかけて意見をもらったり、家族へ評価結果の良い点や次のステップに向けて確認したいことなどを簡潔にまとめて送付したりするなど、家族への積極的な周知や評価結果の意見をもらいながら、サービスの質の向上に役立てることを期待したい。
		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。	◎	評価の結果を踏まえて、課題を明らかにし実現可能な計画を作成し、改善できるように全員で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	評価結果を運営推進会議で報告し、家族さんにも常時閲覧出来るようにしており、今後の取り組みについても運営推進会議で報告するようにしている。	△	○	△	
		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。	◎	目標達成計画に上げた取り組みとその後の対応について、運営推進会議で報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	風水害避難訓練・地震訓練・防火訓練を毎年実施し、各災害に対してもマニュアルを作成し、職員間で確認・共有を行っている。	/	/	/	複合施設・事業所として、各災害対応等のマニュアルを整備するとともに、合同で火災や風水害等を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、避難訓練に地域住民に参加協力してもらったこともできていた。さらに、警察等に協力してもらい、防犯訓練も実施している。コロナ禍の収束後には、より地域住民や家族等との連携・協力体制が図られ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。	◎	災害の訓練時に、夜間帯や日中の災害を想定し訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的に設備点検を行い、非常用食料も管理栄養士が定期的に点検を行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	以前は地域住民や消防署等と連携を図り合同の訓練を行っていたが、現在はコロナウイルスの感染予防の為に行っていない。	△	○	○	
		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)	○	以前は地域住民と一緒に訓練を行っていたが、現在はコロナウイルスの感染予防の為に施設でのみ訓練を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	◎	事業所は、地域に向けて情報の発信を行い、足こぎ教室を開いて認知症の進行予防の啓発活動を行っている。	/	/	/	事業所には、入居相談やグループホームの見学、認知症の対応などの相談が寄せられ、介護支援専門員等が快く対応をしている。また、コロナ禍以前は、認知症サポーター養成講座に参加協力したり、複合施設のスペースをフラダンスの教室や話し合いの場として提供することができていたものの、コロナ禍において、面会制限が設けられているため、現在は自粛をしている。さらに、コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、複合施設と協力をしながら、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。	◎	ケアマネが常駐しており、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。	/	○	○	
		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)	○	地域の人が集う場所としてフラダンスの教室を開いたりしているが、コロナウイルスの感染予防の為に制限して行っている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	現在はコロナウイルスの感染予防の為に行っていない。	/	/	/	
		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)	×	現在はコロナウイルスの感染予防の為に行っていない。	/	/	○	