

(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 3 年 10 月 27 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	なでしこ
記入者(管理者)	
氏名	黒川 瞳
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 2 日

<p>【事業所理念】</p> <p>1. 私たちは、利用者様を笑顔にします。 2. 私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 3. 地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>1. 地域住民と連携しての非常災害訓練にはまだ取り組めていない。 2. 口腔衛生管理体制を整え、多くの利用者様が訪問診療へと繋がっており、ご家族様にも大変喜んでいただいている。 3. メモリーカフェ運営当初は相談に来られる方もおり、地域の相談所としての役割を果たせるかと思っていたが、新型コロナの影響もあり、現在は休止中となっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所の建物は3階建てで、1階にはデイサービスと訪問介護事業所が併設されている。隣接した建物には、同法人の他のグループホームや認知症カフェのスペース等が立地している。事業所は、市行政から災害時の福祉避難場所に指定され、備蓄品等を用意している。また、事業所周辺には今治港や今治城があり、コロナ禍以前は、四季折々の風景を楽しみながら散歩をしたり、夏には駐車場にイスを並べて花火の見物などを楽しむことができていた。現在のコロナ禍において、事業所内で鏡開きや節分、ひな祭り、花見、七夕、クリスマス会、しめ縄づくり、もちつきなど、年間を通して行事や誕生会を実施するとともに、利用者の好みのメニューを提供しながら、職員とともに季節を感じながら楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、年2回家族会が開催され、家族の計画で、利用者や家族、職員と一緒に外食にでかけることもある。加えて、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めており、職員は、「代表者と相談しやすく、家庭的な雰囲気の中で業務ができています」と感じている。</p>
---	--	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時に生活史の聞き取りを行い、日々のケアにおいても利用者様一人ひとりの意向を汲み取るよう、努めている。	◎	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望を聞くほか、日々のかかわりの中で、利用者一人ひとりから意向などを聞き、把握している。また、電話連絡時を活用して、家族から情報を聞くこともある。さらに、把握した内容はアセスメント表に記載するとともに、介護計画の更新時にもアセスメントの記録を更新するほか、毎月実施するミーティングを活用して、職員間で共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	希望や意向を伝えるのが困難な利用者様には、その方の視点に立って考えたり、ご家族様の意向や希望を踏まえたケアに努めている。	/	/	/			
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。	○	電話での連絡やご面会時に日々の状態をお伝えしながら、「本人様の思い」について、話し合っている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	就業前に申し送りノートに目を通し、口頭での申し送りも含め、共有に努めている。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	利用者様視点でケアにあたる事で、思い込みやスタッフ本位のケアにならないよう、努めている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時の面談時に本人様やご家族様から情報を収集したり、日頃のコミュニケーションの中で、新たな情報を得る事もある。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過などを聞き取り、アセスメント表に記載している。また、日々のかかわりの中で、新たに得た情報は、介護計画の更新時に、ICF情報整理シートに記録を残すことができています。
b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	毎月のミーティング時や現況報告書の作成の際に現状が把握できるよう、振り返っている。	/	/	/			
c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々のケアや個人記録により把握に努めている。	/	/	/			
d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	不安に思う事や本人様にとつての阻害因子は何かを話し合い、要因の把握に努めている。	/	/	/			
e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	【1日のケア記録】等により、一人ひとりの生活リズムの把握に努めている。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	利用者様本位で物事を考える事で、ニーズの把握に努めている。	/	/	○	日々のかかわりの中で、職員が得た利用者の情報のほか、家族からの意見をもとにして、毎月実施するミーティングを活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立ったサービス内容を検討している。
b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様の有する能力を活かせるよう、支援している。	/	/	/			
c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	ミーティング等により、課題の明確化に努めている。	/	/	/			

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
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。	○	本人様やご家族様の意向を反映して作成している。				事前に、職員は利用者や家族から希望や意向を聞くほか、主治医から助言をもらうことができている。また、事前にアセスメントした情報と、利用者や家族、関係者などの意見を踏まえて、ミーティング時を活用して職員間で話し合い、意見を反映した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。	○	定期的なミーティングや状況が変化した際やご家族、スタッフから意見や要望を踏まえて作成している。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度化した利用者様でも有する能力を活かしながら、穏やかに過ごせるような内容に努めている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	新型コロナウイルスの影響もあり、家族や地域住民の協力を盛り込んだプラン作成は難しい。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	基本的には、3か月毎または心身状態に大きな変化があれば、その都度話し合って検討している。			◎	介護計画の内容は、ミーティングを活用して職員間で共有しているほか、個別ファイルに計画書を綴り、職員はいつでも内容を確認することができる。また、毎日、ケアプランチェッカー一覧表にサービスの実施記録を残し、翌日の支援につなげている。さらに、日々の暮らしの様子や支援した内容は、個別の介護記録に記載され、訪問調査日には、利用者の発した言葉などが残されているのを確認することができた。加えて、職員は利用者一人ひとりの気づきや工夫などをICF情報整理シートに記録している。
		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。	○	ケアプランチェック表や日々の関わりの中で、状況確認を行っている。			○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	一人ひとりの利用者様毎に個人記録ができている。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	ICFシートを活用する事で、スタッフの意見が盛り込めるよう、努めている。			○	
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。	○	大きな変化があった時は都度ごとに、或いは定期的に見直しを行っている。			○	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。利用者の新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回担当職員が利用者の現状を把握し、モニタリングを実施している。モニタリングはADLなどの身体機能が中心になっているため、暮らし方にも留意して確認をするなど、職員間で検討することを期待したい。また、利用者の心身の状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、その都度家族の意向を確認するほか、主治医の助言を得て職員間で話し合い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月、一人ひとりに現状報告書を作成し、確認している。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時や心身状態に大きな変化があった際には、随時見直しを行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的、必要があれば随時開催している。			○	事業所では、ミーティングを活用して、利用者の課題解決などの話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、会議録や申し送りノートを確認してもらうほか、口頭でも伝えるなど、話し合われた内容を正確に伝える仕組みができている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	お互いに意見や気づきを話し合えるような環境づくりに努めている。				
		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、工夫している。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう、時間を配慮している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	参加できなかったスタッフも会議録に目を通し、内容を把握した上で、押印するような仕組みとしている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	就業前に申し送りノートに目を通し、口頭での申し送りの場合も、共有に努めている。			○	日々の申し送りを活用して、伝達をしている。また、申し送り事項は業務用と利用者用を使い分けた申し送りノートにも記録している。さらに、出勤時に職員はノートを確認して、押印する仕組みができている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	ご家族様からの連絡事項や利用者様の支援に関する情報等は、申し送りノートに記入し、共有できるような体制づくりに努めている。	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その日したい事をお聞きして、それをなるべく実行できるよう、努めている。	/	/	/	衣服選びのほか、体操やレクリエーションの参加の有無など、多くの場面で利用者が自己決定できる場面づくりをしている。時には、自己決定が難しい利用者には、職員が決めざるを得ない場合もある。また、職員は、利用者から活き活きしていた頃の話を聞いたり、ニュースの話題を話したり、好きな大相撲や高校野球のテレビ観戦を一緒にするなど、利用者の活き活きした言動や表情を引き出せるよう取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が難しい利用者には、こちらから選びやすいように選択制にし、なるべく自己決定していただけるよう努めている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	思いを汲み取るようコミュニケーションを取ったり、声掛け等により自己決定しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりの生活ペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。	/	/	/	
		e	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。	○	楽しい雰囲気づくりとスタッフは親しみやすく接するよう努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	意思疎通が困難な利用者には、本人様の視点に立つ事で、本人様の意向に沿った暮らしができるよう、努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者には、尊敬の念をもって接するとともにプライバシーに配慮した支援をするよう、意識している。	◎	-	◎	月1回のミーティングを活用して、職員は利用者への接し方や声かけなどを話し合い、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい支援ができるよう努めている。トイレ誘導時には、他の利用者に聞こえないように、耳元で声をかけるよう努めているものの、時には、耳の遠い利用者に大きな声を出してしまうこともある。また、職員は、居室をプライバシーのある専有空間であることを理解しており、居室への入室時にはロックをして、利用者の了承を得てから入室している。さらに、利用者がリビングにいる場合は、事前に声をかけて入室することができている。今後、耳の遠い利用者への対応について、気になる場合には職員間で注意し合うなど、利用者とのかわり方を職員間で検討することを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	やり過ぎない支援に努めている。声の大きさに関しては、注意しているものの、耳の遠い利用者も多く、苦慮している部分である。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	○	排泄時、入浴時には、不安感や羞恥心等に配慮して行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室時にはロックしたり、不在時には声掛けして入っている。	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	雇い入れ時にも個人情報保護の誓約書をとっている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生経験豊富な利用者には、こちらが学ぶ事も多く、お互いの関係が築けていると思う。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握し、座席の配席などの配慮をすることができている。また、利用者同士がトラブルになりそうな場合には、職員が間に入って双方の話を聞き、気分転換をしてもらえるような支援をしている。さらに、耳の遠い利用者が、思い込みで悪口を言われてたように捉えてしまうことがあり、落ち着ける空間づくりが難しい場合もある。今後は、対応の難しい利用者の気持ちに寄り添いながら、かわり方の工夫を職員間で話し合うなど、利用者同士が共に過ごし、支え合う生活が実現できることを期待したい。
		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。	○	共同生活の意味を理解し、お互いが支え合うことの重要性について、理解している。	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	△	馬が合わない利用者同士は、配席を考慮したり、世話好きな利用者にもうまく力を発揮していただく事で、大きなトラブルにならないよう、努めている。	/	/	○	
		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。	○	日々のケアの中で相性を把握し、大きなトラブルとならないよう配慮している。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の聞き取りやご家族様の話により、把握している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時や面会時に把握するよう努めている。外出支援の過程で新に出てくる場合もある。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	知人が面会に来たり、馴染みの美容室に通う等、これまでの関係が途切れないよう努めている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	明るく立ち寄りやすい雰囲気づくりをし、居心地の良い環境づくりに努めている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天候や利用者様の体調を考慮しながら、希望に沿った外出支援ができるよう、努めている。	○	-	○	コロナ禍以前は、日常的に今治城周辺などを散歩したり、季節に応じて、外食やドライブすることができていた。現在のコロナ禍において、事業所では外出制限を設けており、外出する機会は減っているものの、ドライブをして、車内から初詣や花見などを行い、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、車いすの利用者も一緒にドライブに出かけて、戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。さらに、ベランダで洗濯物を干したり、外気浴をしたりすることもある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援は、スタッフか家族による。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	○	拒否がない限りは、全員で外出するようにしている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	花見や梅見見物、紅葉狩りや初詣等、季節に富んだ外出が行えている。	/	/	/	
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。	○	日々のケアの中で、状態や症状の変化を引き起こす要因を回避しながら、支援している。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりの「できること・できないこと」を把握してシートに記録し、職員間で共有するとともに、ミーティングを活用して、確認や見直しを行っている。職員は、利用者ができることやできそうなことには極力手を出さず、見守りや一緒に行うよう努めている。中には、職員の見守りで、自分で靴を履くことを待ちきれずに、つい手を出してしまう職員もいるため、ミーティング等を活用して、職員間で話し合いをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日の暮らしの中で、ADLの維持・向上が望めるよう、努めている。	/	/	/	
		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)	△	出来そうな事については、なるべく見守るようにしているが、ついつい手助けしてしまう場面やスタッフもいる。	◎	/	○	
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。	○	共同生活ならではの支え合いや軽作業を提供する事で、役割づくりに努めている。	/	/	/	洗濯物を干しやたたみ、食事前のテーブル拭き、箸並べ、下膳など、事業所では利用者一人ひとりの役割や出番づくりができるよう取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	重度化しても役割をこなす事で、楽しみや喜びのある生活が送れるよう、努めている。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との交流はあるものの、出番や楽しみづくりは、今後の課題となっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	その人らしさやおしゃれについて把握するとともに季節にあった身だしなみとなるよう助言をしている。				着衣の順番がちぐはぐな場合や衣服の汚れが見られる場合には、利用者にさりげなく声をかけて居室に戻って着替え直すなどの支援をしている。また、自己表現のしにくい利用者には、家族に好みの服を持って来てもらっている。さらに、髪型は、利用者に髪の長さの確認のみの支援に留まっているため、今後は家族の確認や昔の好みの髪型を確認しながら、本人らしさが保てるような支援ができることを期待したい。
		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。	○	服装や所持品、髪形等、馴染みの物で整えられるよう、努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が難しい利用者様には、選択肢を用意して選んでいただく等、本人様の意向に沿えるよう、努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時やその人らしさにあった服装となるよう、支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	整容や汚れがある場合は、さりげなく促し、自尊心を傷つけないよう努めている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	馴染みの美容室に行かれている利用者様もおられるが、ほとんどは訪問美容室を利用されている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	ご家族が用意した衣類をそれぞれの好みの応じて身につけられている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解できている。				以前は、調理専属の職員が献立作成と調理をすることができていた。昨年からは、調理専属の職員が不在となったため、現在は調理担当の職員が献立を立てて、食材は業者に配達してもらい、朝食のみ職員が調理をしている。昼食と夕食は、おかずなどの副食を業者に配達してもらうとともに、事務所内で炊飯を行い、盛り付けて利用者へ提供をしている。利用者の誕生日には、利用者に食べたいメニューを聞いて調理するほか、お店から好みのメニューをテイクアウトするなど、食事が楽しめるよう工夫している。食事前に、利用者がテーブル拭きや箸を並べ、下膳をするなど、できることを手伝ってもらっている。湯飲みや箸は、自宅で使用していた物や使いやすい物を持って来てもらい、使用している利用者もいる。また、職員は利用者と同じ食卓を囲んで食事をするとともに、利用者一人ひとりの様子を見守りながら、食べこぼしなどをさりげなくサポートすることができている。さらに、重度な利用者にも、炊飯やコーヒーの香りのほか、ユニット調理時の音などで、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。以前は献立表をボードに貼ることができていたが、宅配弁当になってからは貼ることができていない。月1回の主任会を活用して、利用者が食べにくい物や嫌いな物などを話し合うことができています。今後、他機関の栄養士や保健師などから、「栄養バランスの良い献立の立て方、高齢者が食べやすい食事の工夫」などのアドバイスをもらい、より一層利用者が食事を楽しめるような支援ができることを期待したい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食べたいものをお聞きしたり、下膳を手伝っていただいている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	食後の下膳をしていただく事で、自信や達成感に繋がる様にしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	毎日、食材を仕入れフロア内で調理している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	安易なミキサー食や刻み食とせず、状態に応じて本人様やご家族、医師とも相談しながら対応している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	○	湯呑み等は馴染みの物を使われる方もいるが、食器類はこちらで、ご用意している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	スタッフも同じ食卓で食事をし、さりげなくサポートできる体制にしている。			○	
		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。	○	フロア内で調理する事で、調理時の匂いや音を感じられるよう配慮している。		○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量や水分量を毎日把握できるよう、記録している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	毎日の食事量や水分量を把握する事で、低栄養や脱水とならないよう、医師やご家族とも相談しながら、取り組んでいる。				
		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。	○	旬の物を食べていただけるよう、工夫している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材も洗える次亜塩素酸水を活用したり、新鮮な食材を仕入れる事で、衛生管理に努めている。				

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
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。	○	理解できている。				毎食後に、利用者は歯磨きをしている。職員は声かけや磨き残しなどのフォローをしながら、口腔内の状況も確認することができている。また、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談して訪問歯科診療や、他の歯科受診につなげている。
		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。	○	訪問診療時や口腔ケア時に把握している。			○	
		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。	○	歯科医や歯科衛生士等から学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	就寝時に義歯をお預かりし、洗浄している。				
		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等)	○	食後や就寝時等の口腔ケアにより、口腔内が清潔に保てるよう、支援している。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	通院または訪問診療により、治療できている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	△	理解しているが、本人様の希望により使用している場合もある。				事業所では、トイレでの排泄を基本として支援をしている。毎日、利用者の排泄状況を排泄チェック表に記録し、一人ひとりの排泄パターンで、声かけやトイレ誘導をしている。また、その時々利用者の状態に合わせて、適切な紙おむつやパッドなどを家族と相談しながら使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	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)	○	1日のケア記録を活用し、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツやパッドを使用されている利用者様もトイレ内で排せつされており、排せつできる喜びに繋がっている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事量や水分量または服薬状況により、排せつを困難にしている要因を探り、改善となるよう努めている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排せつパターンを把握し、早めの声掛けや誘導に努めている。				
		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。	○	おむつ類を使用する場合は、スタッフの決めつけでなく、本人様やご家族の意向も考慮している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	利用者様一人ひとりに適した使い分けをしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	牛乳やヨーグルト等を活用して自然な排便を心掛けている。				
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)	○	可能な限り、利用者様の希望に沿った入浴となるよう、努めている。	◎		◎	事業所では、毎日、日中の時間帯に入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間なども柔軟に対応している。また、湯船には、季節に応じて菖蒲や柚子を入れ、工夫しながら楽しみやつろぎのある入浴支援をしている。
		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。	○	くつろいで入浴できるよう、配慮している。				
		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。	○	洗身や整容等は、できる限りご自身で行えるよう、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。	○	声掛けの仕方やタイミングを工夫し、無理強いする事なく、努めている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前のバイタルチェックをする事で、体調を把握し、入浴の可否を決定している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々のケアにより把握している。				事業所では、利用者が安易に眠剤などの薬剤に頼らないよう支援に努めている。利用者一人ひとりの睡眠状況を把握するとともに、日中の活動量や過ごし方、支援方法などを職員間で検討しながら、夜間に安眠できるように努めている。また、入居前から睡眠導入剤を内服している利用者につらつきが見られ、薬の減量や変更のほか、止めることのできた利用者もいる。
		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。	○	あまり眠れない利用者様には、日中の活動量を増やしたり、日光を浴びていただくよう、工夫している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に眠前薬を導入したりせず、まずは色々な取り組みをして、それでも良眠に繋がらない場合には、医師やご家族と相談している。				
		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。	○	傾眠やその日の体調に合わせて休息や昼寝等を促している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望に応じて電話の支援をしたり、携帯電話を持たれている利用者様もおられる。				
		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。	△	こちらからは電話の促しはしていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	連絡があった際には、気兼ねなく電話できるようフロアとは別室で話せるよう、配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	必ず本人様にお渡しし、受け取りの連絡をしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人様が電話をする事で、不安の解消になるよう場合は、なるべく対応していただけるよう、事前に話し合っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、トラブルになるので、ご家族様で対応している。一部の利用者様は所持されている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	一部の利用者様は、出来ている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物の支援はしているが、買い物先の理解や協力は得ていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	書面により同意を得て、日用品等は預り金により支援しているが、現金の所持はトラブルになるので、お断りしている。どうしても本人様が所持される事を希望される時には、紛失の可能性をご家族様同意のもとで、少額だけ所持されている。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	書面にて同意を得て出納帳に記載している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	書面にて同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	状況に応じて、多様なニーズに対応できるよう、努めている。		◎	○	事業所では、利用者や家族の要望に柔軟に対応している。現在のコロナ禍において、医療機関の受診は、職員が同行支援をしている。また、入院中の利用者へ、定期的な導尿が必要となり、主治医や看護師、家族等と話し合い、退院後は訪問看護を利用して支援することを予定している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	ユニットの出入口は施錠せず、親しみやすい環境づくりに努めている。	◎	-	◎	事業所のある建物は3階建てで、1階にはデイサービスがあり、玄関は共有で使用している。玄関前には自動販売機の設置があり、地域住民も気軽に立ち寄れる雰囲気となっている。また、玄関ホールには手すりやソファが設置され、靴の脱ぎ履きがしやすいように工夫されている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	フロアに利用者様の作品を飾ったり、設備や物品も家庭的な物を多く取り入れている。	◎	-	○	現在のコロナ禍において、事業所には入室制限が設けられているため、感染対策で各ユニット内の様子は、写真や事業所のホームページなどを活用して確認をしている。大きな窓から採光が入る広々とした明るいリビングは、清掃や空気洗浄機等で換気され、整理整頓されている。壁には、季節に応じたコスモスや紅葉の折り紙のほか、利用者が作った作品が飾られている。また、事業所では鏡開きや書き初め、節分、ひな祭り、七夕、餅つきなど、季節ごとの行事や誕生会などを行い、利用者に生活感や季節感を持ちながら過ごせるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	換気や調光に配慮し、臭いがこもらないよう配慮している。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感がわかるような飾り付けや献立、季節行事を取り入れている。				
		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。	○	気の合う利用者様同士で、話されたり、一人で過ごしたい時は居室で過ごされている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレや浴室の内部は共有空間から見えないよう、配慮している。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居の際に使い慣れた物や馴染みの物を持参していただいている。	○		○	居室には、利用者が使い慣れた家具や電気製品、仏壇などを持ち込むことができる。また、家族などの写真や利用者が作成した作品を飾るなど、職員は利用者が居心地良く過ごせるような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、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。	○	要所への手すりや車いすでも入れるトイレ、浴室等、利用者様の有する力を活かせるよう配慮している。			○	事業所では、利用者が生活しやすいように廊下やトイレ、浴室などに手すりが設置されている。トイレは離れたところからもトイレと分かるように、大きく縦字で表示している。また、各居室の入り口には、利用者の希望に応じて手作りの表札をかけたり、入り口の手すりにぬいぐるみを置いたりするなど、利用者が自分の居室を認識して迷わず、できるだけ自立した生活が送れるよう工夫している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	トイレや浴室は分かりやすいように工夫している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞読みや大相撲中継を観られたり、食前の台拭きをして下さったりしている。				
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	建物出入口、ユニットの出入口ともに日中は施錠していない。夜間のみ防犯上の観点から施錠している。ご家族様にも同意はいただいている。	◎	-	○	職員は、ミーティングなどで鍵をかけることの弊害を話し合い、理解を深めている。玄関やユニット入り口は、日中には施錠しておらず、夜間は防犯のため、18時から朝8時まで施錠をしている。また、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に1階の玄関まで降りて、話題を変えるなどの気分転換を図っている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	日中は施錠していない。夜間のみ防犯上の理由から出入口を施錠している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中は建物の出入口、ユニットの出入口ともに開放している。				

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
(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。	○	日々の話し合いや申し送り等により、把握できている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日のケアやバイタルチェックにより、何か変化があれば、病院受診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についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の予防や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事、気付いた事は、かかりつけ医や訪問看護師にも相談し、重度化の予防や必要時には、入院に繋げている。				
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。	◎	協力医療機関は設けているが、強制はせず馴染みのかかりつけ医が継続できるよう、支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	基本的には、ご家族様での受診をお願いしているが、スタッフの同行が必要な場合やご家族の都合が悪い場合には、こちらで対応している。				
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、医療機関に情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	定期的に面会や看護師から現状の聞き取りをし、早期退院に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	定期受診や訪問看護の際に色々と相談をしている。				
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。	◎	状態の変化に気付いたり、気になる事がある場合には、主治医や訪問看護師に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	いつでも相談できる体制が整っている。				
		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よう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々、スタッフの間で話し合い、主治医や訪問看護師に相談し、異常の早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	処方箋を確認し、理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	医師の指示通りに服用できている。副作用を感じた時には、直ちに報告・相談している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬変更時に明らかに状態が悪化した時や副作用と思しき症状が出た時には、主治医と相談し、量の調整、服薬の変更を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬による状態の変化や経過等は記録している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態が変化した場合は、その都度ごとに主治医や家族等と相談しながら、意向の確認と方針の共有をしている。	/	/	/	事業所には、「重度化対応に関する指針」と「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をしている。利用者が重度化した場合には、家族の意向を確認するとともに、医師や職員を交えて話し合い、方針を共有して支援している。また、事業所では、医師の往診や訪問看護を利用しながら、事業所内で可能な範囲での支援に努めているものの、家族からの看取り介護の要望がないことや、職員の勤務体制から精神的負担が大きいことも考えられ、終末期や急変時には医療機関への入院になることが多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人様やご家族の意向を含め、かかりつけ医等とも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は、段階に応じてご家族とも相談しながら、現状でどこまでの支援が可能な見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居した後についても、その都度説明を行っている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化や終末期に向けてチームで支援していけるよう、各関係機関と連絡・相談しながら行っている。	/	/	/	
		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)	◎	本人様の状態をごまめに報告し、ご家族様に安心していただけるよう、努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	各種マニュアルを活用しながら予防に努めている。	/	/	/	
		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。	○	感染症が発生した場合には、蔓延しないよう日頃から予防に努めている。	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	保健所や行政、インターネットを通じて、感染症発生状況の最新情報を入手している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域での感染症発生状況の情報収集に努め、随時対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、うがいの徹底はもとより、面会時には、ご家族にも検温やマスクの着用等をお願いしている。	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	×	新型コロナウイルスの感染予防の為、ご家族様の行事等への参加はお断りしている。新型コロナ流行前は家族会や行事等に参加していた。していた。				事業所では、年2回家族会を開催するほか、夏祭りや餅つきなどの行事に家族の参加を呼びかけて交流することができていたが、現在のコロナ禍において、事業所には入室制限を設けているため、家族の参加できる行事開催は中止している。面会制限も設けられているため、事業所では、毎月利用者の現況報告書に、行事の写真などを添えて家族に送付している。また、事業所のホームページにも、事業所の様子や行事の写真などを掲載して、情報を伝えている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事は現況報告書やホームページを活用して報告するほか、その都度内容により電話連絡を行うとともに、家族の気がかりなことや意見、希望なども聞くことができています。加えて、管理者は職員の異動や退職までは報告しておらず、「今後は現状報告書への掲載を検討したい」と考えている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	×	現在は、新型コロナ感染予防の為、面会制限をさせていただいており、ご不便をお掛けしている。それまでは、気軽に面会に来られるよう配慮していた。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	新型コロナ感染予防の為、参加をご遠慮いただいている。		○	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月の現況報告書で、日々の様子をお伝えしたり、写真を郵送している。また、ホームページにも行事の様子等を掲載しており、遠方のご家族でも日々の暮らしがわかるよう努めている。		◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	△	新型コロナが流行する前までは、家族会や面会時等に気軽に相談できる機会を設け、要望や心配事の聞き取りをしていた。今は、ほぼ電話のみの聞き取りとなっている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	×	新型コロナ流行前までは、よりよい関係が築けるよう、支援していたが、今は難しい状況にある。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度、電話で報告している。		×	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	新型コロナ感染予防として、ご家族で集まる機会が設けられない状態である。				
		i	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。	◎	利用者様、一人ひとりに起こり得るリスクについては、入居時や入退院時、状態の変化時等、その都度説明し、抑圧感のない暮らしができるよう、努めている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	△	新型コロナ流行前は来訪時にも要望や意向の聞き取りを行っていたが、現在は電話での聞き取りのみである。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約の際に十分な説明を行い、書面にて同意をいただいている。また、変更があった時にも書面で説明し、同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居に際しては、こちら側で決定せず本人様やご家族様の意向や希望に沿ったものとなっている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	十分な説明を行い、同意を得ている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設時に内覧会を開き、事業所の地域での目的や役割等について説明している。	/	-	/	代表者は、地域の自治会の副会長をしており、コロナ禍以前は、近くの商店街の組合長や自治会長が、イベント時等には声をかけてくれて、地域住民と交流することができていた。現在のコロナ禍において、イベントの中止や自治会長の交代などがあり、地域住民との交流は激減している。また、地域の高齢化や人口減少、商店の閉店などにより、地域との交流できる機会も減ってきている。コロナ禍の収束後には、法人として実施している認知症カフェの再開を通して、地域住民との交流や相談支援の充実を図るとともに、利用者が地域とつながりながら継続した生活が送れるよう支援できることを期待したい。
		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)	△	自治会には参加しているが、地域のイベントへの参加は休止している。(イベント自体が休止している状況)	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	新型コロナの流行により、地域との交流が希薄になっている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	新型コロナ流行前は、知人の方等が面会に来られていた。	/	/	/	
		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。	△	近隣の散歩時には挨拶を交わしている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	現在はボランティアの受け入れも休止している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	新型コロナの影響で地域資源の活用が乏しくなっている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	以前のようにウインドショッピングや外食する事が難しい状況にある。新型コロナ流行前は、店側に受け入れの可否を確認していた。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加している。	×	/	○	運営推進会議には、利用者や家族、民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍においては、利用者1名と職員で会議を開催するとともに、議事録は民生委員や市担当者へ手渡して報告しているものの、家族までは報告することができていない。会議では、利用者の様子や事業所の行事を報告して、参加者と意見交換しているものの、意見や提案は出されていない。利用者家族等アンケートの結果から、家族が会議の十分な理解が得られていないことを窺うことができるため、書面開催においても、事前に会議資料や議事録を送付して、参加メンバーや全ての家族から書面やアンケート形式で意見や提案を聞くなど、理解が得られるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	出された意見や提案で実現可能なものについては、随時対応している。	/	-	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	開催予定日を事前にお伝えし、早めに日程調整を行う事で、参加しやすいよう、工夫している。	/	/	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録を公表している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	代表者や管理者、スタッフは日頃から理念を実践したケアをなすよう、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。	○	以前からの理念を見直し、よりわかりやすいように変更している。	x	-		
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。	△	現状では、研修への参加は難しい。				代表者は、年2回職員と個別面談を実施するほか、ミーティングや主任会に参加して、意見や要望を聞くことができています。訪問調査日の職員からの聞き取りでは、「代表者が日々職員一人ひとりに声をかけてくれ、相談しやすい。個別面談時には困っていることや改善したことなどを聞いてくれる。有給休暇を取得しやすい。」などの話しが聞かれ、話しやすく、働きやすい職場環境づくりをしている様子を窺うことができた。また、事業所では職員のストレスチェックを実施して、必要に応じて相談につなげている。さらに、コロナ禍以前は、定期的に忘年会や親睦会などを行い、職員への福利厚生やストレス軽減のための環境づくりにも取り組むことができていた。
		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。	○	働きながらスキルアップできるよう、シフト調整等の配慮をしている。				
		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。	○	やりがいを感じてもらえるよう、職場感情や労働条件の改善に努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	今治市グループホーム協会に参加しているが、現在は休止中である。				
		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。	○	声掛けや個人面談等、その都度対応している。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	定期的なミーティング等により、理解できている。				事業所では、ミーティングを活用して、虐待や不適切なケアについて話し合い、職員は日々のケアに注意しながら支援に努めている。また、外部の虐待防止などの研修の参加後は、代表者にレポートを提出するほか、職員間で情報を共有している。さらに、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で注意喚起をしている。加えて、言動の内容によっては主任に報告するとともに、申し送りやミーティングを活用して、全ての職員に周知して再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	相談しやすい体制を整えている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々の取り組みについては、その都度の報告や毎日の業務日報により把握している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	可能な限り疲労やストレスを感じないシフトに配慮している。				
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。	○	定期的なミーティング等により、再確認している。				
		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。	○	定期的に研修等を行い、話し合う機会を設けている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	定期的に身体拘束を行う事での弊害等を確認し、理解を図っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	全てのスタッフが理解しているとは言えない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	相談できる支援体制は整えている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度を利用できるよう、連携は取れている。				
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。	○	研修やマニュアルにより、緊急時の対応を話し合い実践できている。				
		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。	○	定期的に話し合い、実践力を身に付けている。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人ひとりに考えられるリスクについて、日頃から話し合い、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適宜、対応できるよう検討している。				
		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。	○	苦情が発生した場合は、速やかに対応できるよう、努めている。				
		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、速やかに回答し、可能な範囲で改善する事で、納得を得ている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議等での提案等には、可能な限り実現できるよう、努めている。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くよう努めている。コロナ禍で面会制限を設けているため、家族には電話連絡時に意見や要望を聞いている。また、玄関ホールには意見箱が設置され、家族から投書があったこともある。さらに、管理者は職員との個別面談や日々の業務の中で、職員から意見や提案を聞き、出された提案等の内容に応じて、申し送りやミーティング会議を活用して職員間で話し合い、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	現在は、電話での対応がほとんどとなっている。		◎	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約書時にも同意を得て、必要時には関係機関に情報を提供している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	スタッフの意見や提案等は、可能な限り実現している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	個別面談や悩みごとがないか話し合いを行っている。スタッフの方からも相談に来れるような雰囲気づくりにも努めている。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	全員では、取り組めていない。				外部評価の結果や目標達成計画の内容は、運営推進会議の参加メンバーや家族に報告することができている。取組み状況の確認などのモニター機能までには至っていないことや、利用者家族等アンケートの結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族会などを活用して外部評価の結果等を報告したり、家族や会議の参加メンバーにモニターの協力を呼びかけたりするなど、理解が得られる取組みを職員間で検討することを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して、学習や改善の機会となっている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成し、達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	報告はしているが、モニターまではお願いできていない。	x	-	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	その都度、確認している。				
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）	△	災害マニュアルはあるが、周知は徹底できていない。				コロナ禍以前は、地域の防災訓練に参加協力し、災害時に自治会長や近隣住民との協力・支援体制を確保することができていた。現在のコロナ禍において、事業所内で避難訓練を実施することはできているものの、地域住民の参加協力までは呼びかけていない。また、事業所は市行政から災害時の福祉避難所に指定されている。利用者家族等アンケートの結果から、家族に防災への備えの十分な理解が得られていないことが窺えるため、訓練の様子を事業所内に掲示したり、毎月送付する請求書等の送付時に、訓練の様子や取組みを添えて送付したりするなど、家族に安心安全な防災対応が伝えられ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。	○	避難訓練は定期的に行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消防設備の点検を実施し、食料の備蓄も行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域での協力体制はあるが、合同での訓練には至っていない。	x	-	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	△	地域避難所の指定は受けているが、共同での訓練は実施できていない。				
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）	△	地域に向けての情報発信や啓発活動は行っていない。				コロナ禍以前は、隣接した法人の建物内で認知症カフェを開催し、地域住民との交流や相談支援を行うことができていた。現在のコロナ禍において、カフェなどを実施することはできていないものの、電話相談の対応をしている。また、市行政や地域包括支援センターが実施する地域ケア会議へ参画したり、市行政から依頼されて認知症カフェの説明に出かけたりする協力もできている。今後、法人・事業所として、看護学校の実習生の受け入れも予定している。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話での対応は随時行っているが、見学は休止している。		-	○	
		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）	△	地域で活用した実績はあるが、現在は休止している。				
		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。	x	ボランティアや実習生の受け入れは、休止している。				
		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）	△	市の説明会や研修会等には、可能な限り参加するよう呼び掛けているが、現状では難しい。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 10 月 27 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	こすもす
記入者(管理者)	
氏名	黒川 瞳
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 2 日

<p>【事業所理念】</p> <p>1. 私たちは、利用者様を笑顔にします。</p> <p>2. 私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。</p> <p>3. 地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>1. 地域住民と連携しての非常災害訓練にはまだ取り組めていない。</p> <p>2. 口腔衛生管理体制を整え、多くの利用者様が訪問診療へと繋がっており、ご家族様にも大変喜んでいただいている。</p> <p>3. メモリーカフェ運営当初は相談に来られる方もおり、地域の相談所としての役割を果たせるかと思っていたが、新型コロナの影響もあり、現在は休止中となっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所の建物は3階建てで、1階にはデイサービスと訪問介護事業所が併設されている。隣接した建物には、同法人の他のグループホームや認知症カフェのスペース等が立地している。事業所は、市行政から災害時の福祉避難場所に指定され、備蓄品等を用意している。また、事業所周辺には今治港や今治城があり、コロナ禍以前は、四季折々の風景を楽しみながら散歩をしたり、夏には駐車場にイスを並べて花火の見物などを楽しむことができていた。現在のコロナ禍において、事業所内で鏡開きや節分、ひな祭り、花見、七夕、クリスマス会、しめ縄づくり、もちつきなど、年間を通して行事や誕生会を実施するとともに、利用者の好みのメニューを提供しながら、職員とともに季節を感じながら楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、年2回家族会が開催され、家族の計画で、利用者や家族、職員と一緒に外食にでかけることもある。加えて、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めており、職員は、「代表者と相談しやすく、家庭的な雰囲気の中で業務ができています」と感じている。</p>
---	--	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	<p>a 利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。</p> <p>b 把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。</p> <p>c 職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。</p> <p>d 本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。</p> <p>e 職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。</p>	<p>○ 入居時に生活史の聞き取りを行い、日々のケアにおいても利用者様一人ひとりの意向を汲み取れるよう、努めている。</p> <p>○ 希望や意向を伝えるのが困難な利用者様には、その方の視点に立って考えたり、ご家族様の意向や希望を踏まえたケアに努めている。</p> <p>○ 電話での連絡やご面会時に日々の状態をお伝えしながら、「本人様の思い」について、話し合っている。</p> <p>○ 就業前に申し送りノートに目を通し、口頭での申し送りも含め、共有に努めている。</p> <p>○ 利用者様視点でケアにあたる事で、思い込みやスタッフ本位のケアにならないよう、努めている。</p>	◎				○	入居時に、職員は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望を聞くほか、日々のかかわりの中で、利用者一人ひとりから意向などを聞き、把握している。また、電話連絡時を活用して、家族から情報を聞くこともある。さらに、把握した内容はアセスメント表に記載するとともに、介護計画の更新時にもアセスメントの記録を更新するほか、毎月実施するミーティングを活用して、職員間で共有している。
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>a 利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。</p> <p>b 利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。</p> <p>c 本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。</p> <p>d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)</p> <p>e 利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。</p>	<p>○ 入居時の面談時に本人様やご家族様から情報を収集したり、日頃のコミュニケーションの中で、新たな情報を得る事もある。</p> <p>○ 毎月のミーティング時や現況報告書の作成の際に現状が把握できるよう、振り返っている。</p> <p>○ 日々のケアや個人記録により把握に努めている。</p> <p>○ 不安に思う事や本人様にとつての阻害因子は何かを話し合い、要因の把握に努めている。</p> <p>○ 「1日のケア記録」等により、一人ひとりの生活リズムの把握に努めている。</p>					○	入居時に、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過などを聞き取り、アセスメント表に記載している。また、日々のかかわりの中で、新たに得た情報は、介護計画の更新時に、ICF情報整理シートに記録を残すことができています。
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	<p>a 把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。</p> <p>b 本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。</p> <p>c 検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。</p>	<p>○ 利用者様本位で物事を考える事で、ニーズの把握に努めている。</p> <p>○ 本人様の有する能力を活かせるよう、支援している。</p> <p>○ ミーティング等により、課題の明確化に努めている。</p>					○	日々のかかわりの中で、職員が得た利用者の情報のほか、家族からの意見をもとにして、毎月実施するミーティングを活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立ったサービス内容を検討している。

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
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。	○	本人様やご家族様の意向を反映して作成している。				事前に、職員は利用者や家族から希望や意向を聞くほか、主治医から助言をもらうことができている。また、事前にアセスメントした情報と、利用者や家族、関係者などの意見を踏まえて、ミーティング時を活用して職員間で話し合い、意見を反映した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。	○	定期的なミーティングや状況が変化した際やご家族、スタッフから意見や要望を踏まえて作成している。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度化した利用者様でも有する能力を活かしながら、穏やかに過ごせるような内容に努めている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	新型コロナウイルスの影響もあり、家族や地域住民の協力を盛り込んだプラン作成は難しい。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	基本的には、3か月毎または心身状態に大きな変化があれば、その都度話し合って検討している。			◎	介護計画の内容は、ミーティングを活用して職員間で共有しているほか、個別ファイルに計画書を綴り、職員はいつでも内容を確認することができる。また、毎日、ケアプランチェッカー一覧表にサービスの実施記録を残し、翌日の支援につなげている。さらに、日々の暮らしの様子や支援した内容は、個別の介護記録に記載され、訪問調査日には、利用者の発した言葉などが残されているのを確認することができた。加えて、職員は利用者一人ひとりの気づきや工夫などをICF情報整理シートに記録している。
		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。	○	ケアプランチェック表や日々の関わりの中で、状況確認を行っている。			○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	一人ひとりの利用者様毎に個人記録ができている。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	ICFシートを活用する事で、スタッフの意見が盛り込めるよう、努めている。			○	
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。	○	大きな変化があった時は都度ごとに、或いは定期的に見直しを行っている。			○	介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。利用者の新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回担当職員が利用者の現状を把握し、モニタリングを実施している。モニタリングはADLなどの身体機能が中心になっているため、暮らし方にも留意して確認をするなど、職員間で検討することを期待したい。また、利用者の心身の状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、その都度家族の意向を確認するほか、主治医の助言を得て職員間で話し合い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月、一人ひとりに現状報告書を作成し、確認している。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時や心身状態に大きな変化があった際には、随時見直しを行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的、必要があれば随時開催している。			○	事業所では、ミーティングを活用して、利用者の課題解決などの話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、会議録や申し送りノートを確認してもらうほか、口頭でも伝えるなど、話し合われた内容を正確に伝える仕組みができている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	お互いに意見や気づきを話し合えるような環境づくりに努めている。				
		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、工夫している。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう、時間を配慮している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	参加できなかったスタッフも会議録に目を通し、内容を把握した上で、押印するような仕組みとしている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	就業前に申し送りノートに目を通し、口頭での申し送りの場合、共有に努めている。			○	日々の申し送りを活用して、伝達をしている。また、申し送り事項は業務用と利用者用を使い分けた申し送りノートにも記録している。さらに、出勤時に職員はノートを確認して、押印する仕組みができている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	ご家族様からの連絡事項や利用者様の支援に関する情報等は、申し送りノートに記入し、共有できるような体制づくりに努めている。	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その日したい事をお聞きして、それをなるべく実行できるよう、努めている。	/	/	/	衣服選びのほか、体操やレクリエーションの参加の有無など、多くの場面で利用者が自己決定できる場面づくりをしている。時には、自己決定が難しい利用者には、職員が決めざるを得ない場合もある。また、職員は、利用者から活き活きしていた頃の話を聞いたり、ニュースの話題を話したり、好きな大相撲や高校野球のテレビ観戦を一緒にするなど、利用者の活き活きた言動や表情を引き出せるよう取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が難しい利用者には、こちらから選びやすいように選択制にし、なるべく自己決定していただけるよう努めている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	思いを汲み取るようコミュニケーションを取ったり、声掛け等により自己決定しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりの生活ペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	楽しい雰囲気づくりとスタッフは親しみやすく接するよう努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な利用者には、本人様の視点に立つ事で、本人様の意向に沿った暮らしができるよう、努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者には、尊敬の念をもって接するとともにプライバシーに配慮した支援をするよう、意識している。	◎	-	◎	月1回のミーティングを活用して、職員は利用者への接し方や声かけなどを話し合い、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい支援ができるよう努めている。トイレ誘導時には、他の利用者に聞こえないように、耳元で声をかけるよう努めているものの、時には、耳の遠い利用者に大きな声を出してしまうこともある。また、職員は、居室をプライバシーのある専有空間であることを理解しており、居室への入室時にはロックをして、利用者の了承を得てから入室している。さらに、利用者がリビングにいる場合は、事前に声をかけて入室することができている。今後、耳の遠い利用者への対応について、気になる場合には職員間で注意し合うなど、利用者とのかわり方を職員間で検討することを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	やり過ぎない支援に努めている。声の大きさに関しては、注意しているものの、耳の遠い利用者様も多く、苦慮している部分である。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時、入浴時には、不安感や羞恥心等に配慮して行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室時にはロックしたり、不在時には声掛けして入っている。	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	雇い入れ時にも個人情報保護の誓約書をとっている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	人生経験豊富な利用者様には、こちらが学ぶ事も多く、お互い様の関係が築けていると思う。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握し、座席の配席などの配慮をすることができている。また、利用者同士がトラブルになりそうな場合には、職員が間に入って双方の話を聞き、気分転換をしてもらえるような支援をしている。さらに、耳の遠い利用者が、思い込みで悪口を言われてたように捉えてしまうことがあり、落ち着ける空間づくりが難しい場合もある。今後は、対応の難しい利用者の気持ちに寄り添いながら、かわり方の工夫を職員間で話し合うなど、利用者同士が共に過ごし、支え合う生活が実現できることを期待したい。
		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。	○	共同生活の意味を理解し、お互いが支え合うことの重要性について、理解している。	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	△	馬が合わない利用者様同士は、配席を考慮したり、世話好きな利用者様にうまく力を発揮していただく事で、大きなトラブルにならないよう、努めている。	/	/	○	
		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。	○	日々のケアの中で相性を把握し、大きなトラブルとならないよう配慮している。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の聞き取りやご家族様の話により、把握している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時や面会時に把握するよう努めている。外出支援の過程で新に出てくる場合もある。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	知人が面会に来たり、馴染みの美容室に通う等、これまでの関係が途切れないよう努めている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	明るく立ち寄りやすい雰囲気づくりをし、居心地の良い環境づくりに努めている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天候や利用者様の体調を考慮しながら、希望に沿った外出支援ができるよう、努めている。	○	-	○	コロナ禍以前は、日常的に今治城周辺などを散歩したり、季節に応じて、外食やドライブすることができていた。現在のコロナ禍において、事業所では外出制限を設けており、外出する機会は減っているものの、ドライブをして、車内から初詣や花見などを行い、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、車いすの利用者も一緒にドライブに出かけて、戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。さらに、ベランダで洗濯物を干したり、外気浴をしたりすることもある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援は、スタッフか家族による。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	○	拒否がない限りは、全員で外出するようにしている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	花見や梅見見物、紅葉狩りや初詣等、季節に富んだ外出が行えている。	/	/	/	
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。	○	日々のケアの中で、状態や症状の変化を引き起こす要因を回避しながら、支援している。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりの「できること・できないこと」を把握してシートに記録し、職員間で共有するとともに、ミーティングを活用して、確認や見直しを行っている。職員は、利用者ができることやできそうなことには極力手を出さず、見守りや一緒に行うよう努めている。中には、職員の見守りで、自分で靴を履くことを待ちきれずに、つい手を出してしまう職員もいるため、ミーティング等を活用して、職員間で話し合いをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日の暮らしの中で、ADLの維持・向上が望めるよう、努めている。	/	/	/	
		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)	△	出来そうな事については、なるべく見守るようにしているが、ついつい手助けしてしまう場面やスタッフもいる。	◎	/	○	
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。	○	共同生活ならではの支え合いや軽作業を提供する事で、役割づくりに努めている。	/	/	/	洗濯物を干しやたたみ、食事前のテーブル拭き、箸並べ、下膳など、事業所では利用者一人ひとりの役割や出番づくりができるよう取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	重度化しても役割をこなす事で、楽しみや喜びのある生活が送れるよう、努めている。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との交流はあるものの、出番や楽しみづくりは、今後の課題となっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	その人らしさやおしゃれについて把握するとともに季節にあった身だしなみとなるよう助言をしている。				着衣の順番がちぐはぐな場合や衣服の汚れが見られる場合には、利用者にさりげなく声をかけて居室に戻って着替え直すなどの支援をしている。また、自己表現のしにくい利用者には、家族に好みの服を持って来てもらっている。さらに、髪型は、利用者に髪の長さの確認のみの支援に留まっているため、今後は家族の確認や昔の好みの髪型を確認しながら、本人らしさが保てるような支援ができることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	服装や所持品、髪形等、馴染みの物で整えられるよう、努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が難しい利用者様には、選択肢を用意して選んでいただく等、本人様の意向に沿えるよう、努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時やその人らしさにあった服装となるよう、支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	整容や汚れがある場合は、さりげなく促し、自尊心を傷つけないよう努めている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	馴染みの美容室に行かれている利用者様もおられるが、ほとんどは訪問美容室を利用されている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	ご家族が用意した衣類をそれぞれの好みに応じて身につけられている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解できている。				以前は、調理専属の職員が献立作成と調理をすることができていた。昨年からは、調理専属の職員が不在となったため、現在は調理担当の職員が献立を立てて、食材は業者に配達してもらい、朝食のみ職員が調理をしている。昼食と夕食は、おかずなどの副食を業者に配達してもらうとともに、事務所内で炊飯を行い、盛り付けて利用者へ提供をしている。利用者の誕生日には、利用者に食べたいメニューを聞いて調理するほか、お店から好みのメニューをテイクアウトするなど、食事が楽しめるよう工夫している。食事前に、利用者がテーブル拭きや箸を並べ、下膳をするなど、できることを手伝ってもらっている。湯飲みや箸は、自宅で使用していた物や使いやすい物を持って来てもらい、使用している利用者もいる。また、職員は利用者と同じ食卓を囲んで食事をするとともに、利用者一人ひとりの様子を見守りながら、食べこぼしなどをさりげなくサポートすることができている。さらに、重度な利用者にも、炊飯やコーヒーの香りのほか、ユニット調理時の音などで、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。以前は献立表をボードに貼ることができていたが、宅配弁当になってからは貼ることができていない。月1回の主任会を活用して、利用者が食べにくい物や嫌いな物などを話し合うことができています。今後、他機関の栄養士や保健師などから、「栄養バランスの良い献立の立て方、高齢者が食べやすい食事の工夫」などのアドバイスをもらい、より一層利用者が食事を楽しめるような支援ができることを期待したい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食べたいものをお聞きしたり、下膳を手伝っていただいている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	食後の下膳をしていただく事で、自信や達成感に繋がる様にしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	毎日、食材を仕入れフロア内で調理している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	安易なミキサー食や刻み食とせず、状態に応じて本人様やご家族、医師とも相談しながら対応している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	○	湯飲み等は馴染みの物を使われる方もいるが、食器類はこちらで、ご用意している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	スタッフも同じ食卓で食事をし、さりげなくサポートできる体制にしている。			○	
		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。	○	フロア内で調理する事で、調理時の匂いや音を感じられるよう配慮している。		○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量や水分量を毎日把握できるよう、記録している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	毎日の食事量や水分量を把握する事で、低栄養や脱水とならないよう、医師やご家族とも相談しながら、取り組んでいる。				
		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。	○	旬の物を食べていただけるよう、工夫している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材も洗える次亜塩素酸水を活用したり、新鮮な食材を仕入れる事で、衛生管理に努めている。				

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
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。	○	理解できている。				毎食後に、利用者は歯磨きをしている。職員は声かけや磨き残しなどのフォローをしながら、口腔内の状況も確認することができている。また、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談して訪問歯科診療や、他の歯科受診につなげている。
		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。	○	訪問診療時や口腔ケア時に把握している。			○	
		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。	○	歯科医や歯科衛生士等から学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	就寝時に義歯をお預かりし、洗浄している。				
		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等)	○	食後や就寝時等の口腔ケアにより、口腔内が清潔に保てるよう、支援している。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	通院または訪問診療により、治療できている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	△	理解しているが、本人様の希望により使用している場合もある。				事業所では、トイレでの排泄を基本として支援をしている。毎日、利用者の排泄状況を排泄チェック表に記録し、一人ひとりの排泄パターンで、声かけやトイレ誘導をしている。また、その時々利用者の状態に合わせて、適切な紙おむつやパッドなどを家族と相談しながら使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	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)	○	1日のケア記録を活用し、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツやパッドを使用されている利用者様もトイレ内で排せつされており、排せつできる喜びに繋がっている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事量や水分量または服薬状況により、排せつを困難にしている要因を探り、改善となるよう努めている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排せつパターンを把握し、早めの声掛けや誘導に努めている。				
		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。	○	おむつ類を使用する場合は、スタッフの決めつけでなく、本人様やご家族の意向も考慮している。				
		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。	○	利用者様一人ひとりに適した使い分けをしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	牛乳やヨーグルト等を活用して自然な排便を心掛けている。				
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)	○	可能な限り、利用者様の希望に沿った入浴となるよう、努めている。	◎		◎	事業所では、毎日、日中の時間帯に入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間なども柔軟に対応している。また、湯船には、季節に応じて菖蒲や柚子を入れ、工夫しながら楽しみやつろぎのある入浴支援をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	くつろいで入浴できるよう、配慮している。				
		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。	○	洗身や整容等は、できる限りご自身で行えるよう、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。	○	声掛けの仕方やタイミングを工夫し、無理強いする事なく、努めている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前のバイタルチェックをする事で、体調を把握し、入浴の可否を決定している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々のケアにより把握している。				事業所では、利用者が安易に眠剤などの薬剤に頼らないよう支援に努めている。利用者一人ひとりの睡眠状況を把握するとともに、日中の活動量や過ごし方、支援方法などを職員間で検討しながら、夜間に安眠できるように努めている。また、入居前から睡眠導入剤を内服している利用者につらつきが見られ、薬の減量や変更のほか、止めることのできた利用者もいる。
		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。	○	あまり眠れない利用者様には、日中の活動量を増やしたり、日光を浴びていただくよう、工夫している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に眠前薬を導入したりせず、まずは色々な取り組みをして、それでも良眠に繋がらない場合には、医師やご家族と相談している。				
		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。	○	傾眠やその日の体調に合わせて休息や昼寝等を促している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望に応じて電話の支援をしたり、携帯電話を持たれている利用者様もおられる。				
		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。	△	こちらからは電話の促しはしていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	連絡があった際には、気兼ねなく電話できるようフロアとは別室で話せるよう、配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	必ず本人様にお渡しし、受け取りの連絡をしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人様が電話をする事で、不安の解消になるよう場合は、なるべく対応していただけるよう、事前に話し合っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、トラブルになるので、ご家族様で対応している。一部の利用者様は所持されている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	一部の利用者様は、出来ている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物の支援はしているが、買い物先の理解や協力は得ていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	書面により同意を得て、日用品等は預り金により支援しているが、現金の所持はトラブルになるので、お断りしている。どうしても本人様が所持される事を希望される時には、紛失の可能性をご家族様同意のもとで、少額だけ所持されている。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	書面にて同意を得て出納帳に記載している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	書面にて同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	状況に応じて、多様なニーズに対応できるよう、努めている。		◎	○	事業所では、利用者や家族の要望に柔軟に対応している。現在のコロナ禍において、医療機関の受診は、職員が同行支援をしている。また、入院中の利用者へ、定期的な導尿が必要となり、主治医や看護師、家族等と話し合い、退院後は訪問看護を利用して支援することを予定している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	ユニットの出入口は施錠せず、親しみやすい環境づくりに努めている。	◎	-	◎	事業所のある建物は3階建てで、1階にはデイサービスがあり、玄関は共有で使用している。玄関前には自動販売機の設置があり、地域住民も気軽に立ち寄れる雰囲気となっている。また、玄関ホールには手すりやソファが設置され、靴の脱ぎ履きがしやすいように工夫されている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	フロアに利用者様の作品を飾ったり、設備や物品も家庭的な物を多く取り入れている。	◎	-	○	現在のコロナ禍において、事業所には入室制限が設けられているため、感染対策で各ユニット内の様子は、写真や事業所のホームページなどを活用して確認をしている。大きな窓から採光が入る広々とした明るいリビングは、清掃や空気洗浄機等で換気され、整理整頓されている。壁には、季節に応じたコスモスや紅葉の折り紙のほか、利用者が作った作品が飾られている。また、事業所では鏡開きや書き初め、節分、ひな祭り、七夕、餅つきなど、季節ごとの行事や誕生会などを行い、利用者に生活感や季節感を持ちながら過ごせるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	換気や調光に配慮し、臭いがこもらないよう配慮している。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感がわかるような飾り付けや献立、季節行事を取り入れている。				
		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。	○	気の合う利用者様同士で、話されたり、一人で過ごしたい時は居室で過ごされている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレや浴室の内部は共有空間から見えないよう、配慮している。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居の際に使い慣れた物や馴染みの物を持参していただいている。	○		○	居室には、利用者が使い慣れた家具や電気製品、仏壇などを持ち込むことができる。また、家族などの写真や利用者が作成した作品を飾るなど、職員は利用者が居心地良く過ごせるような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、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。	○	要所への手すりや車いすでも入れるトイレ、浴室等、利用者様の有する力を活かせるよう配慮している。			○	事業所では、利用者が生活しやすいように廊下やトイレ、浴室などに手すりが設置されている。トイレは離れたところからもトイレと分かるように、大きく縦字で表示している。また、各居室の入り口には、利用者の希望に応じて手作りの表札をかけたり、入り口の手すりにぬいぐるみを置いたりするなど、利用者が自分の居室を認識して迷わず、できるだけ自立した生活が送れるよう工夫している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	トイレや浴室は分かりやすいように工夫している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞読みや大相撲中継を観られたり、食前の台拭きをして下さったりしている。				
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	建物出入口、ユニットの出入口ともに日中は施錠していない。夜間のみ防犯上の観点から施錠している。ご家族様にも同意はいただいている。	◎	-	○	職員は、ミーティングなどで鍵をかけることの弊害を話し合い、理解を深めている。玄関やユニット入り口は、日中には施錠しておらず、夜間は防犯のため、18時から朝8時まで施錠をしている。また、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に1階の玄関まで降りて、話題を変えるなどの気分転換を図っている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	日中は施錠していない。夜間のみ防犯上の理由から出入口を施錠している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中は建物の出入口、ユニットの出入口ともに開放している。				

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
(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。	○	日々の話し合いや申し送り等により、把握できている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日のケアやバイタルチェックにより、何か変化があれば、病院受診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についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の予防や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事、気付いた事は、かかりつけ医や訪問看護師にも相談し、重度化の予防や必要時には、入院に繋げている。				
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。	◎	協力医療機関は設けているが、強制はせず馴染みのかかりつけ医が継続できるよう、支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	基本的には、ご家族様での受診をお願いしているが、スタッフの同行が必要な場合やご家族の都合が悪い場合には、こちらで対応している。				
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、医療機関に情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	定期的に面会や看護師から現状の聞き取りをし、早期退院に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	定期受診や訪問看護の際に色々と相談をしている。				
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。	◎	状態の変化に気付いたり、気になる事がある場合には、主治医や訪問看護師に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	いつでも相談できる体制が整っている。				
		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よう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々、スタッフの間で話し合い、主治医や訪問看護師に相談し、異常の早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	処方箋を確認し、理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	医師の指示通りに服用できている。副作用を感じた時には、直ちに報告・相談している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬変更時に明らかに状態が悪化した時や副作用と思しき症状が出た時には、主治医と相談し、量の調整、服薬の変更を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬による状態の変化や経過等は記録している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態が変化した場合、その都度ごとに主治医や家族等と相談しながら、意向の確認と方針の共有をしている。	/	/	/	事業所には、「重度化対応に関する指針」と「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をしている。利用者が重度化した場合には、家族の意向を確認するとともに、医師や職員を交えて話し合い、方針を共有して支援している。また、事業所では、医師の往診や訪問看護を利用しながら、事業所内で可能な範囲での支援に努めているものの、家族からの看取り介護の要望がないことや、職員の勤務体制から精神的負担が大きいことも考えられ、終末期や急変時には医療機関への入院になることが多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人様やご家族の意向を含め、かかりつけ医等とも方針を共有している。	○	○		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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は、段階に応じてご家族とも相談しながら、現状でどこまでの支援が可能な見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居した後についても、その都度説明を行っている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化や終末期に向けてチームで支援していけるよう、各関係機関と連絡・相談しながら行っている。	/	/	/	
		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)	◎	本人様の状態をごまめに報告し、ご家族様に安心していただけるよう、努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	各種マニュアルを活用しながら予防に努めている。	/	/	/	
		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。	○	感染症が発生した場合には、蔓延しないよう日頃から予防に努めている。	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	保健所や行政、インターネットを通じて、感染症発生状況の最新情報を入手している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域での感染症発生状況の情報収集に努め、随時対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、うがいの徹底はもとより、面会時には、ご家族にも検温やマスクの着用等をお願いしている。	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	×	新型コロナウイルスの感染予防の為、ご家族様の行事等への参加はお断りしている。新型コロナ流行前は家族会や行事等に参加していた。していた。				事業所では、年2回家族会を開催するほか、夏祭りや餅つきなどの行事に家族の参加を呼びかけて交流することができていたが、現在のコロナ禍において、事業所には入室制限を設けているため、家族の参加できる行事開催は中止している。面会制限も設けられているため、事業所では、毎月利用者の現況報告書に、行事の写真などを添えて家族に送付している。また、事業所のホームページにも、事業所の様子や行事の写真などを掲載して、情報を伝えている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事は現況報告書やホームページを活用して報告するほか、その都度内容により電話連絡を行うとともに、家族の気がかりなことや意見、希望なども聞くことができています。加えて、管理者は職員の異動や退職までは報告しておらず、「今後は現状報告書への掲載を検討したい」と考えている。	
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	×	現在は、新型コロナ感染予防の為、面会制限をさせていただいており、ご不便をお掛けしている。それまでは、気軽に面会に来られるよう配慮していた。					
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	新型コロナ感染予防の為、参加をご遠慮いただいている。			○		○
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月の現況報告書で、日々の様子をお伝えしたり、写真を郵送している。また、ホームページにも行事の様子等を掲載しており、遠方のご家族でも日々の暮らしがわかるよう努めている。			◎		◎
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	△	新型コロナが流行する前までは、家族会や面会時等に気軽に相談できる機会を設け、要望や心配事の聞き取りをしていた。今は、ほぼ電話のみの聞き取りとなっている。					
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	×	新型コロナ流行前までは、よりよい関係が築けるよう、支援していたが、今は難しい状況にある。					
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度、電話で報告している。			×		○
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	新型コロナ感染予防として、ご家族で集まる機会が設けられない状態である。					
		i	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。	◎	利用者様、一人ひとりに起こり得るリスクについては、入居時や入退院時、状態の変化時等、その都度説明し、抑圧感のない暮らしができるよう、努めている。					
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	△	新型コロナ流行前は来訪時にも要望や意向の聞き取りを行っていたが、現在は電話での聞き取りのみである。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約の際に十分な説明を行い、書面にて同意をいただいている。また、変更があった時にも書面で説明し、同意を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居に際しては、こちら側で決定せず本人様やご家族様の意向や希望に沿ったものとなっている。					
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	十分な説明を行い、同意を得ている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設時に内覧会を開き、事業所の地域での目的や役割等について説明している。	/	-	/	代表者は、地域の自治会の副会長をしており、コロナ禍以前は、近くの商店街の組合長や自治会長が、イベント時等には声をかけてくれて、地域住民と交流することができていた。現在のコロナ禍において、イベントの中止や自治会長の交代などがあり、地域住民との交流は激減している。また、地域の高齢化や人口減少、商店の閉店などにより、地域との交流できる機会も減ってきている。コロナ禍の収束後には、法人として実施している認知症カフェの再開を通して、地域住民との交流や相談支援の充実を図るとともに、利用者が地域とつながりながら継続した生活が送れるよう支援できることを期待したい。
		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)	△	自治会には参加しているが、地域のイベントへの参加は休止している。(イベント自体が休止している状況)	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	新型コロナの流行により、地域との交流が希薄になっている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	新型コロナ流行前は、知人の方等が面会に来られていた。	/	/	/	
		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。	△	近隣の散歩時には挨拶を交わしている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	現在はボランティアの受け入れも休止している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	新型コロナの影響で地域資源の活用が乏しくなっている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	以前のようにウインドショッピングや外食する事が難しい状況にある。新型コロナ流行前は、店側に受け入れの可否を確認していた。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加している。	×	/	○	運営推進会議には、利用者や家族、民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍においては、利用者1名と職員で会議を開催するとともに、議事録は民生委員や市担当者へ手渡して報告しているものの、家族までは報告することができていない。会議では、利用者の様子や事業所の行事を報告して、参加者と意見交換しているものの、意見や提案は出されていない。利用者家族等アンケートの結果から、家族が会議の十分な理解が得られていないことを窺うことができるため、書面開催においても、事前に会議資料や議事録を送付して、参加メンバーや全ての家族から書面やアンケート形式で意見や提案を聞くなど、理解が得られるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	出された意見や提案で実現可能なものについては、随時対応している。	/	-	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	開催予定日を事前にお伝えし、早めに日程調整を行う事で、参加しやすいよう、工夫している。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録を公表している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	代表者や管理者、スタッフは日頃から理念を実践したケアをなすよう、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。	○	以前からの理念を見直し、よりわかりやすいように変更している。	x	-		
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。	△	現状では、研修への参加は難しい。				代表者は、年2回職員と個別面談を実施するほか、ミーティングや主任会に参加して、意見や要望を聞くことができている。訪問調査日の職員からの聞き取りでは、「代表者が日々職員一人ひとりに声をかけてくれ、相談しやすい。個別面談時には困っていることや改善したことなどを聞いてくれる。有給休暇を取得しやすい。」などの話しが聞かれ、話しやすく、働きやすい職場環境づくりをしている様子を窺うことができた。また、事業所では職員のストレスチェックを実施して、必要に応じて相談につなげている。さらに、コロナ禍以前は、定期的に忘年会や親睦会などを行い、職員への福利厚生やストレス軽減のための環境づくりにも取り組むことができていた。
		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。	○	働きながらスキルアップできるよう、シフト調整等の配慮をしている。				
		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。	○	やりがいを感じてもらえるよう、職場感情や労働条件の改善に努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	今治市グループホーム協会に参加しているが、現在は休止中である。				
		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。	○	声掛けや個人面談等、その都度対応している。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	定期的なミーティング等により、理解できている。				事業所では、ミーティングを活用して、虐待や不適切なケアについて話し合い、職員は日々のケアに注意しながら支援に努めている。また、外部の虐待防止などの研修の参加後は、代表者にレポートを提出するほか、職員間で情報を共有している。さらに、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で注意喚起をしている。加えて、言動の内容によっては主任に報告するとともに、申し送りやミーティングを活用して、全ての職員に周知して再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	相談しやすい体制を整えている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々の取り組みについては、その都度の報告や毎日の業務日報により把握している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	可能な限り疲労やストレスを感じないシフトに配慮している。				
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。	○	定期的なミーティング等により、再確認している。				
		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。	○	定期的に研修等を行い、話し合う機会を設けている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	定期的に身体拘束を行う事での弊害等を確認し、理解を図っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	全てのスタッフが理解しているとは言えない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	相談できる支援体制は整えている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度を利用できるよう、連携は取れている。				
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。	○	研修やマニュアルにより、緊急時の対応を話し合い実践できている。				
		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。	○	定期的に話し合い、実践力を身に付けている。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人ひとりに考えられるリスクについて、日頃から話し合い、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適宜、対応できるよう検討している。				
		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。	○	苦情が発生した場合は、速やかに対応できるよう、努めている。				
		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、速やかに回答し、可能な範囲で改善する事で、納得を得ている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議等での提案等には、可能な限り実現できるよう、努めている。			○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くよう努めている。コロナ禍で面会制限を設けているため、家族には電話連絡時に意見や要望を聞いている。また、玄関ホールには意見箱が設置され、家族から投書があったこともある。さらに、管理者は職員との個別面談や日々の業務の中で、職員から意見や提案を聞き、出された提案等の内容に応じて、申し送りやミーティング会議を活用して職員間で話し合い、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	現在は、電話での対応がほとんどとなっている。		◎	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約書時にも同意を得て、必要時には関係機関に情報を提供している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	スタッフの意見や提案等は、可能な限り実現している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	個別面談や悩みごとがないか話し合いを行っている。スタッフの方からも相談に来れるような雰囲気づくりにも努めている。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	全員では、取り組めていない。				外部評価の結果や目標達成計画の内容は、運営推進会議の参加メンバーや家族に報告することができている。取組み状況の確認などのモニター機能までには至っていないことや、利用者家族等アンケートの結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族会などを活用して外部評価の結果等を報告したり、家族や会議の参加メンバーにモニターの協力を呼びかけたりするなど、理解が得られる取組みを職員間で検討することを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して、学習や改善の機会となっている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成し、達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	報告はしているが、モニターまではお願いできていない。	x	-	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	その都度、確認している。				
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）	△	災害マニュアルはあるが、周知は徹底できていない。				コロナ禍以前は、地域の防災訓練に参加協力し、災害時に自治会長や隣住民との協力・支援体制を確保することができていた。現在のコロナ禍において、事業所内で避難訓練を実施することはできているものの、地域住民の参加協力までは呼びかけていない。また、事業所は市行政から災害時の福祉避難所に指定されている。利用者家族等アンケートの結果から、家族に防災への備えの十分な理解が得られていないことが窺えるため、訓練の様子を事業所内に掲示したり、毎月送付する請求書等の送付時に、訓練の様子や取組みを添えて送付したりするなど、家族に安心安全な防災対応が伝えられ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。	○	避難訓練は定期的に行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消防設備の点検を実施し、食料の備蓄も行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域での協力体制はあるが、合同での訓練には至っていない。	x	-	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	△	地域避難所の指定は受けているが、共同での訓練は実施できていない。				
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）	△	地域に向けての情報発信や啓発活動は行っていない。				コロナ禍以前は、隣接した法人の建物内で認知症カフェを開催し、地域住民との交流や相談支援を行うことができていた。現在のコロナ禍において、カフェなどを実施することはできていないものの、電話相談の対応をしている。また、市行政や地域包括支援センターが実施する地域ケア会議へ参画したり、市行政から依頼されて認知症カフェの説明に出かけたりする協力もできている。今後、法人・事業所として、看護学校の実習生の受け入れも予定している。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話での対応は随時行っているが、見学は休止している。		-	○	
		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）	△	地域で活用した実績はあるが、現在は休止している。				
		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。	x	ボランティアや実習生の受け入れは、休止している。				
		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）	△	市の説明会や研修会等には、可能な限り参加するよう呼び掛けているが、現状では難しい。			○	