

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和6年6月5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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890600251
事業所名	グループホーム 緑の家
(ユニット名)	北ユニット
記入者(管理者)	
氏名	伊藤 淳
自己評価作成日	令和6年5月16日

(別表第1の2)

【事業所理念】 和やかで笑顔あふれる生活づくり	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・経過記録表のSOAPの記録の書き方、アセスメントの書き方の勉強会を実施した。難しく考えるスタッフがいたが、感じた事やアイデア等できる事を記載し、ケアに活かせられるように説明し、若干書けるようになったスタッフもいるが、まだまだ不十分であり、継続していく必要がある。 ・毎年恒例の夏祭りは、感染対策をして利用者さんが参加できた。気候や利用者さんの体調に合わせて、外庭散歩や外出支援など、十分ではないが行う事ができた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から10年目を迎える広々とした敷地のある事業所は、田んぼや木々の緑に囲まれ、利用者は自然を感じながら穏やかな生活を送ることができる。バリアフリー構造の共用空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用している利用者也、安心安全に移動できる動線が確保されている。また、医療機関や訪問看護との24時間の医療連携体制が整い、4名の看護職員が事業所で勤務するなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。さらに、法人・事業所として、運営推進会議や勉強会、避難訓練、行事、青空カフェなどの年間計画を作成して実践するとともに、職員から活発な提案や意見が出されるなど、利用者のより良いサービスの提供に繋げている。加えて、法人内の他の事業所で月1回の青空カフェを実施し、利用者や職員が参加するほか、地域住民や家族等が参加し、交流が図られている。代表者は、「災害の影響を受けにくい場所に事業所が立地しているため、災害発生時は、法人内の事業所の2次避難場所に活用するほか、地域住民等の被災者の受け入れも検討していきたい」と考えている。
--------------------------------	--	---

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。	○	入居時、前利用事業所からの情報や本人さんや家族さんからの聞き取りにて希望等の把握をしている。	○		◎	入居時、フェイスシートを活用して、管理者等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、日々の生活の中で、職員は利用者の思いを見落とさないように留意を払い、思い込みや決めつけないようにして、情報収集に努めている。新たに把握した情報は、経過記録に記録を残すとともに、フェイスシートに赤字で追記するなど、職員間で情報を共有している。
		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。	○	前利用事業所情報や家族さんより聞き取りを行い、普段の行動などにより検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナ禍で十分ではないが、家族さんや知人さんの面会時や電話連絡時に情報収集し確認している。				
		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。	○	経過記録やフェイスシートに記録している。				
		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。	○	普段の生活状況から話の内容などに注意して、本人の思いを見逃さないようにしている。				
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。	○	本人より聞き取りをして、家族さんや知人さんの面会時や電話連絡時に情報収集し、フェイスシートに記録している。			◎	入居時、管理者等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している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞いたり、病院の関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。入居後にも、家族や知人から面会時に新たな情報を聞くほか、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、新たに知り得た情報はフェイスシートなどに追記し、職員間で情報を共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	午前・午後・夜間に分けて、別紙に記載し、経過記録に記載するようにしている。また、申し送りなどにより報告している。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	担当者会議や申し送りなどで、本人の希望する事や楽しいと思ってくれる事や本人が笑顔になる事は何かなどを検討している。			◎	全ての職員が、利用者や家族から意見や要望を聞き取るとともに、主治医から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議や申し送りの中で、利用者の希望や課題のほか、楽しいと思うことや笑顔になるようなことなどを検討している。また、可能な限り、家族に担当者会議に参加してもらい、思いや意向を聞くほか、意見を出してもらうようにしている。
		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。	○	本人や家族さんの考えを元に、担当者会議や申し送りなどで検討している。ケアプランのニーズに記載するようにしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ケアプランの本人や家族の意向欄に記載するようにしている。				管理者等は、利用者や家族の意見や意向を反映させることを重要と考え、日々の生活の中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、面会時や電話連絡時に、家族から意見や要望を聞き取るようにしている。月1回実施する担当者会議のほか、日々の申し送りを活用して、把握した情報を踏まえて、職員から意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者の視点に立った介護計画を作成している。利用者から「できることはお手伝いしたい」という思いや、家族から「外に連れて行ってほしい」などの意向が出され、利用者の状態に応じて、意見等を反映させた計画作成に取り組んでいる。
		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。	○	アセスメントや担当者会議などの結果を元にケアプランを作成している。	○		◎	
		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。	○	徐々に悪化してきたとしても極力今までの生活状況を変えないようにしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナ禍が落ち着いたため、家族さんへの電話連絡や面会は玄関ホールで話をしたり、外出もできるようになった。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケアプランは、別冊にして、入居者情報に短期目標を記載し、毎日確認出来るようにしている。	/	/	◎	事業所では、利用者ごとの個別のファイルを作成し、「なぜその介護が必要なのか」を分かりやすく、介護計画やモニタリング記録、アセスメントシート、担当者会議録の順に綴じて、各ユニットの事務所やリビングに配置し、職員間で共有や確認ができるようにしている。また、計画に沿った日々のサービスの実践内容は、経過記録表にSOAP(主観的観測、客観的観測、評価、介護計画)方式を活用して具体的な記録を残し、職員間で状況確認が行いやすいように工夫するとともに、毎月の評価やより良い支援に繋げている。法人の代表者から、「SOAP方式による記録で、APの記載は少ないが、実施状況は分かりやすく記載できている。今後も充実した記録が残せるように研鑽をしていきたい」などの話が聞かれた。
		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。	○	日々行う中で変化があった時は、申し送りなどで報告し今後の支援の方法を検討している。	/	/	○	
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。	○	6か月でモニタリングをして、変化がなければ、1年で見直しをしている。退院や大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	◎	6か月に1回、モニタリングを実施して、介護計画の見直しをするとともに、状態の変化がない場合には、12か月に1回計画の見直しをしている。また、毎月全ての利用者の短期目標の評価を行い、経過記録表に記録を残している。さらに、退院時のほか、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、随時モニタリングやアセスメント、担当者会議を実施し、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月末付近で短期目標についてチェックし、経過記録に記録している。	/	/	◎	
		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。	○	大きな変化や退院時などは、モニタリング、アセスメント、担当者会議を行い、ケアプランを変更している。	/	/	◎	
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。	○	毎月の職員会議時検討したり、申し送り時に行っている。	/	/	◎	月1回、第2火曜日に安全衛生会議と併せて職員会議を開催し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。緊急案件のある場合には、代表者とその日の出勤職員で話し合って対応をするとともに、SNSのLINEを活用して、迅速に情報共有を図ることもある。また、会議の際に、職員から活発な意見が出されるように、代表者等は職員の意見を否定せずに、傾聴を行い、適切な助言などをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、管理者から議事録を活用して口頭で説明を行い、確認のサインをもらうようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	責任者は、職員の意見を否定せず、職員の意見が出なくなった時や意見を求められたら発言するようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月職員会議があり、基本的に全職員参加にしている。職員会議の資料を参加出来なかった職員にも回覧し、全職員が確認のサインをしている。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	個別の経過記録とは別に、1日単位の記録用紙を作り、申し送りや連絡事項などを記載している。当日出勤していない職員は読みサインをしている。回覧は、一つにして、サインするようにしている。	○	/	◎	個別の経過記録と1日単位の入居者情報などの記録用紙を活用して、日々の申し送りを実施し、利用者の状況確認や連絡事項などの伝達をしている。また、出勤時に記録等の確認を行い、確認後に職員はサインを残すなど、必要な情報が全ての職員に伝わるように工夫をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	その日の話しの中で出て来た内容は、当日の職員で検討し、物品などを確認して出来る範囲で行っている。利用者さんによって偏りがないようにしている。	/	/	/	着る服のほか、起床や就寝、食事、入浴の時間など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者が選択や自己決定できるよう支援している。中には、判断や理解、言葉を発することが難しい利用者もあり、選択肢を二者択一に絞って提示をしたり、表情やしぐさを観察しながら選んでもらったりするなどの工夫をしている。また、日頃から職員は利用者と目線を合わして、笑顔で声かけするように心がけ、利用者同士が会話を楽しめるように配席の考慮をしたり、ソファにゆったりと座れるように勧めたりするなど、利用者の生き活きた言動や表情を引き出せるような雰囲気づくりも行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	朝の更衣時や入浴時の服選びは、本人に任せ、十分出来ない人には、口頭での支援や2つから選択していただいている。	/	/	◎	
		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した支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床や就寝は、本人に任せ、好きな時間で過ごしてもらっている。食事は、毎食2時間の猶予を設けている。入浴は、朝希望時間帯の確認をしたり、何回か声掛けするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の生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。	○	目線を合わせ、名前で呼び、笑顔で対応するように心がけている。対職員だけでなく利用者さん同士で話し合えるように、席を検討したりソファを勧めたりして、雰囲気作りをしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	言葉を発しなくても、生活歴を考えて、表情や動きを見ながら、声かけをするようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	法人全体で勉強会を実施し学んでいる。	○	○	○	定期的に実施する法人の勉強会等の中で、職員は人権や尊厳、プライバシーなどを学び、理解を深めている。また、排泄時や入浴時には必ずドアを閉め、職員はタオルを掛けるなど、利用者の羞恥心に配慮した対応も行われている。トイレ誘導時には、他の周りにいる利用者には聞こえないような声量で声をかけることを心がけているが、時には、耳が聞こえにくい利用者には、職員が大きな声を発してしまうことが見られるため、管理者等は注意喚起をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と認識し、入室の際に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、退室時にも、利用者には「ありがとうございました」などと声かけをすることができている。居室の不在時に、利用者の確認や了承を得ずに、職員が居室に入室してしまうこともあるため、事前に入室する理由を伝えて、了承を得た上で入室をするなど、職員への周知徹底が図られることも期待される。
		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。	○	一人一人入浴時、ドアを閉め、タオルを使用するなどし、排泄時も含め露出を出来る限り少なくしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	入る時は、ノックし、在室時には挨拶をして、出る時にも、声かけをしている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法人全体で勉強会を実施し学び、自宅や地域では仕事の話はしない様にしている。また、退職した後でも、話さないよう徹底している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として会話の中において教えて頂いたり、下ごしらえや洗濯物たたみ等を行って頂いたら、感謝の気持ちを伝えるようにしている。				日々の生活の中で、職員は利用者から昔の習慣を教えてもらったり、料理の下ごしらえなどを手伝ってもらったりすることもあり、必ず「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。中には、世話好きの利用者もあり、散歩やレクリエーションの際に、他の利用者に参加の声をかけてくれるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も多く見られ、職員は助けられることもある。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、仲の良い利用者同士を同じテーブルに配席をしたり、一緒に外出できるようにしたりするなどの配慮も行われ、訪問調査日には、仲睦まじそうに会話を楽しむ利用者同士の様子を見ることができた。加えて、トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入り、利用者の話を聞くなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	職員と利用者さんだけではなく、同世代の利用者さん同士の関わりも大切であることを理解している。				
		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)。	○	利用者さん同士が、話したり手伝い合っている時には、見守るようにしており、トラブルにならない様になっている。また、仲が良い利用者さん同士を同じテーブルにしたり、同じ時期に外出したりするようにして、孤立しない様に配慮している。食事の時、代表して号令をかけて頂いている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそうになったら、職員が間に入り、お互いの話を聞き、少しでも不安や不満が残らない様にしている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	家族関係や親戚や近所の人など知り得た情報は、フェイスシートに記載するようにしている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍で十分ではないが、利用者さんの情報や話の内容から、初詣や花見は行った事のある場所を選んで数人で行くようにしている。				
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)	○	気候の良い日は、外庭や近所を散歩したり、四季折々の花を見に行ったりしている。公園などへ行く場合は、体調不良の利用者さん以外出来る限り行けるようにしている。	○	×	○	感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、令和6年5月から制限が緩和され、天気の良い日には外庭や近隣を散歩したり、ドライブをして季節の花を見に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援できるようになってきている。また、時間制限は設けられているものの、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。
		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。	×	コロナ禍であり、外部の人との接触は制限している。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	普段より話をするように心がけており、利用者さんが不安に思っている事を聞き、話をしたり、電話をしたり、気分転換に散歩やドライブへ行ったりしている。				勉強会の中で、毎回10分間程度、認知症の対応を学び、職員は認知症の行動・心理症状などを理解している。利用者の不安な様子が見られる場合には、職員が話を聞いたり、家族に相談したり、気分転換を兼ねて散歩やドライブに出かけるなどの対応も行われている。また、毎日ラジオ体操や口腔体操を実施し、利用者の身体機能の維持に繋げている。さらに、可能な限り利用者が車いすを使用することなく生活を送れるように、シルバーカーや歩行器の使用を促したり、職員が歩行介助をしたりするようにしている。加えて、できることは自分でしてもらい、時間がかかっても、職員は見守りや待つ介護に努めるとともに、一緒にしたり、できない部分をサポートしたりするように心がけた支援をしている。
		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。	○	毎日ラジオ体操や口腔体操をしている。出来る限り車椅子は使わず、シルバーカーやウォーカーを使用したり介助しながら歩いてもらっている。食事摂取量、水分量、排泄時間・回数を記録している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は近くで見守りながら、自分で行ってもらい、出来ない部分のみ介助し、塗り絵や洗濯物たたみや料理の下ごしらえや台拭きなど安全性を考慮しながら、その人が出来る事を行ってもらっている。	○		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	生け花や裁縫をしてもらったり、世話好きな人には、見守りながら世話をしてもらったり、行事事の相談に乗ってもらったりしている。				廊下のモップがけや洗濯物たたみ、料理の下ごしらえ、食後の後片付け、食事前や体操時の号令、大きな声で歌を歌うなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。中には、趣味の生け花や裁縫を楽しむ利用者もいる。また、手伝ってもらった後には、職員から利用者に感謝の言葉を伝えるなど、張り合いや喜びのある生活に繋がるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	他の人に声掛けをしてもらったり、ラジオ体操時号令をかけてもらったり、歌を歌う時大きめに歌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。	○	入居時には、本人や家族さんにこだわりを確認し、普段の生活の中からも好みを把握している。				入居時に、職員は利用者や家族からこだわりなどを聞き、可能な場合には、使用していた化粧品や整髪用具などを持参してもらい、利用者の好みの身だしなみやおしゃれが楽しめるよう支援をしている。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、周囲の利用者に気づかれないように声をかけたり、手振りや身振りで伝えてさりげなくフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、重度な状態の利用者にも、本人らしさが保てるように家族に好みの服を持参してもらうほか、2か月に1回訪問理美容を利用して、以前の好みの髪型を整えてもらうなどの支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	居室内には、本人が慣れ親しんだ物(筆筒、写真、椅子、本、ぬいぐるみなど)を持って来てもらっている。また、化粧品や整髪用具など自由に持って来てもらっている。				
		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。	○	服を選ぶ時には、好みやこだわりを考慮し、複数から選択するのではなく、2択程度より選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事事の時には、アドバイスをしたり、行事毎に合った服装を選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	1人である時に声を掛けたり、声を掛けず身振り手振りで伝えたり、小声で伝えたり、さりげなく直したり拭いたりしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	コロナ禍前は、本人さんや家族さんが希望する場合は、慣れ親しんだ理美容室を利用し、希望のない方は、2か月に1回理髪店さんがホームに来てカットしてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	以前の好みやこだわりを考慮し、服を選んだり、家族さんに買って来てもらったりしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	法人内の勉強会で学んでいる。				法人の栄養士が栄養バランスなどを考慮した献立を作成し、法人から事業所に食材が届けられ、利用者と一緒に調理の下ごしらえや食器の後片づけなどのできることを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理し、利用者に食事を提供している。法人・事業所として、「おいしいご飯を提供したい」との思いから、地元の農家から米を購入するとともに、副食には冷凍食品を使用せずに、こだわりの手作りの料理を提供され、利用者から好評を得ている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意するほか、飲み込みの悪い利用者には、ミキサー食や刻み食などの食べやすい食事の形態にも対応をしている。こだわりのある利用者には、使い慣れたコップを持参してもらっているが、その他の食器類は、事業所で用意した軽量で割れにくく、使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は会話をしながら見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に食事を摂っている。また、リビングに隣接した調理場から、調理の匂いや音を感じられ、食事前に職員が利用者に献立を伝えるなど、食事を待ち遠しく思えるような雰囲気づくりにも努めている。さらに、利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量などを記録に残し、嚥下状態や食事形態などの気になることを申し送り時などを活用して、職員間で話し合いをしている。必要に応じて、医師や看護師、栄養士に相談し、必要な指示やアドバイスを得ることができている。加えて、職員は、「食事は利用者の一番の楽しみであること」を認識し、利用者の「羊羹やせんべいが食べたい」などの希望が出された場合には、おやつの際に提供をしたり、季節の行事に合わせて、七草粥や巻き寿司、鰻、月見団子、おはぎ、いも炊きなどの旬の食材を使用した献立を取り入れ、少しでも利用者が食事を楽しめるよう支援している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立や調理は、栄養士や職員が行ってるが、下ごしらえや後片付けなどは、出来る人には一緒に行って頂いている。			○	
		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。	○	下ごしらえや後片付けなどは、出来る人には行って頂き、感謝の気持ちを伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に把握してフェイスシートに記載するようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	栄養士が考えた季節季節の物を取り入れ献立を作っている。苦手な物は、食材を変更してもらっている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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、いんどりや器の工夫等)	○	医師や看護師や栄養士と検討し、その人が食べ易い形態にしている。ミキサー食も一つ一つの料理をミキサーにかけ、彩り良くしている。すくにくい利用者さんは、介護用の皿を使用し取りやすいようにしている。				
		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。	○	利用者さんが好む物(コップ)を持って来てもらい、こだわりのない人は、ホームの食器を利用している。			◎	
		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。	○	同じテーブルで食事介助をしながら周囲の利用者さんも見守り、困りそうになったら支援をするようにしている。			○	
		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。	○	ホールの隣が厨房であり、ににおいや音はわかるようになっている。食事の前には、利用者さんに献立を言ってもらい、見えにくい利用者さんやミキサー食の利用者さんに対しては、食材や調理方法を伝えながら介助するようにしている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスやカロリーなどは、栄養士が考えており、食事及び水分摂取量は、毎回記録し過不足がないようにしている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量減少の原因を探り、食事形態や飲み物の種類やトロミなど検討し、時間を空けたり介護者を変更したりしている。また、家族さんに協力してもらい、果物やゼリーやジュースなどを持って来てもらっている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が考えた献立となっている。			○	
		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。	○	栄養士の管理の元、衛生面には十分注意している。包丁は種類別(魚、肉、野菜)に分け、毎日、業者が食材を配達している。、				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	法人内の勉強会で、歯科医師や歯科衛生士を講師に招き、学んでいる。				義歯などの口腔内の状況は、フェイスシートに記載し、職員間で共有をしている。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、洗面台に移動して歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分で口腔ケアをする難しい利用者には、職員ができない部分のサポートをしたり、うがいをしてもらったりするなどの対応をしている。出血など、口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の訪問診療に繋げている。また、義歯の管理が難しい利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けるなどの清潔保持に努めている。介助を必要とする利用者の口腔内の状況は把握することでできているが、自分で歯磨きができる利用者の状況までは確認することができていないため、現在休止している月1回の歯科衛生士の訪問を再開したり、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残したりすることを期待される。
		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。	○	義歯などわかっている事は、フェイスシートに記載し、異常があれば歯科往診で確認や義歯の治療をしてもらっている。			△	
		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。	○	法人内の勉強会に講師として招き学び、個人個人には、往診時その都度指導してもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けをしたり、個人で出来ない利用者さんには、職員が洗ったり、洗浄剤を使用したりして管理している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	毎食、歯磨きを促し、出来ない利用者さんには、職員が介助で磨いたり、うがいをしてもらったりして、出血の有無など確認している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	法人の勉強会に参加し学んでいる。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、定期的に職員が声かけやトイレ誘導などの支援をすることで、中には、失禁などの失敗することが治まり、パッドの使用を止めることができた利用者があるほか、布パンツを使用して生活が送れるようになった利用者もいる。また、利用者の状態に合わせて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、定期的に職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。さらに、排泄介助の後には、排泄記録表に使用した排泄用品を記録し、使用状況が分かるようにしている。加えて、利用者一人ひとりの水分摂取量を記録し、適量の水分が摂れるように支援するとともに、毎日ラジオ体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やすことで、自然排便を促せるように取り組んでいる。
		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。	◎	法人の勉強会に参加し学び、イレウスなど注意している。				
		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）	○	全利用者さんの排泄を記録し把握している。				
		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。	○	失禁の状況や下痢などの状況に合わせ、家族さんと相談しながらオムツの種類を変更している。	◎		◎	
		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。	○	運動量や水分量や内服など、職員間だけでなく医師や看護師と相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄を記録し、声かけや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。	○	オムツを使用したり、変更する場合には、必ず家族さんに相談し承諾を得るようにしている。				
		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）を適時使い分けている。	○	一人一人に合わせ、昼夜も検討し使用している。				
		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）	○	水分量を記録し、水分制限がなくその日の量が少ない利用者さんには、声かけや介助を行っている。また、毎日ラジオ体操やレクリエーションをするようにしている。				
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）。	○	基本曜日などは決めておらず、一人一人に声かけをして、希望する時間や回数に出来るよう支援し、湯温も、その人が望む温度にその都度している。	◎		◎	事業所では、入浴できる曜日や時間帯を固定せずに、利用者の希望に応じた入浴支援をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いをすることなく、日にちや時間帯、職員を変更し、声をかけるなどの対応をしている。また、可能な限り、利用者の希望する入浴時間や回数、湯の温度、湯船に浸かる長さなどにも対応するほか、冬至には、ゆずを浮かべるなど、少しでも入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。さらに、一人ひとりが個別で脱衣して入浴できるように、羞恥心やプライバシーに配慮するとともに、職員と会話をしながら、ゆっくりと入浴できるよう支援している。乾燥肌の利用者には、手拭いで洗身をしたり、入浴後に保湿剤を塗布するなどの支援をしている。加えて、傷などがあり、入浴後の処置が必要な利用者などの健康状態を観察するとともに、終末期の利用者は、訪問看護を利用して、安心安全に入浴支援を行い、清潔保持や褥瘡予防にも努めている。
		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。	○	脱衣場も含め、一人づつ入ってもらっている。				
		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。	○	洗身や洗髪や更衣など、本人が出来る所は行ってもらっている。				
		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、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否する人は時間を変更したり、介護者を変更したり、本人の希望に合わせながら入ってもらっている。				
		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。	○	毎日、血圧や体温などを測り、入浴後は水分をとってもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	夜間は見回り時確認し、何時に寝て何時にトイレに行って何時に起きたかなど申し送りで伝えている。				事業所には、入居前から継続して眠剤を服用している利用者がいるものの、日中の活動量を増やしたり、医師に睡眠状況を相談したりするなどの工夫を行い、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、夜間眠れない利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞くことで、安心して眠れるように改善されたほか、調理の経験のある利用者には、家族の了承を得た上で、調理を手伝ってもらい、生き生きとした表情が見られるようになり、良眠できるようになった事例もある。
		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。	○	不安な人には話を聞き、活動性が低下したり昼寝をしている人には手伝いをしてもらったりしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	睡眠薬に頼るのではなく、日中は出来る限り起きてもらい、数日不眠などが続くようなら、原因を考えて、往診時、医師に相談している。			◎	
		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。	○	一人一人の状況を見ながら、声かけを行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	外線は取り次いでおり、希望する時には、スタッフが電話をして本人に代わっている。また、携帯電話を持っている人もいた。				
		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。	○	ホームから手紙を書く時に一緒に書いてもらったり、希望があれば支援するようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話出来る事を伝えている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙や郵便物は、本人さんが家族さんに渡すようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんにはかけても良い曜日や時間帯を確認して、出来る限り電話や面会をお願いしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	普段は、金銭は預かっていないので、夏祭りやパン屋さん来訪時、金券を作り自分で買う事を楽しんでもらっている。				
		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。	○	日頃から理解や協力依頼しているが、コロナ禍で減っている。職員同伴で行く事はあり、その時にも理解や協力をお願いしている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	基本所持しないようにしているが、希望する人については、家族さんと相談し、少額所持している。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時や所持する事が決まった時点で家族さんと話しあっている。				
		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)。	○	基本的には、金銭は預からず、立て替えをしている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	病院受診や入退院時の送迎など利用者さんや家族さんの希望により対応している。	◎		○	感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に制限が緩和され、時間などの制限は設けられているものの、家族との面会や外出ができるようになってきている。また、利用者や家族から出された要望には、可能な限り柔軟な対応に努め、病院受診や入退院時の同行支援などの対応も行われている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	周囲には木や花を植え緑を多くし、門扉はなく、面会時間内なら入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地内は広く、ゆったりと駐車できるスペースが設けられ、車で来訪しやすくなっている。また、庭に樹木やつつじが植えられ、来訪しやすい明るい雰囲気を感じられる。さらに、玄関前にはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って会話を楽しむことができるようになっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	○	無駄な飾りは付けず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気で、落ち着いて生活出来るようになっている。	◎	○	◎	広々としたバリアフリー構造の玄関スペースには段差もなく、洗面台や長い木の椅子が設置されるなど、安心安全に移動ができ、座って靴の着脱ができるようになっている。代表者の「掲示物は最小限にして、家庭的な雰囲気で落ち着いて生活をしてほしい」という思いから、共用空間には絵画が飾られているほか、事業所の理念や感染対策に関するちらし、献立などの最小限の張り紙等の掲示となっている。また、職員は、毎日利用者と一緒に清掃をして清潔保持に努め、不快な臭いや音はせず、気持ち良く過ごせるような空間づくりをしている。さらに、リビングにはテーブルやソファなどが置かれ、利用者が思い思いに過ごすことができる。窓から、山々や田園風景を眺められ、利用者は季節を感じながら、ゆったりと過ごすことができる。
		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。	○	家庭と同じように採光には注意し、トイレの匂いや不快な音が出ないようにし落ち着いて生活出来るような空間にしている。毎日掃除を行っている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	花を置いたり、季節の行事ごとの時は飾りをつけ、季節の歌を歌っている。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	個室対応であり、昼間は、ホールで話したり、居室で話したりして、一人でいたい時は居室に戻ってもらっている。	/	/	/	
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。	○	自宅で使っていた筆筒や椅子を持って来ていたり、図鑑や本などや自分で作った物を置いたりしている。	◎	/	◎	居室には、ベッドやエアコン、テレビ、クローゼット、タンスが備え付けられている。利用者は馴染みのある物を持ち込むことができ、家具や本、家族写真、ぬいぐるみなどを配置し、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、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、バリアフリーで手すりもあり、移乗や移動がしやすいようになっている。移動時は、杖や歩行器や車椅子やシルバーカーなど一人一人に合った物を使用している。	/	/	◎	バリアフリー構造の共用空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用している利用者も、安心安全に移動できる動線が確保されている。また、トイレには、「御手洗・トイレ」などの数種類の表記をするとともに、居室の入り口には、利用者ごとに木の表札と花の写真が掲示され、利用者が混乱しないように工夫をしている。さらに、リビングには新聞や本のほか、急須やコップが置かれ、利用者は自由に手に取ることができるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や本や急須やコップなどあり、利用者さんが自由に使えるようになっている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	代表者及び全職員が鍵をかけることの弊害を理解して、居室には鍵はなく自由に出入りが出来る。夜間、玄関や勝手口は、防犯上施錠している。	◎	◎	◎	勉強会で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関やユニットの入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、玄関にはセンサーチャイムを設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。日頃から、利用者が外出できる機会を設けられ、現在は外出願望や不穏な利用者はほとんどおらず、利用者が屋外に出ようとする場合には、職員が付き添って散歩をしたり、ゆっくりと話を聞いたりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	日中は玄関は施錠せず、利用者さんの居場所を確認するようにしており、玄関を通過すると感知により音が鳴るようになっている。施錠を望む家族さんはいないが、入居時に施錠の状況など説明し理解してもらっている。	/	/	/	
(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。	○	フェイスシートに記載し、追加事項があればその都度記入する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	毎日、血圧・体温・脈拍などを測定し、月1回体重測定をしている。また、経過記録に記載している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	職員には、看護職もあり、変化があれば、代表や訪問看護や協力医とも連絡や相談が出来るようになっている。	/	/	/	
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。	○	入居時、希望する医療機関を確認している。特に希望がない場合は、協力医の往診が可能な事や急変時の受診方法も確認している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入院時には、状況を報告し介護要約を提出し、退院時には、サマリーをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族さんと受診した場合は、結果報告を受け、職員と受診した場合は、受診前後に電話などで報告するようにしている。場合によっては、家族さんと一緒に受診に行っている。また、受診日に家族さんの都合が悪い時は、職員が受診介助を行っている。	/	/	/	

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。	◎	介護要約を提出し口頭でも情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	代表が、各医療機関と連携を取り、情報交換や相談をしている。運営推進会議に参加してもらっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	異常があったり変化があった場合には、必ず代表や訪問看護や看護職へ連絡し、対応を検討している。また、協力医へも相談出来ている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	代表や訪問看護へも看護職へも24時間電話連絡し相談可能である。				
		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。	○	毎日、血圧や体温や脈拍を測定し、体調変化があった場合は、代表や看護職や訪問看護へ連絡している。				
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、看護職等に情報提している。	○	記録の中へ薬剤情報提供書を入れ全員が理解出来るようにしている。また、お薬手帳も管理している。				
		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。	○	個別の袋から、朝昼夕眠前で分け、分ける時と渡す時と飲む時に確認するようにしている。				
		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。	○	内服による変化や体調など日々行い異常があれば医師へ報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	延命措置に関する意思確認書を記入して頂いており、状態変化の状況により、代表や訪問看護と相談し、家族さんの現在の意向を確認している。				事業所では、「看取りに関する指針」を整備し、入居時や重度化した際に、利用者や家族等に事業所に対応できることなどを説明するとともに、「延命措置に関する意思確認書」を記載してもらっている。利用者が重度化した場合には、家族に意向を再確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。事業所には、医療機関や訪問看護との24時間の医療連携体制が整い、チーム体制で看取り支援を実践しているほか、定期的に、緊急時の対応や看取りの勉強会を実施し、職員の知識や技術の習得、看取り介護の不安軽減に努めている。さらに、急変時には、看護師の資格を持つ代表者が、すぐに事業所にかけてくれる体制も整い、職員には安心感がある。代表者は、「家族の考えに対して、事業所に対応できるかどうかを職員とよく検討し、看取り後に振り返りを行い、次の支援に繋げることが大切である」と話されていた。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化により看護職や医師とも相談し、家族さんと一緒に今後の方針を決めている。	○		◎	
		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。	○	家族さんの考えに対し、ホームで対応出来るかどうか職員と検討している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	看取りの指針を説明し、サインをしてもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	訪問看護や協力医とは常に連絡をして、最終的にどうするのか決め、職員間で共有している。				
		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)	○	状況に変化があった場合には報告し、相談ごとや希望要望には出来る限り対応するようにしている。				
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。	◎	法人の勉強会で講義と実技の勉強をしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	勉強会をして、汚物処理セットを用意しており、嘔吐物などにはすぐに対応出来るようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	新聞やテレビの報道および市や医師からも情報収集している。				
		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。	○	法人の勉強会で、感染症や手洗い方法の勉強をして、実行し、利用者さんや来訪者には、洗面台や玄関に手指消毒剤やマスクを置いていつでも誰でも使用出来るようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	家族さんには普段の生活状況を伝え、利用者さんが落ち着いて生活出来るように、面会に来たり行事ごとに参加してもらえるよう依頼していた。				感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は自粛をしていたが、令和6年度から家族会のほか、家族の参加できる法人の夏祭りの再開を予定している。徐々に、感染対策が緩和され、令和6年5月から午後14時から16時の間に、家族との面会のほか、外出が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、年2回利用者の写真や行事予定などを盛り込んだ便りを送付するとともに、年3回法人の広報紙「ひよこ通信」を送付し、家族に事業所の様子などの報告をしている。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者の近況を伝えるとともに、こまめなコミュニケーションを図り、気軽に相談や話しやすい環境づくりを心がけて、意見や要望を聞くなど、信頼関係の構築に努めている。事業所の運営上の事柄や職員の入退職の異動などは、便りや運営推進会議で報告をするほか、内容により電話連絡をしているが、感染対策で家族がゆっくりと事業所内に入ることができなかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の事柄や出来事、職員の入退職などに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	面会時に一緒に外出したり、散歩に行ったりしている。運営推進会議の参加の声掛けを行い、家族同士が交流できるようにしている。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らし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)	○	手紙を、年2回写真と一緒に送付し、年賀状も出している。また、変化があった時はその都度電話連絡している。	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会制限はあるものの出来る限り来訪して頂き、認知症の理解に努め、不安にならないように報告を行っている。				
		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)	○	普段より写真を撮るようにしてアルバムを見せたり、運営推進会議や家族会で報告したり、スライドショーで日頃の様子を見てもらっている。新規採用などあれば紹介している。	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	病状や生活状況が変化した時などは家族さんに説明し、否定したり上から目線で話さないなどに注意している。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	書面での運営推進会議や家族会の時にホームに対するご意見ご要望の欄を作り、報告書内で対応している。普段は、職員に何でも伝えてもらうよう言っている。			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	入居時に契約書や重要事項説明書を説明し、サインをしてもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入院などになった場合は、家族さんと相談し、対応している。				
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立時は、自治会などで説明し、理解を得ている。		○		法人・事業所として、開設時から自治会に対して、事業所の目的や役割等を説明し、理解を得ることができている。また、地元から入居に繋がる利用者が多く、散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わしたり、野菜などの差し入れをもらったりするなどの良好な関係が築かれている。法人として、月1回地域住民も参加できる青空カフェを開催し、交流をしている。さらに、令和6年に開催予定の法人の夏祭りには、地域住民の参加を呼びかけて開催することを予定している。
		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)	○	お祭りや運営推進会議や企業の花見に行ったり、通勤途中で会うと挨拶したりしている。		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	相談員や民生委員やボランティアなど地域の人は増えてきている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	利用者さんの友人・知人の来訪あるが、防犯上、ボランティア以外、全く関係のない地域の人遊びに来ることはない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩などで会うと挨拶し、話をしたり、農作物を頂くこともある。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナ禍で来ていないが、手品やハーモニカや歌などのボランティアさんに来訪してもらっており、法人内の他事業所に来てくれた時は参加するようにしていた。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	ホームを理解してもらえるように、警察や消防など勉強会や避難訓練に来てもらっている。また、運営推進会議に近隣の施設の職員に参加してもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	地域の人や利用者さんや家族さんも参加してもらっている。	○	/	◎	年間の会議計画を作成して、会議の開催日時を決めて運営推進会議を開催し、参加メンバーや家族等が会議に参加しやすいようにしている。会議には、利用者や家族、支部社協、民生委員、地域包括支援センター、他の事業所の職員など、多くの参加を得て開催をしている。会議は、利用者の様子を見てもらいながら、利用者の状況や事業所の行事などを報告するほか、夏バテや腰痛予防、防災などのミニ介護講座を併せて実施するなどの工夫をしている。代表者も会議に参加し、参加メンバーから出された意見を検討して、サービスの質の向上に繋げている。また、全ての家族に会議の開催案内や議事録を送付し、内容の共有にも努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の結果などに関して報告し、結果は玄関に掲示している。職員と地域の方々や家族さんと意見を出す場を持ち、多くの意見を頂いている。改善出来る事はすぐに改善し、地域の方々の意見を職員全員に伝えサービスの向上に努めている。	/	◎	◎	
		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。	○	参加しやすい曜日や時間帯にしており、参加者が少ない時は、他の家族さんに声掛けをしている。	/	○	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、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。	○	運営理念を作り、ホールに掲示し、いつでも誰もが確認出来るようにして取り組んでいる。また、名札の裏に法人の理念や方針を記載している。利用者さんが一日一回でも楽しいと喜んでもらえるようにと考え実践している。	/	/	/	
		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。	○	ホールに理念を掲示し、誰でも見えるようにしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	毎月、全職員対象に講義と実技の勉強会や職種に合わせた勉強会を行っている。	/	/	/	法人として、職種や職階などに応じた年間研修計画を作成し、高齢者虐待や入浴介助などをテーマにした勉強会を実施して、職員の理解促進やスキルアップに繋げている。また、代表者自らが講師を務め、認知症対応などの勉強会を実施することもある。さらに、代表者は職員の勤務状況に注意を払い、気軽に声をかけて話を聞いたり、資格取得の支援をしたりするなど、職員がやりがいや向上心を持って働けるような職場環境づくりに努めている。加えて、法人で管理者の会を開催し、相互に相談し合うなど、問題を抱え込まないような体制づくりにも努めている。職員の聞き取りから、「必要時に、希望休が取得しやすく、職員同士の良好な関係が築かれ、働きやすいと感じている。代表者と話しやすく、相談に親身に応じてくれ、ねぎらいの言葉をかけてくれる。」などの話を聞くことができた。
		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。	◎	勉強会は、年間計画を立て全職員が参加出来るようにし、報告書を提出している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	代表者は、管理者や職員一人一人の日頃の努力や勤務状況を、その都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境にしている。	/	/	/	
		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）	◎	他施設の運営推進会議に参加させてもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらうなど、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修にも参加し、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	少しでもストレスが軽減できるように話す機会を設け、環境も改善している。また、毎年ストレスチェックを行い、希望者に対応している。	○	◎	◎	
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たうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	法人内の勉強会で学び報告書を作成している。	/	/	◎	定期的に、法人内で勉強会を実施し、職員は虐待防止などを学び、職員の理解促進に努めている。また、代表者や管理者は、利用者へのケアに影響がでないように、こまめに声かけをするとともに、職員の表情や勤務態度などに注意を払っている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士がその場で注意し合うとともに、必要に応じて、管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。内容により、申し送りや職員会議を活用して、職員に報告し、情報共有や再発防止などに努めている。
		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。	○	月1回の会議の時や申し送りの時に確認している。突発的な事はその度話す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員には挨拶や声を掛けるようにしており、その時の職員の表情や態度などに注意している。	/	/	/	
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。	◎	法人内の勉強会で学び、報告書を作成している。	/	/	/	
		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。	○	申し送りなどで確認し、日々身体拘束にならないよう注意し対応している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	医者の指示があり、家族さんからの拘束や施錠の要望があり、現在拘束をさせていただいているが、職員同士で見守りや声掛けをしながら少しでも減らせるように努力している。状況を家族さんに説明し理解を得ていく。	/	/	/	

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。	◎	法人内の勉強会で学び、報告書を作成している。				
		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介護支援専門員などとの連携は行っており、支援が必要になれば対応していく。				
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。	○	緊急時対応マニュアルがあり、職員が閲覧出来るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	法人内の勉強会や消防職員に講師で来て頂き、人工呼吸やAEDの使い方など教えてもらっている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故が発生した場合は、早急に事故報告書を作成し上司のコメントを書き提出している。ヒヤリハットは毎月提出するようにし、法人内で共有し対応策を検討し事故防止に努めている。				
		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。	○	申し送りなどで報告し、対応策を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧できるようになっている。				
		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。	○	苦情報告書を作成し、提出している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては、すぐに報告し対応していくようにしている。また、経過や結果も報告するようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（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）	○	運営推進会議や相談員来訪時などにも言ってもらえるようにしている。また、日々の中で要望希望なども聞いている。	○		◎	運営推進会議のほか、日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。これまでに、利用者から「おはぎが食べたい」という要望が出され、おやつの際に提供するなどの対応をしている。家族の来訪時に、職員から声をかけ、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な限り迅速に対応をしている。また、日頃から管理者は職員から意見や提案を聞くように努め、出された提案に対して、否定せずに、まずやってみることを心がけた支援をしている。さらに、職員は利用者の誕生会のプレゼントに、「利用者がいすに座りやすいような座布団の購入」などの稟議書を提出したり、行事の際の計画を企画したりするなど、積極的に利用者本位の支援に繋げられるように取り組んでいる。
		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。	○	苦情があれば、地域包括支援センターや高齢介護課など紹介していく。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者は、電話や現場に行き確認し、職員に話しかけ意見や要望を直接聞いている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	会議時や申し送り時や電話などにより、意見や提案を聞き、利用者本位の支援になるよう検討している。			◎	
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。	○	外部評価の意義や目的を説明し、全職員で自己評価をしている。				全ての職員が参画して、外部評価の自己評価を行い、管理者が取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果や目標達成の取り組み状況は、運営推進会議の中で報告するとともに、事業所内にも掲示をしているが、感染対策で来訪する機会が少なかったこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所のサービス評価の取り組みに対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、サービス評価の意義や目的を説明する機会を設けたり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討す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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族さんと運営推進会議参加者（地域包括支援センターや高齢介護課事業所指導係を含む）に報告している。	×	×	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内では期間中に確認し、継続している。				

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)	○	「火災」と「風水害」のマニュアルがあり、周知徹底している。				法人・事業所として、年間の避難訓練計画を作成し、月1回様々な災害を想定した避難訓練を実施するほか、法人内で合同訓練も実施している。うち年2回の訓練には消防署の協力を得て、利用者と一緒に、昼夜の火災などを想定した避難訓練を実施している。また、非常食などの備蓄品を完備し、賞味期限を分かりやすく表示して、職員が適切に管理をしている。運営推進会議の中で、災害の備えなどを説明したり、ひよこ通信に避難訓練の様子を掲載して家族に送付したりしているが、感染対策が続き、家族がゆっくりと事業所内に入ることができなかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、代表者等は、より理解を得られるように、令和6年11月に、家族や地域住民、運営推進会議の参加メンバーなどに参加協力を呼びかけて、合同の避難訓練の実施することを予定している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	毎月、想定(地震津波、昼間火災、夜間火災)を変え避難訓練を行っている。年2回は、消防職員立ち会いのもとで行っている。				
		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。	○	消火設備は外部委託しており、非常食などは賞味期限などを大きく書いている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署は年2回指導に来て頂き、近隣施設は運営推進会議などに参加してもらって連携している。	×	◎	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の危機管理課に講師で来てもらい災害について勉強会を行っている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議にて、ミニ介護講座等を開いて、地域の方や家族さんに認知症の方の理解や支援の方法を伝えるようにしている。				法人として、月1回青空カフェを開催し、認知症などの広報啓発や地域住民から相談を受けるなどの地域のケア拠点として認識されるとともに、職員も利用者と一緒に参加し、交流を図っている。また、事業所に入居相談などが寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。平時から、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センターなどの関連機関との連携を図ることはできている。さらに、運営推進会議を活用して、ミニ介護講座を開催し、認知症の理解や支援方法などの周知を図ることもある。
		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。	◎	法人内の認知症カフェに参加したり、情報提供を行っている。		△	◎	
		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)	△	法人内には認知症カフェがあり、夏祭り時には地域の人も参加してもらっていた。				
		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。	○	法人で研修など受け入れている。				
		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)	◎	市や地域包括センターや、近隣の事業所と連携をしている。			◎	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和6年6月5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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890600251
事業所名	グループホーム 緑の家
(ユニット名)	南ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	伊藤 淳
自己評価作成日	令和6年5月20日

(別表第1の2)

【事業所理念】 和やかで笑顔あふれる生活づくり	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・経過記録表のSOAPの記録の書き方、アセスメントの書き方の勉強会を実施した。難しく考えるスタッフがいたが、感じた事やアイデア等できる事を記載し、ケアに活かせられるように説明し、若干書けるようになったスタッフもいるが、まだまだ不十分であり、継続していく必要がある。 ・毎年恒例の夏祭りは、感染対策をして利用者さんが参加できた。気候や利用者さんの体調に合わせて、外庭散歩や外出支援など、十分ではないが行う事ができた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から10年目を迎える広々とした敷地のある事業所は、田んぼや木々の緑に囲まれ、利用者は自然を感じながら穏やかな生活を送ることができる。バリアフリー構造の共用空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用している利用者也、安心安全に移動できる動線が確保されている。また、医療機関や訪問看護との24時間の医療連携体制が整い、4名の看護職員が事業所で勤務するなど、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。さらに、法人・事業所として、運営推進会議や勉強会、避難訓練、行事、青空カフェなどの年間計画を作成して実践するとともに、職員から活発な提案や意見が出されるなど、利用者のより良いサービスの提供に繋げている。加えて、法人内の他の事業所で月1回の青空カフェを実施し、利用者や職員が参加するほか、地域住民や家族等が参加し、交流が図られている。代表者は、「災害の影響を受けにくい場所に事業所が立地しているため、災害発生時は、法人内の事業所の2次避難場所に活用するほか、地域住民等の被災者の受け入れも検討していきたい」と考えている。
--------------------------------	--	---

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。	○	入居時、前利用事業所からの情報や本人さんや家族さんからの聞き取りにて希望等の把握をしている。	○		◎	入居時、フェイスシートを活用して、管理者等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、日々の生活の中で、職員は利用者の思いを見落とさないように留意を払い、思い込みや決めつけないようにして、情報収集に努めている。新たに把握した情報は、経過記録に記録を残すとともに、フェイスシートに赤字で追記するなど、職員間で情報を共有している。
		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。	○	前利用事業所情報や家族さんより聞き取りを行い、普段の行動などにより検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナ禍で十分ではないが、家族さんや知人さんの面会時や電話連絡時に情報収集し確認している。				
		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。	○	経過記録やフェイスシートに記録している。				
		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。	○	普段の生活状況から話の内容などに注意して、本人の思いを見逃さないようにしている。				
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。	○	本人より聞き取りをして、家族さんや知人さんの面会時や電話連絡時に情報収集し、フェイスシートに記録している。			◎	入居時、管理者等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している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞いたり、病院の関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。入居後にも、家族や知人から面会時に新たな情報を聞くほか、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、新たに知り得た情報はフェイスシートなどに追記し、職員間で情報を共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	午前・午後・夜間に分けて、別紙に記載し、経過記録に記載するようにしている。また、申し送りなどにより報告している。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	担当者会議や申し送りなどで、本人の希望する事や楽しいと思ってくれる事や本人が笑顔になる事は何かなどを検討している。			◎	全ての職員が、利用者や家族から意見や要望を聞き取るとともに、主治医から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議や申し送りで、利用者の希望や課題のほか、楽しいと思うことや笑顔になるようなことなどを検討している。また、可能な限り、家族に担当者会議に参加してもらい、思いや意向を聞くほか、意見を出してもらうようにしている。
		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。	○	本人や家族さんの考えを元に、担当者会議や申し送りなどで検討している。ケアプランのニーズに記載するようにしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ケアプランの本人や家族の意向欄に記載するようにしている。				管理者等は、利用者や家族の意見や意向を反映させることを重要と考え、日々の生活の中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、面会時や電話連絡時に、家族から意見や要望を聞き取るようにしている。月1回実施する担当者会議のほか、日々の申し送りを活用して、把握した情報を踏まえて、職員から意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者の視点に立った介護計画を作成している。利用者から「できることはお手伝いしたい」という思いや、家族から「外に連れて行ってほしい」などの意向が出され、利用者の状態に応じて、意見等を反映させた計画作成に取り組んでいる。
		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。	○	アセスメントや担当者会議などの結果を元にケアプランを作成している。	○		◎	
		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。	○	徐々に悪化してきたとしても極力今までの生活状況を変えないようにしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナ禍が落ち着いたため、家族さんへの電話連絡や面会は玄関ホールで話をしたり、外出もできるようになった。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケアプランは、別冊にして、入居者情報に短期目標を記載し、毎日確認出来るようにしている。	/	/	◎	事業所では、利用者ごとの個別のファイルを作成し、「なぜその介護が必要なのか」を分かりやすく、介護計画やモニタリング記録、アセスメントシート、担当者会議録の順に綴じて、各ユニットの事務所やリビングに配置し、職員間で共有や確認ができるようにしている。また、計画に沿った日々のサービスの実践内容は、経過記録表にSOAP(主観的観測、客観的観測、評価、介護計画)方式を活用して具体的な記録を残し、職員間で状況確認が行いやすいように工夫するとともに、毎月の評価やより良い支援に繋げている。法人の代表者から、「SOAP方式による記録で、APの記載は少ないが、実施状況は分かりやすく記載できている。今後も充実した記録が残せるように研鑽をしていきたい」などの話が聞かれた。
		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。	○	日々行う中で変化があった時は、申し送りなどで報告し今後の支援の方法を検討している。	/	/	○	
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。	○	6か月でモニタリングをして、変化がなければ、1年で見直しをしている。退院や大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	◎	6か月に1回、モニタリングを実施して、介護計画の見直しをするとともに、状態の変化がない場合には、12か月に1回計画の見直しをしている。また、毎月全ての利用者の短期目標の評価を行い、経過記録表に記録を残している。さらに、退院時のほか、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、随時モニタリングやアセスメント、担当者会議を実施し、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月末付近で短期目標についてチェックし、経過記録に記録している。	/	/	◎	
		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。	○	大きな変化や退院時などは、モニタリング、アセスメント、担当者会議を行い、ケアプランを変更している。	/	/	◎	
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。	○	毎月の職員会議時検討したり、申し送り時に行っている。	/	/	◎	月1回、第2火曜日に安全衛生会議と併せて職員会議を開催し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。緊急案件のある場合には、代表者とその日の出勤職員で話し合って対応をするとともに、SNSのLINEを活用して、迅速に情報共有を図ることもある。また、会議の際に、職員から活発な意見が出されるように、代表者等は職員の意見を否定せずに、傾聴を行い、適切な助言などを行っている。さらに、会議に参加できなかった職員には、管理者から議事録を活用して口頭で説明を行い、確認のサインをもらうようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	責任者は、職員の意見を否定せず、職員の意見が出なくなった時や意見を求められたら発言するようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月職員会議があり、基本的に全職員参加にしている。職員会議の資料を参加出来なかった職員にも回覧し、全職員が確認のサインをしている。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	個別の経過記録とは別に、1日単位の記録用紙を作り、申し送りや連絡事項などを記載している。当日出勤していない職員は読みサインをしている。回覧は、一つにして、サインするようにしている。	○	/	◎	個別の経過記録と1日単位の入居者情報などの記録用紙を活用して、日々の申し送りを実施し、利用者の状況確認や連絡事項などの伝達をしている。また、出勤時に記録等の確認を行い、確認後に職員はサインを残すなど、必要な情報が全ての職員に伝わるように工夫をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	その日の話しの中で出て来た内容は、当日の職員で検討し、物品などを確認して出来る範囲で行っている。利用者さんによって偏りがないようにしている。	/	/	/	着る服のほか、起床や就寝、食事、入浴の時間など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者が選択や自己決定できるよう支援している。中には、判断や理解、言葉を発することが難しい利用者もあり、選択肢を二者択一に絞って提示をしたり、表情やしぐさを観察しながら選んでもらったりするなどの工夫をしている。また、日頃から職員は利用者と目線を合わして、笑顔で声かけするように心がけ、利用者同士が会話を楽しめるように配席の考慮をしたり、ソファにゆったりと座れるように勧めたりするなど、利用者の生き活きた言動や表情を引き出せるような雰囲気づくりも行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	朝の更衣時や入浴時の服選びは、本人に任せ、十分出来ない人には、口頭での支援や2つから選択していただいている。	/	/	◎	
		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した支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床や就寝は、本人に任せ、好きな時間で過ごしてもらっている。食事は、毎食2時間の猶予を設けている。入浴は、朝希望時間帯の確認をしたり、何回か声掛けするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の生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。	○	目線を合わし、名前で呼び、笑顔で対応するように心がけている。対職員だけでなく利用者さん同士で話し合えるように、席を検討したりソファを勧めたりして、雰囲気作りをしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	言葉を発しなくても、生活歴を考えて、表情や動きを見ながら、声かけをするようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	法人全体で勉強会を実施し学んでいる。	○	○	○	定期的に実施する法人の勉強会等の中で、職員は人権や尊厳、プライバシーなどを学び、理解を深めている。また、排泄時や入浴時には必ずドアを閉め、職員はタオルを掛けるなど、利用者の羞恥心に配慮した対応も行われている。トイレ誘導時には、他の周りにいる利用者にも聞こえないような声量で声をかけることを心がけているが、時には、耳が聞こえにくい利用者にも、職員が大きな声を発してしまうことが見られるため、管理者等は注意喚起をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と認識し、入室の際に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、退室時にも、利用者にも「ありがとうございました」などと声かけをすることができている。居室の不在時に、利用者の確認や了承を得ずに、職員が居室に入室してしまうこともあるため、事前に入室する理由を伝えて、了承を得た上で入室をするなど、職員への周知徹底が図られることも期待される。
		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。	○	一人一人入浴時、ドアを閉め、タオルを使用するなどし、排泄時も含め露出を出来る限り少なくしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	入る時は、ノックし、在室時には挨拶をして、出る時にも、声かけをしている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法人全体で勉強会を実施し学び、自宅や地域では仕事の話はしない様にしている。また、退職した後でも、話さないよう徹底している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として会話の中において教えて頂いたり、下ごしらえや洗濯物たたみ等を行って頂いたら、感謝の気持ちを伝えるようにしている。				日々の生活の中で、職員は利用者から昔の習慣を教えてもらったり、料理の下ごしらえなどを手伝ってもらったりすることもあり、必ず「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。中には、世話好きの利用者もあり、散歩やレクリエーションの際に、他の利用者に参加の声をかけてくれるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も多く見られ、職員は助けられることもある。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、仲の良い利用者同士を同じテーブルに配席をしたり、一緒に外出できるようにしたりするなどの配慮も行われ、訪問調査日には、仲睦まじそうに会話を楽しむ利用者同士の様子を見ることができた。加えて、トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入り、利用者の話を聞くなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	職員と利用者さんだけではなく、同世代の利用者さん同士の関わりも大切であることを理解している。				
		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)。	○	利用者さん同士が、話したり手伝い合っている時には、見守るようにしており、トラブルにならない様になっている。また、仲が良い利用者さん同士を同じテーブルにしたり、同じ時期に外出したりするようにして、孤立しない様に配慮している。食事の時、代表して号令をかけて頂いている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそうになったら、職員が間に入り、お互いの話を聞き、少しでも不安や不満が残らない様にしている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	家族関係や親戚や近所の人など知り得た情報は、フェイスシートに記載するようにしている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍で十分ではないが、利用者さんの情報や話の内容から、初詣や花見は行った事のある場所を選んで数人で行くようにしている。				
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)	○	気候の良い日は、外庭や近所を散歩したり、四季折々の花を見に行ったりしている。公園などへ行く場合は、体調不良の利用者さん以外出来る限り行けるようにしている。	○	×	○	感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、令和6年5月から制限が緩和され、天気の良い日には外庭や近隣を散歩したり、ドライブをして季節の花を見に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援できるようになってきている。また、時間制限は設けられているものの、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。
		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。	×	コロナ禍であり、外部の人との接触は制限している。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	普段より話をするように心がけており、利用者さんが不安に思っている事を聞き、話をしたり、電話をしたり、気分転換に散歩やドライブへ行ったりしている。				勉強会の中で、毎回10分間程度、認知症の対応を学び、職員は認知症の行動・心理症状などを理解している。利用者の不安な様子が見られる場合には、職員が話を聞いたり、家族に相談したり、気分転換を兼ねて散歩やドライブに出かけるなどの対応も行われている。また、毎日ラジオ体操や口腔体操を実施し、利用者の身体機能の維持に繋げている。さらに、可能な限り利用者が車いすを使用することなく生活を送れるように、シルバーカーや歩行器の使用を促したり、職員が歩行介助をしたりするようにしている。加えて、できることは自分でしてもらい、時間がかかっても、職員は見守りや待つ介護に努めるとともに、一緒にしたり、できない部分をサポートしたりするように心がけた支援をしている。
		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。	○	毎日ラジオ体操や口腔体操をしている。出来る限り車椅子は使わず、シルバーカーやウォーカーを使用したり介助しながら歩いてもらっている。食事摂取量、水分量、排泄時間・回数を記録している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は近くで見守りながら、自分で行ってもらい、出来ない部分のみ介助し、塗り絵や洗濯物たたみや料理の下ごしらえや台拭きなど安全性を考慮しながら、その人が出来る事を行ってもらっている。	○		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	生け花や裁縫をしてもらったり、世話好きな人には、見守りながら世話をしてもらったり、行事事の相談に乗ってもらったりしている。				廊下のモップがけや洗濯物たたみ、料理の下ごしらえ、食後の後片付け、食事前や体操時の号令、大きな声で歌を歌うなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。中には、趣味の生け花や裁縫を楽しむ利用者もいる。また、手伝ってもらった後には、職員から利用者に感謝の言葉を伝えるなど、張り合いや喜びのある生活に繋がるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	他の人に声掛けをしてもらったり、ラジオ体操時号令をかけてもらったり、歌を歌う時大きめに歌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。	○	入居時には、本人や家族さんにこだわりを確認し、普段の生活の中からも好みを把握している。				入居時に、職員は利用者や家族からこだわりなどを聞き、可能な場合には、使用していた化粧品や整髪用具などを持参してもらい、利用者の好みの身だしなみやおしゃれが楽しめるよう支援をしている。また、整容の乱れや汚れが見られた場合には、周囲の利用者に気づかれないように声をかけたり、手振りや身振りで伝えてさりげなくフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、重度な状態の利用者にも、本人らしさが保てるように家族に好みの服を持参してもらうほか、2か月に1回訪問理美容を利用して、以前の好みの髪型を整えてもらうなどの支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	居室内には、本人が慣れ親しんだ物(筆筒、写真、椅子、本、ぬいぐるみなど)を持って来てもらっている。また、化粧品や整髪用具など自由に持って来てもらっている。				
		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。	○	服を選ぶ時には、好みやこだわりを考慮し、複数から選択するのではなく、2択程度より選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事事の時には、アドバイスをしたり、行事毎に合った服装を選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	1人である時に声を掛けたり、声を掛けず身振り手振りで伝えたり、小声で伝えたり、さりげなく直したり拭いたりしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	コロナ禍前は、本人さんや家族さんが希望する場合は、慣れ親しんだ理美容室を利用し、希望のない方は、2か月に1回理髪店さんがホームに来てカットしてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	以前の好みやこだわりを考慮し、服を選んだり、家族さんに買って来てもらったりしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	法人内の勉強会で学んでいる。				法人の栄養士が栄養バランスなどを考慮した献立を作成し、法人から事業所に食材が届けられ、利用者と一緒に調理の下ごしらえや食器の後片づけなどのできることを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理し、利用者に食事を提供している。法人・事業所として、「おいしいご飯を提供したい」との思いから、地元の農家から米を購入するとともに、副食には冷凍食品を使用せずに、こだわりの手作りの料理を提供され、利用者から好評を得ている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意するほか、飲み込みの悪い利用者には、ミキサー食や刻み食などの食べやすい食事の形態にも対応をしている。こだわりのある利用者には、使い慣れたコップを持参してもらっているが、その他の食器類は、事業所で用意した軽量で割れにくく、使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は会話をしながら見守りや食事介助を行い、利用者と別々の時間帯に食事を摂っている。また、リビングに隣接した調理場から、調理の匂いや音を感じられ、食事前に職員が利用者に献立を伝えるなど、食事を待ち遠しく思えるような雰囲気づくりにも努めている。さらに、利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量などを記録に残し、嚥下状態や食事形態などの気になることを申し送り時などを活用して、職員間で話し合いをしている。必要に応じて、医師や看護師、栄養士に相談し、必要な指示やアドバイスを得ることができている。加えて、職員は、「食事は利用者の一番の楽しみであること」を認識し、利用者の「羊羹やせんべいが食べたい」などの希望が出された場合には、おやつの際に提供をしたり、季節の行事に合わせて、七草粥や巻き寿司、鰻、月見団子、おはぎ、いも炊きなどの旬の食材を使用した献立を取り入れ、少しでも利用者が食事を楽しめるよう支援している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立や調理は、栄養士や職員が行ってるが、下ごしらえや後片付けなどは、出来る人には一緒に行って頂いている。			○	
		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。	○	下ごしらえや後片付けなどは、出来る人には行って頂き、感謝の気持ちを伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に把握してフェイスシートに記載するようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	栄養士が考えた季節季節の物を取り入れ献立を作っている。苦手な物は、食材を変更してもらっている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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、いらずや器の工夫等)	○	医師や看護師や栄養士と検討し、その人が食べ易い形態にしている。ミキサー食も一つ一つの料理をミキサーにかけ、彩り良くしている。すくにくい利用者さんは、介護用の皿を使用し取りやすいようにしている。				
		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。	○	利用者さんが好む物(コップ)を持って来てもらい、こだわりのない人は、ホームの食器を利用している。			◎	
		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。	○	同じテーブルで食事介助をしながら周囲の利用者さんも見守り、困りそうになったら支援をするようにしている。			○	
		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。	○	ホールの隣が厨房であり、ににおいや音はわかるようになっている。食事の前には、利用者さんに献立を言ってもらい、見えにくい利用者さんやミキサー食の利用者さんに対しては、食材や調理方法を伝えながら介助するようにしている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスやカロリーなどは、栄養士が考えており、食事及び水分摂取量は、毎回記録し過不足がないようにしている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量減少の原因を探り、食事形態や飲み物の種類やトロミなど検討し、時間を空けたり介護者を変更したりしている。また、家族さんに協力してもらい、果物やゼリーやジュースなどを持って来てもらっている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が考えた献立となっている。			○	
		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。	○	栄養士の管理の元、衛生面には十分注意している。包丁は種類別(魚、肉、野菜)に分け、毎日、業者が食材を配達している。、				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	法人内の勉強会で、歯科医師や歯科衛生士を講師に招き、学んでいる。				義歯などの口腔内の状況は、フェイスシートに記載し、職員間で共有をしている。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、洗面台に移動して歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分で口腔ケアをする難しい利用者には、職員ができない部分のサポートをしたり、うがいをしてもらったりするなどの対応をしている。出血など、口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の訪問診療に繋げている。また、義歯の管理が難しい利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けるなどの清潔保持に努めている。介助を必要とする利用者の口腔内の状況は把握することでできているが、自分で歯磨きができる利用者の状況までは確認することができていないため、現在休止している月1回の歯科衛生士の訪問を再開したり、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残したりすることを期待される。
		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。	○	義歯などわかっている事は、フェイスシートに記載し、異常があれば歯科往診で確認や義歯の治療をしてもらっている。			△	
		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。	○	法人内の勉強会に講師として招き学び、個人個人には、往診時その都度指導してもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けをしたり、個人で出来ない利用者さんには、職員が洗ったり、洗浄剤を使用したりして管理している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	毎食、歯磨きを促し、出来ない利用者さんには、職員が介助で磨いたり、うがいをしてもらったりして、出血の有無など確認している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	法人の勉強会に参加し学んでいる。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、定期的に職員が声かけやトイレ誘導などの支援をすることで、中には、失禁などの失敗することが治まり、パッドの使用を止めることができた利用者があるほか、布パンツを使用して生活が送れるようになった利用者もいる。また、利用者の状態に合わせて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、定期的に職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。さらに、排泄介助の後には、排泄記録表に使用した排泄用品を記録し、使用状況が分かるようにしている。加えて、利用者一人ひとりの水分摂取量を記録し、適量の水分が摂れるように支援するとともに、毎日ラジオ体操やレクリエーションなどの日中の活動量を増やすことで、自然排便を促せるように取り組んでいる。
		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。	◎	法人の勉強会に参加し学び、イレウスなど注意している。				
		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）	○	全利用者さんの排泄を記録し把握している。				
		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。	○	失禁の状況や下痢などの状況に合わせ、家族さんと相談しながらオムツの種類を変更している。	◎		◎	
		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。	○	運動量や水分量や内服など、職員間だけでなく医師や看護師と相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄を記録し、声かけや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。	○	オムツを使用したり、変更する場合には、必ず家族さんに相談し承諾を得るようにしている。				
		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）を適時使い分けている。	○	一人一人に合わせ、昼夜も検討し使用している。				
		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）	○	水分量を記録し、水分制限がなくその日の量が少ない利用者さんには、声かけや介助を行っている。また、毎日ラジオ体操やレクリエーションをするようにしている。				
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）。	○	基本曜日などは決めておらず、一人一人に声かけをして、希望する時間や回数に出来るよう支援し、湯温も、その人が望む温度にその都度している。	◎		◎	事業所では、入浴できる曜日や時間帯を固定せずに、利用者の希望に応じた入浴支援をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いをすることなく、日にちや時間帯、職員を変更し、声をかけるなどの対応をしている。また、可能な限り、利用者の希望する入浴時間や回数、湯の温度、湯船に浸かる長さなどにも対応するほか、冬至には、ゆずを浮かべるなど、少しでも入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。さらに、一人ひとりが個別で脱衣して入浴できるように、羞恥心やプライバシーに配慮するとともに、職員と会話をしながら、ゆっくりと入浴できるよう支援している。乾燥肌の利用者には、手拭いで洗身をしたり、入浴後に保湿剤を塗布するなどの支援をしている。加えて、傷などがあり、入浴後の処置が必要な利用者などの健康状態を観察するとともに、終末期の利用者は、訪問看護を利用して、安心安全に入浴支援を行い、清潔保持や褥瘡予防にも努めている。
		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。	○	脱衣場も含め、一人づつ入ってもらっている。				
		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。	○	洗身や洗髪や更衣など、本人が出来る所は行ってもらっている。				
		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、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否する人は時間を変更したり、介護者を変更したり、本人の希望に合わせながら入ってもらっている。				
		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。	○	毎日、血圧や体温などを測り、入浴後は水分をとってもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	夜間は見回り時確認し、何時に寝て何時にトイレに行って何時に起きたかなど申し送りで伝えている。				事業所には、入居前から継続して眠剤を服用している利用者がいるものの、日中の活動量を増やしたり、医師に睡眠状況を相談したりするなどの工夫を行い、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、夜間眠れない利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞くことで、安心して眠れるように改善されたほか、調理の経験のある利用者には、家族の了承を得た上で、調理を手伝ってもらい、生き生きとした表情が見られるようになり、良眠できるようになった事例もある。
		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。	○	不安な人には話を聞き、活動性が低下したり昼寝をしている人には手伝いをしてもらったりしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	睡眠薬に頼るのではなく、日中は出来る限り起きてもらい、数日不眠などが続くようなら、原因を考えて、往診時、医師に相談している。			◎	
		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。	○	一人一人の状況を見ながら、声かけを行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	外線は取り次いでおり、希望する時には、スタッフが電話をして本人に代わっている。また、携帯電話を持っている人もいた。				
		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。	○	ホームから手紙を書く時に一緒に書いてもらったり、希望があれば支援するようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話出来る事を伝えている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙や郵便物は、本人さんか家族さんに渡すようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんにはかけても良い曜日や時間帯を確認して、出来る限り電話や面会をお願いしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	普段は、金銭は預かっていないので、夏祭りやパン屋さん来訪時、金券を作り自分で買う事を楽しんでもらっている。				
		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。	○	日頃から理解や協力依頼しているが、コロナ禍で減っている。職員同伴で行く事もあり、その時にも理解や協力をお願いしている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	基本所持しないようにしているが、希望する人については、家族さんと相談し、少額所持している。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時や所持する事が決まった時点で家族さんと話しあっている。				
		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)。	○	基本的には、金銭は預からず、立て替えをしている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	病院受診や入退院時の送迎など利用者さんや家族さんの希望により対応している。	◎		○	感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に制限が緩和され、時間などの制限は設けられているものの、家族との面会や外出ができるようになってきている。また、利用者や家族から出された要望には、可能な限り柔軟な対応に努め、病院受診や入退院時の同行支援などの対応も行われている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	周囲には木や花を植え緑を多くし、門扉はなく、面会時間内なら入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地内は広く、ゆったりと駐車できるスペースが設けられ、車で来訪しやすくなっている。また、庭に樹木やつつじが植えられ、来訪しやすい明るい雰囲気を感じられる。さらに、玄関前にはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って会話を楽しむことができるようになっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	無駄な飾りは付けず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気で、落ち着いて生活出来るようになっている。	◎	○	◎	広々としたバリアフリー構造の玄関スペースには段差もなく、洗面台や長い木の椅子が設置されるなど、安心安全に移動ができ、座って靴の着脱ができるようになっている。代表者の「掲示物は最小限にして、家庭的な雰囲気で落ち着いて生活をしてほしい」という思いから、共用空間には絵画が飾られているほか、事業所の理念や感染対策に関するちらし、献立などの最小限の張り紙等の掲示となっている。また、職員は、毎日利用者と一緒に清掃をして清潔保持に努め、不快な臭いや音はせず、気持ち良く過ごせるような空間づくりをしている。さらに、リビングにはテーブルやソファなどが置かれ、利用者が思い思いに過ごすことができる。窓から、山々や田園風景を眺められ、利用者は季節を感じながら、ゆったりと過ごすことができる。
		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。	○	家庭と同じように採光には注意し、トイレの匂いや不快な音が出ないようにし落ち着いて生活出来るような空間にしている。毎日掃除を行っている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	花を置いたり、季節の行事ごとの時は飾りをつけ、季節の歌を歌っている。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	個室対応であり、昼間は、ホールで話したり、居室で話したりして、一人でいたい時は居室に戻ってもらっている。	/	/	/	
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。	○	自宅で使っていた筆筒や椅子を持って来ていたり、図鑑や本などや自分で作った物を置いたりしている。	◎	/	◎	居室には、ベッドやエアコン、テレビ、クローゼット、タンスが備え付けられている。利用者は馴染みのある物を持ち込むことができ、家具や本、家族写真、ぬいぐるみなどを配置し、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、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、バリアフリーで手すりもあり、移乗や移動がしやすいようになっている。移動時は、杖や歩行器や車椅子やシルバーカーなど一人一人に合った物を使用している。	/	/	◎	バリアフリー構造の共用空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用している利用者も、安心安全に移動できる動線が確保されている。また、トイレには、「御手洗・トイレ」などの数種類の表記をするとともに、居室の入り口には、利用者ごとに木の表札と花の写真が掲示され、利用者が混乱しないように工夫をしている。さらに、リビングには新聞や本のほか、急須やコップが置かれ、利用者は自由に手に取ることができるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	新聞や本や急須やコップなどあり、利用者さんが自由に使えるようになっている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	○	代表者及び全職員が鍵をかけることの弊害を理解して、居室には鍵はなく自由に出入りが出来る。夜間、玄関や勝手口は、防犯上施錠している。	◎	◎	◎	勉強会で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関やユニットの入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、玄関にはセンサーチャイムを設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。日頃から、利用者が外出できる機会を設けられ、現在は外出願望や不穏な利用者はほとんどおらず、利用者が屋外に出ようとする場合には、職員が付き添って散歩をしたり、ゆっくりと話を聞いたりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	日中は玄関は施錠せず、利用者さんの居場所を確認するようしており、玄関を通過すると感知により音が鳴るようになっている。施錠を望む家族さんはいないが、入居時に施錠の状況など説明し理解してもらっている。	/	/	/	
(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。	○	フェイスシートに記載し、追加事項があればその都度記入する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	毎日、血圧・体温・脈拍などを測定し、月1回体重測定をしている。また、経過記録に記載している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	職員には、看護職もあり、変化があれば、代表や訪問看護や協力医とも連絡や相談が出来るようになっている。	/	/	/	
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。	○	入居時、希望する医療機関を確認している。特に希望がない場合は、協力医の往診が可能な事や急変時の受診方法も確認している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入院時には、状況を報告し介護要約を提出し、退院時には、サマリーをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族さんと受診した場合は、結果報告を受け、職員と受診した場合は、受診前後に電話などで報告するようにしている。場合によっては、家族さんと一緒に受診に行っている。また、受診日に家族さんの都合が悪い時は、職員が受診介助を行っている。	/	/	/	

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。	◎	介護要約を提出し口頭でも情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	代表が、各医療機関と連携を取り、情報交換や相談をしている。運営推進会議に参加してもらっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	異常があったり変化があった場合には、必ず代表や訪問看護や看護職へ連絡し、対応を検討している。また、協力医へも相談出来ている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	代表や訪問看護へも看護職へも24時間電話連絡し相談可能である。				
		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。	○	毎日、血圧や体温や脈拍を測定し、体調変化があった場合は、代表や看護職や訪問看護へ連絡している。				
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、看護職等に情報提している。	○	記録の中へ薬剤情報提供書を入れ全員が理解出来るようにしている。また、お薬手帳も管理している。				
		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。	○	個別の袋から、朝昼夕眠前で分け、分ける時と渡す時と飲む時に確認するようにしている。				
		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。	○	内服による変化や体調など日々行い異常があれば医師へ報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	延命措置に関する意思確認書を記入して頂いており、状態変化の状況により、代表や訪問看護と相談し、家族さんの現在の意向を確認している。				事業所では、「看取りに関する指針」を整備し、入居時や重度化した際に、利用者や家族等に事業所に対応できることなどを説明するとともに、「延命措置に関する意思確認書」を記載してもらっている。利用者が重度化した場合には、家族に意向を再確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。事業所には、医療機関や訪問看護との24時間の医療連携体制が整い、チーム体制で看取り支援を実践しているほか、定期的に、緊急時の対応や看取りの勉強会を実施し、職員の知識や技術の習得、看取り介護の不安軽減に努めている。さらに、急変時には、看護師の資格を持つ代表者が、すぐに事業所にかけてくれる体制も整い、職員には安心感がある。代表者は、「家族の考えに対して、事業所に対応できるかどうかを職員とよく検討し、看取り後に振り返りを行い、次の支援に繋げることが大切である」と話されていた。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化により看護職や医師とも相談し、家族さんと一緒に今後の方針を決めている。	○		◎	
		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。	○	家族さんの考えに対し、ホームで対応出来るかどうか職員と検討している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	看取りの指針を説明し、サインをしてもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	訪問看護や協力医とは常に連絡をして、最終的にどうするのか決め、職員間で共有している。				
		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)	○	状況に変化があった場合には報告し、相談ごとや希望要望には出来る限り対応するようにしている。				
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。	◎	法人の勉強会で講義と実技の勉強をしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	勉強会をして、汚物処理セットを用意しており、嘔吐物などにはすぐに対応出来るようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	新聞やテレビの報道および市や医師からも情報収集している。				
		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。	○	法人の勉強会で、感染症や手洗い方法の勉強をして、実行し、利用者さんや来訪者には、洗面台や玄関に手指消毒剤やマスクを置いていつでも誰でも使用出来るようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	家族さんには普段の生活状況を伝え、利用者さんが落ち着いて生活出来るように、面会に来たり行事ごとに参加してもらえるよう依頼していた。				感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は自粛をしていたが、令和6年度から家族会のほか、家族の参加できる法人の夏祭りの再開を予定している。徐々に、感染対策が緩和され、令和6年5月から午後14時から16時の間に、家族との面会のほか、外出が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、年2回利用者の写真や行事予定などを盛り込んだ便りを送付するとともに、年3回法人の広報紙「ひよこ通信」を送付し、家族に事業所の様子などの報告をしている。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者の近況を伝えるとともに、こまめなコミュニケーションを図り、気軽に相談や話しやすい環境づくりを心がけて、意見や要望を聞くなど、信頼関係の構築に努めている。事業所の運営上の事柄や職員の入退職の異動などは、便りや運営推進会議で報告をするほか、内容により電話連絡をしているが、感染対策で家族がゆっくりと事業所内に入ることができなかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の事柄や出来事、職員の入退職などに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流）	○	面会時に一緒に外出したり、散歩に行ったりしている。運営推進会議の参加の声掛けを行い、家族同士が交流できるようにしている。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らし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）	○	手紙を、年2回写真と一緒に送付し、年賀状も出している。また、変化があった時はその都度電話連絡している。	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。（認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等）	○	面会制限はあるものの出来る限り来訪して頂き、認知症の理解に努め、不安にならないように報告を行っている。				
		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）	○	普段より写真を撮るようにしてアルバムを見せたり、運営推進会議や家族会で報告したり、スライドショーで日頃の様子を見てもらっている。新規採用などあれば紹介している。	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	病状や生活状況が変化した時などは家族さんに説明し、否定したり上から目線で話さないなどに注意している。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	○	書面での運営推進会議や家族会の時にホームに対するご意見ご要望の欄を作り、報告書内で対応している。普段は、職員に何でも伝えてもらうよう言っている。			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。（食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	○	入居時に契約書や重要事項説明書を説明し、サインをしてもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入院などになった場合は、家族さんと相談し、対応している。				
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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立時は、自治会などで説明し、理解を得ている。		○		法人・事業所として、開設時から自治会に対して、事業所の目的や役割等を説明し、理解を得ることができている。また、地元から入居に繋がる利用者が多く、散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わしたり、野菜などの差し入れをもらったりするなどの良好な関係が築かれている。法人として、月1回地域住民も参加できる青空カフェを開催し、交流をしている。さらに、令和6年に開催予定の法人の夏祭りには、地域住民の参加を呼びかけて開催することを予定している。
		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）	○	お祭りや運営推進会議や企業の花見に行ったり、通勤途中で会うと挨拶したりしている。		×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	相談員や民生委員やボランティアなど地域の人は増えてきている。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	利用者さんの友人・知人の来訪あるが、防犯上、ボランティア以外、全く関係のない地域の方が遊びに来ることはない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩などで会うと挨拶し、話をしたり、農作物を頂くこともある。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	△	コロナ禍で来ていないが、手品やハーモニカや歌などのボランティアさんに来訪してもらっており、法人内の他事業所に来てくれた時は参加するようにしていた。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	△	ホームを理解してもらえるように、警察や消防など勉強会や避難訓練に来てもらっている。また、運営推進会議に近隣の施設の職員に参加してもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	地域の人や利用者さんや家族さんも参加してもらっている。	○	/	◎	年間の会議計画を作成して、会議の開催日時を決めて運営推進会議を開催し、参加メンバーや家族等が会議に参加しやすいようにしている。会議には、利用者や家族、支部社協、民生委員、地域包括支援センター、他の事業所の職員など、多くの参加を得て開催をしている。会議は、利用者の様子を見てもらいながら、利用者の状況や事業所の行事などを報告するほか、夏バテや腰痛予防、防災などのミニ介護講座を併せて実施するなどの工夫をしている。代表者も会議に参加し、参加メンバーから出された意見を検討して、サービスの質の向上に繋げている。また、全ての家族に会議の開催案内や議事録を送付し、内容の共有にも努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の結果などに関して報告し、結果は玄関に掲示している。職員と地域の方々や家族さんと意見を出す場を持ち、多くの意見を頂いている。改善出来る事はすぐに改善し、地域の方々の意見を職員全員に伝えサービスの向上に努めている。	/	◎	◎	
		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。	○	参加しやすい曜日や時間帯にしており、参加者が少ない時は、他の家族さんに声掛けをしている。	/	○	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、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。	○	運営理念を作り、ホールに掲示し、いつでも誰もが確認出来るようにして取り組んでいる。また、名札の裏に法人の理念や方針を記載している。利用者さんが一日一回でも楽しいと喜んでもらえるようにと考え実践している。	/	/	/	
		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。	○	ホールに理念を掲示し、誰でも見えるようにしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	毎月、全職員対象に講義と実技の勉強会や職種に合わせた勉強会を行っている。	/	/	/	法人として、職種や職階などに応じた年間研修計画を作成し、高齢者虐待や入浴介助などをテーマにした勉強会を実施して、職員の理解促進やスキルアップに繋げている。また、代表者自らが講師を務め、認知症対応などの勉強会を実施することもある。さらに、代表者は職員の勤務状況に注意を払い、気軽に声をかけて話を聞いたり、資格取得の支援をしたりするなど、職員がやりがいや向上心を持って働けるような職場環境づくりに努めている。加えて、法人で管理者の会を開催し、相互に相談し合うなど、問題を抱え込まないような体制づくりにも努めている。職員の聞き取りから、「必要時に、希望休が取得しやすく、職員同士の良好な関係が築かれ、働きやすいと感じている。代表者と話しやすく、相談に親身に応じてくれ、ねぎらいの言葉をかけてくれる。」などの話を聞くことができた。
		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。	◎	勉強会は、年間計画を立て全職員が参加出来るようにし、報告書を提出している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	代表者は、管理者や職員一人一人の日頃の努力や勤務状況を、その都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境にしている。	/	/	/	
		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)	◎	他施設の運営推進会議に参加させてもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらうなど、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修にも参加し、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	少しでもストレスが軽減できるように話す機会を設け、環境も改善している。また、毎年ストレスチェックを行い、希望者に対応している。	○	◎	◎	
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たうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	法人内の勉強会で学び報告書を作成している。	/	/	◎	定期的に、法人内で勉強会を実施し、職員は虐待防止などを学び、職員の理解促進に努めている。また、代表者や管理者は、利用者へのケアに影響がでないように、こまめに声かけをするとともに、職員の表情や勤務態度などに注意を払っている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士がその場で注意し合うとともに、必要に応じて、管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。内容により、申し送りや職員会議を活用して、職員に報告し、情報共有や再発防止などに努めている。
		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。	○	月1回の会議の時や申し送りの時に確認している。突発的な事はその度話す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員には挨拶や声を掛けるようにしており、その時の職員の表情や態度などに注意している。	/	/	/	
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。	◎	法人内の勉強会で学び、報告書を作成している。	/	/	/	
		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。	○	申し送りなどで確認し、日々身体拘束にならないよう注意し対応している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	医者の指示があり、家族さんからの拘束や施錠の要望があり、現在拘束をさせていただいているが、職員同士で見守りや声掛けをしながら少しでも減らせるように努力している。状況を家族さんに説明し理解を得ていく。	/	/	/	

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。	◎	法人内の勉強会で学び、報告書を作成している。				
		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介護支援専門員などとの連携は行っており、支援が必要になれば対応していく。				
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。	○	緊急時対応マニュアルがあり、職員が閲覧出来るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	法人内の勉強会や消防職員に講師で来て頂き、人工呼吸やAEDの使い方など教えてもらっている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故が発生した場合は、早急に事故報告書を作成し上司のコメントを書き提出している。ヒヤリハットは毎月提出するようにし、法人内で共有し対応策を検討し事故防止に努めている。				
		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。	○	申し送りなどで報告し、対応策を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧できるようになっている。				
		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。	○	苦情報告書を作成し、提出している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては、すぐに報告し対応していくようにしている。また、経過や結果も報告するようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(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)	○	運営推進会議や相談員来訪時などにも言って頂けるようにしている。また、日々の中で要望希望など聞いている。	○		◎	運営推進会議のほか、日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。これまでに、利用者から「おはぎが食べたい」という要望が出され、おやつの際に提供するなどの対応をしている。家族の来訪時に、職員から声をかけ、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な限り迅速に対応をしている。また、日頃から管理者は職員から意見や提案を聞くように努め、出された提案に対して、否定せずに、まずやってみることを心がけた支援をしている。さらに、職員は利用者の誕生会のプレゼントに、「利用者がいすに座りやすいような座布団の購入」などの稟議書を提出したり、行事の際の計画を企画したりするなど、積極的に利用者本位の支援に繋げられるように取り組んでいる。
		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。	○	苦情があれば、地域包括支援センターや高齢介護課など紹介していく。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者は、電話や現場に行き確認し、職員に話しかけ意見や要望を直接聞いている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	会議時や申し送り時や電話などにより、意見や提案を聞き、利用者本位の支援になるよう検討している。			◎	
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。	○	外部評価の意義や目的を説明し、全職員で自己評価をしている。				全ての職員が参画して、外部評価の自己評価を行い、管理者が取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果や目標達成の取り組み状況は、運営推進会議の中で報告するとともに、事業所内にも掲示をしているが、感染対策で来訪する機会が少なかったこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、事業所のサービス評価の取り組みに対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、サービス評価の意義や目的を説明する機会を設けたり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討す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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族さんや運営推進会議参加者(地域包括支援センターや高齢介護課事業所指導係を含む)に報告している。	×	×	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内では期間中に確認し、継続している。				

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)	○	「火災」と「風水害」のマニュアルがあり、周知徹底している。				法人・事業所として、年間の避難訓練計画を作成し、月1回様々な災害を想定した避難訓練を実施するほか、法人内で合同訓練も実施している。うち年2回の訓練には消防署の協力を得て、利用者と一緒に、昼夜の火災などを想定した避難訓練を実施している。また、非常食などの備蓄品を完備し、賞味期限を分かりやすく表示して、職員が適切に管理をしている。運営推進会議の中で、災害の備えなどを説明したり、ひよこ通信に避難訓練の様子を掲載して家族に送付したりしているが、感染対策が続き、家族がゆっくりと事業所内に入ることができなかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、代表者等は、より理解を得られるように、令和6年11月に、家族や地域住民、運営推進会議の参加メンバーなどに参加協力を呼びかけて、合同の避難訓練の実施することを予定している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	毎月、想定(地震津波、昼間火災、夜間火災)を変え避難訓練を行っている。年2回は、消防職員立ち会いのもとで行っている。				
		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。	○	消火設備は外部委託しており、非常食などは賞味期限などを大きく書いている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署は年2回指導に来て頂き、近隣施設は運営推進会議などに参加してもらって連携している。	×	◎	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の危機管理課に講師で来てもらい災害について勉強会を行っている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議にて、ミニ介護講座等を開いて、地域の方や家族さんに認知症の方の理解や支援の方法を伝えるようにしている。				法人として、月1回青空カフェを開催し、認知症などの広報啓発や地域住民から相談を受けるなどの地域のケア拠点として認識されるとともに、職員も利用者と一緒に参加し、交流を図っている。また、事業所に入居相談などが寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。平時から、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センターなどの関連機関との連携を図ることはできている。さらに、運営推進会議を活用して、ミニ介護講座を開催し、認知症の理解や支援方法などの周知を図ることもある。
		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。	◎	法人内の認知症カフェに参加したり、情報提供を行っている。		△	◎	
		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)	△	法人内には認知症カフェがあり、夏祭り時には地域の人も参加してもらっていた。				
		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。	○	法人で研修など受け入れている。				
		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)	◎	市や地域包括センターや、近隣の事業所と連携をしている。			◎	