

(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)

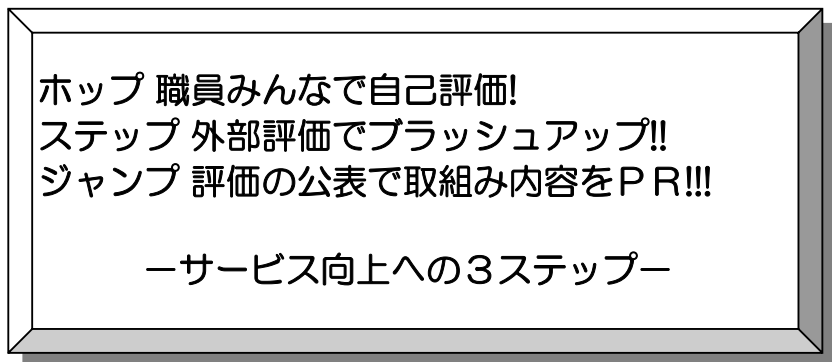
I. その人らしい暮らしを支える

- (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



【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 5 年 2 月 15 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) 6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	3870200908
事業所名	ハートフルケアホーム青空
(ユニット名)	春
記入者(管理者)	
氏名	目黒 大介
自己評価作成日	令和 4 年 12 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>私たちは ・あなたの意思を尊重します。 ・あなたが笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りをします。 ・あなたの生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。 ・あなたの地域との繋がり、社会生活の継続のお手伝いをします。</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>・家族との関係づくりがなかなか行えていないという点については、電話、メール、手紙などで情報の共有にところをけている。 ⇒面会も制限された状況でできる限りのことはおこなっているがコロナ警戒期のため以前には積極的におこなえていない。 ・運営推進委員会の参加人数が少なく、多くの意見がもらえないという点について家族様や近所の人に意見を聞くようにしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市中心部にある事業所の前には住宅街があり、散歩に適した並びとなっている。日中に周辺の交通量は少なく、静かな環境に事業所は立地している。建物の1階には会議室があり、コロナ禍以前は地域の会議などに開放することができていたが、現在は面会や外出などの制限が設けられ、現在は活用されていない。また、管理者や副管理者は、各ユニットの運営に関して日々職員と話し合い、職員間の情報共有に力を入れていることで、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれ、利用者の穏やかな生活環境にも繋がっている。さらに、コロナ禍もあり、管理者は地域連携の体制が十分に整っていないことに対して、今後変更していく必要性を認識し、少しずつ挨拶や情報提供などを積み重ねている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご本人、家族、関係機関との情報のやり取りで希望、意向の把握に努めている	○	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から思いや意向を確認している。日々の生活の中で、利用者の思いを聞くよう努めるとともに、意思疎通が難しい利用者には、表情やしぐさを確認するほか、家族から情報を確認をしている。また、事業所として、毎月家族に対して日常生活報告書を送付して、利用者の生活状況を報告するほか、電話や手紙のほか、SNSのLINE機能を活用して、意向を確認することもある。さらに、把握した情報はアセスメントシートに記載して情報共有に努めるとともに、6か月に1回の間隔で、アセスメント情報の更新をしている。
		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。	○	本人の話していることやしぐさなどを皆で情報交換し、本人の視点で検討するように努力している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時、電話手紙などで家族等とはなしあっている。	/	/	/	
		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。	○	本人の訴えなどを記録に残し、職員間等で共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の生活のペースに合わせた対応を心掛け、決めつけや思い込みが起こらないよう気をつけている	/	/	/	
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。	○	何気ない日常会話や家族等との会話から情報収集している。知り得た情報をもとにサービスの向上に努めている。	/	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、アセスメントシートを活用して、生活歴や生活環境、こだわりなどを聞き取り、基本情報の生活史の欄に記載している。日々の生活の中で、職員は利用者から情報の把握に努めており、新しく得られた情報は追記して、職員間の情報共有をしている。また、6か月に1回新たなアセスメントシートを作成している。今後管理者は、情報量が増えるように、新たに分かった情報を増やしていきたいと考えている。
		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。	○	日々の関わりの中で、出来る事、出来ない事を見極め、情報共有ができるように努めている。なぜ精神的に不安になっているか、職員間等で意見を交換し把握に努めている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	生活記録やバイタル表を作成し記入、一日の過ごし方やリズムを把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の普段の様子、会話等から本人の求めていることを本人の視点で見れるよう努力し検討している。	/	/	○	利用者に関するアセスメントは、利用者や家族の思いも含めて、全ての職員で情報収集に努めている。また、朝夕の申し送り時などを活用して、情報共有を行い、計画作成担当者が取りまとめている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	カンファレンス時等に話し合い、実践し、明らかにしている。	/	/	/	
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。	○	本人や家族の意向を聞き暮らしに反映できるよう努力している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で、職員や関係者を交えて意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者が取りまとめて、介護計画を作成している。コロナ禍において、家族の参加は難しい状況となっている。また、カンファレンスには、利用者自身が参加して、会議を実施することもある。さらに、利用者や家族の意見のほか、職員から出された様々なアイデアを反映させた計画となるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	その都度、提案や話し合いを行っている。	/	/	○	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	その都度、提案や話し合いを行い無理のない範囲で本人らしい生活ができるよう気をつけている。	/	/	/	
		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。	△	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた内容にはなっていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画は職員全員で把握している。	/	/	○	朝夕の申し送り時を活用して、職員間で介護計画の内容を含めた情報共有をするとともに、個別のファイル置き、計画を職員がいつでも確認できるようになっている。また、ケアチェック表に、日々のバイタルサインや入浴、食事摂取、服薬などの情報を記載するとともに、計画に沿ったサービス内容を書き込むなど、チェック項目を細かく設定して支援を行い、記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアチェック表等で確認をしている。個別の生活記録や、業務日誌などに記録している。その都度、提案や話し合いを行っている。	/	/	○	
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。	○	心身の状態に変化があった時など必要と思われるタイミングで見直しを行っている。	/	/	○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。計画作成時には、事前に職員が利用者等から聞き取りをして、漏れがないように情報収集に努めるとともに、関係者を交えてカンファレンスを実施している。また、毎月実施するモニタリングで、利用者の現状確認や状況をチェックしている。さらに、モニタリング時等に、状況の変化がある場合には、その都度計画の見直しをしている。加えて、毎月家族に対して、請求書の送付に合わせて、生活状況を報告するようにしている。
		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、モニタリングを整理して確認している。	/	/	◎	
		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。	○	家族には適宜報告し相談し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。	○	定期的な会議を行ったりなにかあれば職員全員で話し合いをしている。	/	/	○	日々の申し送りのほか、カンファレンスを活用して、利用者一人ひとりの課題解決や情報共有に努めている。緊急案件のある場合には、その時にいる出勤職員で話し合いをしている。また、申し送りなどの話し合いをした際には、職員一人ひとりがメモを取り、重要事項を貼り付けを行うほか、参加できなかった職員には、グループLINEを活用して、重要事項等を伝達するようにしている。コロナ禍の収束後には、全ての職員が参加した会議を開催したり、会議の終了後には会議録を残すなど、確実な情報共有のほか、話し合われた内容を取りまとめで記録に残すことも期待される。
		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。	○	職員全員が積極的に意見を出し合えるような雰囲気づくりに気をつけている。	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	スケジュールを調整し柔軟に対応している。職員全員に情報が周知できるよう気をつけている。	/	/	○	
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)	◎	常に口頭や記録の共有を行っている。	○	/	○	日々の朝夕の申し送り時に、職員がメモを取るなどの工夫を行い、職員間で情報共有を図ることができている。また、大切な情報はグループLINEなどを活用して、分かりやすい情報共有の手段として役立っている。必要に応じて、情報を整理する観点を含めて、業務日誌や申し送りノートなどを作成し、活用することも期待される。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々、本人の思いや望みを聞き取り可能な限り叶えられる様努力している。	/	/	/	朝の着替え時に、自分で服を選んで着替えている利用者があるほか、自分で選ぶことのできない利用者には、二者択一などに絞って、分かりやすい声かけをするなどの工夫を行い、自己決定してもらえよう支援している。また、おやつ時の飲み物なども、必ず職員は利用者へ声をかけて、利用者に好みの物などを選んでもらうようにしている。さらに、利用者と一緒にリハビリ体操をしたり、散歩に出かけたりするなどの支援を行うことができているが、利用者自身の喜びや感情などの記録が少ない状況となっているため、今後は、得られた言動や表情に関する記録を残し、さらなる楽しみのある生活やサービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	常に利用者のベースに合わせ自己決定できるよう気をつけている。心身状況を把握しながら利用者のベースに合わせ自己決定できるように支援している。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ひとりひとりのベースに合わせたケアを行えるよう意識している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	常に声かけし気持ちを共感できるよう気をつけている。	/	/	/	
		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。	○	関わりを持ちながら表情やしぐさにも気をつけている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	職員間で日々意識を高めていけるよう努力している。本人の自尊心には十分配慮しながらケアを行っている。	○	-	○	職員は、利用者の人権や尊厳などを学び、意識して自尊心やプライバシーに配慮した言動に努めている。また、居室のドアは、利用者の希望で開閉状態を決めてもらうほか、居室の入室時に、職員はドアのノックや声かけを行い、利用者へ確認の上で入室することができている。中には、夜間に居室の鍵を閉めている利用者もいる。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	本人の自尊心には十分配慮しながらケアを行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	声かけ、ノック等行い本人の了解を得て出入りしている。	/	/	○	
		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。	○	利用者のプライバシー保護や情報漏洩には十分気を配っている。	/	/	/	

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
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。	○	一緒に楽しく生活できる様に日々会話を大切にしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、配席の考慮を行うほか、状況に応じて、席替えの対応をするなど、未然に言い合いなどのトラブル防止に努めている。また、食器拭きや洗濯物たたみなどの利用者ができることを手伝ってもらい、職員は感謝の気持ちを伝えていく。
		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。	○	施設にいる人が皆仲良くできるような気をつけている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	毎日の人間関係を観察しながら適宜対応している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	常に話し合いをしお互いが納得できる解決策を検討している。	/	/	/	
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。	○	アセスメントや聞き取りなどで把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	こちらから出向く機会はほとんどないが訪ねて来てくれたりする時に柔軟に対応している。感染症予防に気をつけながら柔軟に対応している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重症の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には散歩等できる様声かけしている。タイミングをみて一階に降りて外の空気にふられるよう気を配っている。	△	-	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、外出の機会は減っている。コロナ禍以前は、定期的にドライブに出かけて、季節の花などを見に行くこともできていたが、現在は十分な対応ができていない。また、天候の良い日には、近隣を散歩したり、建物の1階に降りて、外気浴をしたりするなど、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、訪問調査日には、車いすの利用者と一緒に、散歩に出かける様子を見ることできた。
		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。	×	ボランティア等は利用できていない。本人や家族等の希望があれば感染症予防に十分配慮しながら支援している。	/	/	/	
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。	○	日々の話し合いや研修を行い実践している。	/	/	/	体操やレクリエーション、塗り絵、シール貼り、新聞紙のゴミ袋折りなどの様々なメニューを用意し、利用者に参加してもらっている。また、職員は利用者のできることやできないことを把握し、自分でできることは極力してもらえよう支援に努めており、洗濯物たたみや食器拭き、自室の掃除をしている利用者もいる。さらに、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の話し合いや研修を行い実践している。	/	/	/	
		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)	○	可能な限り自己決定を促している。	/	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントや日々の様子を観察し自立支援を行っている。	/	/	/	貼り絵や折り紙の花などを一緒に作成したり、洗濯物たたみや食器拭きをしてもらったりするなど、職員は利用者一人ひとりの得意なことや楽しみのあることを役割や出番として担ってもらいながら、笑顔で過ごせるよう取り組んでいる。中には、昔していた習字を披露する利用者もいる。
		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。	○	過去にできていたことを活かした無理のない活動をしていただいている。感染症予防のため機会が減少している。	○	-	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	自己決定を促し本人の好きな服装が出来るよう気をつけている。	/	/	/	起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることができる利用者もいる。重度の利用者にも、日中は洋服に着替えてもらい、髪や整容を整えるなど、本人らしいメリハリのある生活が送れるよう支援している。また、衣服の乱れや汚れが見られた場合には、利用者の自尊心を傷つけないように、さりげなく声をかけてサポートをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、食事の際に、エプロンを使用し、汚れを防止している利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	できる限り本人に選んでもらっている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	常に声かけし本人と一緒に選んでいる。	/	/	/	
		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むよう支援している。	○	状況に合わせた服を選ぶよう気を配っている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人の自尊心を傷つけない様サポートしている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族とも相談してできる限り要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	毎日身だしなみの支援に気を配っている。	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	生活における食事の重要性は話し合いや研修で勉強している。	/	/	/	利用者の食べたいメニューを聞くほか、旬の食材を取り入れながら、副管理者がバランスを考えて献立を作成し、職員が買い出しに出かけて、利用者に配膳や食器拭きなどを手伝わしてもらいながら、職員が調理をしている。行事食の時には利用者の好きなちらし寿司などを提供するほか、季節を感じられるメニューを取り入れた食事が出され、利用者には喜ばれている。アレルギーのある利用者はいないが、苦手な食材のある場合には、代替品などを用意している。食器は、事業所で用意した物を使用しているが、着は入居時に持参した馴染みの物を使用している。利用者の状態に応じて、刻み食などの食の形態にも対応をしている。食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者の食事の後に、リビング内で別々に食事を摂るようになっている。また、重度の利用者もリビングに出て食事を摂っており、調理の音や匂いも感じる事ができている。さらに、職員間で食事の摂取状況や調理方法などを話し合いをしている。加えて、栄養士からのアドバイスまでは受けていないものの、医師から塩分に関する指示やアドバイスなどを受けて、減塩などの配慮をしている。
		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。	○	利用者のかたに意見を聞いたり、後片付け等一緒に行っている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できることをしてもらい生活にハリを感じてもらっている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所前の情報収集や普段の食事状況を観察し把握に努めている。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	利用者の意見等聞き相談しながら行っている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の身体状況にあわせた形態を提供したり、盛り付けには気を配っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の方の使いやすいものを利用している。	/	/	○	
		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。	○	同じ空間で一緒に食事をしている。ひとりひとり自分のペースで食事できるよう気を配っている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	同じフロアで過ごしてもらい、声かけ等十分に行い介助等の支援を行っている。	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	日々、食事摂取状況を観察し職員間で話し合い、本人に声かけ等の支援を行っている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事摂取状況を細かく観察しながら適宜対応している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	食事について毎日話し合いを行い気を配っている。	/	/	○	
		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。	◎	衛生管理には十分に気を付けている。	/	/	/	

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。	◎	日々の話し合いや研修等で勉強している。	/	/	/	職員は、訪問歯科医から指示やアドバイスをもらい、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、居室にある洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、必要に応じて、見守りや介助を行い、利用者の口腔内の状況を確認している。また、異常や口腔内に問題がある場合には、早期の訪問歯科診療に繋げて、治療等を行っている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔ケア時に声かけや見守りを行いながら観察している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科診療等利用し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。	○	声かけ、見守り、介助を行い支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	できることは自分で行ってもらい、不十分ところは手伝っている。毎日支援時に観察を行い、必要があれば速やかに歯科医に相談している。	/	/	○	
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。	◎	排泄状況の観察を行い、声かけ等してトイレ誘導等を行っている。	/	/	/	事業所では、運動や水分補給のほか、ヨーグルトやヤクルトなどの乳製品を活用して、利用者の自然排便を促している。また、排せつチェック表を活用して、職員は利用者のタイミングに合わせた声かけやトイレ誘導、おむつ交換などの支援をしている。中には、夜間に尿器を使用している利用者もいる。また、3階には要介護度が高く、紙おむつやパッドなどを使用している利用者もいるが、多くの利用者は紙パンツを使用している。さらに、紙おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、適切な用品を職員間で話し合うとともに、家族に相談の上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	運動不足予防やバランスの良い食事等に気を配っている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表で確認し職員間で共有している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	本人の心身状況をみながら、家族や職員間で相談し排泄の介助を行っている。	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	心身の状態、環境の問題等常に職員同士で話し合い検討している。	/	/	/	
		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。	◎	個々の排泄パターンを把握して適宜声かけ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	◎	排泄方法については、本人や家族と適宜相談し支援している。	/	/	/	
		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。	○	心身の状態等に合わせ柔軟に対応している。	/	/	/	
		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)	◎	食事の摂取状況や水分摂取量などしっかり把握し対応している。	/	/	/	
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)	△	日中の限られた時間帯にしか入浴してもらえないができるかぎり本人の希望を聞いている。	◎	/	○	利用者は、基本的に週2回入浴することができる。手すりが設置された浴室で、シャワーいすなどの入浴用具を活用するとともに、利用者に湯の温度や湯船に浸かる長さなどを聞きながら、柔軟な入浴支援に対応している。中には、入浴を拒む利用者もいるが、無理強いすることなく、職員は一人ひとりの入浴にかかるタイミングを見計らいながら、誘導する職員が上手に声かけをするなどの工夫を行い、入浴介助する職員と分担した支援が行われている。また、浴槽を跨げない重度な利用者にも、浴槽にしっかり浸かってもらえるように、2人体制で入浴介助をすることもある。
		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。	○	入浴方法等本人の希望にそえるよう努力している。	/	/	/	
		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。	○	自分のできることはしてもらい、無理なことは本人のペースに合わせ手伝っている。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否がある時は無理強いせず話を聞いたりして納得してもらってから入浴してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の健康状態を確認しながら入浴してもらっている。	/	/	/	

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
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。	◎	定期的に巡回して把握に努めている。				事業所には眠剤を服用している利用者もいるが、できる限り日中に体操やレクリエーション、手伝いなどの活動量を増やしたり、散歩や日光浴を取り入れたりすることで、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に安眠することができている。また、眠れないことが続く利用者には健康面を考えて、医師に相談して指示を仰ぎながら、眠剤などを処方してもらうこともある。
		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。	○	日中の覚醒を促したり、気分転換してもらうよう工夫に努めている。				
		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。	○	医師とも相談し日中の過ごし方等に気づけている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で穏やかに過ごせるよう気を配っている。				
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。	◎	遠方や高齢の家族のかたも多く、病院受診等施設で柔軟に対応している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	家族等に何か用事はないかなど聞いたりして対応している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を持っていない方は、事務所の電話などを利用してもらっている。				
		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。	○	届いた手紙などはその都度本人に見てもらっている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には相談し十分に理解してもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、本人所持にはいたらず、家族や施設で管理している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	必要物品は家族に依頼したり職員が変わって対応している。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	利用者の方にはお金を所持してもらっていない。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	家族と相談し施設で管理している。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭の管理方法は家族と相談できており、適宜家族に報告もしている。				
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。	◎	遠方や高齢の家族のかたも多く、病院受診等施設で柔軟に対応している。	○		○	コロナ禍以前は、利用者や家族の要望に応じて、外出や外泊などの支援を行うことができていたが、コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、可能な範囲で対応している。時には、家族の協力を得て、利用者が希望するお墓参りに出かけることもある。また、遠方や高齢の家族からの希望に応じて、職員が付き添って、病院の同行支援をするなど、一人ひとりの要望に対応している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中は鍵を閉めずオープンにして気軽に入出入りできる様になっている。	○	-	○	3階建ての事業所の玄関は、日中に解放され、来訪しやすい雰囲気となっている。玄関に入った所にはソファが置かれ、くつろげる空間もある。コロナ禍以前は、1階にある会議室で、町内会の総会を開催したり、近隣住民が野菜の差し入れを持ってきてくれたりするなどの交流も行われていた。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	壁面等に季節感を感じてもらえるような絵など掲示している。	○	-	○	共有空間には対面式キッチンがあり、食事の支度の様子や匂いなどで包まれる空間となっている。また、利用者の座るテーブルの座席は基本的に決まっているが、利用者同士の状況を見ながら、配置を変更するなどの工夫が行われている。さらに、リビングの壁面などに、季節を感じられる貼り絵などを掲示されている。日当たりが良く、明るいリビングには大きなテーブルが置かれ、周辺で利用者が集まって過ごしやすき雰囲気づくりをしている。加えて、清掃や換気が行き届き、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	掃除はこまめに行っている。			◎	
		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。	○	季節ごとの花を飾ったり、日中はカーテンを開け日光浴をしたりして季節を感じている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	フロアの席の配置に気を配ったり、一人で過ごしたい時には自室で過ごしてもらっている。				
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。	○	自室には写真、なじみの物などを本人の希望等に設置している。	○		○	居室にはベッドや洗面台、エアコン、収納スペースが設置されている。利用者の希望に応じて、馴染みの物を持ち込むこともできるが、多くの居室の物は少なく、すっきりとした空間となっている。中には、家族の写真や自分で作った作品などが飾っている利用者もいる。
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。	○	家事等できることを一緒に行っている。			○	リビングには、工作道具入れや血圧計などの必要な物を収納している引き出しがあり、すぐに取り出して、活動できるような工夫をしている。また、事業所では新聞を取っており、手に取って新聞を読む利用者もいる。さらに、廊下などには不必要な物は置かず、車いすの利用者もゆったりと移動できるような動線が確保されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	日々職員間で意見を出し合い環境整備に努めている。自室は極力本人がくつろげるよう置くものなどには気を配っている。				
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、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	玄関、フロアの扉には感知式センサーを設置している。会話の傾聴と一緒に同行して安全面に配慮している。傾聴や気分転換のケアに努めている。むづかしい場合は家族に話しを聞きにきてもらったりの協力を得ている。	◎	-	○	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に建物の1階にある玄関は解放され、夜間のみ防犯のため施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーが設置され、職員はメロディで利用者の出入りを分かりやすくなっており、職員は余裕をもって対応することができている。さらに、外に出たい利用者には、職員と一緒に屋外に出て散歩をしたり、傾聴したりするなどの対応をしている。加えて、知らない間に外に出た利用者がいた際に、近隣住民の協力により早期発見ができたこともあり、利用者の安全確保にも繋がっている。
		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。	○	夜間以外は鍵をかけていない。利用者の精神不安定時には声かけや気分転換を行いケアしていることを家族に伝えている。				
(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。	◎	アセスメントシート等活用し行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	申し送り、記録等で情報を共有し常に心身の状態の変化には気を配っている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	心身の変化や気になることがあれば速やかにかかりつけ医に相談し対策をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	受診医療機関は本人や家族と相談し最善をつくしている。	◎			
		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。	◎	かかりつけ医のアドバイスを大切に、本人や家族とはよく相談し支援をこころがけている。				
		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。	◎	変わったことがあれば常に本人や家族と相談し対応している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	アセスメントシートを渡し、口頭でも本人の様子等説明を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中も医療機関と連絡を取り合い本人の心身の状況を確認している。かかりつけ医等に密に状況を報告し、利用者の変化にともなう対応を常に相談している。				
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。	○	定期受診の際や体調に変化がある場合には速やかに、かかりつけ医に相談している。				
		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。	○	24時間いつでも相談できる協力医療機関がある。				
		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。	○	申し送りやバイタルチェック等で利用者の心身の状況の把握に努めている。				
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、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。	○	お薬の説明書を各職員がしっかりと確認している。普段の職員間の話し合いをもとに適宜家族、医師と相談している。				
		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。	○	職員全員でチェックし取り組んでいる。				
		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。	○	職員間で利用者の状況を共有し、意見を出し合っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族、医療機関等の協力を得、方針を共有している。				事業所として、看取りに関する指針を整備し、入居時に、家族等に看取り支援が可能なことを伝えていく。24時間体制で協力医や訪問看護と連携が取れており、事業所では数名の看取り支援を経験している。また、入居時のほか、利用者の状態に応じて、職員は利用者や家族の希望を聞くほか、医師や看護師などの専門職の意見を聞きながら、家族を交えて話し合い、方針を共有して対応をしている。さらに、看取り支援を希望する場合には、医師から説明を行い、看取りの同意書を記載してもらった上で、チーム体制での支援に取り組んでいる。加えて、医療行為などが必要で、事業所として対応できなくなった場合には、病院や他の施設へ転院する利用者もいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	◎	行っている。	○		○	
		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。	○	事業所内で対応できることを把握し、医療機関等にもすぐに協力してもらえるようこころがけている。				
		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。	◎	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。	◎	医療機関等には協力をお願いし、最善の方向に向かえるよう気を付けている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族には、本人の状況を密に伝え、気兼ねない様相談できる体制づくりを行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	マニュアルを作成し、普段から感染症には気を付けている。				
		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。	△	訓練は行っていないが、感染症対策の道具等は用意しており体制を整えている。				
		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。	○	県や市からの周知依頼のメール等その都度確認している。事業所内でおこなえる対策はおこなっている。				
		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。	◎	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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者の状況は密に報告し、家族にできることは協力してもらっている。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族に参加を呼びかけて、事業所の行事に参加協力してもらうことができていたが、現在は面会制限が設けられ、家族が参加した行事の開催は自粛をしている。また、家族の来訪する機会は減っているものの、感染状況を見計らいながら、短時間の玄関先の面会などにも対応をしている。さらに、毎月の請求書の送付に併せて、日常生活報告書と手紙に写真を添えて送付し、利用者の近況を伝えるなど、家族との関係性が途切れないように工夫をしている。中には、SNSのLINE機能を活用して、写真を送付したり、連絡を取り合ったりする家族もいる。利用者個人に関する情報は家族に伝えるに留まっており、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、職員の退職や交代を家族に報告したり、手紙を活用して、新人職員や異動を紹介したり、事業所の出来事を報告するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	居心地よく過ごせるよう配慮に努めている。家族同士の交流は行っていない。	×	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	×	以前は行事に参加してもらっていたが、現在は施設特有の催し物などもなく、検討の必要がある。毎月、近況報告書を送り利用者の状況を報告している。	○	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	随時、誠実に対応している。設備改修や機器の導入に関しては、家族等に十分に説明できているとはいえない。	/	/	/	
		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)	○	施設に入所してから、お互いがより良い関係を維持していけるにはどうしたらいいかを常に考えながらケアにあたっている。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては意見交換し対応策についても同意を得ている。	/	/	/	
		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)	○	来設、電話、手紙で常に相談できるよう心がけている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所前にしっかりと説明している。入所後も何かあればしっかりと説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	適宜家族と密に話し合い、支援を行っている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業開始前には住民説明会を開催し理解をはかっている。	/	-	/	
		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)	△	以前は祭りなど参加していたが、現在はほとんど行っていない。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の住民の方で何かあれば協力して下さるかたもいる。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	最近はほとんど行われていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩の時などは挨拶をかわしたりしている。	/	/	/	
		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)	×	最近はほとんど行われていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	わからない事などがあれば相談に乗ってもらったりしている。天気の良い日は散歩など行い、季節を感じたりしている。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	毎回、意見交換を行っている。	x	/	○	運営推進会議は、コロナ禍で書面開催をしていたが、感染状況を見計らいながら、集合形式の会議を開催することもできている。また、書面開催の会議では、市担当者や民生委員、近隣住民などに書類送付して、情報を伝えることができていたが、以前から家族の参加は少なく、書類も送付できていない状況となっている。コロナ禍の収束後には、全ての家族に会議の参加案内を送付したり、会議の終了後には、会議に参加できなかった家族を含めて議事録を送付したりするなど、より多くの参画を得ながら、有意義な会議となることを期待したい。今後管理者は、コロナ禍が落ち着いた際に、全ての家族への会議参加の呼びかけを考えている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	自己評価や外部評価について報告している。玄関に置き、いつでも閲覧できるようにしている。	/	-	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	電話や手紙でのやりとりでの開催となってしまうことも多い。	/	/	-	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は各フロアに掲示しており、理念に基づいたケアをこころがけている。	/	/	/	/
		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。	△	地域の方等に話す機会は持っていない。	○	-	/	
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。	△	市内のグループホーム交流会に参加している。	/	/	/	定期的に、法人の代表者の来訪があり、職員や利用者の話しを聞いている。また、新入職員の入社時には、ベテラン職員に就いて学ぶとともに、管理者等が内部研修を行い、職員のスキルアップに努めている。管理者は、職員が外部研修も含めて、研修にできる限り参加してもらえるように努めている。さらに、日頃から管理者や副管理者は職員とのコミュニケーションを大切にしており、各ユニットの運営に関して日々職員と話し合い、職員間の情報共有に力を入れていることで、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれている。加えて、人員配置に余裕まではないものの、職員は希望休などを取得することもできている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	研修、資格取得に気を配っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定期的に来設し働きやすい職場づくりについて話し合っている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	地域密着型協会等の研修に参加して意識向上を目指せるようこころがけている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	希望休や有給休暇等の利用をしやすいようこころがけている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止のための指針を作成し周知している。	/	/	○	事業所として、虐待防止の指針を整備し、職員への周知を図っている。また、職員は不適切なケアに関するチェックシートを活用して、日々の利用者との関わり方の振り返りや見直しを行い、委員会の中でも話し合いを重ねている。また、不適切なケアの可能性が感じられた時には、職員同士で相互に注意し合うことができている。
		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。	○	普段の声かけなどから不適切なところがないか日々話しあっている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	職員の健康状態に気をくばり無理をしないよう努めている。虐待を発見した場合の報告義務は職員全員理解している。	/	/	/	
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。	○	指針を作成し周知している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	日頃より話し合いを行い、定期的に委員会を開催している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族から拘束等の要望があったことはない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	詳しいところまでは勉強できていない。家族等から相談があれば事業所として協力できることを誠実にやっている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて相談等を行っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	訓練は定期的に行っていないが、普段から応急時の対応については職員間で話し合っている。				
		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、ヒヤリハット報告書に記録し改善方法を話し合っている。				
		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。	○	普段の職員間の話し合いでリスク軽減に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成し事業所全体で取り組んでいる。				
		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。	○	職員全体で話し合い、適切な対応がとれるよう努力している。				
		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。	○	問題に対して迅速かつ誠実に対応している。				
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)	○	マニュアルをつくり職員間で共有し苦情を誠実に傾聴している。家族等とは情報を密に共有し、苦情等を訴えやすい環境づくりをこころがけている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、柔軟な対応をしている。家族からは、来訪時や電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くように努め、職員は「何かありませんか」と話しかけている。また、家族から、手紙やSNSを活用して、意見をもらうこともある。事業所には、苦情対策委員会が設けられ、苦情対応マニュアルを整備し、職員に周知するとともに、ご意見箱を玄関に設置している。さらに、管理者や副管理者は、日々の業務の中で職員の意見を聞き、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれ、利用者の穏やかな生活に繋がっている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情や相談は、行政のほうでも相談に乗ってくれることを伝えている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に施設に来て意見、要望等聞き解決につなげている。				
		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。	○	日常的に意見や要望等を話し合っている。			◎	
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。	△	十分とは言えないが取り組むよう努力している。				毎年、全ての職員で外部評価の自己評価に取り組み、事業所全体で話し合いをしている。また、カンファレンス等の中で、サービスの評価結果を職員に周知し、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議を活用して、会議の参加メンバーに口頭で報告しているが、会議録等に助言などの記録が残されていないため、会議における助言などの記録して、改善に向けた取り組みに繋がれることを期待したい。コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの向上に活かされることも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて事業所全体で話し合い、達成に向けて取り組んでいる。評価を通して課題を明らかにし、話し合いをして課題解決に努力している。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	各関係者に助言等いただいている。	△	-	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	運営推進会議等に確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害対応マニュアルを作成し周知している。	/	/	/	事業所として、災害対応マニュアルを整備し、職員に周知している。年2回避難訓練と消火訓練を行い、職員の防災意識を高めている。また、消防署との連携は取れているものの、地域との連携体制は十分には整っていないため、今後は、地域住民と一緒に防災計画を作成したり、避難訓練の参加を呼びかけて、合同訓練を実施したりするなど、コロナ禍の収束後には、少しずつ地域との協力体制が築かれることを期待したい。コロナ禍において、家族の来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、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、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子を写真や動画を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討す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。	△	定期的に訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	年2回、定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	事業所内では災害を想定し地域とどう連携するかなど話し合ったりしているが、地域の方と話し合い等はできていない。	×	-	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	行っていない。	/	/	/	
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)	×	事業所の方から積極的に地域に情報発信は出来ていない。	/	/	/	事業所として、地域住民から認知症に関する相談が寄せられた場合には快く対応している。コロナ禍以前は、事業所にある会議室のスペースを開放して、町内会の総会を開催することもあったが、現在は中止をしている。コロナ禍の収束後には、地域の関係機関と連携しながら、地域活動に協力できることを期待したい。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター、市グループホーム交流会等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	入居やどんな介護サービスがあるのかなどの相談支援は相談があれば行っている。	/	-	△	
		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)	×	交流場所としては活用できていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	あまり行っていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	関係機関との交流はあるが、地域活動などを協働しながら行っているところまではできていない。	/	/	○	

(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 5 年 2 月 15 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) 6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	3870200908
事業所名	ハートフルケアホーム青空
(ユニット名)	夏
記入者(管理者)	
氏名	目黒 大介
自己評価作成日	令和 4 年 12 月 12 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>私たちは ・あなたの意思を尊重します。 ・あなたが笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りをします。 ・あなたの生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。 ・あなたの地域との繋がり、社会生活の継続のお手伝いをします。</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>・家族との関係づくりがなかなか行えていないという点については、電話、メール、手紙などで情報の共有にこころがけている。 ⇒面会も制限された状況でできる限りのことはおこなっているがコロナ警戒期のため以前のように積極的におこなえていない。 ・運営推進委員会の参加人数が少なく、多くの意見がもらえないという点について家族様や近所の人に意見を聞くようにしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市中心部にある事業所の前には住宅街があり、散歩に適した並びとなっている。日中に周辺の交通量は少なく、静かな環境に事業所は立地している。建物の1階には会議室があり、コロナ禍以前は地域の会議などに開放することができていたが、現在は面会や外出などの制限が設けられ、現在は活用されていない。また、管理者や副管理者は、各ユニットの運営に関して日々職員と話し合い、職員間の情報共有に力を入れていることで、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれ、利用者の穏やかな生活環境にも繋がっている。さらに、コロナ禍もあり、管理者は地域連携の体制が十分に整っていないことに対して、今後変更していく必要性を認識し、少しずつ挨拶や情報提供などを積み重ねている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご本人、家族、関係機関との情報のやり取りで希望、意向の把握に努めている	○	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から思いや意向を確認している。日々の生活の中で、利用者の思いを聞くよう努めるとともに、意思疎通が難しい利用者には、表情やしぐさを確認するほか、家族から情報を確認をしている。また、事業所として、毎月家族に対して日常生活報告書を送付して、利用者の生活状況を報告するほか、電話や手紙のほか、SNSのLINE機能を活用して、意向を確認することもある。さらに、把握した情報はアセスメントシートに記載して情報共有に努めるとともに、6か月に1回の間隔で、アセスメント情報の更新をしている。
		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。	○	本人の話していることやしぐさなどを皆で情報交換し、本人の視点で検討するように努力している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時、電話手紙などで家族等とはなしあっている。	/	/	/	
		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。	○	本人の訴えなどを記録に残し、職員間等で共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の生活のペースに合わせた対応を心掛け、決めつけや思い込みが起こらないよう気をつけている	/	/	/	
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。	○	何気ない日常会話や家族等との会話から情報収集している。知り得た情報をもとにサービスの向上に努めている。	/	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、アセスメントシートを活用して、生活歴や生活環境、こだわりなどを聞き取り、基本情報の生活史の欄に記載している。日々の生活の中で、職員は利用者から情報の把握に努めており、新しく得られた情報は追記して、職員間の情報共有をしている。また、6か月に1回新たなアセスメントシートを作成している。今後管理者は、情報量が増えるように、新たに分かった情報を増やしていきたいと考えている。
		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。	○	日々の関わりの中で、出来る事、出来ない事を見極め、情報共有ができるように努めている。なぜ精神的に不安になっているか、職員間等で意見を交換し把握に努めている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	生活記録やバイタル表を作成し記入、一日の過ごし方やリズムを把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の普段の様子、会話等から本人の求めていることを本人の視点で見れるよう努力し検討している。	/	/	○	利用者に関するアセスメントは、利用者や家族の思いも含めて、全ての職員で情報収集に努めている。また、朝夕の申し送り時などを活用して、情報共有を行い、計画作成担当者が取りまとめている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	カンファレンス時等に話し合い、実践し、明らかにしている。	/	/	/	
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。	○	本人や家族の意向を聞き暮らしに反映できるよう努力している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で、職員や関係者を交えて意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者が取りまとめて、介護計画を作成している。コロナ禍において、家族の参加は難しい状況となっている。また、カンファレンスには、利用者自身が参加して、会議を実施することもある。さらに、利用者や家族の意見のほか、職員から出された様々なアイデアを反映させた計画となるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	その都度、提案や話し合いを行っている。	/	○	/	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	その都度、提案や話し合いを行い無理のない範囲で本人らしい生活ができるよう気をつけている。	/	/	/	
		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。	△	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた内容にはなっていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画は職員全員で把握している。	/	/	○	朝夕の申し送り時を活用して、職員間で介護計画の内容を含めた情報共有をするとともに、個別のファイル置き、計画を職員がいつでも確認できるようになっている。また、ケアチェック表に、日々のバイタルサインや入浴、食事摂取、服薬などの情報を記載するとともに、計画に沿ったサービス内容を書き込むなど、チェック項目を細かく設定して支援を行い、記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアチェック表等で確認をしている。個別の生活記録や、業務日誌などに記録している。その都度、提案や話し合いを行っている。	/	/	○	
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。	○	心身の状態に変化があった時など必要と思われるタイミングで見直しを行っている。	/	/	○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。計画作成時には、事前に職員が利用者等から聞き取りをして、漏れがないように情報収集に努めるとともに、関係者を交えてカンファレンスを実施している。また、毎月実施するモニタリングで、利用者の現状確認や状況をチェックしている。さらに、モニタリング時等に、状況の変化がある場合には、その都度計画の見直しをしている。加えて、毎月家族に対して、請求書の送付に合わせて、生活状況を報告するようにしている。
		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、モニタリングを整理して確認している。	/	/	◎	
		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。	○	家族には適宜報告し相談し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。	○	定期的な会議を行ったりなにかあれば職員全員で話し合いをしている。	/	/	○	日々の申し送りのほか、カンファレンスを活用して、利用者一人ひとりの課題解決や情報共有に努めている。緊急案件のある場合には、その時にいる出勤職員で話し合いをしている。また、申し送りなどの話し合いをした際には、職員一人ひとりがメモを取り、重要事項を貼り付けを行うほか、参加できなかった職員には、グループLINEを活用して、重要事項等を伝達するようにしている。コロナ禍の収束後には、全ての職員が参加した会議を開催したり、会議の終了後には会議録を残すなど、確実な情報共有のほか、話し合われた内容を取りまとめで記録に残すことも期待される。
		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。	○	職員全員が積極的に意見を出し合えるような雰囲気づくりに気をつけている。	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	スケジュールを調整し柔軟に対応している。職員全員に情報が周知できるよう気をつけている。	/	/	○	
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)	◎	常に口頭や記録の共有を行っている。	○	/	○	日々の朝夕の申し送り時に、職員がメモを取るなどの工夫を行い、職員間で情報共有を図ることができている。また、大切な情報はグループLINEなどを活用して、分かりやすい情報共有の手段として役立っている。必要に応じて、情報を整理する観点を含めて、業務日誌や申し送りノートなどを作成し、活用することも期待される。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々、本人の思いや望みを聞き取り可能な限り叶えられる様努力している。	/	/	/	朝の着替え時に、自分で服を選んで着替えている利用者があるほか、自分で選ぶことのできない利用者には、二者択一などに絞って、分かりやすい声かけをするなどの工夫を行い、自己決定してもらえよう支援している。また、おやつ時の飲み物なども、必ず職員は利用者へ声をかけて、利用者に好みの物などを選んでもらうようにしている。さらに、利用者と一緒にリハビリ体操をしたり、散歩に出かけたりするなどの支援を行うことができているが、利用者自身の喜びや感情などの記録が少ない状況となっているため、今後は、得られた言動や表情に関する記録を残し、さらなる楽しみのある生活やサービスの質の向上に繋がれることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	常に利用者のベースに合わせ自己決定できるよう気をつけている。心身状況を把握しながら利用者のベースに合わせ自己決定できるように支援している。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ひとりひとりのベースに合わせたケアを行えるよう意識している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	常に声かけし気持ちを共感できるよう気をつけている。	/	/	△	
		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。	○	関わりを持ちながら表情やしぐさにも気をつけている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	職員間で日々意識を高めていけるよう努力している。本人の自尊心には十分配慮しながらケアを行っている。	○	-	○	職員は、利用者の人権や尊厳などを学び、意識して自尊心やプライバシーに配慮した言動に努めている。また、居室のドアは、利用者の希望で開閉状態を決めてもらうほか、居室の入室時に、職員はドアのノックや声かけを行い、利用者へ確認の上で入室することができている。中には、夜間に居室の鍵を閉めている利用者もいる。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	本人の自尊心には十分配慮しながらケアを行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	声かけ、ノック等行い本人の了解を得て出入りしている。	/	/	○	
		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。	○	利用者のプライバシー保護や情報漏洩には十分気を配っている。	/	/	/	

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
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。	○	一緒に楽しく生活できる様に日々会話を大切にしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、配席の考慮を行うほか、状況に応じて、席替えの対応をするなど、未然に言い合いなどのトラブル防止に努めている。また、食器拭きや洗濯物たたみなどの利用者ができることを手伝ってもらい、職員は感謝の気持ちを伝えていく。
		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。	○	施設にいる人が皆仲良くできるような気をつけている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	毎日の人間関係を観察しながら適宜対応している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	常に話し合いをしお互いが納得できる解決策を検討している。	/	/	/	
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。	○	アセスメントや聞き取りなどで把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	こちらから出向く機会はほとんどないが訪ねて来てくれたりする時に柔軟に対応している。感染症予防に気をつけながら柔軟に対応している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重症の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には散歩等できる様声かけしている。タイミングをみて一階に降りて外の空気にふられるよう気を配っている。	△	-	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、外出の機会は減っている。コロナ禍以前は、定期的にドライブに出かけて、季節の花などを見に行くこともできていたが、現在は十分な対応ができていない。また、天候の良い日には、近隣を散歩したり、建物の1階に降りて、外気浴をしたりするなど、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、訪問調査日には、車いすの利用者と一緒に、散歩に出かける様子を見ることできた。
		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。	×	ボランティア等は利用できていない。本人や家族等の希望があれば感染症予防に十分配慮しながら支援している。	/	/	/	
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。	○	日々の話し合いや研修を行い実践している。	/	/	/	体操やレクリエーション、塗り絵、シール貼り、新聞紙のゴミ袋折りなどの様々なメニューを用意し、利用者に参加してもらっている。また、職員は利用者のできることやできないことを把握し、自分でできることは極力してもらえよう支援に努めており、洗濯物たたみや食器拭き、自室の掃除をしている利用者もいる。さらに、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の話し合いや研修を行い実践している。	/	/	/	
		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)	○	可能な限り自己決定を促している。	/	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントや日々の様子を観察し自立支援を行っている。	/	/	/	貼り絵や折り紙の花などを一緒に作成したり、洗濯物たたみや食器拭きをしてもらったりするなど、職員は利用者一人ひとりの得意なことや楽しみのあることを役割や出番として担ってもらいながら、笑顔で過ごせるよう取り組んでいる。中には、昔していた習字を披露する利用者もいる。
		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。	○	過去にできていたことを活かした無理のない活動をしていただいている。感染予防のため機会が減少している。	○	-	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	自己決定を促し本人の好きな服装が出来るよう気をつけている。	/	/	/	起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることができる利用者もいる。重度の利用者にも、日中は洋服に着替えてもらい、髪や整容を整えるなど、本人らしいメリハリのある生活が送れるよう支援している。また、衣服の乱れや汚れが見られた場合には、利用者の自尊心を傷つけないように、さりげなく声をかけてサポートをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、食事の際に、エプロンを使用し、汚れを防止している利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	できる限り本人に選んでもらっている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	常に声かけし本人と一緒に選んでいる。	/	/	/	
		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むよう支援している。	○	状況に合わせた服を選ぶよう気を配っている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人の自尊心を傷つけない様サポートしている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族とも相談してできる限り要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	毎日身だしなみの支援に気を配っている。	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	生活における食事の重要性は話し合いや研修で勉強している。	/	/	/	利用者の食べたいメニューを聞くほか、旬の食材を取り入れながら、副管理者がバランスを考えて献立を作成し、職員が買い出しに出かけて、利用者に配膳や食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。行事食の時には利用者の好きなちらし寿司などを提供するほか、季節を感じられるメニューを取り入れた食事が出され、利用者には喜ばれている。アレルギーのある利用者はいないが、苦手な食材のある場合には、代替品などを用意している。食器は、事業所で用意した物を使用しているが、着は入居時に持参した馴染みの物を使用している。利用者の状態に応じて、刻み食などの食の形態にも対応をしている。食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者の食事の後に、リビング内で別々に食事を摂るようになっている。また、重度の利用者もリビングに出て食事を摂っており、調理の音や匂いも感じる事ができている。さらに、職員間で食事の摂取状況や調理方法などを話し合いをしている。加えて、栄養士からのアドバイスまでは受けていないものの、医師から塩分に関する指示やアドバイスなどを受けて、減塩などの配慮をしている。
		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。	○	利用者のかたに意見を聞いたり、後片付け等一緒に行っている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できることを行ってもらい生活にハリを感じてもらっている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所前の情報収集や普段の食事状況を観察し把握に努めている。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	利用者の意見等聞き相談しながら行っている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の身体状況に合わせた形態を提供したり、盛り付けには気を配っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の方の使いやすいものを利用している。	/	/	○	
		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。	○	同じ空間で一緒に食事をしている。ひとりひとり自分のペースで食事できるよう気を配っている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	同じフロアで過ごしてもらい、声かけ等十分に行い介助等の支援を行っている。	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	日々、食事摂取状況を観察し職員間で話し合い、本人に声かけ等の支援を行っている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事摂取状況を細かく観察しながら適宜対応している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	食事について毎日話し合いを行い気を配っている。	/	/	○	
		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。	◎	衛生管理には十分に気を付けている。	/	/	/	

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。	◎	日々の話し合いや研修等で勉強している。	/	/	/	職員は、訪問歯科医から指示やアドバイスをもらい、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、居室にある洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、必要に応じて、見守りや介助を行い、利用者の口腔内の状況を確認している。また、異常や口腔内に問題がある場合には、早期の訪問歯科診療に繋げて、治療等を行っている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔ケア時に声かけや見守りを行いながら観察している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科診療等利用し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。	○	声かけ、見守り、介助を行い支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	できることは自分で行ってもらい、不十分なところは手伝っている。毎日支援時に観察を行い、必要があれば速やかに歯科医に相談している。	/	/	○	
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。	◎	排泄状況の観察を行い、声かけ等してトイレ誘導等を行っている。	/	/	/	事業所では、運動や水分補給のほか、ヨーグルトやヤクルトなどの乳製品を活用して、利用者の自然排便を促している。また、排せつチェック表を活用して、職員は利用者のタイミングに合わせた声かけやトイレ誘導、おむつ交換などの支援をしている。中には、夜間に尿器を使用している利用者もいる。また、3階には要介護度が高く、紙おむつやパッドなどを使用している利用者もいるが、多くの利用者は紙パンツを使用している。さらに、紙おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、適切な用品を職員間で話し合うとともに、家族に相談の上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	運動不足予防やバランスの良い食事等に気を配っている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表で確認し職員間で共有している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	本人の心身状況をみながら、家族や職員間で相談し排泄の介助を行っている。	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	心身の状態、環境の問題等常に職員同士で話し合い検討している。	/	/	/	
		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。	◎	個々の排泄パターンを把握して適宜声かけ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	◎	排泄方法については、本人や家族と適宜相談し支援している。	/	/	/	
		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。	○	心身の状態等に合わせ柔軟に対応している。	/	/	/	
		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)	◎	食事の摂取状況や水分摂取量などしっかり把握し対応している。	/	/	/	
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)	△	日中の限られた時間帯にしか入浴してもらえないができるかぎり本人の希望を聞いている。	◎	/	○	利用者は、基本的に週2回入浴することができる。手すりが設置された浴室で、シャワーいすなどの入浴用具を活用するとともに、利用者に湯の温度や湯船に浸かる長さなどを聞きながら、柔軟な入浴支援に対応している。中には、入浴を拒む利用者もいるが、無理強いすることなく、職員は一人ひとりの入浴にかかるタイミングを見計らいながら、誘導する職員が上手に声かけをするなどの工夫を行い、入浴介助する職員と分担した支援が行われている。また、浴槽を跨げない重度な利用者にも、浴槽にしっかり浸かってもらえるように、2人体制で入浴介助をすることもある。
		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。	○	入浴方法等本人の希望にそえるよう努力している。	/	/	/	
		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。	○	自分のできることはしてもらい、無理なことは本人のペースに合わせ手伝っている。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否がある時は無理強いせず話を聞いたりして納得してもらってから入浴してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日の健康状態を確認しながら入浴してもらっている。	/	/	/	

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
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。	◎	定期的に巡回して把握に努めている。	/	/	/	事業所には眠剤を服用している利用者もいるが、できる限り日中に体操やレクリエーション、手伝いなどの活動量を増やしたり、散歩や日光浴を取り入れたりすることで、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に安眠することができている。また、眠れないことが続く利用者には健康面を考えて、医師に相談して指示を仰ぎながら、眠剤などを処方してもらうこともある。
		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。	○	日中の覚醒を促したり、気分転換してもらうよう工夫に努めている。	/	/	/	
		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。	○	医師とも相談し日中の過ごし方等に気づけている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で穏やかに過ごせるよう気を配っている。	/	/	/	
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。	◎	遠方や高齢の家族のかたも多く、病院受診等施設で柔軟に対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	家族等に何か用事はないかなど聞いたりして対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を持っていない方は、事務所の電話などを利用してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙などはその都度本人に見てもらっている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には相談し十分に理解してもらっている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、本人所持にはいたらず、家族や施設で管理している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	必要物品は家族に依頼したり職員が変わって対応している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	利用者の方にはお金を所持してもらっていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	家族と相談し施設で管理している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭の管理方法は家族と相談できており、適宜家族に報告もしている。	/	/	/	
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。	◎	遠方や高齢の家族のかたも多く、病院受診等施設で柔軟に対応している。	○	/	○	コロナ禍以前は、利用者や家族の要望に応じて、外出や外泊などの支援を行うことができていたが、コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、可能な範囲で対応している。時には、家族の協力を得て、利用者が希望するお墓参りに出かけることもある。また、遠方や高齢の家族からの希望に応じて、職員が付き添って、病院の同行支援をするなど、一人ひとりの要望に対応している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中は鍵を閉めずオープンにして気軽に入出入りできる様になっている。	○	-	○	3階建ての事業所の玄関は、日中に解放され、来訪しやすい雰囲気となっている。玄関に入った所にはソファが置かれ、くつろげる空間もある。コロナ禍以前は、1階にある会議室で、町内会の総会を開催したり、近隣住民が野菜の差し入れを持ってきてくれたりするなどの交流も行われていた。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	壁面等に季節感を感じてもらえるような絵など掲示している。	○	-	○	共有空間には対面式キッチンがあり、食事の支度の様子や匂いなどで包まれる空間となっている。また、利用者の座るテーブルの座席は基本的に決まっているが、利用者同士の状況を見ながら、配置を変更するなどの工夫が行われている。さらに、リビングの壁面などに、季節を感じられる貼り絵などを掲示されている。日当たりが良く、明るいリビングには大きなテーブルが置かれ、周辺で利用者が集まって過ごしやすいく雰囲気づくりをしている。加えて、清掃や換気が行き届き、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	掃除はこまめに行っている。			◎	
		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。	○	季節ごとの花を飾ったり、日中はカーテンを開け日光浴をしたりして季節を感じている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	フロアの席の配置に気を配ったり、一人で過ごしたい時には自室で過ごしてもらっている。				
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。	○	自室には写真、なじみの物などを本人の希望等に設置している。	○		○	居室にはベッドや洗面台、エアコン、収納スペースが設置されている。利用者の希望に応じて、馴染みの物を持ち込むこともできるが、多くの居室の物は少なく、すっきりとした空間となっている。中には、家族の写真や自分で作った作品などが飾っている利用者もいる。
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。	○	家事等できることを一緒に行っている。			○	リビングには、工作道具入れや血圧計などの必要な物を収納している引き出しがあり、すぐに取り出して、活動できるような工夫をしている。また、事業所では新聞を取っており、手に取って新聞を読む利用者もいる。さらに、廊下などには不必要な物は置かず、車いすの利用者もゆったりと移動できるような動線が確保されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	日々職員間で意見を出し合い環境整備に努めている。自室は極力本人がくつろげるよう置くものなどには気を配っている。				
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、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	玄関、フロアの扉には感知式センサーを設置している。会話の傾聴と一緒に同行して安全面に配慮している。傾聴や気分転換のケアに努めている。むづかしい場合は家族に話しを聞きにきてもらったりの協力を得ている。	◎	-	○	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に建物の1階にある玄関は解放され、夜間のみ防犯のため施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーが設置され、職員はメロディで利用者の出入りを分かりやすくなっており、職員は余裕をもって対応することができている。さらに、外に出たい利用者には、職員と一緒に屋外に出て散歩をしたり、傾聴したりするなどの対応をしている。加えて、知らない間に外に出た利用者がいた際に、近隣住民の協力により早期発見ができたこともあり、利用者の安全確保にも繋がっている。
		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。	○	夜間以外は鍵をかけていない。利用者の精神不安定時には声かけや気分転換を行いケアしていることを家族に伝えている。				
(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。	◎	アセスメントシート等活用し行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	申し送り、記録等で情報を共有し常に心身の状態の変化には気を配っている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	心身の変化や気になることがあれば速やかにかかりつけ医に相談し対策をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	受診医療機関は本人や家族と相談し最善をつくしている。	◎			
		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。	◎	かかりつけ医のアドバイスを大切に、本人や家族とはよく相談し支援をこころがけている。				
		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。	◎	変わったことがあれば常に本人や家族と相談し対応している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	アセスメントシートを渡し、口頭でも本人の様子等説明を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中も医療機関と連絡を取り合い本人の心身の状況を確認している。かかりつけ医等に密に状況を報告し、利用者の変化にともなう対応を常に相談している。				
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。	○	定期受診の際や体調に変化がある場合には速やかに、かかりつけ医に相談している。				
		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。	○	24時間いつでも相談できる協力医療機関がある。				
		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。	○	申し送りやバイタルチェック等で利用者の心身の状況の把握に努めている。				
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、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。	○	お薬の説明書を各職員がしっかりと確認している。普段の職員間の話し合いをもとに適宜家族、医師と相談している。				
		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。	○	職員全員でチェックし取り組んでいる。				
		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。	○	職員間で利用者の状況を共有し、意見を出し合っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族、医療機関等の協力を得、方針を共有している。				事業所として、看取りに関する指針を整備し、入居時に、家族等に看取り支援が可能なことを伝えていく。24時間体制で協力医や訪問看護と連携が取れており、事業所では数名の看取り支援を経験している。また、入居時のほか、利用者の状態に応じて、職員は利用者や家族の希望を聞くほか、医師や看護師などの専門職の意見を聞きながら、家族を交えて話し合い、方針を共有して対応をしている。さらに、看取り支援を希望する場合には、医師から説明を行い、看取りの同意書を記載してもらった上で、チーム体制での支援に取り組んでいる。加えて、医療行為などが必要で、事業所として対応できなくなった場合には、病院や他の施設へ転院する利用者もいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	◎	行っている。	○		○	
		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。	○	事業所内で対応できることを把握し、医療機関等にもすぐに協力してもらえるよう心がけている。				
		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。	◎	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。	◎	医療機関等には協力をお願いし、最善の方向に向かえるよう気を付けている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族には、本人の状況を密に伝え、気兼ねない様相談できる体制づくりを行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	マニュアルを作成し、普段から感染症には気を付けている。				
		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。	△	訓練は行っていないが、感染症対策の道具等は用意しており体制を整えている。				
		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。	○	県や市からの周知依頼のメール等その都度確認している。事業所内でおこなえる対策はおこなっている。				
		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。	◎	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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者の状況は密に報告し、家族にできることは協力してもらっている。	/	/	/	コロナ禍以前は、家族に参加を呼びかけて、事業所の行事に参加協力してもらうことができていたが、現在は面会制限が設けられ、家族が参加した行事の開催は自粛をしている。また、家族の来訪する機会は減っているものの、感染状況を見計らいながら、短時間の玄関先の面会などにも対応をしている。さらに、毎月の請求書の送付に併せて、日常生活報告書と手紙に写真を添えて送付し、利用者の近況を伝えるなど、家族との関係性が途切れないように工夫をしている。中には、SNSのLINE機能を活用して、写真を送付したり、連絡を取り合ったりする家族もいる。利用者個人に関する情報は家族に伝えるに留まっており、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、職員の退職や交代を家族に報告したり、手紙を活用して、新人職員や異動を紹介したり、事業所の出来事を報告するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	居心地よく過ごせるよう配慮に努めている。家族同士の交流は行っていない。	×	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	×	以前は行事に参加してもらっていたが、現在は施設特有の催し物などもなく、検討の必要がある。毎月、近況報告書を送り利用者の状況を報告している。	○	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	随時、誠実に対応している。設備改修や機器の導入に関しては、家族等に十分に説明できているとはいえない。	/	/	/	
		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)	○	施設に入所してから、お互いがより良い関係を維持していけるにはどうしたらいいかを常に考えながらケアにあたっている。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては意見交換し対応策についても同意を得ている。	/	/	/	
		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)	○	来設、電話、手紙で常に相談できるよう心がけている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所前にしっかりと説明している。入所後も何かあればしっかりと説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	適宜家族と密に話し合い、支援を行っている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業開始前には住民説明会を開催し理解をはかっている。	/	-	/	
		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)	△	以前は祭りなど参加していたが、現在はほとんど行っていない。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の住民の方で何かあれば協力して下さるかたもいる。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	最近はほとんど行われていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩の時などは挨拶をかわしたりしている。	/	/	/	
		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)	×	最近はほとんど行われていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー、コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	わからない事などがあれば相談に乗ってもらったりしている。天気の良い日は散歩など行い、季節を感じたりしている。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	毎回、意見交換を行っている。	x	/	○	運営推進会議は、コロナ禍で書面開催をしていたが、感染状況を見計らいながら、集合形式の会議を開催することもできている。また、書面開催の会議では、市担当者や民生委員、近隣住民などに書類送付して、情報を伝えることができていたが、以前から家族の参加は少なく、書類も送付できていない状況となっている。コロナ禍の収束後には、全ての家族に会議の参加案内を送付したり、会議の終了後には、会議に参加できなかった家族を含めて議事録を送付したりするなど、より多くの参画を得ながら、有意義な会議となることを期待したい。今後管理者は、コロナ禍が落ち着いた際に、全ての家族への会議参加の呼びかけを考えている。
		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)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	自己評価や外部評価について報告している。玄関に置き、いつでも閲覧できるようにしている。	/	-	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	電話や手紙でのやりとりでの開催となってしまうことも多い。	/	/	-	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は各フロアに掲示しており、理念に基づいたケアをこころがけている。	/	/	/	/
		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。	△	地域の方等に話す機会は持っていない。	○	-	/	
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。	△	市内のグループホーム交流会に参加している。	/	/	/	定期的には、法人の代表者の来訪があり、職員や利用者の話しを聞いている。また、新入職員の入社時には、ベテラン職員に就いて学ぶとともに、管理者等が内部研修を行い、職員のスキルアップに努めている。管理者は、職員が外部研修も含めて、研修にできる限り参加してもらえるように努めている。さらに、日頃から管理者や副管理者は職員とのコミュニケーションを大切にしており、各ユニットの運営に関して日々職員と話し合い、職員間の情報共有に力を入れていることで、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれている。加えて、人員配置に余裕まではないものの、職員は希望休などを取得することもできている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	研修、資格取得に気を配っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定期的に来設し働きやすい職場づくりについて話し合っている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	地域密着型協会等の研修に参加して意識向上を目指せるようこころがけている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	希望休や有給休暇等の利用をしやすいようこころがけている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止のための指針を作成し周知している。	/	/	○	事業所として、虐待防止の指針を整備し、職員への周知を図っている。また、職員は不適切なケアに関するチェックシートを活用して、日々の利用者との関わり方の振り返りや見直しを行い、委員会の中でも話し合いを重ねている。また、不適切なケアの可能性が感じられた時には、職員同士で相互に注意し合うことができている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	普段の声かけなどから不適切なところがないか日々話しあっている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	職員の健康状態に気をくばり無理をしないよう努めている。虐待を発見した場合の報告義務は職員全員理解している。	/	/	/	
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。	○	指針を作成し周知している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	日頃より話し合いを行い、定期的に委員会を開催している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族から拘束等の要望があったことはない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	詳しいところまでは勉強できていない。家族等から相談があれば事業所として協力できることを誠実にやっている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて相談等を行っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	訓練は定期的に行っていないが、普段から応急時の対応については職員間で話し合っている。				
		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、ヒヤリハット報告書に記録し改善方法を話し合っている。				
		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。	○	普段の職員間の話し合いでリスク軽減に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成し事業所全体で取り組んでいる。				
		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。	○	職員全体で話し合い、適切な対応がとれるよう努力している。				
		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。	○	問題に対して迅速かつ誠実に対応している。				
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)	○	マニュアルをつくり職員間で共有し苦情を誠実に傾聴している。家族等とは情報を密に共有し、苦情等を訴えやすい環境づくりをこころがけている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、柔軟な対応をしている。家族からは、来訪時や電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くように努め、職員は「何かありませんか」と話しかけている。また、家族から、手紙やSNSを活用して、意見をもらうこともある。事業所には、苦情対策委員会が設けられ、苦情対応マニュアルを整備し、職員に周知するとともに、ご意見箱を玄関に設置している。さらに、管理者や副管理者は、日々の業務の中で職員の意見を聞き、事業所の雰囲気や職員同士の良好な関係が築かれ、利用者の穏やかな生活に繋がっている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情や相談は、行政のほうでも相談に乗ってくれることを伝えている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に施設に来て意見、要望等聞き解決につなげている。				
		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。	○	日常的に意見や要望等を話し合っている。			◎	
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。	△	十分とは言えないが取り組むよう努力している。				毎年、全ての職員で外部評価の自己評価に取り組み、事業所全体で話し合いをしている。また、カンファレンス等の中で、サービスの評価結果を職員に周知し、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、運営推進会議を活用して、会議の参加メンバーに口頭で報告しているが、会議録等に助言などの記録が残されていないため、会議における助言などの記録して、改善に向けた取り組みに繋がれることを期待したい。コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの向上に活かされることも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて事業所全体で話し合い、達成に向けて取り組んでいる。評価を通して課題を明らかにし、話し合いをして課題解決に努力している。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	各関係者に助言等いただいている。	△	-	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	運営推進会議等に確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害対応マニュアルを作成し周知している。	/	/	/	事業所として、災害対応マニュアルを整備し、職員に周知している。年2回避難訓練と消火訓練を行い、職員の防災意識を高めている。また、消防署との連携は取れているものの、地域との連携体制は十分には整っていないため、今後は、地域住民と一緒に防災計画を作成したり、避難訓練の参加を呼びかけて、合同訓練を実施したりするなど、コロナ禍の収束後には、少しずつ地域との協力体制が築かれることを期待したい。コロナ禍において、家族の来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、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、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子を写真や動画を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討す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。	△	定期的に訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	年2回、定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	事業所内では災害を想定し地域とどう連携するかなど話し合ったりしているが、地域の方と話し合い等はできていない。	×	-	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	行っていない。	/	/	/	
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)	×	事業所の方から積極的に地域に情報発信は出来ていない。	/	/	/	事業所として、地域住民から認知症に関する相談が寄せられた場合には快く対応している。コロナ禍以前は、事業所にある会議室のスペースを開放して、町内会の総会を開催することもあったが、現在は中止をしている。コロナ禍の収束後には、地域の関係機関と連携しながら、地域活動に協力できることを期待したい。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター、市グループホーム交流会等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	入居やどんな介護サービスがあるのかなどの相談支援は相談があれば行っている。	/	-	△	
		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)	×	交流場所としては活用できていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	あまり行っていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	関係機関との交流はあるが、地域活動などを協働しながら行っているところまではできていない。	/	/	○	