

(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 9 月 11 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) 9名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870105396
事業所名	グループホーム こころ今出
(ユニット名)	
記入者(管理者)	
氏 名	福増 美紀
自己評価作成日	令和 6 年 7 月 24 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1. 信頼 2. 和(なごみ) 3. 安心 ご利用者・ご家族・地域の方々・スタッフとの信頼関係を大切に、安心して穏やかで和みのある生活を送って頂ける様支援させていただきます。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○難聴のご利用者様の対応で、大きな声を出しがちとなっており、さりげない声掛けとなるようにコミュニケーションの手段を考えてみた。ホワイトボードを用意し筆談、基本の声掛けはパネルを何パターンか用意し対応した。それに加えてジェスチャーなども取り入れてみた。結果、ジェスチャーでお伝えすることが一番伝わっている様子がある。筆談は少し文章が長くなると分からない、何度かに分けると分からなくなる、パネルは決まり文句となり読まなくなる、という感じであった。それよりも簡単ではあるが顔を見せてのジェスチャーが、本人もキチンと見ており伝わっている。又、肩をたたく、近くで見せるなどのスキンシップで本人が安心していられる様子もある。大きな声を出すこともあるが、伝わり安心できるので良いと思う。他のご利用者様の中には難聴である事をご理解されている方もおられる。 ○声掛けに疑問符を取り入れることで、声掛けの仕方を工夫したいと考えたが、疑問符を取り入れる意識づけが難しかった。職員によっては、自然と選択できるような声掛けができていた場面も多くあった。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 海から近い住宅街の中に事業所は立地し、静かな環境の中で、利用者は穏やかな生活を送っている。事業所のコンパクトなリビングで過ごす利用者同士や職員との距離感は適度に近く、利用者が作成した季節の作品が飾られ、花や観葉植物を置くなど、明るく家庭的な雰囲気が感じられる。また、明るい日差しが入るリビングには、ソファやテレビが置かれ、畳スペースが設けられるなど、利用者はゆったりと思い思いに過ごすことができる。1ユニットという事業所の特性もあり、ミーティングや申し送りを活用した職員間での情報共有をスムーズに行うことができていた。また、職員同士の良好な関係が築かれ、日々の業務の中で、こまめなコミュニケーションを図るなど、情報の伝達や共有にも繋がっている。さらに、事業所には1名の看護師が配置され、協力医療機関といつでも連絡が取れる医療連携体制が整い、看取り支援を希望する場合には対応をしている。
---	--	--

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。	○	ケアプラン作成時や日々の会話の中から、その人の思いは何かを組み取るように努めている。	◎		◎	アセスメントシートを活用しながら、入居時に、管理者等は利用者や家族から思いや暮らし方の希望を聞き取り、職員間で共有をしている。利用者や家族等への聞き取りを行う際には、事前に具体的な質問内容を作成し、項目ごとに「はい、いいえ」で答えてもらいやすい工夫をしている。また、家族でも知らない情報も多く、日々の生活の中で、利用者の話に耳を傾けて、職員は新たな情報を聞くよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日頃の会話や様子などから、その人の思いは何かに関心を持ち、ミーティング時に気になるところ等を意見を出し合って検討している。				
		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。	○	充分ではないが、面会時・ご連絡時などにご家族等と、これまでの生活状況やエピソードなどについてお話をお聴きしたりしている。				
		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。	○	ケアカンファレンスやミーティング時に話し合い記録に残している。				
		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。	○	ミーティング時等に意見交換し、面会時にはご家族にも報告し話を聞くように努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時にはそれまでに関わってきた事業所やご家族より情報を頂いている。入居後には本人やご家族よりこれまでの生活状況やエピソードなど、会話の中からの本人のこだわり等を聴き取っている。			○	入居時に、施設長等は利用者や家族から生活歴や馴染みの暮らし方などを聞き取りしている。入居前に関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から、生活環境やこれまでのサービス利用の経過などの情報を収集している。また、日々の生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞くこともあり、アセスメントシートに赤字で追記して記録に残すなど、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。	◎	日常の活動の中から、心身の状態や有する力等を把握し、ミーティング等で話し合い共有している。				
		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)	○	朝夕の申し送りでその様子を報告し、状態を確認し、要因は何かについて意見を出し合い話し合っている。				
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。	○	申し送りやミーティング、ケアカンファレンス時に、情報や日頃の関りをもとに本人が何を求めているのか検討している。			○	アセスメント情報や把握した情報をもとに、日々の申し送りやミーティング、カンファレンスなどの中で話し合い、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスを検討している。利用者の希望に応じて、新聞を定期購読したり、コーヒー好きの利用者に、お茶の時間に提供したりするなど、日頃から、思いに沿った支援が実践できるように、職員間で話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	週1回勤務者でモニタリングを行い、課題の把握と確認を行っている。				
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。	○	本人やご家族の意向を聴き、取り入れた介護計画の内容としている。				介護計画の作成や見直しの際には、事前に利用者や家族から意見や意向を聞くほか、主治医などの関係者から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、カンファレンスなどの中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位で個別性のある計画作成に努めている。以前は、職員が電話で家族から意見や意向を聞いていたが、「今まで通りでいいです」という家族からの回答が多く、話が終わってしまうこともあったため、ゆっくりと考えて意見を出してもらうように、現在は書面様式に意見などを記載してもらい、より多くの思いや意向を出してもらうようにしている。また、訪問調査日には、職員の勤務体制に限りはあるものの、体力の低下した利用者の心身機能の維持や向上を図れるように、昼寝の後に2階から1階のフロアに移動して、レクリエーションや体操等の活動を確保するなどの工夫された個別性のある計画作成を確認することができた。
		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。	○	日頃の様子やご家族のお話、主治医の意見等などから、課題やケアのあり方について、ミーティングやケアカンファレンス時に意見を出し合って検討し作成している。	◎		○	
		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。	△	一日のスケジュールが決まっている部分もあるが、本人やご家族の意見も取り入れ、スケジュールがその方の一日の暮らしの流れとなるように努めている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ禍を通して、ご家族や地域の方々との交流・関り・協力が薄くなってしまっている。				

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
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。	○	毎月計画書を確認し把握するよう努めている。	/	/	◎	職員はカンファレンスに参加して、介護計画の内容を把握するとともに、導入された介護ソフトを活用して、計画の内容を確認できるようになっている。また、ケアプラン実施確認表を活用して、日々ケアの実践状況にチェックの印を入れるほか、週1回全ての利用者のケアの実施状態を評価し、介護計画に沿ったサービス内容が実施されているかどうかを確認しやすくなっている。また、日々の支援経過はタブレットに入力し、記録されているほか、申し送りノートやモニタリングシートにも、日々の利用者の詳細な言動や表情などの様子が記録に残されている。記録や情報を残す媒体が複数あり、週1回の評価の頻度の高さにより、丁寧な支援に繋がれている一方で、職員の負担軽減を考え、より評価や記録がスマートに行われるように、情報の整理方法などを職員間で検討していくことも期待される。
		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。	○	モニタリングを行い、ケアカンファレンスで実施状況を確認し次の支援に繋げている。活動チェック表や排泄チェック表等を利用し実施を確認している。	/	/	○	
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。	○	ミーティング時等にカンファレンスを行い、期間に応じて見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。週1回計画に沿ったサービスの実施状況や達成度を確認するほか、毎月達成度等から○×などの印を付けて評価したり、利用者の状態を文書化し、詳細な情報も取りまとめたりするなど、利用者の現状を把握し、より良いサービス提供にも繋がっている。また、利用者の体調の変化や入院等の状況の変化が生じた場合には、その都度関係者で話し合い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月一回のミーティング時に、それぞれの利用者の気にかかる事等を確認している。	/	/	◎	
		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。	○	状態の見極めを行い、ご家族、その他関係者へ報告相談を行い、現状に合った新たな計画書を作成している。	/	/	○	
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。	○	緊急案件がある場合には、朝夕の申し送り時に検討を行い対応している。通常はミーティング時に意見交換を行っている。	/	/	○	毎月ミーティングを開催し、常勤職員を中心に情報を共有するほか、利用者の現状確認や課題解決等に向けた話し合いをしている。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況を考慮し、事前に開催日を決めて夜間帯に実施していたが、現在は、非常勤の職員が多くなり、日中の時間帯の会議の開催を試みたこともある。施設長等は、「難しい面もあるが、非常勤職員を含めて、できるだけ多くの職員に参加してもらい、より幅広く意見を収集して、より良い支援をしていきたい」などと考え、チーム体制で質の向上に取り組んでいくことも期待される。
		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。	○	月一回のミーティング時に、それぞれの情報や気づき、考え方や気持ちを意見交換する時間を取っている。	/	/	/	
		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。	△	月一回のミーティングは、多くの職員が参加できるよう開催時間を夕食後に設定している。不参加者がいつでも確認できるようにカウンターに議事録を用意している。確認したら署名をするようにしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートを活用し、確認したら署名をするようにしている。又、内容によっては申し送り時やミーティング時に、報告を行い共有している。	◎	/	◎	1ユニットという事業所の特性もあり、ミーティングや申し送りを活用した職員間での情報共有をスムーズに行うことができている。また、職員同士の良好な関係が築かれ、日々の業務の中で、こまめなコミュニケーションが図られ、情報の伝達や共有にも繋がっている。また、家族の要望のほか、医師の指示を記載した申し送りノートを活用して、日々の申し送りを行い、確実な情報伝達に繋げている。
(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。	○	重度化しており、「休みたい」という希望が多くなっている。外出希望のある方はご家族のご協力を得るようにしている。	/	/	/	おやつ時間の飲み物や余暇時間の過ごし方など、職員は声をかけ、利用者により自己決定や選択をしてもらい、思い思いの生活を送ってもらえるよう支援している。また、職員は利用者の興味のある話題を提供して、楽しく会話をしたり、利用者の話に耳を傾けたりするなど、楽しみや喜びを感じてもらえるような支援も行われている。
		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)	○	おやつ時間に好きな飲み物などを選んで頂いている。作業参加や居室で休まれるかなど疑問符で声掛けしている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	一日のスケジュールが決まっている部分もあるが、利用者の都合に合わせて、強制的にならない声掛けに努めている。	/	/	/	
		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にしている。	○	明るく話しかけたり、楽しい雰囲気づくりに努めている。	/	/	◎	
		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。	◎	意思疎通が難しい方は、日頃の声掛けに対する表情や、反応を考慮し、本人の意向に合うよう支援に努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(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)	△	内部研修などで学び、言葉かけや態度も職員同士で声掛け意識できるよう努めている。共有スペースが狭い為、職員同士の声掛け等は利用者の耳にも入る事はあると感じている。	◎	○	○	内部研修の中で、職員は人権や尊厳などを学ぶことができている。リビングから見える場所にトイレが設置され、ドアを開けた際に、他の利用者から見えないように暖簾をかけて対応しているものの、継続して職員は利用者の尊厳やプライバシーに配慮して支援していくことも期待される。また、換気の際を除き、基本的に2階にある居室のドアは閉められ、日中に、利用者が居室で過ごすことは少ないが、居室の入退室時に、職員はノックや声かけをしてから入退室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	不安を感じない様、配慮した声掛けを行い、ドアの開閉時には配慮に努めている。	/	/	/	
		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。	○	訪室時にはノックか声掛けを行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報の取り扱いについての研修を受け、取り扱いには注意している。	/	/	/	

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。	◎	利用者に助けてもらうことも多く、感謝の言葉を伝え、良い関係を築くことができている。				事業所には、6名の男性利用者が生活をしており、性格も伴い、積極的に他の利用者とコミュニケーションを図る場面は少なく、職員が間に入って話題を提供して会話を繋ぐなど、利用者同士の良好な関係が築かれるよう努めている。また、利用者同士が新聞を順番に回して読んだり、洗濯物たたみや新聞折りなどを協力して手伝ったりするなど、助け合いながら生活を送る様子も見られる。中には、認知症状の進行や性格上もあり、一人で過ごすことを好む利用者もあり、職員が様子を観察しながら声を掛けたり、興味のある雑誌などを近くに置いたりするなど、孤立や孤独を感じないように配慮した支援も行われている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が話を聞いたり、手伝ったり、見守りあったりして助け合っている事を理解している。				
		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)。	○	すぐに職員が間に入るのではなく、見守り様子を見て関わるように努めている。ご利用者同士の関りや交わりに繋げる様に努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、気分が変わるよう別の場所へお連れしたり、他の利用者にも声掛けし不安を与えない様に努めている。				
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。	○	本人との日頃の会話や、ご家族等の面会時等に教えて頂いて把握に努めている。				
		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。	○	希望があればご家族にも相談し、出かけることも可能である。ご家族とお出かけされる事もある。				
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)	△	スタッフの人数によっては希望に添えないことがある。散歩にお連れしたり、日向ぼっこなどを提案している。個別外出を行う事もあり、希望の場所やスタッフが提案しお連れすることもある。ご家族様にも外出や散歩介助を声を掛けるようにしている。	○	×	○	職員の勤務体制により、外出することが難しい場合もあるものの、天気や気候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたり、食材の買い出しに出かけるなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。少なくとも、月1回以上の外出支援が行われ、管理者等は、「家族の協力を得ながら、より多くの外出支援をしていきたい」と考えている。利用者の希望に応じて、今後はより多くの外出できる機会づくりを行い、社会参加や自立支援の一端に繋げることも期待される。また、地域アンケート結果から、地域住民や運営推進会議の参加メンバーから日常的な外出支援の十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議の中で外出支援の報告をしたり、参加メンバーから意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待したい。
		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。	○	コロナ禍となり外部の方との接触は極力控えていた。ご家族様との外出は徐々に増えている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	内部研修に参加し、認知症の行動や心理症状を学び、利用者の状態については日常的に申し送り等で話し合っている。				洗濯物たたみや食器洗いなどの生活リハビリを取り入れたり、レクリエーションの際に作品づくりやパズルをしたり、食事前にテレビ体操をするなど、利用者の心身機能の維持に努めている。中には、歩行訓練や車いす自走などの個別リハビリをする利用者もいる。また、自分で行うことはしてもらい、職員は見守りのほか、必要以上に手や口を出し過ぎない待つ介護を心がけるとともに、できない部分を一緒にするなどのサポートをしている。訪問調査日には、テーブルを囲んで、利用者同士が楽しみながらペーパーフラワーの作品づくりをしており、できる範囲で職員が見守りや声をかけて、紙を折る利用者の様子を見ることができた。
		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。	○	個別でリハビリを行ったり、日常作業やラジオ体操や口腔体操も取り入れている。又、主治医からの指示や、日常生活の中で機能低下を確認した際には、職員内で意見交換しリハビリに繋げている。				
		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)	○	危険がないよう見守り、できそうなことは行っていたいっている。難しいところは一緒にしたり、手助けしたりし対応している。	○		○	
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。	○	重度の方も増えており、作業に参加できなくなっている利用者様もおられる。作業参加可能な利用者様は、それぞれに役割分担ができているところがある。				高齢化や重度化に伴い、利用者のできることは少なくなってきたが、洗濯物たたみや料理の味見をするなど、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、玄関スペースで過ごすことの多い利用者もあり、家族等の来訪者の出迎えや見送りの役割や出番を担う利用者もいる。また、コンパクトなリビングで過ごす利用者同士の距離感も近く、他の利用者が好きな編み物や風船バレーのレクリエーションなどに一緒に参加することを職員が仲介することにより、一緒に過ごす楽しみを感じてもらえるような配慮も行われている。その場にいること自体が役割となっている利用者もいる。さらに、職員は利用者一人ひとりの意向に沿いながら、少しでも楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	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。	○	本人の状態を観察し、できる事や楽しめる事を探っていき、感謝の気持ちや感動を伝えることで、気持ちよく役割を持って頂けるよう努めている。	◎	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人の好きな服や色を把握しており、自分でその日着る服を選ばれたり、気に入らない場合には着替えられたりする方もおられる。				自分で着たい衣服を選び、身支度を整えることのできる利用者もいる。また、洗面台には、男性の利用者ごとの電気シェーバーが置かれ、自分で髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。また、整容の乱れや衣服の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、さりげなく声をかけてフォローをしたり、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。また、重度の利用者にも、家族から以前の好みを聞き、お気に入りの服を持ってきてもらうなど、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	自分でその日着る服を選ばれたり、重度となり自分で選べなくなっておられる方は、好きだった服装を選び整えられるよう支援している。				
		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。	○	職員が色々なことを考慮して一緒に選んだり、アドバイスをを行っている。				
		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。	○	季節に合った服装ができる様に努めている。買い足す場合には、ご家族に連絡を取って本人の好みに添える様努めている。				
		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）	○	声掛けは大きな声になりがちであるが、言葉には気を付けてブライドには配慮し、さりげなくカバー出来るよう努めている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問カットを利用し、ご希望を伝えている。				
		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。	○	持ってこられた服を着たり、新しく買い足す場合には、本人の好みを大事にするようにしている。髪型も希望を伝えている。				
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。	◎	食事を楽しみにされており理解している。				利用者から希望のメニューを聞くほか、栄養バランスを考え、その日の冷蔵庫の中を見ながら、調理専属の職員が重複しないように献立を決めるとともに、定期的に、法人の代表者がまとめて食材の買い出しに出かけるほか、畑で栽培した茄子などの旬の野菜が届けられ、利用者に食器拭きや後片付け、調理の味見などを手伝ってもらいながら調理を行い、利用者に食事を提供している。リビングに面したキッチンで料理をしていることもあり、利用者は美味しそうな音や匂いが漂うなど、食事が待ち遠しい雰囲気を感じることができる。事前に、利用者のアレルギーの有無や好みを把握し、食事内容に反映するとともに、利用者の嚥下状態に応じて、刻みやミキサー食などの食べやすい食の形態で提供することができている。箸や湯吞等の食器類は、利用者が持参した馴染みの物を使用するほか、身体状況に応じて、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策のため、食事の際に、職員は食事介助や見守りを行い、利用者と一緒に食事を摂るようにしている。また、家族から相談を受けて食事の量を増やしたり、便秘などの排泄状況の影響を考えて食物繊維を多く取り入れたりするなど、職員間で話し合いをしている。栄養士からアドバイスを受けることはできておらず、今後は、栄養知識を学ぶ機会を設けたり、医師や看護師との連携を図りながら、体調管理を含めた食事の総合的な支援体制づくりをしたりするなど、職員間で検討していくことも期待される。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	買い物には時々行くことがあり、選んで頂くこともある。普段の買い物は会社がまとめて行っている。簡単にできる下準備やおやつ作り、食器拭きなどを一緒に行う事がある。			○	
		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。	○	利用者は食べる事は楽しみにされており、誰が手伝ってくれたとか、自分が作ったことで喜ばれることもある。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握し、アレルギーの物は避け、嫌いなものは食べれるように工夫している。				
		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。	○	会社で畑を作っており、旬の食材がたくさん届くので調理担当者が工夫して調理を行っている。利用者にも初物などはお見せして、季節感を味わって頂いている。			○	
		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）	○	キザミ食・ミキサー食・お粥を取り入れて本人に合わせた調理法を工夫して、少しでもおいしそうに見える盛り付けの工夫に努めている。				
		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。	○	本人の使いやすいものを使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	その人に合わせながら、ゆっくり食事がとれるよう見守り、サポートを重視している。職員は感染予防のために一緒に食事を囲んでいない。			○	
		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。	○	食堂よりキッチンの中が見え、調理のにおいや様子が分かる。カウンター越しではあるが、調理をしながらお話をして、食事を楽しみに待って頂いている。食事中もBGMを流し、雰囲気作りに努めている。	◎		○	
		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。	○	状態に合わせた食事形態にし、必要な量が摂取できるように努めている。水分摂取量には特に気を付けている。				
		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。	○	食事形態を一時的に変えて対応したり、栄養機能食品を取り入れ低栄養にならない工夫をしている。水分摂取については本人の飲みやすいものを回数を分けてお出しして対応している。				
		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。	△	旬の食材を豊富に使用し、利用者が食べやすい調理方法を考えている。定期的に話し合ってはいいない。前の献立を確認しながらメニューを決めている。			△	
		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。	○	調理担当者が食材の衛生管理に努めている。調理器具も熱湯消毒・ハイター消毒を毎日行っている。				

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
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。	○	日本訪問歯科協会より定期的にチラシを頂き、参考にしている。毎食後に口腔ケアを促し、夜間は洗浄剤を使用している。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は1階にある洗面台で口腔ケアを行い、見守りやできない部分のサポートをしている。また、職員は夜間に利用者から義歯を預かり、洗浄して保管するなど、口腔内の清潔保持に努めている。定期的に、歯科衛生士や歯科医の往診はないものの、口腔内に異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。また、認知症状の進行等により、口腔ケアを拒む場合には、無理強いをすることなく、うがいをしてもらうなどの対応をしている。今後は、口腔ケアの研修に参加するなど、口腔ケアの重要性や適切な方法、用具を学ぶなど、職員への理解促進に繋げていくことを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	△	歯や義歯の状態は把握できているところがあるが、舌の状態は把握しきれていない。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	日本訪問歯科協会より定期的にチラシを頂き、参考にしている。口腔体操等を取り入れている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	できないところを介助している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	毎食後に口腔ケアを声掛けしており、自力で難しい場合は職員が介助を行っている。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレでの排泄を心掛けている。紙パンツを使用する事となっても、自信が回復できる様、声掛けを行い対応している。				パッドや紙パンツなどの排泄用品は、事業所で購入した物を使用してもらうほか、利用者の排泄状況に応じて、適切な排泄用品の使用をミーティングの中で検討するとともに、家族に相談の上で、用品の使用や変更をしている。事業所では、基本的に日中に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。中には、夜間にポータブルトイレを使用することに抵抗感があり、本人の意向を尊重し、夜間のみ紙おむつを使用している利用者もいる。また、尿パルーンカテテルを使用している3名の利用者もいる。さらに、利用者ごとの排泄パターンを把握し、職員はこまめに声かけやトイレ誘導などを行っている。さらに、歩行や体操などの活動量を増やしたり、腹部マッサージを取り入れたり、水分摂取を促すなど、自然な排便を促せるよう支援するとともに、便秘が続く場合には医師に相談し、緩下剤等の服用に繋がることもある。トイレは、掃除が行き届き、いやな臭いは感じられずに清潔が保たれている。排泄用品は利用者のプライバシーに配慮して、見えない場所に収納するなどの配慮が行われている。
		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。	○	便秘で不穏になられる方もおられる為理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	記録する事で排泄のパターンの把握に努めている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	日中はトイレでの排泄を基本として意見を出し合い話し合っているが、夜間は一人ひとりの状態に応じてオムツ・パット等を使用している。	◎		○	
		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。	○	歩行訓練や車椅子自走、腹部のマッサージなどを行い、便秘を軽減できるように努めている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人のパターンに合わせた声掛けで誘導を行っている。				
		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。	△	スタッフ間で何をどのように使用していくか検討し、ご家族に相談している。本人にご理解いただける場合には説明も行っている。				
		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。	○	外出時や夜間、尿量等で使い分けを行っている。				
		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）	○	水分摂取の声掛けや、歩行訓練や車椅子自走、立位保持や体操等を行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	入浴日や時間帯は決まっているが、ゆったりと入浴をして頂ける様に入浴剤なども使用している。	◎		○	週2回程度、午前中の時間帯に、1日3名の利用者が入浴できるよう支援している。病院の受診日や行事等に合わせて、1日に入る人数のほか、入浴日の予定を変更することもある。また、湯船に浸かる時間や湯の温度など、利用者の希望に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、入浴の支援時には、職員と楽しく会話をしたり、入浴剤を使用するなど、少しでもリラックスして入浴してもらえるような支援にも努めている。利用者の状況等に応じて、足浴やシャワー浴の対応をすることもある。加えて、夜勤の職員が、翌日の入浴予定者の衣類を準備している。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、日にちや時間帯を変更したり、声をかける職員を交代したりするなど、少しでも気持ち良く入浴してもらえるような対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者に合わせて、お喋りをしたり歌を歌ったり、ゆっくり浸かられたりし、リラックスして入浴できる様努めている。				
		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。	○	できる所は見守り自力で行って頂き、できなかったところを介助している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒む要因の理解に努め、時間帯を変更したり、スタッフが交代して声掛けしたりし対応している。現在、入浴を拒む方はいない。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	起床時のバイタル、入浴前のバイタル・様子等を考慮して判断し、入浴後の状態も確認している。				

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間のトイレの回数や休まれる頃、起床される頃を情報共有し把握している。				現在、事業所には不眠症状がある利用者はおらず、体操や歩行、レクリエーションで身体を動かしたり、日中の活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が良眠することができている。日々の就寝時間は、19時～20時頃と設定し、夜勤の職員が見守りや巡回を行い、一人ひとりの利用者の睡眠状況を確認している。また、夜間の照明の灯は、利用者の好みの明るさに調整をしている。さらに、利用者がメリハリのある生活が送れるように、夜間に寝巻に着替えてもらっている。中には、夜間に目が覚める利用者もあり、職員が利用者の話を聞き、眠たくなった頃に居室に誘導するなどの対応をしている。日中に、「横になりたい」と希望する利用者には、1階にある畳スペースで、昼寝等をして休んでもらっている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を考え、薬に頼らない工夫に努めている。排泄状態なども確認し主治医へ相談している。				
		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。	○	日中の過ごし方を考え、散歩に出掛けたり、手伝いやレクリエーションを行い活動時間を増やし、薬に頼らない工夫に努めている。			○	
		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。	○	居室又は和室やソファで休めるように努めている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人のご希望がある時や、様子を見て電話が必要な場合には電話をかけることがある。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	電話をかけたい様子があれば、スタッフが声をかけてお手伝いをしている。お手紙を書かれる方はおられないが、字を書くと言われる場合には、紙とペンを用意している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	子機を利用し、個人的にお話ができるスペースにお連れしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に電話されるか、お返事を書いてみられるか、声をかけている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には電話を掛ける事があることお伝えしている。家族より、電話等を頂けると本人が喜ばれる事お伝えしている場合もある。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	自分で支払う事の大切さを理解しているが、買い物時に施設が立て替えている。本人がお金を所持している人が少ない。				
		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。	△	同じお店に買い物に行く事が多く、挨拶をし理解が得られるよう努めている。				
		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。	△	本人のご希望に応じて、ご家族と相談し、いくらか失くしても差し支えない程度の金額を所持している方もおられる。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	お金の所持についての話し合いで、所持方法について話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	契約時にご家族へ説明を行い、買い物等の支払いは、一時的に事業所が立て替えて、後で請求している。日常的に決まった買い物については連絡は行わないが、高額な買い物については、家族に前もって相談の連絡を行っている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族と疎遠な方、遠方に住まわれている方については病院受診や買い物等、スタッフが行っている。	◎		○	利用者や家族から希望が出された場合には、可能な範囲で職員が対応をしている。また、遠方に住む家族で、協力が難しい場合もあり、職員が病院受診や買い物などの同行支援の対応をしている。時には、家族との冠婚葬祭等に外出対応をしたこともある。
(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。	○	玄関周りにお花を植え、スタッフが手入れを行っている。ご近所の方に会ったら挨拶をし、親しみがお互い持てる様努めている。	○	○	○	住宅街の少し入り組んだ場所に事業所は立地しているものの、近くに看板が立てられ、来訪者は場所を分かりやすく、周辺の家屋と建物は馴染んでいる。玄関前には木々や花が植えられ、気軽に来訪者は出入りしやすい雰囲気を感じられる。また、1階には大きなテラスが設置され、近隣の住宅との距離は近く、テラスから利用者は住民とあいさつを交わすこともある。

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。）	○	利用者もスタッフも心地よく過ごせる空間となる様に、季節の花を飾ったり、観葉植物を置いたり、自分たちが手作りしたものを飾って心地よい空間となるように努めている。	○	◎	○	建物の1階は、リビングや食堂などの共有スペースとなっているほか、2階は利用者の居室が設置されている。コンパクトなリビングで過ごす利用者同士や職員との距離感は適度に近く、利用者が作成した季節の作品が飾られ、花や観葉植物を置くなど、明るく家庭的な雰囲気が感じられる。また、明るい日差しが入るリビングには、ソファやテレビが置かれ、畳スペースが設けられるなど、利用者はゆったりと思いいいに過ごすことができる。さらに、日頃から共用空間の清掃や整理整頓が行き、トイレのいやな臭いが広がらないように消臭スプレーが置かれるなど、快適な空間づくりが行われている。		
		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。	○	毎日共用空間は掃除を行い清潔に整頓している。しかし、リビング・食堂のすぐ横にトイレがある為に臭いがあることはあり、消臭スプレーなど使用し配慮している。	/	/	/		○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の植物を飾ったり、デッキのプランターにお花を植えたりして季節が感じられる様に工夫している。又、BGMにクラシックやジャズ・民謡・演歌等の音楽を用意している。	/	/	/		/	○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	和室や、リビングソファ、二階のソファ、デッキ等を利用している。	/	/	/		/	/
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居される際には、使い慣れた馴染みの物を持って来て頂ける様に説明している。出窓には観葉植物を置き、お気に入りの物を飾ったりされ、心地よく過ごせるように工夫している。	◎	/	/	○	居室にはベッドやエアコン、クローゼットなどが備え付けられている。利用者は思い入れのある家具や位牌を持ち込んで配置するなど、居心地良く過ごせる空間づくりをしている。また、個人情報保護の観点から、居室前に利用者の名前は表示しないようにしている。	
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。	○	室外では車いすを利用される方も、室内では手すりを利用し移動が可能となっている。一階と二階の移動はエレベーターを利用するが、使用の仕方が分からない場合には、付き添い使用するようにしている。	/	/	/	/	○	事業所にはエレベーターが設置され、2階にある居室への移動に使用をしている。利用者の安全を確保するために、廊下等には手すりを設置するとともに、階段入り口には鈴を取り付けてネットを張り、急な階段を使用できないようにしている。また、利用者の活動意欲を促進できるように、手に取れる場所に新聞やレクリエーション用品などが置かれている。
		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）	○	新聞雑誌等は、誰でも手に取れるところに置かれている。ポットなど危険なものは職員が対応している。洗濯物などを取り入れると、和室や食堂のテーブルで広げ、目にした利用者が気づいて畳むのを手伝って下さっている。干すのも同じく手伝って下さる。	/	/	/	/	/	
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）	△	以前は一時的に施錠したり、施錠しない場合は、ドアを閉め、網戸を閉めて、建具を置いての対応を行っていた。実地指導で確認し、その後より防犯の為施錠している。本人からご希望があれば、一緒に出掛けるなど対応を行っている。	×	◎	○	事業所は住宅が密集した住宅街に立地し、利用者の防犯面と安全面を考え、終日玄関の施錠をしている。以前は、日中に玄関の施錠をせず、建具を置いて対応していたが、現在の状況となっている。事業所内に利用者を閉じ込める閉塞感のある玄関の施錠ではなく、「普通の住宅においても、日中にも玄関の鍵を施錠する」という価値において、施錠の対応を実施している。また、外に出ようとする利用者には、一時的に玄関を開けて屋外に出て、職員が付き添って散歩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。	△	現在は、防犯の為施錠を行っており、ご家族から問い合わせなどは無い。	/	/	/		/	/
(4)健康を維持するための支援											
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	個人ファイルに全て記載されており、いつでも確認ができるようになっている。	/	/	/	/		
		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。	○	毎日バイタル測定を行い、変わった様子があれば朝夕の申し送りで伝え、記録にも残し共有している。	/	/	/	/		
		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。	○	看護師に相談を行い、主治医にも往診時や電話連絡にて、早い気づきの段階で相談するように努めている。	/	/	/	/		
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。	○	入居前に受療状況をご家族より確認を取り、希望の医療機関・専門医への受診について確認を取っている。専門医への受診は家族対応をお願いし、緊急の場合等にはご家族と連絡を取りスタッフが柔軟に対応している。	◎	/	/	/		
		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。	○	希望の医療機関・専門医への受診についての確認を取り、協力医療機関のご紹介を行い、納得の得られたかかりつけ医に適切に医療を受けられるよう支援し、関係作りに努めている。	/	/	/	/		
		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。	○	専門医への受診は家族対応をお願いしているが、場合によってはスタッフが柔軟に対応している。受診結果等については、ご家族と連絡を取り、対応について話し合っている。	/	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には介護サマリーや主治医の紹介状を書いて頂いて、医療機関に情報提供している。				
		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。	△	ご家族にも日頃の様子をお伝えして、病院と連携が取れるよう努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	職員に看護師がおり、気になる事や気づきを相談している。週に一回、看護師よりかかりつけ医の方へ状態の報告を行っている。場合によっては、相談後かかりつけ医へ連絡を取り対応する事もある。				
		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。	○	看護師、かかりつけ医とも、何かあれば24時間いつでも連絡を取れる体制がある。				
		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。	○	毎日のバイタル測定の結果や状態変化を、かかりつけ医の往診時に伝えている。又、往診日以外で状態変化で気に掛かる場合は、その時に連絡を取っている。				
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。	○	薬の変更時は、送り確認を行っている。個人ファイルに薬情報を保管しており、いつでも確認できるようになっている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬のセット時、服薬介助時に必ず二人で確認を行うようにしている。時々、服用まで確認するが、その後口から出されていることがある。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更時、臨時薬の服用時等に副作用が見られる事があり、状態変化に注意している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居される時に終末期についてのお話をご家族に行うが、実感としてわからない話となるので、本人の状態変化があった場合に、その都度ご家族にお話をしてご意向確認を行い、方針を共有できる様努めている。				事業所では、「ご本人様の重度化及び看取り介護に関する指針」が整備され、入居時に、利用者や家族に説明するとともに、重度化や状態の変化が生じた場合には、再度説明をしている。事業所には1名の看護師が配置され、協力医療機関といつでも連絡が取れる医療連携体制が整い、看取り支援を希望する場合には対応をしている。また、重度化した場合には、家族や関係者を交えて話し合い、方針を決定している。さらに、平時から医療機関との連携が図られ、バルーンカテーテルを使用する利用者にも、職員は安心して対応することができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人・家族のご意向を伺い、事業所でできること・できないこと、かかりつけ医の対応等の説明を行い、話し合い方針を共有できるよう努めている。	◎		○	
		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を見極めを行っている。	○	管理者は職員の思いや力量の把握に努め、スタッフ同士でも思いや対応について話し合っている。又、終末期に関しての内部研修に参加し、知識を深める様努めている。				
		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。	○	管理者からこの事業所で「できること・できないこと」の説明を行い、場合によってはかかりつけ医からも説明を行う事もある。				
		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。	○	本人やご家族様の気持ちやご意向をくみ取れるように努め、かかりつけ医と連携を図り、本人やご家族が置き去りとならない様にチームとして支援していける様努めている。				
		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)	○	お声をかけたり、お話を聴いたりではあるが、心情の理解・ご家族の事情の考慮に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	内部研修やeラーニングにて学んだり、資料の配布やマニュアルで確認している。				
		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。	○	職員の出勤前に自宅での検温、マスク着用やこまめな手洗い・消毒及び共用部分のこまめな消毒など行い、利用者様にも食事前の手指消毒を行っている。面会時も体調確認を行い、換気しながら行っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や行政からの通達や、テレビ等で情報を得て対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は手洗いうがいを徹底し、流行時期には目標として努めている。利用者にもうがい手洗いを促し、体調不良者はマスク着用を促している。一日二回の共用部分消毒も行っている。				

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。	○	面会時や電話連絡にて、本人の現状が理解頂ける様な説明に努めている。行事の参加や外出等も、ご家族に促すことが出来る様なコミュニケーションに努めている。				感染対策もあり、家族が参加できる行事の開催は自粛をしているが、居室での面会に対応するなど、利用者と家族の継続した関係が保てるような支援に努めている。利用者の様子を写真にまとめた事業所便りを発行するほか、SNSのブログ「このみ日記」への投稿を通して、事業所の活動や利用者の状況を家族に知らせている。また、来訪時や電話連絡時には、職員から家族に声をかけて、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞くよう努めている。さらに、運営推進会議の中で、運営上の事柄等を報告するとともに、会議に参加できなかった家族には電話連絡して内容を共有し、意見をもらうようにしている。今後は、感染状況を見計らいながら、少しずつ家族の参加できる行事を再開したり、家族同士での交流が図れるような機会を設けたりするなど、職員間で検討していくことも期待される。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	曜日や時間など気に掛けることなく、気兼ねなく来て頂いて過ごせる様、コミュニケーションの取り方に努めている。	◎		○	
		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)	○	毎月「こころ便り」を送付し写真などより日頃の様子がわかるようにしたり、日頃の様子を面会時や、電話連絡にて報告している。状態の報告時に、ご家族が気に掛かる事など確認を行ったり、お話の中から聞き取り、報告できるように努めている。	◎		○	
		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)	○	面会時や電話連絡時に、ご家族との信頼関係を築いていき、少しずつお話を伺い関係の理解に努めている。日頃の様子を報告しながら、スタッフの取り組み、その反応などもお伝えし、本人への理解が広がるように努めている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議で報告を行っている。	◎		○	
		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対応策を話し合っている。	○	運営推進会議にて、ヒヤリハットや事故の報告を行い、起こり得るリスクについて話し合う機会がある。又、一人ひとりに起こり得るリスクについては状態を報告する際に説明し、対応を相談するようにしている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時や電話連絡にて状態報告を行う際に、ご意見ご希望をうかがえるように努めている。又、計画書の作成時期にはご意向確認用紙に記入して頂いている。			○	
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)	○	具体的に説明を行い、理解して頂き納得を得ている。				
		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。	○	契約に基づいて、決定過程を明確にし、ご利用者やご家族に内容について説明を行い、納得のいく退居となる様に支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	設立当初には理解は得られていなかったが、その後運営推進会議やボランティア等に参加して頂き、散歩等で会う機会も増え、事業所の事を少しずつ理解して頂く機会が増えた。		△		感染対策のため、利用者と一緒に地域行事に参加することを控えているが、事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶を交わしたり、野菜の差し入れをもらったりするなど、少しでも交流を図ることはできている。施設長は、「地域と防災に関して連携を図ったり、地域の三島神社の祭りに利用者と参加したりするなど、地域との交流を再開したい」と考えている。感染対策のため、事業所として地域との交流を控えざるを得ない状況が続いていたが、今後は感染状況を見計らって、少しずつ地域住民との交流を再開したり、利用者と一緒に地域行事に参加したりしていくことも期待される。以前は、地域の小中学校や幼稚園から行事の誘いをもらっていたが、感染対策のため休止が続いている。また、事業所周辺の道幅が狭いため、地域の祭りで神輿の来訪を受けることもできていない。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近所を散歩しており、顔見知りとなり日常的な挨拶を交わしている。コロナ禍となってからは、地域の行事も参加を控えており、交流する機会が少なくなっている。		△	○	
		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。	×	散歩の途中で声をかけて頂く事が増えているが、地域行事等の参加は減っており、関係を深めていく事が難しい。				
		d	地域の人気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	×	コロナ禍から地域の方の訪問はほとんどない。玄関先や駐車場等で会いたしの際にお声掛けしている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	玄関先が多いが、気軽にあいさつを交わしお話をするようになった。又、畑で採れた季節の野菜のお注分けをしたりしている。				
		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)	△	散歩であいさつを交わす事で顔見知りとなり、地域の方の方から声をかけて下さる事も増えた。				
		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)。	○	地域の福祉施設との交流が持てるように、地区の事業所連絡会に参加している。散歩や買い物で地域のコンビニやスーパー・郵便局を利用する事もある。				

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。	○	家族や地域の方の参加があるが、コロナ禍中、文書開催となっていた為か参加人数が減っている。	◎	/	○	運営推進会議は、家族代表や市担当者、地域包括支援センターなどの参加を得て開催をしている。会議では、事業所の入居状況や活動報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。年1回参加メンバーや家族にはアンケートを記載してもらい、会議に参加しやすい開催日時を確認したり、全ての家族に開催案内を送付しているものの、感染対策で書面開催が続き、家族代表のみの参加に留まっているため、今後は、会議の目的や意義を説明するなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことも期待される。
		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。	○	資料を作成し、活動内容やヒヤリハット・事故等の報告で、直面している課題解決に向けての取り組み状況を報告している。評価への取り組み状況も目標達成計画で報告している。玄関に掲示している。	/	○	○	
		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。	○	年に一回アンケートを取り、参加しやすい曜日時間について検討している。	/	◎	/	
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。	◎	朝の送り時には、基本理念を職員で唱和し確認している。	/	/	/	
		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。	○	一階二階の見えやすい所に掲示している。	○	×	/	
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。	○	二カ月に一回、内部研修を行っている。又、職員のケアの実際と力量の把握に努め、外部での研修も受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	年6回、法人内の研修を実施するほか、新入職員を対象とした研修や外部研修への参加も推奨するなど、職員のスキルアップを図っている。また、法人として、職員の都合に合わせて、時短勤務に対応したり、有給休暇の取得を促したりするとともに、キャリアアッププランを整備するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。慢性的な人材不足もあり、職員確保に苦慮しているものの、施設長は業務の中で、職員とのコミュニケーションを図りながら、思いや要望を聞き取り、相談に応じるなど、職員同士の良好な関係性の構築や風通しの良い職場の雰囲気づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	二カ月に一回、内部研修を行い、実務の確認・訓練・学習ができるよう取り組んでいる	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	昇給もあり、賞与で職員個々を評価するなどして、各自が向上心を持って取り組めるように条件の整備に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	地域包括支援センター主催で垣生・余戸地区の地域密着型サービス事業所の交流会が開催されるようになり、色々な話が聞ける機会となった。	/	/	/	
		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。	○	環境整備など職員の意見を取り入れ、整備に努めている。	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見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。	○	外部研修に参加したり、内部研修にて虐待や不適切なケアについて学ぶ機会がある。毎月あるミーティングにて、日々のケアについて振り返りを行い、不適切なケア・対応方法についての確認を行っている。	/	/	○	虐待防止の内外の研修に参加し、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員への理解促進に努めている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で声をかけ合ったり、施設長に報告して、該当職員に確認の上で、注意喚起したり、必要に応じて全ての職員に周知を図っている。また、月1回ミーティングの中で、日々のケアの振り返りが行われている。さらに、日々の業務の中で、施設長は職員とのコミュニケーションを図り、不適切ケアが行われていないかどうかの注意を払っている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	毎月あるミーティングにて、日々のケアについて振り返りを行っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の様子を見て声掛けを行ったり、本人からの話によって確認し、その後の状態に注意を払っている。その後、様子を見て声掛けをし確認している。	/	/	/	
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。	○	外部研修に参加したり、内部研修にて身体拘束について学ぶ機会がある。	/	/	/	
		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。	○	毎月あるミーティングにて、日々のケアについて振り返りを行っている。	/	/	/	
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ケアへの取り組みや工夫については運営推進会議で報告を行い理解を図っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを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。	△	資料で確認する事ができる。パンフレット等を玄関に設置し、情報提供を行っている。				
		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。	△	地域包括支援センターや、社会福祉協議会とは連携体制を築いているが、専門機関とは築いていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	対応マニュアルがいつでも見れるところにあり、日頃より話し合う機会がある。				
		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。	○	内部研修にて、応急手当や初期対応について学ぶ機会がある。				
		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。	◎	ヒヤリハットも細目に気付く事ができ、毎月あるミーティングにて検討を行っている。				
		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。	◎	毎月あるミーティングにて、利用者それぞれの気に掛かる点など話し合い事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	玄関の見えやすい所に配置している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	手順に沿って早期対応が行えるようにしている。				
		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。	○	対策案を会社・職員間で検討し、速やかな対応に努め、サービス改善の経過や結果を報告し、納得を得ながら話し合いと関係づくりに努めている。				
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)	○	玄関の見えやすい所にご意見箱を設置したり、個別にお話をする時にご意向等の確認を行っている。	◎		○	日頃から、職員は利用者に声をかけ、意見や要望を聞くとともに、表情やしぐさを観察し、思いをくみ取るように努めている。面会時や電話連絡時を活用して、職員は家族に利用者の状況を伝え、意見や要望等を聞くようにしている。また、玄関スペースに意見箱を設置し、幅広く意見を収集できる機会を設けているが、ほとんど活用されていない。さらに、日々の業務のほか、2か月に1回のリーダー会を通して、施設長は職員から意見や提案を聞くとともに、出された意見を検討し、利用者本位のより良い支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関の見えやすい所に掲示している。				
		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。	○	二か月に一回のリーダー会などで職員の意見を聴く機会がある。				
		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。	○	日頃よりご利用者の対応についての提案・意見等はその都度出し合い、毎月行うミーティング時に一人ひとりから意見等を求めている。			○	
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。	△	代表して管理者が自己評価を取りまとめ、職員に意義や目的を伝えている。				外部評価を受審する際に、職員に目的や意義を説明するとともに、施設長が自己評価を作成している。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。今後は、より多くの職員から出された意見を取り入れて自己評価を作成したり、会議の参加メンバーや家族に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、サービスの質の向上に繋がられるような取り組みが行われ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。	○	目標達成計画を定めて取り組み、意識統一に活かしている。無理の無い、実現可能な目標達成計画を定め、毎月それに向けて取り組んでいる。				
		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。	△	無理の無い、実現可能な目標達成計画を定め、毎月それに向けて取り組んでいる。評価結果と目標達成計画について、運営推進会議で報告をしているが、今後の取り組みのモニターとしてのお願いはしていない。	◎	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ミーティング時に取り組みについて確認している。				

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）	○	マニュアルがいつでも確認できる所に掲示されてある。				年2回、昼夜や火災などを想定した避難訓練を実施している。様々な災害を想定したマニュアルを整備し、食料などの備蓄品を用意するなど、平時から万が一の災害発生への備えをしている。また、事業所は海から近いこともあり、津波などの災害発生時には、近隣住民に避難協力をお願いするなど、協力支援体制づくりに努めるとともに、迅速に周囲に知らせられるように、廊下の端に、音の出るフライパンと玉杓子を用意するなどの工夫をしている。夜間帯には、1ユニットで夜勤者が1名の不安要素は残っている。今後は、運営推進会議の開催に合わせて、地域住民や参加メンバーと合同訓練を実施したり、会議の参加メンバーと災害対策を話し合ったり、地域の防災訓練に参加協力するなど、地域とのネットワークや支援体制を築くことにより、より利用者や職員への安心安全に繋がるように、継続して職員間で検討していくことも期待される。
		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。	○	日中・夜間を想定し訓練を行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	年に二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。	×	コロナ禍となってからは地域との交流が減っている。	○	△	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市・町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	×	コロナ禍となり、地区の防災訓練に参加できていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	啓発活動等は行っていないが、地域行事や散歩に出かけることで、施設で暮らしている利用者の方たちの存在、様子を知って頂く機会と考えている。				事業所に相談が寄せられた場合には、管理者等が適切に対応をしている。以前は、学生の実習やボランティアなどの受け入れにも、協力することができていたが、感染対策もあり、受け入れを自粛している。令和6年10月から、市行政の介護サービス相談員の受け入れの再開を予定している。以前は、ベルマークを収集して届けるなど、幼稚園や小中学校と交流を図ることができていたこともあり、関係機関と協力をしながら、地域活動を再開していくことも期待される。また、市行政や地域包括支援センター、他の事業所等の関係機関と連携を図っている。
		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。	×	特別に行っていない。問い合わせ等があれば相談支援を行う程度。		×	△	
		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）	×	行えていない。				
		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。	×	行えていない。				
		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）	×	他事業所と協働しながら行う事はできていない。系列が同じ事業所とはイベントを一緒に行う事がある。コロナ禍以降行っていない。			○	