

(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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 2 月 22 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200342
事業所名	グループホーム ヒロセドゥーエ
(ユニット名)	オリーブ
記入者(管理者)	
氏 名	羽藤 由佳里
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 1 日

【事業所理念】 相手を思いやる「和」の心と利用者様に「誠意」をもって接する。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○職員の異動や退職など家族様へ報告することについては、職員の異動や退職があれば来訪時に異動者を伝え、又、新人職員入社時には、職員の似顔絵・プロフィールなど書いた紙を玄関に貼り出す等して、来訪時に伝えるようにしている。 ○運営推進会議のメンバーが毎回同じメンバーになっているが増やすことは出来ないかということについては、行事に合わせて運営推進会議を開催し、地域の方やご家族様の参加メンバーを増やすよう関係者へ伝える。しかし、新型コロナウイルス対策もあり、時期を考えて行う予定であったが、会議は文章開催となり一方定期な報告となってしまった。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して9年目を迎える事業所は、田園地帯に囲まれ、遠くの山々を眺めることができる自然豊かな環境に立地している。道を挟んだ場所に、法人の介護老人保健施設や他のグループホームがあり、利用者は広い敷地内の散歩や散策をできるようになっている。コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、感染状況を見計らいながら、月2回法人の大型車で、ドライブに出かけたり、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるよう努めている。また、地域活動や行事への参加ができなくなり、地域住民と交流する機会は減っているものの、事業所周辺の散歩の際には、登下校中の児童や農作業をしている方、散歩をしている住民と、あいさつや会話を交わすことができている。さらに、母体病院の訪問診療や訪問看護と、24時間体制の連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。加えて、管理者は利用者の笑顔を大切にしながら、一人ひとりに役割を担ってもらい、生きがいや満足感を得られるような支援に取り組んでいる。
---	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人様や家族様の思いや意向が把握できるように日頃から関わり、希望に添えるようにしている。	○			日々の関わりの中で、職員は利用者や家族の思いに添った支援に努めている。入居時のほか、3か月に1回の介護計画の更新時には、「私の姿と気持ちシート」を活用して、利用者から思いを引き出すとともに、意向の把握に努めている。また、家族にも、「どのように過ごしてほしいか」などを確認している。
		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。	○	日頃から思いが汲み取れるように、表情や仕草など観察し職員間で検討している。				
		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。	○	面会時家族様に生活歴等を伺い、本人様の思いについて理解するよう努めている。				
		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。	○	本人様の今の思いを汲み取る為、3ヶ月に1回アセスメントしその内容を職員間で共有できるよう記録に残している。				
		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。	○	利用者様の現状把握に努め、口頭や申し送りノートでの申し送りで情報を共有している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人様や面会時に家族様より生活歴を伺い、「あの頃シート」に記載し、本人様の思いを汲み取る為に役立てている。			○	入居に際して、職員は利用者や家族から、生活歴などの情報を聞くほか、これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から情報を収集している。また、把握した情報は、「あの頃シート」などのアセスメントシートに、生活歴などを記録するとともに、サービス利用の経過などの情報を整理して、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。	○	日々の変化や現状をケース記録に残し、出来る事の把握に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の現状把握の為、気づいた事を職員間で話し合い、申し送り情報の共有化に努めている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	現場で声掛けを行い、変化を見落とすことのないように情報を共有するよう努めている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	ケア実施記録に1日の流れを、又ケース記録には日々の変化について記録し把握に努めている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	アセスメントシートをもとに本人の思いを引き出し、何が求められているものは何かを検討している。			○	担当職員が確認した情報をもとに、利用者や家族、関係者が参加したカンファレンスの中で話し合い、利用者の視点で、より良いサービスなどを検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様がより良く暮らすためのケアの在り方は、常に職員間で話し合い、ケアに反映できるよう努めている。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	本人様、家族様、必要な関係者と話し合い、意見やアイデアを反映できるようチームケアに努めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様の思いを汲み取り、希望に添えるような暮らしができるような内容になる様努めている。				「経過・気づきシート」の情報と、担当職員がモニタリングを実施した結果をもとに、介護計画の原案を作成している。また、課題解決に向けて、カンファレンス等を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が原案を修正して、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	日頃より職員間で話し合っ出てアイデアや意見等を、ケアの在り方に反映して作成するよう検討している。	○		○	
		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。	○	本人の希望を優先しながら、孤独にならないよう声掛けを行い、これまでの生活に近い暮らしができるような内容にしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族様が何よりの支えである事は常に家族様に伝え、情報を共有し話し合った内容も盛り込むようにしている。				
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。	○	関わりを持つことで思いを汲み取ることが出来るよう担当者を作っているが、誰でも意見が言えアイデアを出せるようにしている。			◎	介護記録のファイルには、職員が分かりやすく一人ひとりの介護計画が確認できるよう工夫されている。また、日々の介護記録には、計画に沿ったサービスの実施状況が記載され、職員間で情報を共有することができている。さらに、利用者一人ひとりの暮らしの様子や会話なども、具体的に記録に残すことができている。加えて、職員の気づきや工夫などは、「気づきシート」に記載され、必要に応じて、職員間で話し合いをしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	気付いた事や問題点など記録に残し、職員間で申し送りし日々のケアにつなげている。ケアプランに沿ったケアが実践できているか日々確認している。			◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	日々の暮らしの内容は、ケース記録に個別に残し介護計画を立てている。			◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	日々の工夫やアイデアを気づきシートに記録している。			○	
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。	○	3ヶ月に1回は見直しを行い、大きな変化があれば期間に関係なくプランを見直している。			◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。担当職員を中心に、毎月モニタリングを実施し、利用者の状況を確認している。また、心身の状態や暮らしの状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した介護計画に見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行い現状把握に努め、見直しの必要性を検討している。			◎	
		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。	○	本人や家族様と変化について話し合い、現状に即した介護計画を立て直し計画を作成している。			○	
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。	○	現状の変化に合わせ、その都度話し合いをしている。			○	月1回、課題を挙げて職員会議を開催し、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、申し送りノートを確認してもらうほか、口頭でも伝達をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	気づきや気持ちを率直に話し合い、意見交換ができる様にしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	参加できない職員には申し送りで伝え、参加できる職員で集まり話し合っている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	個別に記録し、情報は共有できるようにしている。又、申し送りノートや議事録に書き残し内容を把握できるようにしている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	申し送りノートを利用し伝達している。1日に1回は目を通す決まりになっていて、朝礼後に口頭での申し送りをしている。			◎	日々、朝・夕の申し送りを実施し、口頭で伝達をしている。また、利用者の情報は、ユニット毎の申し送りノートに記載するほか、法人の連絡事項は、伝達ノートに記載され、職員は確認後に押印を行い、確実な申し送りに繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	個別にメモを書き残し、申し送りをし伝達ノートに書いて全員が把握できるようにしている。	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	したい事を聞くなど、日々の会話の中から希望に添えるよう把握し、したい事を叶えるよう努めている。				起床時等に、職員は利用者自身になるべく服装を選んでもらうような声かけをしている。また、起床時間の確認や入浴支援の有無など、職員は利用者一人ひとりの意向に沿うような支援に努めている。さらに、体操やレクリエーションなども、利用者に自由に選択してもらい、生きがいや満足感が得られるような、楽しみのある暮らしが送れるよう支援している。
		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)	◎	自分で決める事が出来るよう工夫し、自己決定できる場所が多くなり楽しいと思えるよう関わっている。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	話を傾聴することで思いを汲み取り、納得できるよう支援し自分で決める事が出来るように努めている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	1日の生活リズムは決まっているものの、1人ひとりのペースに合わせ希望に沿うように努めている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	明るい雰囲気作りを心掛け、どうすれば笑顔が引き出せるかを把握し、潤いのある暮らしにつなげるよう努めている。			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々の関わりの中で観察を行い、どうすれば意向に沿えるか表情や仕草で思いが汲み取れ、支援できるよう努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者様1人ひとりに合った対応や言葉かけをし、プライバシーを大切に思いやりを持って接している。	○	◎	○	職員は勉強会で、「人権」や「尊厳」などを学ぶことができています。また、職員は利用者を人生の先輩としての敬意を払い、意識した対応を心がけている。さらに、誇りやプライバシーを大切にしたいさりげない声かけや支援にも努めている。加えて、居室への出入りの際には、職員は必ず声かけを行い、利用者の了承を得てから入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	利用者様が恥ずかしい思いをしないよう、生活場面に合った声掛けをに対応している。			○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	○	排泄や入浴時など、1人ひとりに応じた配慮をしている。				
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入りをする際は、常に声掛けを行い安心して預けるよう信頼関係を築いている。			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	プライバシーの保護や個人情報の取り扱いについて、勉強会に参加し理解している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けっ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。	○	敬意を持って接し、言葉かけを大切に感謝を伝えるようにしている。				職員は、利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するなどの対応を行い、トラブルが起こらないよう努めている。時には、突然の不穏等で、利用者同士がトラブルになることが見られ、職員は早期に間に入り、対応をしている。また、レクリエーションなどの工夫も行い、職員は利用者が孤立しないような配慮もしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互いに思いやりを持ち、穏やかに安心して生活が出来るよう心掛けている。				
		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う場面をつくる等)。	○	席を工夫しながら、入居者様同士が協力し合い、楽しくコミュニケーションを取りながら過ごせるよう、仲介に入り支援している。			○	
		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。	○	利用者様の話を聞きながらトラブルになる前に仲介に入り、安心して過ごせるよう努めている。				

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
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時に家族様や本人様から話を聞き、個別記録に詳細に記入している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	「あの頃シート」を活用し、暮らしや生活歴等伺い職員間共有している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	家族様や友人の方々に協力して頂き、関係性を保てるよう支援している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	馴染みの関係を続けていけるよう家族様に協力して頂き、リモート面会できるよう支援している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	ドライブレクや散歩を実行し、気分転換を図る事が出来るよう努めている。又、家族様に協力して頂き外出できるよう支援している。	○	○	○	コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、月2回法人の大型車で、ドライブに出かけることができています。また、天気の良い日には、事業所周辺を散歩して、田園風景や季節の花を眺めるなど、利用者が気分転換を図ることができるよう支援している。さらに、重度の利用者も一緒に、ドライブに出かけたり、屋外に出て外気浴をしたりすることができている。加えて、外出が減っている代わりに、事業所内で運動会や夕涼み会などの行事を取り入れることもできている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	感染症対策の為、今は地域行事を控えている。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	中庭にて、外気浴を行い景色や季節を感じられるよう心掛けている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	ドライブレクを行い、希望した所に行っている。				
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。	○	職員同士、話し合いの場を設け1人ひとりに合ったケアを考え、寄り添える介護を実践している。				入浴の際には、職員が必要に応じて、洗身などの支援をしているものの、朝夕の着替えの際などには、時間がかかっても極力手を出さずに、見守りや待つ介護に努めている。また、食器拭きなどのできることはしてもらい、拭き直しが必要な場合もあるものの、利用者に達成感や満足が得られるような支援にも取り組んでいる。さらに、リハビリ体操や散歩、立ち上がり、足踏みなどを取り入れ、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。	○	筋力低下の防止の為、リハビリや体操や嚥下体操を実施し維持向上を図れるよう努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	必要であれば声掛けを行いながら、励ましたり出来る所まで見守るなど、個々の能力を発揮できるよう支援している。	○		○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者様の希望に沿ったケアプランを立て、達成感や充実感を感じる事が出来るよう努めている。				洗濯物干しやたたみ、食事前後のテーブル拭き、食器洗い、トイレで使う新聞紙を折るなど、事業所では利用者一人ひとりに合わせた役割づくりをしている。また、洗濯物のハンガー掛けやカレンダーめくりなど、利用者の状態に合わせて、少しでも役割や出番を担ってもらえるような支援にも努めている。さらに、訪問調査日には、利用者が洗濯物をたたみ、居室に片付いている様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	本人様の意見を尊重しながら、家事や生活リハビリが行えるよう支援している。	△	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	感染症対策の為、今はできていないが状態を見ながら今後は支援していく。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	利用者様1人ひとりの好みに応じて、確認を行いながら着替えを行っている。				整容の乱れや汚れなどが見られた場合には、職員は利用者のブライドを傷つけないように、居室や洗面台でさりげなく声かけやサポートをしている。また、重度な状態であっても、職員がさりげなく手伝い、その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に整えられるように支援している。	○	家族と相談しながら、本人様の希望も伺い衣類や持ち物等を整えられるようにしている。				
		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。	○	本人様が納得できるよう衣類等の調整を行っている。				
		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。	○	本人様の意見を伺いながら、その人らしい服装を楽しめる様になっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	清潔を保てるよう衣類の交換を行い、気持ちよく過ごせるよう支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人様、家族様の希望に沿い、月2回の散髪を実施している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	その人らしい身だしなみが出るよう工夫している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	職員各自が把握できていて、理解もしている。				法人の管理栄養士が、旬の食材使用やバランスを考えた献立を作成し、法人の老人保健施設の厨房で調理された副菜が届けられ、事業所内で炊飯や汁物を用意するとともに、職員が盛り付け、食事を提供している。利用者には、テーブル拭きや食器洗いなど、できることを手伝ってもらっている。利用者の好みや苦手な物、アレルギーの有無などを、職員は管理栄養士に伝えるほか、相談することもでき、代替えの食材などが届くようになっている。行事食などを考慮し、季節感のあるメニューとなるよう工夫されている。茶碗や湯飲み、箸等は、使い慣れた物を自宅から持って来てもらい、使用をしている。また、訪問調査日には、食事の際に、職員は見守りやサポートをしながら、利用者と同じ食事を一緒に食べている様子を見ることができた。さらに、重度な利用者もフロアで炊飯の匂いや準備している音など、食事の雰囲気を感じることができるよう配慮されている。加えて、栄養バランスや献立には管理栄養士が対応しており、食事量の少ない利用者には、補食などを準備してもらっている。
		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。	○	食事会のメニューを利用者様と一緒に選んだり、食後の後片付けや食器洗いや食器拭きも協力して行っている。			○	
		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。	◎	食後の後片付けなどして頂き、出来る事や役に立てたという達成感へつなげられるよう支援している。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	利用者様の好みを伺い、各職員が把握している。				
		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がらの味などを取り入れている。	○	アレルギー食品に注意を行い、法人の管理栄養士の指示のもとバランスのよい季節に合わせた献立を提供している。苦手な物であっても、少しでも食べてもらえるよう明るく声掛けをして促している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いどりとや器の工夫等)	◎	各利用者様の身体状況に合わせて、食事形態を考えて提供している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	入居時に自宅ですべての物を持参して頂き、安心して食事がとれるよう配慮している。			◎	
		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。	◎	入居者様とスタッフが一緒に食事をし、見守りや声掛け、必要な介助を行いゆったりとした食事時間がもてるよう支援している。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	スタッフの調理姿を見て楽しみながら何が出来るかお話ししたり、一緒に食事をしている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	法人の管理栄養士が献立を立てて、栄養バランスを考えている。食事量が多く感じる方には量を減らした分、時間をずらして間食を提供している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	個々の入居者様の状態に合わせて、食べやすい形態や柔らかくしたりと工夫し、本人様の好む物を持参して頂いたり低栄養にならないよう支援している。				
		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。	○	法人の管理栄養士が、バランスよく献立を立てているカロリーにも配慮している。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材を3回分、その都度受け取り、手指消毒をした後素早く盛り付けるなど、衛生面には注意している。				

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
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。	◎	毎食後、口腔ケアを行い清潔を保っている。又、介助の必要な方はサポートし、清潔に努めている。				毎食後、利用者は口腔ケアを実施し、職員は声かけやサポートをしている。自立して歯磨きができる利用者にも、必ず職員が付き添い、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。また、義歯は夜間に預かり、洗浄液に浸けている。
		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。	○	異常があった場合は家族様へ連絡し、適切な処置が受けられるよう話し合い、対応している。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科の口腔清掃を行っており、歯科衛生士からも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。	◎	個々に職員が見守り、声掛け介助を行い口腔ケアを行い、口腔内チェックをしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	口腔ケアをこまめに行い、また歯科衛生士によるケアも行いチェックしている。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	異常発見時には直ちに家族様へ連絡し、歯科受診を勧めている。				
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。	○	排泄パターンを把握し、失敗なく利用者様が安心してトイレへ行けるよう支援し、安易にオムツに頼らないようにケアしている。				事業所では、トイレで利用者が排泄できることを基本として取り組んでおり、夜間にも、職員が声かけて、トイレ誘導などの対応をしている。また、日中には布パンツで過ごし、夜間のみ紙パンツを使用している利用者もいる。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で個別に適切な用品を検討を行い、家族の了承の上で使用をしている。
		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。	○	便秘につながる原因を理解した上で、職員同士解決策を話し合うようにしている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄の時間の間隔を把握し、トイレの前兆には気を付けている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	利用者様に合わせてトイレの声掛けをしている。難しい場合はオムツ・パット使用を行っているが、基本はトイレでの排泄を心掛けている。	◎		◎	
		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。	○	水分摂取量を増やしたり、トイレで腹圧をかけられるよう介助し排泄を促すよう努力している。				
		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。	◎	自然排泄を促すように、トイレの間隔やトイレの前兆は把握できている。				
		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。	◎	尿量や回数を職員が把握し、失禁量に合わせパッドの大きさなど検討したり、自力でパンツの上げ下げ出来る方にはテープ付きオムツを使用するか等、家族と話し合い使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	状態に合わせて必要であれば、紙パンツ・パットを使用し、布パンツも使用している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	毎日運動を行い、水分もしっかりと摂取して頂くように配慮している。				
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)。	○	2日に1回の入浴を出来るだけ実施している。利用者様の体調や希望に応じて決めて頂いている。	◎		○	事業所では、職員の勤務体制の都合で、午前中の時間帯の入浴支援となっているものの、体調の変化や入浴拒否がある場合などには、その都度臨機応変に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間などは、利用者の希望に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、2日に1回、利用者が入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	1対1で入浴介助にあたり、あせらず本人様のペースにて行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	急がさず利用者様のペースで入浴支援をしており、洗身更衣等、自分で出来る事は見守りをしている。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	一度声掛けを行い時間を空けて、再度声掛けをし安心感を与える工夫をしながらお誘いを行っている。				
		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。	○	毎日バイタルチェックを行い、利用者様の健康状態をこまめに確認している。				

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
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。	○	入眠時間や起床時間の記録を行い、日々の睡眠パターンをチェックしている。				事業所では、できるだけ服薬に頼らず、体操や戸外で散歩をするなどの日中の活動量を増やし、夜間に利用者が自然な眠りが得られるよう支援している。中には、入居前から眠剤などを内服していた利用者が、生活リズムを整えることで、服薬を止めることのできた事例がある。現在は、ほとんどの利用者が良眠することができている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中はレクリエーション、散歩等を行い活動量を増やしたり、リネン調節など、眠れない原因を話し合い対応している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中は生活リハビリや運動、散歩やレクリエーション等を行い、楽しく過ごさず疲れて、眠れるようにつなげている。			○	
		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。	○	利用者様個々に合わせ、体調に応じて休息をして頂いている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望あれば本人様自ら電話をする際の支援をしている。				
		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。	○	本人様が電話をしたり手紙のやり取りが出来るよう手助けしたり支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望あればステーションからリモートや電話できる様にしている。				
		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。	○	手紙を書いたり電話できる様にしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	希望すれば本人様より電話することを伝え、家族様にも協力して頂いている。				
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。	○	お金の管理は一時的に事務所で行っている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	必要物品は家族様で購入されている。買い物行事等家族様と連携して、当日分預かっている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	1ヶ月に2回パン屋さんが来られ好きなパンを購入されている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	必要な時は事務所で一時的に対応している。必要な時は事務所で対応している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	小遣いの使い方(利用毎に預かる)について家族様に面会時報告している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	○	希望により買い物に行く時、家族様より預かり家族様へ収支報告し、その都度領収書と残高を渡している。日常の小遣いは管理していない。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	十分な話し合いを持ちどんなニーズにも対応できるようにし、サービス提供できるようにしている。	○		○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられ、外出などの要望には応えられないこともあるものの、可能な範囲で利用者や家族の要望には柔軟に対応をしている。また、様々な事情を考慮して、事業所では利用者の短期的な受け入れなどの対応をしている。さらに、他の施設への転居や、かかりつけ医の変更など、利用者や家族の意向に沿った支援にも努めている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	ベンチを設置しゆっくり日光浴をしたり、中庭の草花を見て楽しめるよう工夫している。	◎	◎	◎	田園風景が広がる地域に立地している事業所は、周囲から見渡せる開放的な建物となっている。また、玄関先にはベンチが設置されており、散歩途中にひと休みしている地域住民もいる。さらに、事業所は道路に面しており、玄関先も開放的で出入りしやすい雰囲気を感じられる。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	◎	台所からもリビングが見渡せるようになっていて、外を眺めれば田園風景も見ることができ、心地よい空間となっている。	○	◎	○	共用空間は、掃除や消毒、換気が行き届き、清潔感がある。庭に面した大きな窓から入る採光や高い天井で、広々とした事業所内は明るい。また、建物周辺には遮るものがないため、大きな窓からは田園風景や遠くの山々、近くを通る予讃線の列車を眺めることができ、開放感がある。さらに、廊下はすっきりと片付けられているほか、フロアに面した広いオープンキッチンも明るく、利用者と一緒に作業できるようになっている。加えて、壁面には利用者の作品や季節の飾り付けが行われ、居心地の良い空間を演出している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	掃除も行き届いており、居心地の良い場所になるよう配慮している。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	毎月、季節を感じる壁画作りをし、生活空間を楽しまれている。				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	仲のいい気の合う利用者同士で過ごせるよう配置を常に工夫している。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレ・浴室は共有空間から離れていて、直接見えないよう、戸も閉めて使用している。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	居室に家族様の写真や大切な物を飾り、居心地よく過ごせている。	○		○	居室にはエアコンや電動ベッド、たんす、クローゼットなどが備え付けられ、すっきりと片付けられている。中には、馴染みの家具やテレビを持参したり、家族写真を飾ったりするなど、居心地良く過ごせるよう工夫している利用者もいる。また、趣味活動を続け、作品を飾っている居室も見ることができた。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	見守りを行いながら、利用者の出来る事を活かせるよう支援している。			○	建物は、玄関からバリアフリー構造で、動線に沿って手すりも設置されている。また、浴室やトイレは分かりやすく表示され、利用者が自立した生活が送れるよう支援している。さらに、入居後すぐに、居室の分かりにくい利用者には、慣れるまで入り口に、人形や花で目印を付けるなどの対応をすることもある。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	貼紙や目印を付け、混乱しないよう工夫している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、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）	○	利用者様の馴染みの物は生活空間の中で片付ける場所を決め取り出せるようにしたりして、さりげなく置いている。刃物などの危険なものは戸棚にしまう。				
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を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	居室の鍵は、かけずに暮らしている。ユニットの鍵は、家族様の同意を得て、不穏時や離設の恐れのある場合のみかけている。	◎	◎	◎	職員は、出入り口に鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニットの出入り口は施錠をしていない。また、職員は利用者の見守りを行うほか、出入り口には鈴を付けて、利用者の出入りを分かりやすくしている。さらに、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に外に出て散歩をするなど、利用者の自由な暮らしを支援している。
		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。	○	安全管理の重要性の理解を求めると共に、鍵は離設の恐れがある場合など、最低限だけにしていく。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	○	心理的に圧迫しないよう入居者様の行動を把握し、自由な暮らしを支援できるよう努めている。				

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートやカルテ上の情報を確認し、一人ひとり把握できるよう心掛けている。				
		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。	◎	入居者様一人ひとりの状態や変化を個別に具体的に記録し、職員間で共有している。				
		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。	◎	広瀬クリニック・広瀬病院・訪問看護と連携を図り日常の健康管理をし、24時間医療連携も可能な支援をしている。				
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。	◎	本人様・家族様の希望のかかりつけ医とも連携を図り、適切な医療が出来るよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	意向を伺いながら、協力医療機関を安心して受診できるよう連携・連絡を行っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	体調の変化があればその都度本人様や家族様と十分な話し合い、説明をしながら方針を共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際にはサマリーを記入し、本人様の情報が明確に分かるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中も主治医と連携し、早期退院に向け話し合い、家族様とも相談協力している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	普段から他部署と連携をとっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護との連携を図り日常の健康管理をし、緊急時の対応なども病院と連絡をとり連携している。				
		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。	○	病院と24時間体制で連絡を取ることができ、利用者様に変化がある際に指示を受け対応できている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	利用者様に関する情報を職員間で共有し、連携が取れるようにしている。日頃より、早期発見治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬の内容を職員一人ひとりが理解し、間違いのないよう努めている。				
		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。	○	飲み忘れ・誤薬を防ぐ為職員間で確認し合い、名前・日付等注意し、服薬介助を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	医師の指示で処方された内容を全職員が把握し、状態変化や食欲低下、排便チェックを行っている。変化がある際は、係り付け医に報告している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	本人様の状態の変化等記録し家族様や医師に報告しており、薬の内容を変更するなど対応している。				

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
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。	○	契約時に説明を行い、意向を伺っている。利用者様に体調の変化があれば、本人様と話し合い方針を決定している。				事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明している。また、母体病院の訪問診療や訪問看護で、24時間体制の連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。さらに、事業所では、家族に毎年意向を再確認するほか、状態が悪化した場合には関係者で話し合い、方針を共有している。加えて、事業所として、看取り介護の経験はあるものの、病院や老人保健施設に転院する利用者も多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	広瀬クリニック・在宅支援診療所・訪問看護と連携し方針を共有しており、職員間でも今後の対応を話し合っている。	○		○	
		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。	○	看取りの理解を深めケアを統一し、職員一人ひとりが対応できるようにしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に十分な説明を行い、本人様や家族様に意向を伺い理解を得ている。				
		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。	○	24時間医療連携可能な体制を整えており、互いに情報共有を徹底し、正しいチームケアができる様にしている。また、今後の検討や準備をしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	面会時に家族様の不安など聞くことでしっかりと話し合い、家族様の対応を行っている。				
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。	○	予防を徹底する為、勉強会等を聞き職員間で話し合い知識を深めている。外部への研修などに参加し記録に残している。				
		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。	○	感染症に対するマニュアルを作成しており、正しい対応ができるよう職員が把握している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	病院や広瀬クリニックからの感染症流行の情報や、メディアからの情報を常々チェックしている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	流行時には地域の情報などチェックし、早期対応できるように努めている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	食事・おやつ前など手指消毒・口腔ケアを徹底している。来訪者へは手指消毒・マスクの着用をお願いしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様からの要望や相談などを聞くことにより、信頼関係を築いている。				コロナ禍以前は、毎月家族会を実施し、花見の時に屋外での食事や、文化祭に協力してもらうなど、交流の場を設けることができていたが、コロナ禍において、現在は開催を中止している。月1回、家族に薬を持参してもらったり、介護計画の更新時にはカンファレンスの参加してもらったりするなど、来訪時には事業所便りを見てもらいながら、利用者の様子を伝えることができています。また、来訪できない家族には、定期的に職員が電話連絡をしている。コロナ禍の感染拡大で、リモート機能を活用した面会対応も中止することがあり、利用者の生活の様子を詳しく伝える工夫を、職員間で検討することを期待したい。さらに、事業所の運営上の事柄や職員の異動などは、家族の来訪時に報告しているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を活用して報告をしたり、運営推進会議の会議録を全ての家族に送付したりするなど、職員間で周知方法を検討することを期待したい。加えて、介護計画の更新時や定期的な電話連絡時には、職員から積極的に声をかけて、家族の意向や気になることなどを聞き取り、対応をしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族様が利用者様と長く居られるよう対応し、生活状態などをお伝えしている。話しやすい言葉遣いやゆっくりと対応できるよう心掛けている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事などの案内や外食など、利用者様と家族様が一緒に参加する行事を実施している。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時には近況報告を行い、ヒロセだよりの発行を3ヶ月に1回行い、行事での様子や写真を紹介している。	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	面会時に知りたい事、不安などないか確認し把握した上で行っている。常に家族様と連携している。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	本人様・家族様の思いを尊重し寄り添い、支援の方針を相談しているものの、認知症の進行に伴う変化などについては伝えきれていないように思う。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回運営推進会議を実施しており、面会時や電話等でも近況報告をしている。	×		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	月1回家族会を実施し、行事などを通じて交流する機会を提供している。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居相談や契約時に十分に説明を行い理解して頂いた上で、支援内容を話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族様より先に職員が率先して意見や希望がないか聞くことにより、相談しやすいような環境づくりに努めている。			○	
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。	○	契約時に具体的な説明をし理解を得ている。変更時にはその都度説明を行い了承を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居については、納得のいく退去先に移れるよう意向を伺い、十分話し合いをし納得され退居されている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金表を掲示するとともに、改定時にも十分説明を行い同意を得ている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	運営推進会議を通じて地区の総代さんや民生委員さんに説明をし理解を図っている。		◎		現在のコロナ禍において、地域活動や行事への参加ができなくなり、地域住民と交流する機会は減っているものの、事業所周辺の散歩の際には、登下校中の児童や農作業をしている方、散歩をしている住民と、あいさつや会話を交わることができている。また、事業所の玄関先にはベンチが設置されており、散歩中に休んでいる人もいる。コロナ禍の終息後には、以前のような地域住民との交流や、行事への参加の再開ができることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	○	小学生の下校を見守ったり、地方祭やふれあい文化祭などを通して交流し関係を深めている。今はコロナ禍で交流ができていないが、収束したらまた交流を深めていきたい。		○	○	
		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。	○	農作業している方や、散歩やひなたぼっこなどで交流している。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	日頃から挨拶をしたり、散歩の途中ベンチで休まれお話ししたりしている。				
		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。	○	日頃から挨拶をしたり、世間話をする等されている。				
		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）	◎	ボランティアの方が隣接の施設でコンサートやお芝居をしてくださる為、一緒に参加され住民の方との交流を図っている。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	◎	ご家族やご友人、ボランティアなど、その人らしい暮らしを楽しむことが出来るよう支援を受けている。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	地域への理解を広げられるよう、地域の人との挨拶や生活利用店舗などで人との会話を心掛けている。				
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。	○	毎回利用者様や家族様も参加され、地域の方の参加もできている。	×		△	運営推進会議は、利用者や家族、地区総代、婦人会、民生委員、系列施設の施設長、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催となり、事前に地区総代から意見を聞くことはできているものの、家族や会議の参加メンバーへ会議録を送付するなど、一方的な報告となっている。また、家族の来訪時には、会議内容を報告しているものの、来訪できる機会が減っていることもあり、コロナ禍においても、事業所の日々の取り組みやサービス向上に活かせるよう、工夫された会議開催となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	外部評価の内容・取り組み状況・アンケートの集計結果をまとめ報告している。玄関先に閲覧できるようにしている。			○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	サービスの向上の為、意見交換や提案等関係者で話し合い、その状況や結果等について報告している。		◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	あらかじめ決まった日時で実施している。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	観覧用のファイルに綴じて見て頂けるようにしている。又、家族様には面会時に声掛けし閲覧して頂いている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	相手を思いやる和の心と誠意を持って接する基本理念に基づき、日々利用者様中心の介護が出来るように取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	理念は室内に貼り出し、いつでも見て頂けるようにしているが、地域に伝える事まではしていない。	x	◎		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員一人一人の力量を把握し、法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。				医師である代表者は、定期的に訪問診療で事業所に来訪し、事業所内の様子を把握している。年1回、希望する職員にはストレスチェックを実施し、必要に応じた対応をしている。また、道を挟んだ場所に、法人の老人保健施設があり、合同で研修を実施するなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、事業所の人手不足は否めないものの、職員の要望を聞き取りながら、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	スキルアップにつながるよう計画的に取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員個々の努力や実績を把握し、やりがいや向上心に繋がるよう環境や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)	○	グループホーム交流会へ参加することで、意見交換やそれぞれの取り組み等を参考にし、向上心を持って働けるようにネットワーク作りをしている。				
		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。	○	介助方法・仕事の流れの見直しや工夫により、ストレスの軽減につなげている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	虐待とは何かについての勉強会に参加し議事録に残すと共に、虐待行為に繋がらない様に日々のケアに努めている。				事業所では、研修等で虐待や不適切なケアを学ぶ機会があるほか、3か月に1回話し合う機会を設けて、職員の意識を高めている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で直接声をかけ合うことも見られるが、その場限りに終わらずことなく、主任や管理者に報告を行い、職員全員で検討するなど、再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	月に1回集まり、問題点や気づいた事等話し合いの場を作っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	虐待行為に当たらないか、不適切なケアではないか、職員同士で声掛けを行い、注意できるような環境作りをしている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	利用者様へのケアに表れている時は、速やかに改善する様に対応している。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	禁止行為については理解している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	拘束とは何かについて各自理解できるよう話し合い、自分達のケアはどうであるか考える機会を作っている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時、家族様には拘束・施設についての説明をし、理解を得るよう話し合いを重ねお願いしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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ている。	△	研修へは参加しているが、全職員が十分には理解できていないところがある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	必要に応じて相談の支援を行っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談があれば対応できるよう事務所や専門機関へ確認を取り、出来る限り協力できるように努めている。				
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。	◎	緊急時の対応マニュアルを電話の横に貼り、誰でもわかるようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	勉強会に参加し、知識はある。不十分な面もあるが、協力病院等の支援を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	対策や考察を考え議事録を作成し、パソコン入力を行い全体で情報の共有を行い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	毎日申し送りを行い原因を考え、危険を回避できるよう事故防止に努めている。				
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。	○	苦情があれば迅速に対応し、職員で話し合い議事録にまとめている。				
		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。	○	相談担当者が問題点を把握し、速やかに手順に沿って受付窓口が対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば迅速に対応し、問題点を把握・検討し、結果を報告し理解が得られるよう努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	2ヶ月に1回、運営推進会議を行い利用者様と家族様も参加している。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。家族には、毎月の来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望などの聞き取りをしている。また、日々の業務の中で、管理者は職員と接しており、定期会議や申し送り以外にも、意見を聞く機会も多くあり、出された意見を反映しながら、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	家族会や運営推進会議で話し合いの場を設け、意見や要望を聞いている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関先に意見箱を設置し対応している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	意見や要望はいつでも汲み上げ、結果を報告している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	月に1回は全体会議を実施し、意見を出し合い話し合う機会を作っている。			◎	

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
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。	○	年に1回全員が自己評価を記入し提出している。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をすることができている。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画等を報告するとともに、家族の来訪時にも伝えている。コロナ禍において、家族の来訪する機会が減っていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に十分なサービス評価の取組みに理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を活用して報告をしたり、家族に呼びかけて、取組み状況のモニターに協力してもらったりするなど、理解が得られる取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	月に1回合同ミーティング等を行い、意見交換を行って意識統一を図っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	アンケートの結果をふまえ、職員間で話し合い一層のサービス向上を目指し、達成できるよう取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価記録と目標達成評価を作成し取り組んでいるが、モニターを依頼するまでには至っていないものの、面会時家族様には報告している。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に基づく取り組みや成果を報告し、確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	具体的な対応マニュアルを作成し、壁に貼りいつでも見ることが出来るように周知している。				事業所では、消防署の指導を受けて、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍において、他の事業所や施設、地域住民が参加した合同訓練までは実施することができていない。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を合わせて避難訓練を実施したり、訓練の様子写真を事業所内に掲載したりするなど、家族が安心できるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	定期的にさまざまな時間帯を想定し訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	避難経路図を貼り出し備品の設置場所も決め、消火器の位置も各自把握している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地元の国分地域の総代様の協力も得て、防災訓練に参加して頂いている。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	○	災害時を想定した共同訓練を行い、隣接の老健病院法人グループ等とも提携し、地域の災害対策に取り組んでいる。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	運営推進会議において情報発信を行っている。又、グループホームの集まり等に参加し、情報交換し啓発活動等取り組んでいる。				法人本部や老人保健施設等と連携を図りながら、地域住民の相談などに対応をしている。コロナ禍以前は、運営推進会議を活用して、認知症ケアなどの情報を発信することができていたが、コロナ禍において、中断されている。コロナ禍の終息後には、近隣の公民館や保育園などとの交流や、地域活動が再開できることを期待したい。また、市グループホーム連絡会に参画し、市行政や地域包括支援センター、他の事業所と連携を図ることができている。
		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。	○	地域や関連施設も含め、相談支援行っている。		◎	○	
		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）	○	ふれあい文化祭などを通じて、地域の方へ呼びかけをし開放している。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習生等の受け入れに協力はしているが受け入れが少ない。				
		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）	○	地域の文化祭に参加したり、地域保育所とも交流があり、互いに地域活動に協力を行っている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 2 月 22 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200342
事業所名	グループホーム ヒロセドゥーエ
(ユニット名)	チェリー
記入者(管理者)	
氏 名	羽藤 由佳里
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 1 日

【事業所理念】 相手を思いやる「和」の心と利用者様に「誠意」をもって接する。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○職員の異動や退職など家族様へ報告することについては、職員の異動や退職があれば来訪時に異動者を伝え、又、新人職員入社時には、職員の似顔絵・プロフィールなど書いた紙を玄関に貼り出す等して、来訪時に伝えるようにしている。 ○運営推進会議のメンバーが毎回同じメンバーになっているが増やすことは出来ないかということについては、行事に合わせて運営推進会議を開催し、地域の方やご家族様の参加メンバーを増やすように関係者へ伝える。しかし、新型コロナウイルス対策もあり、時期を考えて行う予定であったが、会議は文章開催となり一方定期的な報告となってしまった。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して9年目を迎える事業所は、田園地帯に囲まれ、遠くの山々を眺めることができる自然豊かな環境に立地している。道を挟んだ場所に、法人の介護老人保健施設や他のグループホームがあり、利用者は広い敷地内の散歩や散策をできるようになっている。コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、感染状況を見計らいながら、月2回法人の大型車で、ドライブに出かけたり、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるよう努めている。また、地域活動や行事への参加ができなくなり、地域住民と交流する機会は減っているものの、事業所周辺の散歩の際には、登下校中の児童や農作業をしている方、散歩をしている住民と、あいさつや会話を交わすことができている。さらに、母体病院の訪問診療や訪問看護と、24時間体制の連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。加えて、管理者は利用者の笑顔を大切にしながら、一人ひとりに役割を担ってもらい、生きがいや満足感を得られるような支援に取り組んでいる。
---	---	--

評価結果表

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	アセスメントを行い、本人の思いや意向を確認し希望に沿った暮らしができるよう支援している。	○		○	日々の関わりの中で、職員は利用者や家族の思いに添った支援に努めている。入居時のほか、3か月に1回の介護計画の更新時には、「私の姿と気持ちシート」を活用して、利用者から思いを引き出すとともに、意向の把握に努めている。また、家族にも、「どのように過ごしてほしいか」などを確認している。
		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。	○	本人の表情や行動から思いを汲み取り、本人がどう思っているか必要な支援を検討している。				
		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。	○	本人の思いがケアに繋がるよう、面会時、家族様と話し合いを行っている。				
		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。	○	3ヶ月ごとに、アセスメント気持ちシートを作成し、職員間で、情報を共有している。				
		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。	○	本人の思いを大切に、職員間で話し合い支援に繋がるよう努力している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に本人や家族様から生活歴を聞き、あの頃シートに記入している。			○	入居に際して、職員は利用者や家族から、生活歴などの情報を聞くほか、これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から情報を収集している。また、把握した情報は、「あの頃シート」などのアセスメントシートに、生活歴などを記録するとともに、サービス利用の経過などの情報を整理して、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。	○	アセスメントシートにより状態を共有し、現状把握に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日常生活の中から気づいた事を朝・夕の申し送りで報告している。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の関わりの中で変化に気づき情報を共有し、心身共に安心できるよう原因把握に努めている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	ケース記録、ケア実施記録に、生活の流れや日々の変化を記入し把握し、申し送り等で情報を共有している。				
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。	○	本人の思いを確認する為、アセスメントシートを活用し何を求めているのかを検討している。			○	担当職員が確認した情報をもとに、利用者や家族、関係者が参加したカンファレンスの中で話し合い、利用者の視点で、より良いサービスなどを検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人の希望を大切に、ケアの在り方について家族様や職員間で話し合い、また電話等で相談し検討している。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	本人、家族様、必要な関係者と話し合い穏やかに暮らせるようチームケアに努めている。また、必要に応じて定期的に電話連絡し確認をとっている。				

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
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。	○	思いや意向を確認し、本人が望む暮らしが反映できるよう努めている。				「経過・気づきシート」の情報と、担当職員がモニタリングを実施した結果をもとに、介護計画の原案を作成している。また、課題解決に向けて、カンファレンス等を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が原案を修正して、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	状態に変化があった事や、日々のケアについて本人・家族様に意向を伺い、より良い暮らしができるよう職員間で話し合い反映している。	○		○	
		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。	○	本人や家族様に意向や以前の生活等を伺い今まで通りの慣れ親しんだ暮らしができるようにしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	面会時や電話にて家族様と情報を共有し、協力できている。				
5	介護計画に基づいた 日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケース記録に個別の介護計画を記録し、日々内容を把握・理解し共有している。			◎	介護記録のファイルには、職員が分かりやすく一人ひとりの介護計画が確認できるよう工夫されている。また、日々の介護記録には、計画に沿ったサービスの実施状況が記載され、職員間で情報を共有することができる。さらに、利用者一人ひとりの暮らしの様子や会話なども、具体的に記録に残すことができる。加えて、職員の気づきや工夫などは、「気づきシート」に記載され、必要に応じて、職員間で話し合いをしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケア実施記録に実施状態を記入し、できない時は実施できるよう声掛け行い、日々の支援につなげている。			◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子（言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等）や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	個別ケア実施記録に支援内容や日々の暮らしの様子がわかるよう具体的に文章に残している。			◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別の気づきシートに記入し、職員間で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。	◎	3ヶ月毎と状況変化時、その時々にあったケアが行えるよう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。担当職員を中心に、毎月モニタリングを実施し、利用者の状況を確認している。また、心身の状態や暮らしの状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した介護計画に見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングを行い現状確認している。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時や大きな変化が見られた場合は、病院から意見をもらいながら介護計画を見直している。			○	
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。	○	状態変化等あれば医療とも連携し話し合いを行っている。			○	月1回、課題を挙げて職員会議を開催し、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、申し送りノートを確認してもらうほか、口頭でも伝達をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	日々の様子や情報等、気づいた事があれば話し合うようにしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	参加できる職員で行っているが、申し送り等で皆が把握できるようにしている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	皆が内容を把握できるよう議事録や申し送りノートに書き残している。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	確実に申し送りが行えるよう伝達ノートに記入し、出勤時必ず目を通すと共に出勤時口頭で申し送りを行っている。			◎	日々、朝・夕の申し送りを実施し、口頭で伝達をしている。また、利用者の情報は、ユニット毎の申し送りノートに記載するほか、法人の連絡事項は、伝達ノートに記載され、職員は確認後に押印を行い、確実な申し送りに繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。（利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等）	◎	重要な情報等、申し送りを行い、伝達ノートに記入・押印皆が把握できるようにしている。	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	声掛け、日常の会話などから希望に沿えるよう努力している。				起床時等に、職員は利用者自身になるべく服装を選んでもらうような声かけをしている。また、起床時間の確認や入浴支援の有無など、職員は利用者一人ひとりの意向に沿うような支援に努めている。さらに、体操やレクリエーションなども、利用者に自由に選択してもらい、生きがいが満足感が得られるような、楽しみのある暮らしが送れるよう支援している。
		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)	○	自己決定できない方には一緒に選んでもらうなどして、自己決定でき満足した暮らしが送れるよう関わり方を工夫している。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	思いや希望を伝えるよう話を傾聴し、納得した暮らしができるよう努力している。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	生活リズムは決まっているが、本人のペースで過ごせるよう一人ひとりに合わせ支援を行っている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	家庭的で明るい雰囲気づくりを心がけ、利用者様が活き活き生活できるよう支援している。			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	関わりの中で表情や行動等から思いを読み取り意向に沿えるよう支援している。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	○	人生の先輩であり、一人一人の関わりを大切にしている。プライバシーが損なわれないよう声かけやケアに常に注意して行動している。	○	◎	○	職員は勉強会で、「人権」や「尊厳」などを学ぶことができています。また、職員は利用者を人生の先輩としての敬意を払い、意識した対応を心がけている。さらに、誇りやプライバシーを大切にしたいさりげない声かけや支援にも努めている。加えて、居室への出入りの際には、職員は必ず声かけを行い、利用者の了承を得てから入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者中心での介護に取り組んでいる。各職員も丁寧なケアを心がけている。			○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	○	入浴や排泄は、個々の希望に添って行っている。また、丁寧な言葉遣いでの声かけを心がけている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	掃除や片付け、ケアの為に居室を訪問時にはノックをし声をかけて入室するよう、各職員が心がけている。			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	利用者様の知りえた情報を遵守し、プライバシー保護に努め、常に確認している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けっ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。	○	利用者様個人の出来ることを把握し、可能なものは手助けしてもらったり助言をもらい、感謝の言葉を伝えあっている。				職員は、利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するなどの対応を行い、トラブルが起こらないよう努めている。時には、突然の不穏等で、利用者同士がトラブルになることが見られ、職員は早期に間に入り、対応をしている。また、レクリエーションなどの工夫も行い、職員は利用者が孤立しないような配慮もしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	出来ることで役割を決め、ともに助け合えるよう支援している。				
		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)。	○	相性の合う方合わない方を把握し、利用者様同士が関わり合えるレクリエーション・散歩などの場を作り、孤立しがちな利用者様には一人にならないよう声かけしている。			○	
		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。	○	トラブルの際には、当事者の間に入り、話をよく聞く等解消できるよう努めている。				

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
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	利用者様の入居時に生活歴等を伺い、変化があればその都度情報把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	利用者様やご家族より聞いた情報を職員間で申し送りしケアに役立つよう心がけている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	電話や手紙などで家族様を通じて関係が途切れないよう支援している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	いつでも面会にきていただけるよう声かけしている。面会時にはゆつくりと居室やフロアで談話できる雰囲気作りをしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気のよい日は、利用者様の希望により施設周辺で散歩したり外気浴を行い、気分転換できるようにしている。 月に2回ドライブなどで外出支援に取り組んで、利用者様全員に楽しんでいただいている。	○	○	○	コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、月2回法人の大型車で、ドライブに出かけることができている。また、天気の良い日には、事業所周辺を散歩して、田園風景や季節の花を眺めるなど、利用者が気分転換を図ることができるよう支援している。さらに、重度の利用者も一緒に、ドライブに出かけたり、屋外に出て外気浴をしたりすることができている。加えて、外出が減っている代わりに、事業所内で運動会や夕涼み会などの行事を取り入れることもできている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域の方々と繋がりを支援してる。今後も継続できるよう取り組んでいる。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	庭に出て、外気浴をする等、少しでも本人が気持ちよく過ごせるよう支援している。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	本人・家族・スタッフで計画を立て、実施できるよう支援している。				
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。	○	職員の知識・技術の向上を目指し1人1人に対する病状などについて解決策を話し合い、穏やかに過ごせるよう心がけている。				入浴の際には、職員が必要に応じて、洗身などの支援をしているものの、朝夕の着替えの際などには、時間がかかっても極力手を出さずに、見守りや待つ介護に努めている。また、食器拭きなどのできることはしてもらい、拭き直しが必要な場合もあるものの、利用者に達成感や満足が得られるような支援にも取り組んでいる。さらに、リハビリ体操や散歩、立ち上がり、足踏みなどを取り入れ、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。	○	リハビリ体操や個々にて下肢訓練を取り入れ、身体機能低下防止に取り組んでいる。食前には嚥下体操を行っている。				
		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)	○	日によっては、できていたことが、できにくかったりすることで利用者同士協力しあったり、見守りにて行えるようにしている。	○		○	
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。	○	個々の残存能力を把握しつつ出来そうなことから取り組んでいる。				洗濯物干しやたたみ、食事前後のテーブル拭き、食器洗い、トイレで使う新聞紙を折るなど、事業所では利用者一人ひとりに合わせた役割づくりをしている。また、洗濯物のハンガー掛けやカレンダーめくりなど、利用者の状態に合わせて、少しでも役割や出番を担ってもらえるような支援にも努めている。さらに、訪問調査日には、利用者が洗濯物をたたみ、居室に片付いている様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知症や障害のレベルを把握し、日々の生活の中で1人1人が出来ることから取り組めるよう支援している。	△	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域での交流があれば、なるべく参加できるよう支援している。				

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 おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	好みの服装と一緒に考えたり、化粧の手助けをしたりしている。				整容の乱れや汚れなどが見られた場合には、職員は利用者のブライドを傷つけないように、居室や洗面台でさりげなく声かけやサポートをしている。また、重度な状態であっても、職員がさりげなく手伝い、その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に整えられるように支援している。	○	アドバイスや助言をしつつ、ご家族様と相談し好みの服装に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。	○	一緒に考えたり、アドバイスをする等、個々の気持ちにより添って支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族に聞いて本人の要望を聞いたりしてお洒落を楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできたり、さげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れや整容の乱れ等に気付いた場合、さりげなく居室に誘導し着替えなどの支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけのお店を利用されたり、利用者様や家族の同意を得て、月2回の理美容の便宜を図っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	可能な限り、朝、夕の着替えを本人様らしく行っている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事前の準備やテーブル拭き、献立等を知ることで食事の一連のプロセスの理解につながっている。				法人の管理栄養士が、旬の食材使用やバランスを考えた献立を作成し、法人の老人保健施設の厨房で調理された副菜が届けられ、事業所内で炊飯や汁物を用意するとともに、職員が盛り付け、食事を提供している。利用者には、テーブル拭きや食器洗いなど、できることを手伝ってもらっている。利用者の好みや苦手な物、アレルギーの有無などを、職員は管理栄養士に伝えるほか、相談することもでき、代替えの食材などが届くようになっている。行事食などを考慮し、季節感のあるメニューとなるよう工夫されている。茶碗や湯飲み、箸等は、使い慣れた物を自宅から持って来てもらい、使用をしている。また、訪問調査日には、食事の際に、職員は見守りやサポートをしながら、利用者と同じ食事を一緒に食べている様子を見ることができた。さらに、重度な利用者もフロアで炊飯の匂いや準備している音など、食事の雰囲気を感じることができるよう配慮されている。加えて、栄養バランスや献立には管理栄養士が対応しており、食事量の少ない利用者には、補食などを準備してもらっている。
		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。	○	利用者様の好みに合わせたメニューを考えている。片付けは転倒に気をつけ、しっかりと説明し安全に配慮している。			○	
		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。	○	利用者様にテーブル拭きや、食器すすぎなどを手伝ってもらっている。				
		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。	○	一人一人の好みやアレルギー、苦手なもの等把握し、栄養管理表にまとめて把握している。				
		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がらの味などを取り入れている。	○	法人の管理栄養士の指示のもとバランスのよい季節に合わせた献立を提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いどりと器の工夫等)	○	利用者様の健康状態にあわせた食事形態、ペースを工夫して提供している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	利用者様が使用していた、なじみの箸やお茶碗等を使用している。			◎	
		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。	○	利用者と一緒に食事を行っている。介助が必要な方は隣に座り、必要に応じて援助を行っている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	重度な方でもメニューを伝えたり、調理風景を見てもらい、食欲を促すなど配慮している。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	法人の管理栄養士が献立をたてている。摂取量が少なめの方は、声かけや介助を行っている。				
		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。	○	食事形態を変更したり、水分を摂らない方にはご家族様に協力を得て、好みの飲み物を提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	法人の管理栄養士により1日の食事バランスを考えた献立を立て偏りなく対応している。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	3回分の食事や食材をその都度受けとり、衛生管理には気を付け手指・テーブル等の消毒を徹底している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	口腔ケアの重要性を理解し食後の口腔ケアは、介助の必要な方はサポートし清潔に努めている。				毎食後、利用者は口腔ケアを実施し、職員は声かけやサポートをしている。自立して歯磨きができる利用者にも、必ず職員が付き添い、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。また、義歯は夜間に預かり、洗浄液に浸けている。
		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。	○	義歯の状態変化や口腔内の異常や気づきなど、申し送りや伝達ノートへ記入し、全員が把握・対応できるようにしている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科衛生士からの助言を把握し、実施できている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	一人一人に声掛けし見守り行い、介助が必要な方には支援している。				
		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等)	◎	口腔ケア後、確認を行い汚れ等目立つ場合は往診により定期的な口腔清掃を行っている。義歯は毎晩消毒し、歯ブラシ等も定期的に消毒している。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内のトラブルは、ご家族様の協力を得て指定の歯科医やかかりつけの歯科受診を勧めている。				
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。	○	こまめな声掛けにてトイレ誘導を行い排泄の失敗を減らすよう努めている。				事業所では、トイレで利用者が排泄できることを基本として取り組んでおり、夜間にも、職員が声かけて、トイレ誘導などの対応をしている。また、日中には布パンツで過ごし、夜間のみ紙パンツを使用している利用者もいる。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で個別に適切な用品を検討を行い、家族の了承の上で使用をしている。
		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。	○	便秘による影響について把握し、解消の為の話し合いを行い対応している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄記録から個々のパターンを把握しトイレ誘導や、パッド交換を行っている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	個々の状態やレベルに合わせ声掛け行い、トイレでの排泄を促し、パッド等時間によって使用するものを変えて介助している。	◎		◎	
		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。	○	便秘しやすい利用者様には、水分を足したり運動量を増やしたりするなど無理なく排泄できるよう取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々に合わせて早めに声掛けを行う等、自然な排泄ができるよう支援している。				
		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。	○	尿量や失禁しやすい時間帯を把握し、職員同士で話し合い家族様へ説明し、どのパッドを使用するか一緒に話し合っている。				
		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。	◎	利用者様一人一人に合わせて、下着や紙パンツ、パッドを組み合わせて使い分けしている。				
		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)	△	適度な運動や十分な水分を摂取されていても便秘をしてしまう方には、医師へ相談し内服薬を服用している。				
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)。	○	2日に1回、入浴日を決め、本人様の体調や希望によって日時を変更するなど支援している。	◎		○	事業所では、職員の勤務体制の都合で、午前中の時間帯の入浴支援となっているものの、体調の変化や入浴拒否がある場合などには、その都度臨機応変に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間などは、利用者の希望に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、2日に1回、利用者が入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	利用者様のペースに合わせて支援している。				
		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。	○	更衣・洗身などご本人が出来る所はしてもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	本人様の気持ちを聞き、時間帯を替えたり入浴日を替えたり工夫している。				
		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。	○	毎朝のバイタルチェックや本人様の状態を確認し入浴を実施している。				

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。	○	毎月の睡眠状態を記録し、申し送ることで職員全員が把握できるようにしている。				事業所では、できるだけ服薬に頼らず、体操や戸外で散歩をするなどの日中の活動量を増やし、夜間に利用者が自然な眠りが得られるよう支援している。中には、入居前から眠剤などを内服していた利用者が、生活リズムを整えることで、服薬を止めることのできた事例がある。現在は、ほとんどの利用者が良眠することができている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中、活動的に過ごせるよう体操や散歩をし、活動の参加を促し生活リズムを整えるよう取り組んでいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	夜間眠りやすいよう日中の活動量を増やすなど工夫をしているが、それでも不眠の方には、医師へ相談行い安眠できるよう努めている。			○	
		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。	◎	利用者様の状態や希望がある場合、いつでも休息がとれるよう支援している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	家族様からの電話の取次ぎや、家族への連絡を希望な方への発信の支援や友人や家族への手紙の介助等行っている。				
		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。	○	手紙等が届いたらお礼の返事ができるよう、家族様にも協力お願いし支援を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	連絡を希望されている利用者様には、電話できるよう支援している。				
		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。	○	職員がその都度対応し、電話などでやりとりが行えるよう支援している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人の訴えで電話をかけることの協力・理解は得ている。遠方の家族様には、手紙や電話での連絡を依頼している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	利用者様に応じて対応している。お金の管理は買物など一時的に事務所で行っている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	希望や能力に応じて、2週間に1回パンを購入する機会を作り対応している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	月2回の移動パン屋さんに来た時は、ゆっくり好みの物が購入できるよう、理解や協力を得ている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	小遣いは事務所で一時的に預かっている。必要な時は事務所で対応している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族様面会時に小遣いの使い方について報告している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	○	日常の小遣いは管理していないが、希望により買い物に行く時、家族様より預かり収支報告している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	隣接する介護老人保健施設との交流・協力により柔軟な支援を行っている。	○		○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられ、外出などの要望には応えられないこともあるものの、可能な範囲で利用者や家族の要望には柔軟に対応をしている。また、様々な事情を考慮して、事業所では利用者の短期的な受け入れなどの対応をしている。さらに、他の施設への転居や、かかりつけ医の変更など、利用者や家族の意向に沿った支援にも努めている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関先にベンチを設置しており、気軽にくつろげるようにしている。	◎	◎	◎	田園風景が広がる地域に立地している事業所は、周囲から見渡せる開放的な建物となっている。また、玄関先にはベンチが設置されており、散歩途中にひと休みしている地域住民もいる。さらに、事業所は道路に面しており、玄関先も開放的で出入りしやすい雰囲気を感じられる。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	○	室内には、利用者様の手工芸作品など掲示したり飾り付けたり暖かい雰囲気になる。窓の外は、田園風景や山々など眺めがよく光がよく差し込み心地良い空間となっている。	○	◎	○	共用空間は、掃除や消毒、換気が行き届き、清潔感がある。庭に面した大きな窓から入る採光や高い天井で、広々とした事業所内は明るい。また、建物周辺には遮るものがないため、大きな窓からは田園風景や遠くの山々、近くを通る予讃線の列車を眺めることができ、開放感がある。さらに、廊下はすっきりと片付けられているほか、フロアに面した広いオープンキッチンも明るく、利用者と一緒に作業できるようになっている。加えて、壁面には利用者の作品や季節の飾り付けが行われ、居心地の良い空間を演出している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日の清掃を徹底し、こまめに換気したり、日差しが強ければカーテンを開めるなど配慮している。			○	
		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。	○	月ごとに季節に応じた壁面や、ひな人形・クリスマスなど工夫している。			○	
		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。	○	気の合う方と席を一緒にしたり、居間で過ごされる場合は、巡視や声かけなど見守っている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレや浴室の内部が共有空間からは見えず、使用時には扉は必ず閉めている。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人の希望に添って、自宅の家具や寝具、家族写真や作品など、居心地よく過ごせるよう工夫をしている。	○		○	居室にはエアコンや電動ベッド、たんす、クローゼットなどが備え付けられ、すっきりと片付けられている。中には、馴染みの家具やテレビを持参したり、家族写真を飾ったりするなど、居心地良く過ごせるよう工夫している利用者もいる。また、趣味活動を続け、作品を飾っている居室も見ることができた。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	浴室やトイレなど貼紙をして場所がわかるように工夫している。また安全に移動できるよう整理整頓できている。			○	建物は、玄関からバリアフリー構造で、動線に沿って手すりも設置されている。また、浴室やトイレは分かりやすく表示され、利用者が自立した生活が送れるよう支援している。さらに、入居後すぐに、居室の分かりにくい利用者には、慣れるまで入り口に、人形や花で目印を付けるなどの対応をすることもある。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	間違えやすいものは、整理収納し、必要な物には名前を表示する等の工夫できている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、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・ポット・お茶セットなど手に取りやすいよう、必要に応じカウンターにセッティングしている。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	居室の鍵は、かける事なく暮らしている。ユニットの鍵は、家族様の同意を得て、不穏時や離脱の恐れのある場合のみかけている。	◎	◎	◎	職員は、出入り口に鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニットの出入り口は施錠をしていない。また、職員は利用者の見守りを行うほか、出入り口には鈴を付けて、利用者の出入りを分かりやすくしている。さらに、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に外に出て散歩をするなど、利用者の自由な暮らしを支援している。
		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。	○	安全管理の重要性の理解を求めると共に、鍵は離脱の恐れがある場合など、最低限だけしている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	○	外に出たそうにされる利用者様には、一緒に外出するなど、穏やかに過ごせるよう配慮している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	カルテや薬など確認し、情報を共有し把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	変化や異常が見られたら、個別に記録に残すとともに伝達ノートに記載し送り、職員間で共有している。				
		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。	○	病院やクリニックと密に連絡を取り連携できている。変化や異常時にはその都度報告し、適切な指示を受けることが出来ている。				
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。	○	入居前のかかりつけ医へ継続して受診できるよう連携、連絡をとり現状の報告も行い安心して受診できるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	○	意向を伺いながら、協力医療機関を安心して利用していただけるよう説明し、必要に応じて訪問診療や訪問看護等の利用ができるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院については、基本的に家族同行での受診とし、その都度、直接医師の説明が受けられるようにしている。その後の方針についても医師と話し合いを行っている。				
32	入退院時の医療機関との 連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	病院へは、ADL・日頃の様子など詳しく記載したサマリーを渡し、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入居中の様子など連絡をとり合い情報交換し、今後の方針を決められるよう支援している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	日頃より、変化や異常があれば病院へ報告し協力体制を築けるよう努めている。				
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。	○	訪問看護と連携を図り、各病院へも連絡、相談を行うなど関係を築けている。				
		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。	◎	関連病院と24時間連携し、状態に合わせた指示を受ける事が出来る体制がある。				
		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。	○	いつでも関連病院から、状態に合わせた指示を受ける体制があり、毎朝のバイタルチェック等で変化に応じ対応早期発見につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	内服の内容、薬の説明書に目を通し把握している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	個別の内服薬表を作成し、服薬時には確認し誤薬・飲み忘れを防ぐよう取り組んでいる。				
		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。	○	こまめに観察を行い、副作用が出ていないか確認し、かかりつけ医への相談も行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の内容を把握し、利用者様に変化がある場合には、家族様や医師へ情報提供している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	体調変化に合わせ、その都度本人様・家族様と話し合い、方針を共有している。				事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明している。また、母体病院の訪問診療や訪問看護で、24時間体制の連携が取れており、利用者や家族、職員は安心感がある。さらに、事業所では、家族に毎年意向を再確認するほか、状態が悪化した場合には関係者で話し合い、方針を共有している。加えて、事業所として、看取り介護の経験はあるものの、病院や老人保健施設に転院する利用者も多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族様・職員・医師と連携をとり、安心していただけるよう話し合い方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	主治医の意見を参考にし、職員間で話し合い、現状の把握に努めている。				
		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。	○	重度化した時、できる事できない事を十分に説明し、ご本人・家族様に理解を得ている。				
		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。	○	終末期の利用者様の為に訪問看護や病院と連携しチームで支援する体制を整えている。				
		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)	○	面会時に利用者様の状態を伝え、今後考えられる状況についてや心理的な状態についても話し合い、サポートできるよう努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症の流行前には予防や対応方法等の勉強会に参加し、すぐ対応できるよう取り組んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症のマニュアルを作成し、内容に沿った対応ができるよう勉強会や訓練を実施している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染症についての研修・勉強会へ参加し新しい情報を法人内で共有、対応等に取り入れている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	インターネットやメディア情報を確認し、早めの対策に努めている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員の手洗い、うがいを徹底し、面会者へのマスク着用や手指消毒の声かけを行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	面会時に近況を伝え、家族様と共に利用者様を支えられるよう努めている。				コロナ禍以前は、毎月家族会を実施し、花見の時に屋外での食事や、文化祭に協力してもらうなど、交流の場を設けることができていたが、コロナ禍において、現在は開催を中止している。月1回、家族に薬を持参してもらったり、介護計画の更新時にはカンファレンスの参加してもらったりするなど、来訪時には事業所便りを見てもらいながら、利用者の様子を伝えることができています。また、来訪できない家族には、定期的に職員が電話連絡をしている。コロナ禍の感染拡大で、リモート機能を活用した面会対応も中止することがあり、利用者の生活の様子を詳しく伝える工夫を、職員間で検討することを期待したい。さらに、事業所の運営上の事柄や職員の異動などは、家族の来訪時に報告しているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を活用して報告をしたり、運営推進会議の会議録を全ての家族に送付したりするなど、職員間で周知方法を検討することを期待したい。加えて、介護計画の更新時や定期的な電話連絡時には、職員から積極的に声をかけて、家族の意向や気になることなどを聞き取り、対応をしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	フロアや居室などどこでもゆっくり過ごせるよう配慮している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	家族様も参加できる行事を企画している。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	伝達事項はノートにまとめ、来訪する機会が少ない家族様へは、電話連絡、面会の際には日常の様子を伝えている。	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	面会時等に家族様が気にされている事をノートや申し送りで共有し、解決に努め報告している。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人・家族様との会話から関係性等、理解に努め共に対応し、より良い関係が築けるよう努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議にて報告し、来訪時にも報告するようにしている。	×		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	月に1回家族会を実施し、家族様同士が交流できる場を提供している。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時に説明しているが、ADL低下等でリスクが高まった時には、対応等やケアについて話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時には職員から積極的に声をかけ、家族様が気軽に話せる環境作りをしている。また玄関先に意見箱を設けている。			○	
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。	○	具体的な説明を行い、理解・納得を得ている。変更時には、その都度説明を行い了承を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居については、納得のいく退居先に移れるよう、意向を伺い、十分な話し合いの上で退居されている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金表を提示するとともに、改定時にも十分説明を行い同意を得ている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	運営推進会議を通じて地区の総代さんや民生委員さんに説明をし、理解を図っている。		◎		現在のコロナ禍において、地域活動や行事への参加ができなくなり、地域住民と交流する機会は減っているものの、事業所周辺の散歩の際には、登下校中の児童や農作業をしている方、散歩をしている住民と、あいさつや会話を交わることができている。また、事業所の玄関先にはベンチが設置されており、散歩中に休んでいる人もいる。コロナ禍の終息後には、以前のような地域住民との交流や、行事への参加の再開ができることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	○	散歩などを通じて日頃より地域の方や学生の方と挨拶を交わすことで、日常的に交流を深めている。		○	○	
		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。	○	農作業している方や、教歩やひなたぼっこなどで交流している。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	日頃から挨拶したり、教歩の途中、ベンチに座られ話されている。				
		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。	○	日頃から挨拶されたり、世間話をする等されている。				
		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）	○	ボランティアを活用し、一緒に参加できる体制を整えている。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	ご家族、友人、ボランティアなど、その人らしい暮らしを楽しむことができるよう支援をうけている。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	地域の文化祭に参加したり、協力できる体制は整えている。				
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。	○	事前にお知らせすることで参加を得ている。	×		△	運営推進会議は、利用者や家族、地区総代、婦人会、民生委員、系列施設の施設長、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催となり、事前に地区総代から意見を聞くことはできているものの、家族や会議の参加メンバーへ会議録を送付するなど、一方的な報告となっている。また、家族の来訪時には、会議内容を報告しているものの、来訪できる機会が減っていることもあり、コロナ禍においても、事業所の日々の取り組みやサービス向上に活かせるよう、工夫された会議開催となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	その都度、報告することで理解を得ている。			○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	参加者の意見や指摘事項をしっかりと受けとめ、サービス向上につながるよう心かけている。		◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	早め早めに連絡を行い、参加しやすいよう配慮を行っている。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関先にファイルにし提示している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	「相手を思いやる和の心で誠意を持って接する」を理念の下、朝礼時、唱和する事で、職員の意識付けをしている。				
		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。	○	契約書、重要事項に記載し、また、フロアー・玄関にも提示することで機会あるごとに伝えている。	x	◎		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内研修は毎月あり、法人外研修を受けられるよう支援している。				医師である代表者は、定期的に訪問診療で事業所に来訪し、事業所内の様子を把握している。年1回、希望する職員にはストレスチェックを実施し、必要に応じた対応をしている。また、道を挟んだ場所に、法人の老人保健施設があり、合同で研修を実施するなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、事業所の人手不足は否めないものの、職員の要望を聞き取りながら、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	研修や勉強会に参加し、個別にて、スキルアップ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。	○	向上心が持てるような職場環境が整っている。				
		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)	○	今治市グループホーム交流会に参加し、意見交換や研修を重ねることで、意識の向上につなげている。				
		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。	○	何でも言えるような環境づくりに取り組んでいる。定期的にストレスチェックを行っている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	勉強会に参加することで理解を深め、情報を共有すると共に、日々のケアに不適切なケアがないか話し合っている。				事業所では、研修等で虐待や不適切なケアを学ぶ機会があるほか、3か月に1回話し合う機会を設けて、職員の意識を高めている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で直接声をかけ合うことも見られるが、その場限りに終わらずことなく、主任や管理者に報告を行い、職員全員で検討するなど、再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	合同ミーティングや申し送り時に、日々のケアについて振り返ったり話し合ったりしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	家族と同じように接することを心がけ、日頃から不適切なケアがないよう職員間で声掛け注意しあっている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	疲労やストレス等がケア中に見られれば即交代し、十分に休憩を入れたり他の業務に就くなど、相談に応じケアへの影響が出ないよう防止できている。				
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。	○	職員全員が禁止行為について理解できている。				
		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。	○	話し合う機会を設け、日頃のケアの中に身体拘束に当たるものがないか確認している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	話し合いを持ち、対応策を考え、ご家族様にも理解と協力が得られるよう努めている。				

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
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ている。	○	成年後見制度については、職員間で理解できるよう話し合っている。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	近隣の法人施設の相談員にも相談し、必要に応じて相談の支援を行っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な状況時には、個別にて対応できるように努めている。				
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。	◎	急変や事故発生時等、マニュアルを作成・周知しており、ステーション内に急変時一覧を貼り出し、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。	△	定期的に勉強会開催し、訓練も行っている。新人職員については若干、不十分な所もあるが協力病院等の支援を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハット・事故報告書では、その都度報告している。対策については、職員間で話し合い検討し再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	朝礼時やカンファレンスにて状態報告をし、リスク等検討し、事故防止に努めている。				
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、職員も理解できている。苦情時には迅速に対応し、議事録にまとめている。				
		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。	○	速やかな対応を心かけ、相談担当者が手順により対応している。				
		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。	○	相談担当者が問題点を把握し、理解が得られるよう話し合い良好な関係作りに努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	普段より利用者の方が意見や要望を伝えられやすい環境づくりに努めている。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。家族には、毎月の来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望などの聞き取りをしている。また、日々の業務の中で、管理者は職員と接しており、定期会議や申し送り以外にも、意見を聞く機会も多くあり、出された意見を反映しながら、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	2か月に1回、運営推進会議、毎月第4金曜日に家族会、玄関先に意見箱また面会時には、積極的に伺うよう心掛けています。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	フロアの壁に、市社協・市役所・団体等の電話番号を提示している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	全体会等を開催し、意見や要望を伝える場を設けている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	月1回の合同ミーティングや普段から、職員間のコミュニケーションや意見交換を図り、利用者本位の支援に努めている。			◎	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	職員全員で、自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をすることができている。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画等を報告するとともに、家族の来訪時にも伝えている。コロナ禍において、家族の来訪する機会が減っていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に十分なサービス評価の取組みに理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を活用して報告をしたり、家族に呼びかけて、取組み状況のモニターに協力してもらったりするなど、理解が得られる取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を踏まえ、反省と新たな目標達成計画を作成し、取り組んでいる。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	実現可能な目標達成計画を作成し事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で評価結果と目標達成計画を報告するとともに、来訪時にも家族様へ報告している。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果を運営推進会議で報告し確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	災害マニュアルを作成し、周知している。定期的に勉強会にも参加している。				事業所では、消防署の指導を受けて、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍において、他の事業所や施設、地域住民が参加した合同訓練までは実施することができていない。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の終息後には、家族会を合わせて避難訓練を実施したり、訓練の様子写真を事業所内に掲載したりするなど、家族が安心できるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	年2回、日中、夜間を想定し訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	指定業者による消火設備の点検や食料物品の点検を定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議を通じて話し合い、報告し協力体制確保できている。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	○	話し合いの場に参加し、できる限り協力できるように取り組んでいる。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	運営推進会議を通じて、地域の方への情報発信を行っている。				法人本部や老人保健施設等と連携を図りながら、地域住民の相談などに対応をしている。コロナ禍以前は、運営推進会議を活用して、認知症ケアなどの情報を発信することができていたが、コロナ禍において、中断されている。コロナ禍の終息後には、近隣の公民館や保育園などとの交流や、地域活動が再開できることを期待したい。また、市グループホーム連絡会に参画し、市行政や地域包括支援センター、他の事業所と連携を図ることができている。
		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。	○	関連施設の相談員も併せ、相談支援できている。		◎	○	
		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）	○	ふれあい文化祭などを通じて、地域の人たちとの交流を深めている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習生等の受け入れに協力はしている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	近隣の公民館への作品出展、近隣の保育所との運動会などの行事への参加を通じて交流会があり、地域活動を協働できている。			○	