

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 12 月 21 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870200676
事業所名 (ユニット名)	グループホーム亀天福寿苑 たんぽぽ
記入者(管理者) 氏名	山田 古津枝
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 14 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>「一緒に」「共に」を大切にし、私たちは支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○運営推進会議への参加者が固定化していることから、様々な方に参加をしていただく。 ・内容により日程や参加メンバーを変える。 ・興味を持つ内容を考える。 コロナ禍の為に、運営推進会議が書面での開催になり、実施できていない。 利用者様の日々の様子を写真などで発信を行った。 ○認知症について情報の発信を行い、地域の方から相談が受けれるようになる。 ・認知症に関わる発信を行う。 ・地域の方との交流を増やす。 社協などに定期的に訪問し、広報誌の配布などを実施した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人では、事業所のある隣接市である西条市内を中心に、特別養護老人ホームやグループホームなどを多く展開している。少し高台にある事業所は、瀬戸内海のしまなみ海道の橋や電車の往來の様子が眺められるほか、自然豊かな場所に立地しており、利用者や来訪者は、季節の移りを感じることもできる。事業所には、幅広い年齢層の職員がおり、気軽に相談や話しやすい良好な関係も築かれ、近年離職者はほとんどおらず、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。また、職員は利用者をよく観察しながら、体調や表情などに気を配るとともに、利用者の残存機能を活かしながら、自分でできることをしてもらい、役割や出番を担ってもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。前向きな施設長を兼ねる管理者は、「もっともっと、事業所を良くしたい」と考え、職員との良好な信頼関係を築きながら、サービスの質の向上に努めている。さらに、日々の職員の気づきやアイデアを利用者一人ひとりの介護計画に反映され、日々の記録や申し送りに充実しており、職員間の確実な情報伝達のほか、より良いサービス提供にも繋がっている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	ご本人様、ご家族様にプラン変更時に意向の確認、思いをくみ取れるように努めている。	○	/	○	
		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。	◎	日常生活での様子観察をもとに対応方法をユニット内で話し合っている。	/	/	/	入居前に、計画作成担当者等が自宅等を訪問して、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くとともに、職員と1対1となれる入浴時や居室での着替え時などの自然と話しが盛り上がる機会を活用して、何気ない会話から、思いや意向などの情報の把握に努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートなどに記載して、職員間で共有をしている。
		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。	◎	電話連絡の際に利用者様の様子をお伝えし伺っている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様についての気づきを申し送り帳やユニット会議録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	一職員の判断だけでなくユニットなどで話し合いを行っている。	/	/	/	
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。	◎	本人様との日々のコミュニケーションの中で聞き取ることができるようにな質問などを行っている。	/	/	◎	入居前に、計画作成担当者等が自宅等を訪問し、アセスメントシートを活用して、利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、趣味などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービスの利用経過などの情報を聞くほか、病院や施設の関係者から、サマリーなどの提供を受けることもあり、少しでも多くの情報が収集できるよう努めている。また、把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残すとともに、新たな情報は赤ペンで追記をするなど、定期的に情報を更新することもできている。
		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。	◎	毎月アセスメントを実施しご本人様に出来そうなことはしていただいている。得意な事等。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	見極め情報共有を行っている。個々の生活を大切に、対応できる様、個別生活援助に沿った支援を実施。	/	/	/	
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。	◎	ユニット会で意見交換を行い、その人にとっての支援を考えて話し合っている。	/	/	◎	月2回実施するユニット会議や担当者会議において、計画作成担当者や利用者毎の担当職員を中心に、職員間で意見を出し合いながら話し合いをしている。また、アセスメント情報やケア行動計画・チェック表などの情報をもとに、本人の視点で検討を行い、利用者一人ひとりの希望や意向が叶えられるような計画づくりに努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	ユニット会で支援について検討している。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ご本人様の意向を伺い介護計画に反映している。	/	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見を聞くほか、医師や看護師などの関係者から、指示やアドバイスを受けている。事前に把握した情報やアセスメント情報などをもとに、担当者会議を活用して、職員間で意見やアイデアなどを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、家族から出された「血圧の安定や歩行の継続、筋力維持」などの意見や要望を計画に反映するとともに、担当職員を中心に、日々の生活の観察や見守りの中で気づきやアイデアを取り入れながら、より良い介護計画が作成できるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	アセスメント個別生活援助計画を毎月見直していることでケアプランを作成する。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	◎	ご本人様のペースで生活できる様にしている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族様への協力は実施できているが、地域の方の支援は盛り込めていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護支援経過記録書の確認・記入し、毎月評価している。	/	/	/	○ 介護計画の内容は、担当者会議の中で共有するとともに、事務室等に個別のファイルを置き、職員はいつでも確認できるようになっている。また、ケア行動計画・チェック表には、1か月分の計画に沿ったサービスの実施の有無などを記録に残すことができている。さらに、個別の経過記録等には、利用者の発した言葉のほか、表情やしぐさ、気づきなどを記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護支援経過記録書の確認・記入し、毎月評価している。	/	/	/	
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。	◎	期間を確認し出ている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回を基本として、見直しをしている。入居後すぐの計画は、暫定計画となっているため、1か月後に見直しをしている。また、ADLや認知機能、コミュニケーション能力、本人と家族の意向などのアセスメントに関する項目のほか、ケア行動計画・チェック表を活用して、担当職員を中心に、月1回利用者の現状を確認するとともに、評価を残すこともできている。さらに、利用者の状態の変化が見られた場合には、関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	アセスメント記録、個別生活援助記録を活用している。	/	/	/	
		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。	◎	体調や心身の状況に変化があった際に見直しをしている。	/	/	/	
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。	◎	日々の申し送り、ユニット会、職員会議又事故発生時などミーティングを行っている。	/	/	/	◎ 月2回ユニット会議を実施し、利用者の現状確認などのほか、職員間で話し合いをしている。急を要する案件のある場合には、その場にいる職員で話し合い、迅速に対応するとともに、家族へ丁寧な説明が行われている。また、事前にユニット会議等の日程を設定して職員に伝えるなど、多くの職員が会議に参加できるよう努めている。さらに、急ぎ会議を欠席する場合には、事前に職員に意見を出してもらうなどの工夫をしている。加えて、会議に参加できない職員には、議事録や口頭で、会議の内容を伝達している。
		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。	◎	それぞれの意見を聞き、話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	当日出勤者にて会議を行っている。議事録を残し、参加できていない職員にも内容の共有を行っている。	/	/	/	
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)	○	生活記録の申し送りに記入している。	/	/	/	◎ 日々、朝9時と夕方の17時に、口頭で申し送りを実施している。申し送り帳には、受診のお知らせやコロナ対応、職員への伝達が必要な重要事項のほか、その対応などが記載され、出勤時に職員はケース記録を合わせて、確認をしている。また、日々の生活記録には、利用者一人ひとりの分かりやすい申し送り事項等が記載され、確実な申し送りに繋げている。
(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。	◎	利用者様の状態を確認し、要望を伺って努力をしている。	/	/	/	○ おやつや飲み物、レクリエーションなどの様々な場面において、職員は利用者へ声をかけて、選択肢を示すなどの工夫を行い、自己決定できるよう支援している。中には、得意の手芸を活かして、活き活きと雑巾を縫いやボタン付けをしている利用者もいる。また、職員は利用者の好きな家族の話をしたり、元将棋の先生をしていた利用者には、先生と呼称で呼び、他の利用者や職員と将棋の対局をしたりするなど、利用者の活き活きとした表情が見られるような支援に努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	利用者様の意向を聞き二者択一で答えてもらうような声掛けを行っている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	利用者様についての気付きを申し送り帳やユニット会議録に残している。のベースに合わせて、無理のないよう支援を行っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様に合わせた声掛けや、レクの実施、雰囲気作りを心掛けている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	利用者様の表情や行動に注意し、意向にそった支援を行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	声掛けに気を付けているが、聞こえづらい利用者様には大きな声でトイレの誘導を行っている。	/	◎	/	○ 年1回、プライバシーや尊厳などを勉強会で学び、職員は意識した対応をしている。また、職員間で尊厳などの話し合いをするとともに、職員自身がされる支援に置き換えて、自分がされて嫌な支援は行われないように心がけている。時には、耳の遠い利用者に大きな声を出したり、抑制するようなスピーチロックも見られ、職員間で注意し合うとともに、ユニット会議等を活用して、注意喚起などの話し合いが行われている。さらに、居室への入居時に、職員はノックを行い、利用者が気づいたら、「失礼します、今大丈夫ですか」などの声をかけてから入室するとともに、退出時には、「おじゃまりました」などの声をかけてから退室をしている。加えて、居室の不在時にも、事前に職員は利用者へ入室する理由を伝え、了承を得た上で、入室することもできている。
		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。	◎	ドアやカーテンを開け、プライバシーに配慮しながら介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室の際には断りを入れる等、配慮を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	勉強会を実施し理解できている。	/	/	/	

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。	◎	ご利用者様に助けてもらったり、教えてもらった時は、感謝の言葉を伝える。	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握して、配席などの考慮をしている。中には、耳の遠い利用者もあり、他の利用者が大きな声を出して怒り出すなどのトラブルも見られ、早期に職員が間に入るなどの対応をしている。また、落ち込んでいる利用者にも、他の利用者が寄り添い、肩を摩りながら励ますなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も見られる。
		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。	◎	利用者様同士が助け合い、会話されている様子を見て、大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係性を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	席の配置を考え、トラブルの際には職員が介入をしている。	/	/	◎	
		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。	◎	利用者様の特性を理解し、トラブルが起きないように対応を行っている。	/	/	/	
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。	◎	利用者様や家族様から聞いた範囲で把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍により、面会・外出が行えていない。利用者様と家族様の関係が途切れないよう支援している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	行事でドライブを実施。苑庭での外気浴で気分転換を図っている。	○	△	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、利用者の外出できる機会は減少している。外出行事を活用して、ドライブに出かけて、車窓から景色を楽しんだり、屋外の庭に出て、外気浴をしたり、敷地内を散歩するなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、居室からベランダに出て、建物の一周できる構造となっており、利用者は景色を眺めながら、歩行訓練や外気浴をすることもできる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナの為出来ない。	/	/	/	
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。	◎	勉強会を実施し認知症や行動・心理症状について理解できている。	/	/	/	勉強会で認知症状などを学び、職員の理解促進に努めている。また、職員は利用者の残存機能を大切にしたい支援に努めており、利用者ができることやできそうなことは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。また、曲に合わせた体操や歩行訓練、階段昇降のほか、清掃や洗濯物たたみなどの生活リハビリなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日常生活を営む中で家事手伝いや、体操、歩行訓練にて、自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	◎	ご自身で出来ることは行っていただくことを意識し、提供、支援を行っている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	好まれるレクリエーション・習慣を実施し、楽しみごとや役割を提供、把握をしている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、食器拭きなど、職員は利用者へ、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった場合に、職員は利用者へ「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。中には、自分の居室を掃除のほか、窓ふきや花壇の水やりを進んでする利用者もいる。また、芋餅やおはぎなどのおやつ作りのほか、うどん作りや壁飾りなどの作品づくり、編み物を楽しみにしている利用者もあり、やりがいや得意なことを見つけながら、楽しみのある生活などに繋げている。
		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。	○	ホーム内では利用者様に合わせたレクリエーションや、日常生活での家事手伝いで役割、出番を作る取り組みを行っている。	○	△	○	

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
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、自己表現の一つと捉え、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。	◎	服装について意思決定が出来る方は、本人に選んでいただき、難しい方は本人の好むような服をいくつか選び意思を尊重している。				自分で着る服を選んで着替え、くしなどを使用して、整容を整えている利用者もいる。入浴中に、T字カミソリを使用して、器用に髭剃りをする利用者もあり、職員は見守りや剃り残しなどのフォローをしている。また、服装や整容などの乱れや汚れが見られた場合には、さりげなく職員がサポートしたり、居室で着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、介護靴が必要な場合には、家族と相談の上で業者に来てもらい、利用者が履きやすい靴を購入するなどの支援をすることもある。加えて、重度な利用者には、家族に好みの服を用意してもらったり、利用者の表情やしぐさを見て、思いを推し量ったりするなど、その人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	意思決定ができる方には意向に応じた服装・持ち物を尊重しているが、全員に対しては出来ない。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	いくつか物を見せたり、わかりやすい質問を行い、本人が選択しやすいように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	◎	季節や行事、その時々で出来る範囲、ふさわしい服装になるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	◎	声掛けや会話をしながら、整容の乱れを直したり、服が汚れた際は着替えを行っている。	○	◎	○	
		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、家族の意向で決定している。				
		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。	◎	本人の好みを推し量り、服装や整容等、身だしなみの保持をしている。			○	
		h	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。	◎	食生活の大切さや、おいしく食べられるように支援している。				
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。	◎	食生活の大切さや、おいしく食べられるように支援している。				利用者の好みのメニューを取り入れながら、法人の管理栄養士が献立を作成し、業者から食材が配達され、利用者にテーブル拭きや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。畑で収穫したさつま芋を使用して、芋餅を作ったり、利用者と一緒にうどん作りや餅つきをしたりするなど、食事が楽しみになるような工夫も行われている。茶碗や湯飲みなどは、事業所で用意した者を使用するほか、利用者一人ひとりに合わせた使いやすい物を使用している。食事の際には、職員は利用者の見守りやサポートを優先し、コロナ禍の感染対策において、少し離れた場所で、別々に食事を摂っている。ほとんどの利用者は、日中に共用空間で過ごしており、食事前には口腔体操をして、食事のメニューを利用者に伝えるとともに、調理の音や匂いを感じながら、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりを行い、楽しみな食事を一層引き立てられるように支援に取り組んでいる。また、月1回給食会議を実施して、利用者の嗜好や要望、調理方法などを話し合うとともに、必要に応じて、管理栄養士からアドバイスを受けることもできている。
		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。	△	手作りおやつ等の際にできるところへの参加支援を行っている。			△	
		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。	△	おはぎづくりやもちつきの際に、力量を発揮して頂いたり、達成感を得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。	◎	1人1人の好みや、アレルギーの「有無」について把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	◎	利用者様に意見を聞き、給食会議で伝えている。アレルギーは他の食材にて対応を行っている。利用者様が、植えた季節の野菜を食事やおやつで提供している。			◎	
		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て調理方法としつつ、おいしいよ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、いろどりや器の工夫等)	◎	体調に合わせた調理方法で提供している。食感や見た目も大切に工夫している。食事前には口腔体操を行い、嚥下等にも注意している。				
		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。	◎	利用者様に合わせた食器やコップ、本人様の好みのコップ等を使用している。			◎	
		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。	○	食事の様子観察、美馬厭離、必要に応じて介助を行っている。			○	
		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。	◎	献立を伝え、メニューの食材や産地の話を行い、食事が楽しみになるような、雰囲気作りを行っている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	1人1人の状態や必要な食事、水分摂取量の確保ができるよう声掛けを行っている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事形態の工夫、定時以外の水分提供等、低栄養や脱水にならないよう工夫をつけている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	栄養状態について栄養士のアドバイスを受けている。献立については毎月、給食会議で意見交換を行っている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理用具、布巾、冷蔵庫の消毒や掃除を行っている。食中毒についての勉強会を行い、衛生管理を行っている。				

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
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。	◎	口腔ケアの必要性を理解し、毎食後口腔ケアの実施ができています。	/	/	/	職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後とおやつの際に、職員は利用者に声をかけて、口腔ケアを実施するとともに、全ての利用者の口腔内の状況の確認を行い、記録に残すことができています。また、出血などの異常や義歯の不具合が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔ケア時には口腔内の確認を行い、歯科検診後の結果については情報共有を行っている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	研修に参加した職員より研修内容の報告を受け支援に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケア時には付き添いを行い実施している。	/	/	/	
		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)	◎	口腔ケア時には残渣物の確認を行い、必要な方は歯科受診をして頂き対応を行っている。	/	/	◎	
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。	◎	排泄表にて排泄間隔を確認し声かけを行うことで失禁を予防したり、できる限りトイレでの排泄を支援している。	/	/	/	事業所では、できる限り利用者がトイレで排泄できるよう支援している。定期的に、職員は排泄支援などの介護技術を学んでおり、メーカーの担当者から、適切なパッドのあて方などを学ぶこともある。また、職員は一人ひとりの排泄パターンを把握して、利用者への細やかな声かけやトイレ誘導を行うことにより、おむつから紙パンツへ変更できたほか、パッドの使用を止めることができた利用者もいる。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、職員間で適切な用品の使用を話し合うとともに、家族等に確認の上で、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。	◎	利用者様一人一人にあった緩下剤の服用調整を行っている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	/	排泄チェックにて一人一人の排泄状況の把握を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	適切なおむつやパットの使用ができるように都度検討し、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。	◎	職員間で情報を収集し、改善できるように試行している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表を活用し、声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄パターンから最適と思われるパットなどの選択を行っている。家族様への状況報告・相談はできています。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	日中と夜間、時間帯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)	◎	身体を動かすレクリエーションの提供や多めの水分摂取支援を行っている。	/	/	/	
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)	○	あらかじめ曜日は職員が決めているが、希望があれば調整を行っている。利用者様ごとに温度や長さなどの対応は行えている。	◎	/	◎	週2回を基本として、利用者は入浴することができる。また、利用者が入浴の回数増を希望する場合には、可能な範囲で対応している。また、職員は利用者の健康状態に考慮するとともに、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、一人ひとりに合わせて、柔軟な対応をするなど、寛ぎや癒しにも繋がるような入浴支援が行われている。中には、入浴を拒む利用者もおり、時間や日にちを変えて、声かけをするなどの工夫している。
		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。	◎	入浴後には皆様に「気持ちよかったですよ。」との声を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	利用者様の身体機能に合わせて、機械浴の実施をおこなっている。利用者様に合わせて自身のできること洗身などはして頂いている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	時間をおいての声掛けや入浴の順番の変更や、日にちの変更など柔軟に対応している。	/	/	/	
		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。	◎	バイタル測定や全身状態の観察をし、実施。浴後の体調観察も行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	夜勤者から日勤者への申し送りを実施し、情報共有できている。				事業所には、眠剤等を服薬している利用者があるものの、日中のレクリエーションや体操などの活動量を増やしたり、日光浴をしたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が、夜間に落ち着いて、良眠することができている。また、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談を行い、服薬に繋がる場合もある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	様子観察や日中の生活の活性化に努めるなど工夫をしている。				
		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。	◎	便秘などの体調や日中の様子など予測されることを話し合い、支援を行っている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	利用者様の状態に合わせて対応を行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるよう支援をしている。	◎	ご本人様や家族様の希望に沿って対応を行っている。				
		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。	◎	利用者様にできることで対応を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望の際には職員が電話をし、対応している。				
		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。	○	職員が手伝いをし対応を行っている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	必要時家族様と連絡を行い、実施している。				
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。	△	トラブルになる危険性が高いため、所持しない様をお願いしている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	実施していない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	トラブルの危険が高いため、所持しない様をお願いをしている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	所持しない様をお願いをしている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	お金の所持は行っていない。				
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。	×	取り組めていない。	○		△	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられており、利用者や家族の要望には対応できない場合も増えてきているが、職員は可能な範囲で柔軟な対応を心がけている。何をする場合にも、コロナ禍の感染予防に努め、事業所として、利用者の健康を第一に考えた支援に取り組んでいる。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	定期的に苑掃除を行い、環境整備に努めている。	◎	○	○	玄関は大きなガラス貼りで、入り口は左右に自動ドアが設置されている。玄関からは、中の様子を覗くこともでき、家族等の来訪しやすい雰囲気が感じられる。コロナ禍において、面会制限が設けられ、来訪者にはインターホンで対応するようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないが等。)	○	毎月、居室や壁面の飾りは季節に合ったものへ変更している。	○	◎	◎	共用空間は明るく、掃除や換気が行き届き、快適な空間となっており、利用者や家族から好評を得ている。ソファやテーブル席も置かれ、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。また、各ユニットの壁や柱には、神社の鳥居の飾りや四国八十八か所の手作り地図などが飾られているほか、訪問調査日にはクリスマスの飾り付けが行われていた。さらに、大きな窓からは、近隣を走る電車が見えるほか、自然豊かな季節の移ろいの眺めを見ることが出来る。
		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。	○	毎日換気や掃除を行っている。	○	○	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	ホールを季節を感じて頂けるような装飾に毎月変更している。	○	○	○	
		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。	○	好きな座席の移動が行えるようにしている。	○	○	○	
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。	◎	家族様に協力の下、ご本人様が好んで着られている服を持ってきて頂いたり、好みの置物(写真)等飾られている。	○	○	○	居室には、ベッドやエアコン、換気扇などが備え付けられている。利用者は、以前使用していた机や孫の写真など、家族に協力してもらいながら、持ち込むことができる。ベッドなどの配置や飾り付けなどを行い、思い思いの癒しのある空間づくりが行われている。中には、自身で居室の掃除機かけやモップかけなどの清掃を行う几帳面な利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	利用者様の状態に合わせて表示を行ったりして、自立支援に向け対応を行っている。	○	○	○	◎ 事業所の建物はバリアフリー構造で、共用空間は広く、利用者の動線が確保されている。トイレは、居室の隣に設置され、利用者は使用しやすくなっている。また、居室の入り口には、氏名の表記のほか、ぬり絵などの飾り付けが行われ、利用者は認識しやすくなっている。さらに、トイレに分かりやすい表示をするなどの工夫が行われ、ほとんどの利用者は、事業所内で迷うことなく、生活を送ることができている。
		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)	○	利用者様より希望があれば職員が用意をして使用して頂いている。	○	○	○	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	防犯対策として施錠することがあるが、利用者様やご家族様には理解して頂いている。外出希望の際には対応を行っている。	◎	◎	○	職員は勉強会などで学び、鍵をかけることの弊害を理解している。事業所は坂を上った場所に立地しており、日中は玄関を解放しているものの、利用者の安全面を考慮して、ユニットの入り口を施錠することもある。また、外出願望のある利用者には、職員が寄り添って話しを聞いたり、一緒に外に出て散歩したりするなどの対応をしている。さらに、居室からベランダに出ると、ユニットを一周することができる構造となっており、利用者は景色を眺めながら、外気浴や歩行などができるようになっている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	見守りを行うことで安全に対応を行っていることを理化学して頂いている。	○	○	○	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	利用者様の状態や問題点などについてその都度話し合い、申し送り等行い、情報共有を行っている。	○	○	○	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日頃からバイタルチェック、様子観察を行い、状態の変化に気付けるように努めている。日々の状態を記録に残している。	○	○	○	
		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。	◎	状態の変化等あれば看護師に報告行い、看護師からかかりつけ医に情報提供書を書いてもらい、情報共有に努めている。	○	○	○	
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。	◎	入所時に本人、家族様の意向に合わせ、往診またはかかりつけ病院を決めて頂いている。	◎	○	○	
		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。	◎	受診時、かかりつけ医と情報共有できるよう家族様に情報提供し、必要に応じ、情報提供書を作成している。	○	○	○	
		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。	◎	受診後は、受診報告書を記入して頂き、職員間で情報共有している。その後の服薬を含め、体調について家族様へ報告し、次の受診に向けて話し合っている。	○	○	○	

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。	◎	サマリー作成、情報提供行っている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	看護師、管理者が行っている。	/	/	/	
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。	◎	看護師に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	必要時、電話等で指示を受けることが出来る。	/	/	/	
		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。	◎	毎日バイタル測定、状態観察を行っている。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	内服状況一覧表にて確認できる。状態等ケース記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	服薬ボードの使用、2人体制で確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	状態観察行っている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時に説明行っている。	/	/	/	事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどの説明をしている。事業所周辺等の医療体制が整っていないため、開設から事業所では看取り支援は行われていない。また、重度化や医療行為が必要となった場合には、受診の際に主治医から家族に説明してもらおうか、家族と今後の話し合いを行い、方針を共有している。さらに、重度化した場合には、病院や他の施設への転院などを支援しており、法人内にある特別養護老人ホームへ転居する利用者も多い。
		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。	○	方針共有の為、関わる全ての方に相談、話し合いを行っている。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	本人様、家族様と相談、対応行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	説明を行い、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。	○	家族様、かかりつけ医と話し合いを行っている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族様の不安の訴えを聞き、支えられるよう支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	勉強会で学んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	勉強会にて手順、対応の確認が出来ている。感染症予防マニュアルがあり、日頃から確認出来るようになっている。	/	/	/	
		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。	○	感染発生情報を入手し、適切な対策を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	手洗いの徹底、食事前に利用者様の手指消毒を行っている。	/	/	/	

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。	◎	家族様の協力に手支度できていることを伝えている。	/	/	/	コロナ禍以前は、定期的に家族会を開催し、梨狩りに出かけたり、趣味の会でバッグづくりをしたり、防災訓練を兼ねて、非常食を作って食べるなど、利用者や家族との交流を図ることもできていた。コロナ禍において、家族会の開催は自粛している。事業所では、家族との懇話会での面会のほか、オンライン機能を活用した面会にも対応をしている。また、毎月送付する「福寿苑ひろば」に多くの写真を掲載して、利用者の様子や事業所内の行事などの出来事を伝えるとともに、電話連絡時にも、利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くようにしている。さらに、病院受診の引率は家族にお願いしており、来訪時には、利用者の様子を伝えているが、高齢の家族も多くなっているため、電話で連絡することも多くなっている。加えて、事業所では、ほとんどの職員の入退職や人事異動もなく、職員の定着率は安定している。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、年度終わりの3月に、職員の入退職がなかったことを伝えたり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議や家族会、来訪時を活用して、職員の入退職や事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。今後管理者は、年に数回は職員の人事の現状を家族に伝えることを予定している。
		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)	○	新型コロナウイルス感染症予防にて行事の縮小にて実施している。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	写真の送付、電話連絡時に日頃の様子を伝えている。	/	○	/	
		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)	◎	ご本人様の状態の変化などを定期的に伝え対応を行っている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	行事の報告は写真等で伝えている。設備改修、危機の導入、職員の異動、退職は伝えられていない。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	利用者様一人一人の状態に合わせてリスクをご家族様に説明を行い対応している。	/	/	/	
		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)	○	電話や来苑時には状態の報告を行い、利用者様の様子を伝えている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時に説明を行い了承を得られている。	/	/	/	
		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。	◎	必要に応じて適切に対応を行っている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	その都度関りをもって話をし理解して頂いている。	/	◎	/	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	コロナ禍の為に以前に比べ参加できていない。日々の挨拶は行っている。	/	×	○	
		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。	△	コロナ禍の為に実施できていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為に実施出来ない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナ禍の為に実施できていないが、機会があれば挨拶などし、交流を持っている。	/	/	/	
		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)	×	コロナ禍の為に実施できず。	/	/	/	
		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)。	△	地域のイベントの情報は得ているがコロナ禍の為に参加できていない。地域の地区防災会には参加している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ禍の為文書にて実施している。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、地域住民、民生委員、市担当者などの参加を得て開催している。コロナ禍以前は、運営推進会議の開催に合わせて、家族や地域住民が集える趣味の会を開催し、多くの家族や地域住民も参加できる工夫も行われていた。コロナ禍において、会議は書面開催となっているが、参加メンバーと全ての家族に会議の開催案内を送付するほか、会議資料を送付するとともに、事業所から参加メンバーや家族への電話連絡を行い、意見を聞くこともできている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	コロナ禍の為文書にて開催している。ご家族様より意見は頂いている。	/	○	○	
		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。	×	コロナ禍の為文書開催となっている。	/	○	/	
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。	◎	理念を揭示し、全職員に周知おこなっている。	/	/	/	/
		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。	◎	利用者様で理解困難な方には日頃のケアで実践し、かみくだいた言葉で伝えている。	○	×	/	
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。	△	法人内外の研修について機会ある時には受けてもらっている。	/	/	/	法人の規模が大きいため、法人理事長の来訪はないものの、施設長を兼ねる管理者は、職員に「すぐに何でも話しをしてほしい」と伝えながら、日頃から職員の意見を聞くなどのストレスの軽減に努め、出された意見にも可能な範囲で迅速に対応をしている。また、管理者は、「もっともっと、事業所を良くしていきたい」と考え、幅広い年齢層の職員との良好な信頼関係を築きながら、サービスの質の向上に努めている。また、法人・事業所として、福利厚生も充実し、職員の親睦会の実施や奨励金を支給するなど、働きやすい職場環境づくりに努めており、近年ほとんど離職する職員はいない。さらに、技能実習生の受け入れもあり、専用の職員寮を整備している。加えて、法人内研修のほか、定期的に事業所でも勉強会を実施しており、職員のスキルアップにも努めている。
		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にしている。	◎	1か月1回以上の勉強会の実施などにてスキルアップできるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	人事考課の基準を明記している。また、管理者が職員の状況を把握し、代表者に伝えている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	他の施設との研修への参加機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の希望休、リフレッシュ休暇を導入している。全事業所により交流会も行き、交流の場を設けている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会のテーマに取り上げ、繰り返し勉強し理解できている。	/	/	○	事業所には、身体拘束適正化委員会が設けられ、3月に1回委員会を開催するとともに、年2回虐待防止などを学び、職員への意識啓発やスキルアップに努めている。時には、職員が強い口調で話すなどのスピーチロックが見られることがあり、職員間で注意し合うとともに、職員間で注意喚起などの話し合いが行われている。管理者は、全ての職員が心地良く過ごすことにより、「利用者一人ひとりに、笑顔が増す」と考えており、職員は利用者の気持ちを尊重しながら、優しい声かけなどを実践している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	日常的にケアについて職員からの相談に耳を傾け、助言行っている。	/	/	/	
		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。	◎	職員とのコミュニケーションにて確認している。	/	/	/	
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。	◎	勉強会のテーマに取り上げ、繰り返し勉強し理解できている。	/	/	/	/
		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。	◎	該当なしであると思えず、対応一つ一つについて身体拘束になっていないか確認している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	転倒など事故予防のためであっても拘束に該当することは実施しないことを理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会の実施。利用者様やご家族様より希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	必要時は連携が取れるようにしている。	/	/	/	
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。	○	対応マニュアルを作成し、すぐに関覧できるように対応している。	/	/	/	
		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。	○	定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットを作成し、職員間での話し合い、情報共有を行っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者様一人一人に対しどのようなリスクがあるか把握し対応を行っている。	/	/	/	
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、職員間で理解し、対応方法について話し合いを行っている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	マニュアルに沿って対応している。	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対しては真摯に受け止め、対応策を行っている。	/	/	/	
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)	◎	日頃より家族様との関係性を作り、会話などからうかがうことができるようにしている。	○	/	○	日々生活の中で、職員は利用者から、意見や要望を聞き逃さないよう努めている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族との会話ができる機会を大切にしながら、意見や要望を聞き取るよう努めている。また、管理者は職員から意見を聞きながら、働きやすい職場環境づくりに努めるとともに、職員同士の良好な信頼関係が築かれるように、「まずは、明るく、仲良く、何でも話すことができるようにしたい」と考えている。さらに、管理者は職員一人ひとりの良いところを見つけながら、職員自身に伝えている。
		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。	◎	相談窓口にて対応を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	現場にて業務の把握を行っている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	職員より情報について提供することができるような雰囲気づくりを行っている。	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	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、主任等が意見を取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、ユニット会議を活用して、職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議の中で報告するほか、全ての家族に、評価結果を送付している。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を活用して、参加メンバーにサービス評価の意義や目的を伝えたり、参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、地域等への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	自己評価を行い、各ユニットにて閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	協力をして頂ける家族様に協力して頂いている。	○	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	事業所内にてとりくみの成果について話し合いを行っている。	/	/	/	

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
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)	◎	防災マニュアルを作成し、確認を行っている。	/	/	/	法人・事業所として、防災マニュアル等を作成し、年2回、昼夜や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。防災士の資格を持つ主任が、地域の防災会にも参加協力をしながら、地域との連携強化に取り組んでいる。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたりするなど、家族等に安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中と夜間、災害の想定を行い訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	担当者にて定期的に点検を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	地域の防災会に参加し、情報の共有を行っている。	×	×	△	
		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)	◎	地域の防災会に参加し、情報の共有を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	施設で行っていることを理解して頂くことができるように心がけている。	/	/	/	事業所として、地域住民から入所などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍において、地域の町内会長や民生委員などとの関係が疎遠となっており、収束後に、管理者はより連携を図りたいと考えている。また、市グループホーム連絡会等に参画するほか、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター、社協などと連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	その都度対応を行っている。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナ禍の為に開催、実施できず。	/	/	/	
		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。	◎	海外実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	◎	定期的に情報の共有を行い関係作りを行っている。	/	/	○	

(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 12 月 21 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870200676
事業所名 (ユニット名)	グループホーム亀天福寿苑 コスモス
記入者(管理者) 氏名	山田 古津枝
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 14 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>「一緒に」「共に」を大切に、私たちは支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○運営推進会議への参加者が固定化していることから、様々な方に参加をしていただく。 ・内容により日程や参加メンバーを変える。 ・興味を持つ内容を考える。 コロナ禍の為に、運営推進会議が書面での開催になり、実施できていない。 利用者様の日々の様子を写真などで発信を行った。 ○認知症について情報の発信を行い、地域の方から相談が受けれるようになる。 ・認知症に関わる発信を行う。 ・地域の方との交流を増やす。 社協などに定期的に訪問し、広報誌の配布などを実施した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人では、事業所のある隣接市である西条市内を中心に、特別養護老人ホームやグループホームなどを多く展開している。少し高台にある事業所は、瀬戸内海のしまなみ海道の橋や電車の往來の様子が眺められるほか、自然豊かな場所に立地しており、利用者や来訪者は、季節の移りろいを感じることもできる。事業所には、幅広い年齢層の職員がおり、気軽に相談や話しやすい良好な関係も築かれ、近年離職者はほとんどおらず、利用者の種やかな生活にも繋がっている。また、職員は利用者をよく観察しながら、役割や表情などに気を配るとともに、利用者の残存機能を活かしながら、自分でできることをしてもらい、役割や出番を担ってもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。前向きな施設長を兼ねる管理者は、「もっとも、事業所を良くしたい」と考え、職員との良好な信頼関係を築きながら、サービスの質の向上に努めている。さらに、日々の職員の気づきやアイデアを利用者一人ひとりの介護計画に反映され、日々の記録や申し送りに充実しており、職員間の確実な情報伝達のほか、より良いサービス提供にも繋がっている。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々の会話の中から以降の把握に努めている。	○	/	○	
		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。	◎	家族様の意見も参考にし、申し送りやユニット会にて検討を行っている。	/	/	/	入居前に、計画作成担当者等が自宅等を訪問して、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くとともに、職員と1対1となれる入浴時や居室での着替え時などの自然と話しが盛り上がる機会を活用して、何気ない会話から、思いや意向などの情報の把握に努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートなどに記載して、職員間で共有をしている。
		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。	◎	家族様に電話や来苑時に話を聞いて検討を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の記録、申し送り帳を活用している。	/	/	/	
		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。	◎	一人の意見ではなく、いろいろな方向から見るように職員間で話し合いを行っている。	/	/	/	
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。	◎	日々の何気ない会話の中から聞き取るようにしている。	/	/	◎	入居前に、計画作成担当者等が自宅等を訪問し、アセスメントシートを活用して、利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、趣味などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービスの利用経過などの情報を聞くほか、病院や施設の関係者から、サマリーなどの提供を受けることもあり、少しでも多くの情報が収集できるよう努めている。また、把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残すとともに、新たな情報は赤ペンで追記をするなど、定期的に情報を更新することもできている。
		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。	◎	利用者様と多くかかわることで得意なことなどを把握し、情報共有に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	申し送り帳を活用している。	/	/	/	
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。	◎	ユニット会での情報共有、検討を行っている。	/	/	◎	月2回実施するユニット会議や担当者会議において、計画作成担当者や利用者毎の担当職員を中心に、職員間で意見を出し合いながら話し合いをしている。また、アセスメント情報やケア行動計画・チェック表などの情報をもとに、本人の視点で検討を行い、利用者一人ひとりの希望や意向が叶えられるような計画づくりに努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	ユニット会での情報共有、検討を行っている。	/	/	/	
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。	◎	得意なこと、軽作業を取り入れ本人の意向に沿っている。	/	/	/	
		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。	◎	本人様、ご家族様の要望を聞き、ユニット会で話し合いケアプランに反映している。	○	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見を聞くほか、医師や看護師などの関係者から、指示やアドバイスを受けている。事前に把握した情報やアセスメント情報などをもとに、担当者会議を活用して、職員間で意見やアイデアなどを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、家族から出された「血圧の安定や歩行の継続、筋力維持」などの意見や要望を計画に反映するとともに、担当職員を中心に、日々の生活の観察や見守りの中で気づきやアイデアを取り入れながら、より良い介護計画が作成できるよう努めている。
		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。	◎	個別にご本人様のペースに合わせての対応を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	家族様との連絡を密にとり協力できている。	/	/	/	

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。	◎	一覧表にし、すぐに確認できるようにしている。毎月評価を行っている。	/	/	/	○ 介護計画の内容は、担当者会議の中で共有するとともに、事務室等に個別のファイルを置き、職員はいつでも確認できるようになっている。また、ケア行動計画・チェック表には、1か月分の計画に沿ったサービスの実施の有無などを記録に残すことができている。さらに、個別の経過記録等には、利用者の発した言葉のほか、表情やしぐさ、気づきなどを記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日計画に沿って記録し、月末には評価し次の計画に活かしている。	/	/	/	
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か月に井戸の見直し、急激な変化のある時にはその都度見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回を基本として、見直しをしている。入居後すぐの計画は、暫定計画となっているため、1か月後に見直しをしている。また、ADLや認知機能、コミュニケーション能力、本人と家族の意向などのアセスメントに関する項目のほか、ケア行動計画・チェック表を活用して、担当職員を中心に、月1回利用者の現状を確認するとともに、評価を残すこともできている。さらに、利用者の状態の変化が見られた場合には、関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	アセスメント、個別生活援助、支援記録を活用している。	/	/	/	
		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。	◎	その都度見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月2回のユニット実施。日々の申し送り、緊急時その都度ミーティングの開催をしている。	/	/	/	◎ 月2回ユニット会議を実施し、利用者の現状確認などのほか、職員間で話し合いをしている。急を要する案件のある場合には、その場にいる職員で話し合い、迅速に対応するとともに、家族へ丁寧な説明が行われている。また、事前にユニット会議等の日程を設定して職員に伝えるなど、多くの職員が会議に参加できるよう努めている。さらに、急ぎ会議を欠席する場合には、事前に職員に意見を出してもらうなどの工夫をしている。加えて、会議に参加できない職員には、議事録や口頭で、会議の内容を伝達している。
		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。	○	意見を出すことができるように前もっての実施予定、意見を出してもらうことができるようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	担当者が出席することができるように日程の調整を行っている。	/	/	/	
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)	◎	申し送り帳の活用。出勤簿の横に置くことで確認忘れが内容に行っている。	/	/	/	◎ 日々、朝9時と夕方17時に、口頭で申し送りを実施している。申し送り帳には、受診のお知らせやコロナ対応、職員への伝達が必要な重要事項のほか、その対応などが記載され、出勤時に職員はケース記録を合わせて、確認をしている。また、日々の生活記録には、利用者一人ひとりの分かりやすい申し送り事項等が記載され、確実な申し送りに繋がっている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々の会話の中からしたいことなどを見つけてレクリエーション内に取り入れ行うようになっている。その時の気分に合わせて無理強いないようになっている。	/	/	/	○ おやつや飲み物、レクリエーションなどの様々な場面において、職員は利用者へ声をかけて、選択肢を示すなどの工夫を行い、自己決定できるように支援している。中には、得意の手芸を活かして、活き活きと雑巾を縫いやボタン付けをしている利用者もいる。また、職員は利用者の好きな家族の話をしたり、元将棋の先生をしていた利用者には、先生と呼称で呼び、他の利用者や職員と将棋の対局をしたりするなど、利用者の活き活きとした表情が見られるような支援に努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	二者択一などの質問など声掛けやわかりやすい言葉に決めて頂いている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ご本人様のペースに合わせて無理強いないようになっている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員より積極的に話をし、話題作りをしたりと、表情に気を付けながら関わりを持っている。	/	/	/	
		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。	◎	表情や行動をよく観察し支援を行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	勉強会を実施し、理解し、職員一人一人声掛けに注意している。	/	/	/	○ 年1回、プライバシーや尊厳などを勉強会で学び、職員は意識した対応をしている。また、職員間で尊厳などの話し合いをするなど、職員自身がされる支援に置き換えて、自分がされて嫌な支援は行われないように心がけている。時には、耳の遠い利用者に大きな声を出したり、抑制するようなスピーチロックも見られ、職員間で注意し合うとともに、ユニット会議等を活用して、注意喚起などの話し合いが行われている。さらに、居室への入居時に、職員はノックを行い、利用者が気づいたら、「失礼します、今大丈夫ですか」などの声をかけてから入室するとともに、退出時には、「おじゃまりました」などの声をかけてから退室をしている。加えて、居室の不在時にも、事前に職員は利用者へ入室する理由を伝え、了承を得た上で、入室することもできている。
		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。	◎	ドアやカーテンをしてプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		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。	○	入室前には声掛けを行い入室するように気を付けている。	/	/	/	
		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。	◎	個人情報の取扱いについて理解し、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
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、利用者にも助けを求めたり教わったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者様に手伝っていただくこともあり、感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握して、配席などの考慮をしている。中には、耳の遠い利用者もあり、他の利用者が大きな声を出して怒り出すなどのトラブルも見られ、早期に職員が間に入るなどの対応をしている。また、落ち込んでいる利用者にも、他の利用者が寄り添い、肩を摩りながら励ますなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	職員が間に入り、利用者様同士の関係作りができるように対応している。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎	利用者様の関係性を把握しながら座席の位置や、誘導の際に時間帯で対応するなど行いトラブルの予防を行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	トラブルの予防に努め前もっての対応を行っている。トラブルになった際には早急に対応できるようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	ご本人様やご家族様より話を聞き、職員間で情報共有を行っている。	/	/	/	
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	日々の会話の中から情報を収集し、職員間で共有し対応を行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重症の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	ご家族様の協力にて実施している。コロナ禍の為実施できていないこともある。	○	△	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、利用者の外出できる機会は減少している。外出行事を活用して、ドライブに出かけて、車窓から景色を楽しんだり、屋外の庭に出て、外気浴をしたり、敷地内を散歩するなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、居室からベランダに出て、建物の一周できる構造となっており、利用者は景色を眺めながら、歩行訓練や外気浴をすることもできる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出の際はご家族様をお願いをしている。	/	/	/	
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。	○	勉強会を実施し、理解し、変化に気づくことができるようケアを行っている。	/	/	/	勉強会で認知症状などを学び、職員の理解促進に努めている。また、職員は利用者の残存機能を大切にしたい支援に努めており、利用者ができることやできそうなことは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。また、曲に合わせた体操や歩行訓練、階段昇降のほか、清掃や洗濯物たたみなどの生活リハビリなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者様一人一人の状態を把握し、レクリエーションに取り入れ機能訓練の実施や生活リハにて行っている。	/	/	/	
		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)	○	利用者様のできることできないことを把握し、できることが自身でして頂くことが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。	○	ご本人様のしたいことやできることの中で役割を見つけ提供している。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、食器拭きなど、職員は利用者にも、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった場合に、職員は利用者にも「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。中には、自分の居室を掃除のほか、窓ふきや花壇の水やりを進んでする利用者もいる。また、芋餅やおはぎなどのおやつ作りのほか、うどん作りや壁飾りなどの作品づくり、編み物を楽しみにしている利用者もあり、やりがいや得意なことを見つけながら、楽しみのある生活などに繋げている。
		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すように、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。	○	ご本人様のできることを把握し、一緒にすることでできることを見つけケアに取り入れご本人様の役割を持った生活をするように支援している。	○	△	○	

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、自己表現の一つと捉え、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。	○	衣類などご本人様に選んで頂いたり、身だしなみをして頂くことができるように必要な介助を行っている。	/	/	/	自分で着る服を選んで着替え、くしなどを使用して、整容を整えている利用者もいる。入浴中に、T字カミソリを使用して、器用に髭剃りをする利用者もあり、職員は見守りや剃り残しなどのフォローをしている。また、服装や整容などの乱れや汚れが見られた場合には、さりげなく職員がサポートしたり、居室で着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、介護靴が必要な場合には、家族と相談の上で業者に来てもらい、利用者が履きやすい靴を購入するなどの支援をすることもある。加えて、重度な利用者には、家族に好みの服を用意してもらったり、利用者の表情やしぐさを見て、思いを推し量ったりするなど、その人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	ご本人様の希望を聞き対応を行っている。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	利用者様の表情などを見ながら対応を行ったり、決定しやすいように一人一人声をかけを変えながら対応を行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	季節に合った衣類を着用して頂くことができるように声掛けを行っている。ご本人様の好まれる衣類を着用して頂いている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	整容に気を付け、必要な際には声掛けを行ったり、さりげなく衣類の交換などを頂いている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ご家族様の協力を得てご本人様の好まれる店に行っていたが感染拡大予防の為に実施できていないことがある。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	ご家族様の協力を得ながら、ご本人様の好まれる衣類を用意して頂いている。	/	/	○	
		g	職員の、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	栄養状態や好き嫌い、摂取状況など把握し、利用者様の状態を理解し、大切さを理解している。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	△	利用者様より食事の感想や食べたいものなどをお聞きし献立作りに反映することができるように対応している。利用者様のできることを職員が一緒にやって対応している。	/	/	△	利用者の好みのメニューを取り入れながら、法人の管理栄養士が献立を作成し、業者から食材が配達され、利用者にテーブル拭きや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。畑で収穫したさつま芋を使用して、芋餅を作ったり、利用者と一緒にうどん作りや餅つきをしたりするなど、食事が楽しくなるような工夫も行われている。茶碗や湯飲みなどは、事業所で用意した者を使用するほか、利用者一人ひとりに合わせた使いやすい物を使用している。食事の際には、職員は利用者の見守りやサポートを優先し、コロナ禍の感染対策において、少し離れた場所で、別々に食事を摂っている。ほとんどの利用者は、日中に共用空間で過ごしており、食事前には口腔体操をして、食事のメニューを利用者に伝えるとともに、調理の音や匂いを感じながら、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりを行い、楽しい食事を一層引き立てられるように支援に取り組んでいる。また、月1回給食会議を実施して、利用者の嗜好や要望、調理方法などを話し合うとともに、必要に応じて、管理栄養士からアドバイスを受けることもできている。
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	できることを理解し、片付けなど一緒にして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	ご本人様やご家族様よりお聞き理解している。	/	/	/	
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	季節を感じる事ができる食事を提供したり、手作りおやつを行い季節を感じて頂いている。	/	/	◎	
		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て調理方法としつつ、おいしいよ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、いろどりや器の工夫等)	◎	一人一人の状態に合わせて食材の形状を変え提供している。	/	/	/	
		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。	◎	その方にあった食器を使用して頂いている。	/	/	◎	
		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。	○	感染拡大予防の為に一緒に食事はできていないが傍で見守りを行っている。	/	/	○	
		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。	◎	食事の時間を伝えたり、献立を伝えたりして雰囲気作りを行っている。	○	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	栄養スクリーニングを実施、一人一人の状態の把握を行っている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事形態の工夫や必要に応じて声掛けや介助を行い摂取できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	◎	意見を聞き取り、栄養士に伝えアドバイスを受けて対応している。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会を行い理解し、衛生管理に努めている。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	勉強会を行い理解している。	/	/	/	職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後とおやつの際に、職員は利用者に声をかけて、口腔ケアを実施するとともに、全ての利用者の口腔内の状況の確認を行い、記録に残すことができている。また、出血などの異常や義歯の不具合が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認し、情報共有を行い理解している。	/	/	◎	
		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。	◎	勉強会で学んだり、わからないことは質問し理解することができるように行っている。日々のケアに取り入れている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	歯科医よりアドバイスを頂き対応行っている。	/	/	/	
		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)	◎	必要に応じて歯科検診や受診をして頂き対応を行っている。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会で学び理解している。	/	/	/	事業所では、できる限り利用者がトイレで排泄できるよう支援している。定期的に、職員は排泄支援などの介護技術を学んでおり、メーカーの担当者から、適切なパッドのあて方などを学ぶこともある。また、職員は一人ひとりの排泄パターンを把握して、利用者への細やかな声かけやトイレ誘導を行うことにより、おむつから紙パンツへ変更できたほか、パッドの使用を止めることができた利用者もいる。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、職員間で適切な用品の使用を話し合うとともに、家族等に確認の上で、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。	○	勉強会を実施、看護師より指導を受けている。	/	/	/	
		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)	◎	排泄表を確認し理解している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	利用者様の7	◎	/	◎	
		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。	◎	変化に合わせてユニット会を行い、職員間で検討し実施している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表を活用し、声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄パターンから最適と思われるパッドなどの選択を行っている。家族様への状況報告・相談はできている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	日中と夜間、時間帯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)	◎	身体を動かすレクリエーションの提供や多めの水分摂取支援を行っている。	/	/	/	
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)	○	あらかじめ曜日は職員が決めているが、希望があれば調整行っている。利用者様ごとに温度や長さなどの対応は行えている。	◎	/	◎	週2回を基本として、利用者は入浴することができる。また、利用者が入浴の回数増を希望する場合には、可能な範囲で対応している。また、職員は利用者の健康状態に考慮するとともに、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、一人ひとりに合わせて、柔軟な対応をするなど、寛ぎや癒しにも繋がるような入浴支援が行われている。中には、入浴を拒む利用者もおり、時間や日にちを変えて、声かけをするなどの工夫している。
		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。	◎	入浴後には皆様に「気持ちよかったよ。」との声を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	利用者様の身体機能に合わせて、機械浴の実施をおこなっている。利用者様に合わせて自身のできること洗身などはして頂いている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	時間をおいての声掛けや入浴の順番の変更や、日にちの変更など柔軟に対応している。	/	/	/	
		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。	◎	バイタル測定や全身状態の観察をし、実施。浴後の体調観察も行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	夜勤者から日勤者への申し送りを実施し、情報共有できている。				事業所には、眠剤等を服薬している利用者があるものの、日中のレクリエーションや体操などの活動量を増やしたり、日光浴をしたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が、夜間に落ち着いて、良眠することができている。また、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談を行い、服薬に繋がる場合もある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	様子観察や日中の生活の活性化に努めるなど工夫をしている。				
		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。	◎	便秘などの体調や日中の様子など予測されることを話し合い、支援を行っている。			◎	
		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。	◎	利用者様の状態に合わせて対応を行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	ご本人様や家族様の希望に沿って対応を行っている。				
		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。	◎	利用者様にできることで対応を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望の際には職員が電話をし、対応している。				
		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。	○	職員が手伝いをし対応を行っている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	必要時家族様と連絡を行い、実施している。				
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。	△	トラブルになる危険性が高いため、所持しない様をお願いしている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	実施していない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	トラブルの危険が高いため、所持しない様をお願いをしている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	所持しない様をお願いをしている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	お金の所持は行っていない。				
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。	×	取り組めていない。	○		△	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられており、利用者や家族の要望には対応できない場合も増えてきているが、職員は可能な範囲で柔軟な対応を心がけている。何をする場合にも、コロナ禍の感染予防に努め、事業所として、利用者の健康を第一に考えた支援に取り組んでいる。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	定期的に苑掃除を行い、環境整備に努めている。	◎	○	○	玄関は大きなガラス貼りで、入り口は左右に自動ドアが設置されている。玄関からは、中の様子を覗くこともでき、家族等の来訪しやすい雰囲気が感じられる。コロナ禍において、面会制限が設けられ、来訪者にはインターホンで対応するようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	毎月、居室や壁面の飾りは季節に合ったものへ変更している。	○	◎	◎	共用空間は明るく、掃除や換気が行き届き、快適な空間となっており、利用者や家族から好評を得ている。ソファやテーブル席も置かれ、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。また、各ユニットの壁や柱には、神社の鳥居の飾りや四国八十八か所の手作り地図などが飾られているほか、訪問調査日にはクリスマスの飾り付けが行われていた。さらに、大きな窓からは、近隣を走る電車が見えるほか、自然豊かな季節の移ろいの眺めを見ることが出来る。
		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。	○	毎日換気や掃除を行っている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	ホールを季節を感じて頂けるような装飾に毎月変更している。			○	
		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。	○	好きな座席の移動が行えるようにしている。				
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。	◎	家族様に協力の下、ご本人様が好んで着られている服を持ってきて頂いたり、好みの置物(写真)等飾られている。	○		○	居室には、ベッドやエアコン、換気扇などが備え付けられている。利用者は、以前使用していた机や孫の写真など、家族に協力してもらいながら、持ち込むことができる。ベッドなどの配置や飾り付けなどを行い、思い思いの癒しのある空間づくりが行われている。中には、自身で居室の掃除機かけやモップかけなどの清掃を行う几帳面な利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	利用者様の状態に合わせて表示を行ったりして、自立支援に向け対応を行っている。			◎	事業所の建物はバリアフリー構造で、共用空間は広く、利用者の動線が確保されている。トイレは、居室の隣に設置され、利用者は使用しやすくなっている。また、居室の入り口には、氏名の表記のほか、ぬり絵などの飾り付けが行われ、利用者は認識しやすくなっている。さらに、トイレに分かりやすい表示をするなどの工夫が行われ、ほとんどの利用者は、事業所内で迷うことなく、生活を送ることができている。
		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)	○	利用者様より希望があれば職員が用意をして使用して頂いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らすこと)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)	○	防犯対策として施錠することがあるが、利用者様やご家族様には理解して頂いている。外出希望の際には対応を行っている。	◎	◎	○	職員は勉強会などで学び、鍵をかけることの弊害を理解している。事業所は坂を上った場所に立地しており、日中は玄関を解放しているものの、利用者の安全面を考慮して、ユニットの入り口を施錠することもある。また、外出願望のある利用者には、職員が寄り添って話しを聞いたり、一緒に外に出て散歩したりするなどの対応をしている。さらに、居室からベランダに出ると、ユニットを一周することができる構造となっており、利用者は景色を眺めながら、外気浴や歩行などができるようになっている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	見守りを行うことで安全に対応を行っていることを理化学して頂いている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	利用者様の状態や問題点などについてその都度話し合い、申し送り等行い、情報共有を行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日頃からバイタルチェック、様子観察を行い、状態の変化に気付けるように努めている。日々の状態を記録に残している。				
		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。	◎	状態の変化等あれば看護師に報告行い、看護師からかかりつけ医に情報提供書を書いてもらい、情報共有に努めている。				
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。	◎	入所時に本人、家族様の意向に合わせて、往診またはかかりつけ病院を決めて頂いている。	◎			
		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。	◎	受診時、かかりつけ医と情報共有できるよう家族様に情報提供し、必要に応じ、情報提供書を作成している。				
		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。	◎	受診後は、受診報告書を記入して頂き、職員間で情報共有している。その後の服薬を含め、体調について家族様へ報告し、次の受診に向けて話し合っている。				

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。	◎	サマリー作成、情報提供行っている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	看護師、管理者が行っている。	/	/	/	
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。	◎	看護師に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	必要時、電話等で指示を受けることが出来る。	/	/	/	
		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。	◎	毎日バイタル測定、状態観察を行っている。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	内服状況一覧表にて確認できる。状態等ケース記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	服薬ボードの使用、2人体制で確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	状態観察行っている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時に説明行っている。	/	/	/	事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどの説明をしている。事業所周辺等の医療体制が整っていないため、開設から事業所では看取り支援は行われていない。また、重度化や医療行為が必要となった場合には、受診の際に主治医から家族に説明してもらおうか、家族と今後の話し合いを行い、方針を共有している。さらに、重度化した場合には、病院や他の施設への転院などを支援しており、法人内にある特別養護老人ホームへ転居する利用者も多い。
		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。	○	方針共有の為、関わる全ての方に相談、話し合いを行っている。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	本人様、家族様と相談、対応行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	説明を行い、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。	○	家族様、かかりつけ医と話し合いを行っている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族様の不安の訴えを聞き、支えられるよう支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	勉強会で学んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	勉強会にて手順、対応の確認が出来ている。感染症予防マニュアルがあり、日頃から確認出来るようになっている。	/	/	/	
		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。	○	感染発生情報を入手し、適切な対策を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	手洗いの徹底、食事前に利用者様の手指消毒を行っている。	/	/	/	

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。	◎	家族様の協力に手支度できていることを伝えている。				コロナ禍以前は、定期的に家族会を開催し、梨狩りに出かけたり、趣味の会でバッグづくりをしたり、防災訓練を兼ねて、非常食を作って食べるなど、利用者や家族との交流を図ることもできていた。コロナ禍において、家族会の開催は自粛している。事業所では、家族との懇話会での面会のほか、オンライン機能を活用した面会にも対応をしている。また、毎月送付する「福寿苑ひろば」に多くの写真を掲載して、利用者の様子や事業所内の行事などの出来事を伝えるとともに、電話連絡時にも、利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くようにしている。さらに、病院受診の引率は家族にお願いしており、来訪時には、利用者の様子を伝えているが、高齢の家族も多くなっているため、電話で連絡することも多くなっている。加えて、事業所では、ほとんどの職員の入退職や人事異動もなく、職員の定着率は安定している。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、年度終わりの3月に、職員の入退職がなかったことを伝えたり、コロナ禍の収束後には、運営推進会議や家族会、来訪時を活用して、職員の入退職や事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。今後管理者は、年に数回は職員の人事の現状を家族に伝えることを予定している。	
		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)	○	新型コロナウイルス感染症予防にて行事の縮小にて実施している。	○		○		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	写真の送付、電話連絡時に日頃の様子を伝えている。		○			
		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)	◎	ご本人様の状態の変化などを定期的に伝え対応を行っている。					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	行事の報告は写真等で伝えている。設備改修、危機の導入、職員の異動、退職は伝えられていない。	×				△
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	利用者様一人一人の状態に合わせてリスクをご家族様に説明を行い対応している。					
		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)	○	電話や来苑時には状態の報告を行い、利用者様の様子を伝えている。					◎
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)	◎	契約時に説明を行い了承を得られている。					
		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。	◎	必要に応じて適切に対応を行っている。					
III. 地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	その都度関りをもって話をし理解して頂いている。		◎		コロナ禍以前は、事業所として、家族や地域住民が集える場の趣味の会が設けられ、一緒に手芸やお菓子づくり、花見などを実施することもできていた。また、公民館の文化祭に、利用者と一緒に作成した作品を出展したり、地域の運動会に参加したりするなど、多くの交流できる機会を設けることができていた。コロナ禍において、ほとんどの地域活動は中止されているほか、事業所には面会制限が設けられ、趣味の会の開催も自粛している。また、地域との繋がりを継続するために、日常的に、近隣住民には挨拶や会話を交わすよう努めている。コロナ禍の収束後には、趣味の会を再開するなど、早期に地域との交流が図られ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)	△	コロナ禍の為に以前に比べ参加できていない。日々の挨拶は行っている。		×	○		
		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。	△	コロナ禍の為に実施できていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為に実施出来ない。					
		e	近隣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。	△	コロナ禍の為に実施できていないが、機会があれば挨拶などし、交流を持っている。					
		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)	×	コロナ禍の為に実施できず。					
		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)。	△	地域のイベントの情報は得ているがコロナ禍の為に参加できていない。地域の地区防災会には参加している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ禍の為文書にて実施している。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、地域住民、民生委員、市担当者などの参加を得て開催している。コロナ禍以前は、運営推進会議の開催に合わせて、家族や地域住民が集える趣味の会を開催し、多くの家族や地域住民も参加できる工夫も行われていた。コロナ禍において、会議は書面開催となっているが、参加メンバーと全ての家族に会議の開催案内を送付するほか、会議資料を送付するとともに、事業所から参加メンバーや家族への電話連絡を行い、意見を聞くこともできている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	コロナ禍の為文書にて開催している。ご家族様より意見は頂いている。	/	○	○	
		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。	×	コロナ禍の為文書開催となっている。	/	○	/	
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。	◎	理念を揭示し、全職員に周知おこなっている。	/	/	/	/
		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。	◎	利用者様で理解困難な方には日頃のケアで実践し、かみくだいた言葉で伝えている。	○	×	/	
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。	△	法人内外の研修について機会ある時には受けてもらっている。	/	/	/	法人の規模が大きいため、法人理事長の来訪はないものの、施設長を兼ねる管理者は、職員に「すぐに何でも話しをしてほしい」と伝えながら、日頃から職員の意見を聞くなどのストレスの軽減に努め、出された意見にも可能な範囲で迅速に対応をしている。また、管理者は、「もっともっと、事業所を良くしていきたい」と考え、幅広い年齢層の職員との良好な信頼関係を築きながら、サービスの質の向上に努めている。また、法人・事業所として、福利厚生も充実し、職員の親睦会の実施や奨励金を支給するなど、働きやすい職場環境づくりに努めており、近年ほとんど離職する職員はいない。さらに、技能実習生の受け入れもあり、専用の職員寮を整備している。加えて、法人内研修のほか、定期的に事業所でも勉強会を実施しており、職員のスキルアップにも努めている。
		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にしている。	◎	1か月1回以上の勉強会の実施などにてスキルアップできるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	人事考課の基準を明記している。また、管理者が職員の状況を把握し、代表者に伝えている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	他の施設との研修への参加機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の希望休、リフレッシュ休暇を導入している。全事業所により交流会も行き、交流の場を設けている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	勉強会のテーマに取り上げ、繰り返し勉強し理解できている。	/	/	○	事業所には、身体拘束適正化委員会が設けられ、3月に1回委員会を開催するとともに、年2回虐待防止などを学び、職員への意識啓発やスキルアップに努めている。時には、職員が強い口調で話すなどのスピーチロックが見られることがあり、職員間で注意し合うとともに、職員間で注意喚起などの話し合いが行われている。管理者は、全ての職員が心地良く過ごすことにより、「利用者一人ひとりに、笑顔が増す」と考えており、職員は利用者の気持ちを尊重しながら、優しい声かけなどを実践している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	日常的にケアについて職員からの相談に耳を傾け、助言行っている。	/	/	/	
		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。	◎	職員とのコミュニケーションにて確認している。	/	/	/	
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。	◎	勉強会のテーマに取り上げ、繰り返し勉強し理解できている。	/	/	/	/
		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。	◎	該当なしであると思えず、対応一つ一つについて身体拘束になっていないか確認している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	◎	転倒など事故予防のためであっても拘束に該当することは実施しないことを理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会の実施。利用者様やご家族様より希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	必要時は連携が取れるようにしている。	/	/	/	
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。	○	対応マニュアルを作成し、すぐに関覧できるように対応している。	/	/	/	
		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。	○	定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットを作成し、職員間での話し合い、情報共有を行っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者様一人一人に対しどのようなリスクがあるか把握し対応を行っている。	/	/	/	
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、職員間で理解し、対応方法について話し合いを行っている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	マニュアルに沿って対応している。	/	/	/	
		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。	◎	苦情に対しては真摯に受け止め、対応策を行っている。	/	/	/	
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)	◎	日頃より家族様との関係性を作り、会話などからうかがうことができるようにしている。	○	/	○	日々生活の中で、職員は利用者から、意見や要望を聞き逃さないよう努めている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族との会話ができる機会を大切にしながら、意見や要望を聞き取るよう努めている。また、管理者は職員から意見を聞きながら、働きやすい職場環境づくりに努めるとともに、職員同士の良好な信頼関係が築かれるように、「まずは、明るく、仲良く、何でも話すことができるようにしたい」と考えている。さらに、管理者は職員一人ひとりの良いところを見つけながら、職員自身に伝えている。
		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。	◎	相談窓口にて対応を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	現場にて業務の把握を行っている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	職員より情報について提供することができるような雰囲気づくりを行っている。	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	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、主任等が意見を取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、ユニット会議を活用して、職員に周知するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議の中で報告するほか、全ての家族に、評価結果を送付している。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議を活用して、参加メンバーにサービス評価の意義や目的を伝えたり、参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、地域等への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	自己評価を行い、各ユニットにて閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	協力をして頂ける家族様に協力して頂いている。	○	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	事業所内にてとりくみの成果について話し合いを行っている。	/	/	/	

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
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)	◎	防災マニュアルを作成し、確認を行っている。	/	/	/	法人・事業所として、防災マニュアル等を作成し、年2回、昼夜や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。防災士の資格を持つ主任が、地域の防災会にも参加協力をしながら、地域との連携強化に取り組んでいる。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたりするなど、家族等に安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中と夜間、災害の想定を行い訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	担当者にて定期的に点検を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	地域の防災会に参加し、情報の共有を行っている。	×	×	△	
		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)	◎	地域の防災会に参加し、情報の共有を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	施設で行っていることを理解して頂くことができるように心がけている。	/	/	/	事業所として、地域住民から入所などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍において、地域の町内会長や民生委員などとの関係が疎遠となっており、収束後に、管理者はより連携を図りたいと考えている。また、市グループホーム連絡会等に参画するほか、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター、社協などと連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	その都度対応を行っている。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナ禍の為に開催、実施できず。	/	/	/	
		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。	◎	海外実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	◎	定期的に情報の共有を行い関係作りを行っている。	/	/	○	