

(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 7 年 1 月 31 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) 16名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870501628
事業所名	グループホーム 竹トンボ
(ユニット名)	コスモス
記入者(管理者)	
氏名	前田 久乃
自己評価作成日	令和 6 年 12 月 30 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>「日々是好日」どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつつ頑張ると明日も良い日がやってくる。</p> <p>地域との連携を密にし、地域に溶け込んだ施設を目指します。”</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>重度化に向けての家族とのコミュニケーションを図るためにアンケート作成し家族の気持ちを知る(結果)最後まで見てくれるのが本心ではあるが行き先を決めて貰えらな安心というアンケート結果もあったが運営推進会や家族会に向けては消極的な意見が多かった</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>閑静な住宅街にある開設から19年目を迎える平屋建ての事業所は、周辺に竹林があるほか、桜の木が植えられ、利用者は季節の移ろいを感じながら生活を送ることができる。敷地内には、法人のデイサービスと居宅介護支援事業所の建物が併設して建てられ、合同で行事や避難訓練を開催することもある。また、建物の裏にある畑で、きゅうりやピーマン、南瓜、さつまいもなどの野菜が育てられ、収穫した旬の野菜が食卓に上ることもあり、利用者に喜ばれている。さらに、職員は「『日々是好日』、どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつつ頑張ると明日も良い日がやってくる」の事業所の理念を念頭に置くとともに、日頃から管理者がよく口にする「自分がされて嫌なことはしないように」を心がけた支援に努めている。利用者のほか、職員の高齢化に伴い、外出支援が難しくなっているため、管理者は医療関係者や家族、職員を交えて話し合い、通院を往診対応に変更するとともに、訪問看護の利用を検討するなど、利用者や職員の負担軽減等の対応も行われている。</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。	◎	生活の中で日常会話の中から個々のやりたい事夢などを聞く様にしている	○	/	○	入居前に、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、思いや暮らし方の希望、意向等の聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は利用者から思いなどを聞くとともに、面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見や意向などを聞くよう努めている。また、意思表示の難しい利用者には、入居前に主治医や介護支援専門員等から得た情報をもとに、日々の表情やしぐさを観察し、思いをくみ取るよう努めている。把握した情報は、ケース記録や申し送りノートに記録を残し、職員間で共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	過去の意見書やフェイスシートなどを見直し検討している	/	/	/			
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。	◎	面会時や家族受診、色々な電話連絡の際にお聞きしている	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	個々のケース記録を作成し申し送りノートなどで共有している	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	出来る限り対応しているが出来ているかは本人にしか解らない。と思っている	/	/	/			
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。	◎	泊まる事以外はこれまでの生活を生かしていけるように支援している。入居時は行動把握のため赤外線センサーで観察もしている。	/	/	◎	入居前に、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。また、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、サービスの利用経緯や状況等の情報を聞くとともに、病院の担当者からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。把握した情報はフェイスシートに記録し、職員間で共有している。入居直後には、利用者の一日の過ごし方や24時間の生活の流れやリズムなどを把握するために、ベッドのセンサーを活用して、動きがあるとすぐに職員が居室に行くなど、行動や状況の確認も行われている。
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。	◎	興味の有る無いを把握し出来るような事を役割として行ってもらっている	/	/	/			
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)	◎	入所当初は赤外線センサー等を使用し行動把握に努めている。得ている情報と違った場合には申し送りしている。	/	/	/			
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。	○	本人が生活を送る中で1番重要なことを探して検討している。	/	/	○	利用者ごとの担当職員が収集するアセスメント情報のほか、日々のケアチェック表などの記録で把握した情報をもとに、ユニット会を活用して、利用者が何を求めて必要としているかを、職員間で検討している。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ケアチェック表を記録し様々な面で把握するようにしている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	日々の生活の中で何気ない会話の中から聞き出し反映するよう努めている	/	/	/	日々の生活の中で、利用者から意見や要望を聞くほか、事前に家族から意見や意向を確認し、主治医から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や把握した情報をもとに、ユニット会の中で、職員間で意見やアイデアを出し合いながら話し合い、計画作成担当者が意見を取りまとめ、介護計画を作成している。家族からの「リハビリをさせたい」という意見を反映して、家族の通院介助によるリハビリを取り入れるなど、個別性のある計画作成も行われている。
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。	◎	職員間でまず問題点を挙げご家族に相談後本人にとって必要なケアを作成している。	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度な方でも日々の暮らしの中で変わらない生活が送れるよう支援している	/	/	/			
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。	△	御家族に毎月手紙を送り状況を伝え出来る事がある場合には協力を得ている。	/	/	/			

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
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。	◎	チェックシートをファイルし職員全員で把握し変更時は申し送りノートに記載し把握している	/	/	/	◎ ユニット会の中で、介護計画の内容の検討が行われ、職員間で情報を共有している。また、介護計画のほか、ケアサービス計画・チェック表などが綴じられた利用者の個別ファイルが、ユニット内に置かれ、いつでも職員は内容を確認することができるようになっている。歩行等の具体的な状況「①見守りで歩く、②手引きで歩く、③手引きで行うが危険な歩き」などが記載されたケアサービス計画・チェック表を活用して、計画に沿った日々のサービスの実施状況を番号で記録するなど、職員間で利用者の状況を把握しやすくなっている。さらに、日々のケース記録には、利用者が発した言葉のほか、詳細な行動等の記録が残されている。
		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。	◎	個別に評価出来るようにしている。	/	/	/	◎
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。	◎	状態や問題点の変化なければ継続であるが変化あった場合には随時変更している。	/	/	/	◎
		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。	◎	作成者と担当が話し合いケアチェック表を確認しながら検討している。	/	/	/	◎
		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。	○	状態変化やレベル低下がみられ計画が合っていなければ家族へ連絡し現状のレベルの計画を相談している。	/	/	/	◎
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。	○	出来る限り毎月行うようにはしているが随時はグループラインなどで相談し検討している。	/	/	/	○
		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。	○	担当者の意見を基に問題点をユニット間で話し合っている。それぞれが担当になっている為意見は出ている。	/	/	/	◎
		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。	◎	参加できない職員にはレジメを渡し参加した職員には全員に書記をもらい提出してもらっている。	/	/	/	◎
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)	◎	基本的には申し送りノートや朝・夕の申し送りにて行っているがグループラインも用いるようにしている。	◎	/	/	◎
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日には出来ていないが反映出来るように努めている	/	/	/	
		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)	◎	色々な余暇活動やレクなどの参加は自己決定してもらっている。	/	/	/	◎
		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)	○	リビング等は消灯時間などは決まっているが自室内では個々に自由にされている。	/	/	/	◎
		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。	○	入居者の意欲が出るように促す声かけを心掛けている。	/	/	/	○
		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。	○	耳の聞こえない方などには簡単ではあるが手話やジェスチャーを使って支援している。	/	/	/	
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)	◎	トイレなどへの声かけも本人が嫌な気持ちにならないような促す声かけを心掛けている	○	○	○	
		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。	○	ドアや個々により手法を配慮している	/	/	/	
		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。	◎	入室時にはひと声かけて、了解を得てから入室している。	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	情報漏洩には入社時に契約書に明記し署名している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	共に生活をする中で支えあい信頼関係を構築している。	/	/	/	日々の生活の中で、職員から声をかけて、利用者が洗濯物干しやたたみ、料理の下ごしらえなどを役割を担い、手伝ってもらった後には、必ず職員から「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。日頃から、利用者同士が助け合って洗濯物たたみなどができるように、職員は意識した声かけをしている。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように配席を考慮したり、トラブルが発生しそうな場合には早期に間に入り、移動して話を聞いたりするなどの対応をしている。中には、孤立しがちで、コミュニケーションを図ることが難しい利用者もあり、職員がこまめに声をかけたり、寄り添って話したりするなど、不安が軽減できるような支援にも努めている。
		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。	○	テーブル事で色々な役割を持って頂き支えあっている。	/	/	/	
		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つ場面をつくる等)。	○	コミュニケーションの難しい方は職員が寄り添い孤立を防いでいる。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員間で話し合い座席の配置等考えトラブルを解消している	/	/	/	
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。	○	入居してから家族とともに温泉などにも行かれている。	/	/	/	
		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。	○	面会時間には制限はあるが外出や外泊などは申し出に応じている。	/	/	/	
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)	△	コロナ以降減少している。暖かい日は中庭に出られている。	○	×	○	感染対策が続き、一定の外出制限を継続して設けているものの、天気や気候の良い日には、中庭に出て外気浴をしたり、敷地内を歩いたりするなど、少しでも屋外に出て気分転換を図れるよう支援している。高齢化に伴い、外出できる機会が減っているものの、桜が咲く時期には、居室から花を見ながらお弁当を食べたり、ビンゴゲームをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。また、職員が通院支援をする際に、車窓から景色を眺めたり、家族との外出に対応したりするなど、利用者や家族に喜ばれている。管理者からは、「社用車の都合や、職員の高齢化で運転できる職員が少ないことから、外出が難しくなっている。また、高齢化した利用者には、事業所周辺の坂道の散歩はできなくなっている」などの現状の課題を聞くことができた。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	家族の協力のある方は外出されている。	/	/	/	
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。	○	行動把握やADLレベルを理解して支援している。毎日ケース記録も記入しているので見直すこともできる。	/	/	/	日々の申し送りなどの機会に共有した利用者の情報をもとに、ユニット会の中で、認知症の行動や心理症状、身体機能の低下等を話し合うなど、職員への理解を深めている。高齢化に伴い、できることは少なくなってきたものの、洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れて、利用者の残存機能の維持にも取り組んでいる。また、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握し、できることは時間が掛かっても自分でしてもらい、見守りやできない部分を一緒に行うなど、待つ介護を心がけた支援にも努めている。
		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。	△	生活の中で支援・観察していく中で維持を目指して頑張っている。	/	/	/	
		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)	○	自立支援をし残存能力の維持に努めている。	○	/	○	
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。	○	個々にあった趣味や役割を持って頂いている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、料理の下ごしらえ、枕のカバーかけなど、職員は声をかけ、利用者のできる役割や得意な出番を担ってもらえるよう支援している。また、塗り絵やパズルなどの利用者一人ひとりの楽しみごとを取り入れ、張り合いや喜びのある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	△	自立されている方は自室にて一人の時間を過ごされているが全員とは言えない。	○	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個々の希望にあった髪型や自分の好きな服を着られている。	/	/	/	起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。洗顔ができにくい利用者には、タオルを手渡したり、職員が介助して顔を拭いたりするなどの支援も行われている。また、食事の際に食べこぼしの多い利用者には、承諾を得てエプロンを使用することもある。さらに、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員がさりげなく拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。加えて、重度な状態の利用者も、家族が持参した好みの服に着替えたり、訪問理美容を利用して、好みの髪形に整えてもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。中には、美容師の孫に、髪型を整えてもらう利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	入居時に家族へも依頼し使用していた物も持ってきていただいている。	/	/	/	
		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。	○	各担当が観察し他職員と管理者とで考えている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節、気温にあった服装をされている。	/	/	/	
		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)	○	生活の中でさりげなく清潔保持に努めている。エプロンや洗面タオルなども使用している。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望があればご家族付き添いにて行かれている。	/	/	/	
		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。	○	担当が管理し工夫している。	/	/	○	
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。	◎	食べる事が一番大事だと思っている。	/	/	/	管理者が、敷地内にある畑で収穫した旬の野菜のほか、利用者の希望などを取り入れて、1週間分の献立を作成するとともに、近隣のスーパーに食材の買い物に出かけている。以前は利用者と一緒に買い物に行くことができていたが、現在は利用者の高齢化や重度化に伴い、一緒に出かけることは難しくなっている。各ユニットの利用者に調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に食事を提供している。利用者の希望に応じて、朝食をパンに変更したり、行事の際に折詰弁当を購入したり、桜餅や羊羹、大学芋等の手づくりのおやつを提供することで、少しでも利用者が食事を楽めるよう努めている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を確認し、必要に応じて代替の食材を提供している。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やミキサー食、とろみを付けるなど、食べやすい食事形態にも対応している。また、利用者の食事量や水分摂取量、体重に注意を払うとともに、食事やお茶等で栄養を補えない場合には、医師や家族と相談して、高カロリードリンクやサプリメントの摂取に繋がることもある。血液検査結果をもとに、主治医から意見やアドバイスをもらい、食事支援に反映することもある。食器類は、事業所で用意した利用者の状態に合わせた使いやすい物を使用している。食事の際に、各テーブルに職員が座り、利用者と一緒に会話をしながら見守りや食事介助をするとともに、同じ食事を摂るようにしている。リビングに面したオープンキッチンから、利用者は調理の音や匂いを感じることができ、食事の職員との会話を通して、食事が美味しく味わえるような雰囲気づくりをしている。さらに、ユニット会を活用して、献立のバランスや調理方法等を職員間で話し合いをしている。訪問調査日には、彩りの良いメニューで、温かい食事を提供する配慮も行われていた。食事中に、リビングのテレビを消して音楽を流す工夫を行い、利用者と職員と一緒に楽しそうに食事を摂る様子を見ることができた。
		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。	○	簡単な調理、後片付けなどは役割として行って頂いている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	以前は色々されていたが重度化が進み困難となっている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に把握している。ダメな場合には別の代替食で個々に対応している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節感のある旬なものを使うように心がけている。行事食などは折詰し豪華に見せるようにはしている。	/	/	◎	
		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、いろどりや器の工夫等)	○	個々に合った器を使用している。	/	/	/	
		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。	○	全て個々に合った物を使用している。	/	/	◎	
		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。	◎	1つのテーブルに1人の職員が着き、共に食事している。皆様が安心して食事できるようサポートしている	/	/	◎	
		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。	○	お昼が近づくキッチンから食器の音や調理の匂いがしてくる環境になっている(現在重度の方はおられない)	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養士が不在の為カロリー計算はできないがひとりひとりの食事量は表にチェックしている	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量の少ない方には主治医に相談し、高カロリードリンクを処方してもらっている	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士のアドバイスは受けていない。月に一度体重測定を行っている	/	/	○	
		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。	○	食材に応じて冷凍庫、冷蔵庫に保管し調理用具や食器等は洗浄後乾燥機で乾かしている	/	/	/	

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。	○	口腔ケアが難しい方は口腔ケアティッシュを使用し介助で行い口腔内をチェックしている	/	/	/	毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、洗面台に移動して歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りや磨き残しなどのサポートを行うほか、自分で口腔ケアをすることが難しい利用者には、口腔ケアティッシュなどの口腔ケア用品を使用し、口腔内の清潔保持に努めている。また、感染予防のため1日に3回、消毒液を使用したうがいも行われている。ほとんどの利用者の口腔内の状況は把握することでできているものの、口腔内を見られることを拒む1名の利用者もおり、無理に確認まではしていない。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科診療に繋げ、その際に歯科医や歯科衛生士から個別のケアの指導を受けることもある。加えて、義歯の管理が難しい利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けて洗浄するなどの対応をしている。
		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。	△	虫歯、義歯の有無は把握しているが舌の状態は全員については把握できていない	/	/	/	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診で来て下さる歯科医や歯科衛生士から教わっている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	殆どの利用者の義歯は職員が手入れしている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	歯磨きは介助の方もいれば自立の方もいる'グジュグジュペー'という声を掛けると大抵の方はうがいが可能。出血や痛みのある方については歯科に連絡し往診を依頼している	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	日々排泄チェック表で確認し定期的に声かけ誘導を行いトイレでの排泄を促している。パッド類の使用については職員間で検討を重ねている	/	/	/	事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導等を行うことで、日中に布パンツを履いて過ごす利用者もいる。重度化に伴い、中には紙おむつを使用している利用者もいるが、ベット上で排泄介助をすることが多いものの、状況に応じてトイレに移動して介助をすることも。事業所には、数種類の排泄用品が準備され、利用者の排泄状況に合わせて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、定期的に職員間で話し合い、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。中には、夜間の睡眠を優先して、尿取りパッドの使用する利用者もいる。さらに、水分補給や牛乳などの乳製品を摂取したり、腹部マッサージをしたり、歩行等の運動を取り入れるなど、利用者へ自然排便を促すような取り組みも行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	水分補給や腹部マッサージ、排便の無い日が続いた場合は医師処方薬でコントロールしている	/	/	/	
		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)	◎	排泄チェック表で確認している	/	/	/	
		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。	◎	定期的にトイレ誘導を行いトイレでの排泄を促している。状態の変化に伴い使用するパッドも見直している	◎	/	◎	
		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。	○	ユニット会で話し合い案を出してもらっている	/	/	/	
		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。	○	ひとりひとりパターンが違うので個々に合わせた時間や声かけを行っている	/	/	/	
		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。	○	尿量や頻度、排便の状態、肌ケアを考慮し、また時間帯にも応じて種類を検討している。ご家族にも相談している	/	/	/	
		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。	◎	自立している方は布パンツを継続、頻尿の方にはパッドを使用、ベッドで介助の方はテープ式を使用している	/	/	/	
		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)	○	便秘気味の方には牛乳を飲んでもらったり歩行を促したり腹部マッサージを試みたりしている	/	/	/	
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班に分け、それぞれ週2日は入浴してもらうようにしている。(曜日は職員の都合になっている)順番は希望があればお聞きしている。シャワー浴の方には足浴用の桶を使用している。浴室、脱衣所の温度差に気を付けている	◎	/	○	週2回以上、午前の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いをすることなく、日にちや時間帯の変更をしたり、トイレ後に誘導したり、その気になるように職員は声をかけるなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。利用者の希望に応じて、入浴の順番や回数、湯船に浸かる長さなどに、可能な範囲で柔軟に対応している。また、職員と会話をしながら洗身を行うとともに、自分で安全に浴槽に浸かることができる利用者には、脱衣室から職員が見守り、一人でゆっくりと入浴してもらうこともある。浴槽に入ることが難しい利用者には、足浴をしながら、シャワー浴をするなどの対応をしている。さらに、冬至にゆずを浮かべたり、入浴剤を入れたりするなど、少しでも利用者へ入浴を楽しんでもらえるよう工夫している。加えて、乾燥肌の利用者には、入浴後に保湿剤を塗布するほか、水虫予防のために、酸性水を足元に振りかけることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	浴槽に浸かれる方の時は横の脱衣場で声かけを行いながら一人で居られる時間を作っている。洗身中は色々な話をしながら気を紛らわせ介助している	/	/	/	
		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。	○	見守りをしつつ、洗顔、洗身のできる場所はお任せするようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	入浴が嫌な方も無理強いせず時間を空けて再び声かけするとトイレに行かれそのまま誘導、の流れでは居られることもあるがそれでも拒否がある時はその日は中止し別の日にお誘いするようにしている	/	/	/	
		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。	○	健康シートに目を通し前日夜勤の状態を確認し、入浴できるかどうか、その日の職員同士で可否を検討している。入浴後の観察も行っている	/	/	/	

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。	◎	夜勤者の申し送りや生活記録で把握できている	/	/	/	事業所には、入居前から継続して眠剤を服薬している半数近くの利用者があるものの、散歩等で身体を動かしたり、外気浴を取り入れたりするなどの日中の過ごし方の工夫を行い、夜間に利用者が要民できるよう支援している。服薬している利用者の状況を医師の報告して相談するなど、減薬することができた事例がある。中には、夜間の排尿回数が多くて眠れない利用者もおり、日中にトイレ誘導や声かけなどを工夫したり、状態を医師に相談して助言を受けたりするなどの対応をしている。
		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。	○	トイレ覚醒が多い方には日中のトイレの声かけを多くしてみたり活動を支援する働きかけをしている	/	/	/	
		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。	○	記録や申し送りで日々の過ごし方、状態を把握し医師に相談している	/	/	/	
		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。	◎	テーブル席では落ち着かない方は居室でゆっくりされたりテレビ前のソファでくつろぐこともできる	/	/	/	
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。	○	自ら電話をされる方は殆どおられないが携帯電話で自由に連絡をとられる方はいる。年末に年賀状を書かされている	/	/	/	
		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。	○	掛かってきた電話は必ずお返しし、理解できない方は耳元に受話器を充ててあげている。字を書くのが難しい方は手を添え書いて頂いている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話がかかってきたら事務所に椅子を用意して1人の空間を作ったり和室に腰をおろして気兼ねなく話ができるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	頂いたハガキはアルバムのように綴じていつでも見れるように居室に保管している	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話で話すことで安心される方もいるのでご家族には都度了解を得ている	/	/	/	
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。	△	居室に施錠をしないので持っていないと不安な方は少額の現金を所持してもらっている。現在所持されている方はいない	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍以降人混みへの外出は控えている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	△	以前はご家族からお小遣いをもらってお財布に入れていた方がおられたが現在はご家族の希望でほとんどの方が持たれていない	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	現在所持されている方がいない	/	/	/	
		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)。	○	所持されている方がいないので必要な衣類や洗面用具等を購入するときにはご家族の了解を得て立て替えている	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	受診の付き添い、送迎、外出、外泊の送迎、葬祭等の身支度・送迎等様々な対応を心掛けている	◎	/	◎	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。管理者等が病院受診の同行支援に対応するほか、葬儀等に参列する身支度や送迎等の支援に対応することもある。中には、家族と外出や外泊を楽しむ利用者もいる。
(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。	○	敷地入口には門がなく出入りしやすい。わかりにくい曲がり角に看板を設置している。コロナ禍以前には地域の方がたくさん夕涼み会や餅つきに参加して下さっていた	◎	◎	○	玄関前に木のいすが設置され、季節の花を植えた鉢を置くなど、親しみやすい雰囲気が感じられる。以前は地域住民が来訪することもあったが、現在は感染対策で制限が設けられ、あまり来訪する住民はいない。

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	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	◎	暖かみのある木をメインに作られた建物で居室にはエアコン、家庭用のタンク加湿器で空調管理をし事業所独自のカレンダーを掲示、キッチン以外は落ち着いた色のあるダウンライトを使用している	○	○	◎	玄関スペースにある棚には、水仙の花が生けられ、人形等の飾り物や意見箱、外部評価のファイルなどが置かれている。玄関内から中庭を見ることができ、開放的な空間となっている。共用空間には温かみのある木が使用され、テーブルクロスとソファのカバーの色を統一するなど、家庭的な雰囲気を感じることもできる。また、広いリビングには、小上がりの畳スペースが設けられ、利用者は洗濯物たみをしたり、腰かけて休憩をしながらくつろいだりすることもできる。さらに、洗面所とトイレは1日2回掃除を行うとともに、建物内の日々の掃除も行われ、空気清浄機も設置するなど、不快な音や臭いもせず、気持ち良く過ごせるように、快適な空間づくりが行われている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	電球色の照明を使用しており、居室、リビング共換気にも気を付けている。清掃の職員がおりきれいに掃除してくれている。フロアの掃除は日に2回職員が行っている	/	/	/		◎
		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。	◎	各居室の窓から外を眺めることができ、キッチンからは食事の匂いが漂い、中庭に出ると夏の陽射しや春の気配を感じる事が出来る	/	/	/		◎
		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。	○	ご夫婦仲良くソファで寛がれたり隣ユニットにお姉様やディの時のお友達が居られたりするのでお話に行くことが出来る(職員付き添いで)	/	/	/		/
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。	○	今は使用されていないがマッサージ機を持ち込まれている。テレビを持ち込まれる方は多い。夕食後はゆっくりと居室で見られている	◎	/	◎	居室にはベッドやエアコン、タンク、加湿器、事業所のカレンダーが備え付けられている。また、リースの布団が用意され、利用者は毛布とシーツを持参して使用している。また、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、衣装ケースやテレビなどを持ち込み、家族写真等を飾るなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地良い空間づくりをしている。さらに、毎日職員が居室内の掃除を行い、整理整頓をするなど、清潔な空間が保たれている。利用者の状態に応じて、畳の部屋のほか、床にマットレスを敷くなど、転倒予防の対応も行われている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やトイレには手すりを設置し安全に移動できるようにしている。居室、トイレには表札を掛け慌てないようにしている	/	/	◎	共用空間の整理整頓が行き届き、壁やトイレに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器を使用する利用者の動線が確保され、安心安全に移動することができる。また、各ユニットに4か所のトイレが設置され、「トイレ」と大きく表示するとともに、車いす用のトイレに暖房器具を用意するなど、利用者により使いやすいようにしている。また、居室の入口には、利用者の写真や作品、木の表札等が飾られ、混乱せずに居場所を認識できるよう工夫している。さらに、居室のタンクの引き出しには、靴下やズボンなどのラベルが貼られ、利用者が衣類の場所を分かりやすくしている。加えて、リビングには新聞や雑誌などが置かれ、利用者が自由に手に取ることができる。	
		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。(ぼうし、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)	○	テレビの下に雑誌、手芸道具等置いているが特に興味を持たれる方は少ないレクの道具や新聞をお渡しすると手に取られる感じである	/	/	/		
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)	○	鍵は掛けない拘束はしない。ということを入居時に説明し同意を得ている。窓にもストッパーなどなく大きく開くようになっている。	◎	◎	◎	日中に玄関やユニットの出入口の施錠はしておらず、19時から6時まで、防犯のために玄関の施錠をしている。玄関にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員が利用者等の出入りに気づきやすくなっている。また、職員は勉強会等を通して、鍵をかけることの弊害を理解するとともに、外出願望のある利用者には寄り添って話を聞いたり、屋外に出て一緒に散歩をしたりするなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に病院で拘束されていた入居者様のGHでのリスク説明し了承を得ている。	/	/	/		
(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。	○	既往歴などケースファイルに記載していつでも確認できる	/	/	/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日観察することによって異常のサインを見逃さないように心がけている	/	/	/		
		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。	○	何か異変があった場合には家族と主治医に相談し受診するか様子見るか考えている。	/	/	/		
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。	○	入居前より主治医変更はせず継続的な医療を受けている。また専門家受診などはご家族に依頼し受診してもらっている	◎	/	/		
		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。	○	全員とは言えない後認知症の方に対し親切に見てくれる病院を選んでいる。	/	/	/		
		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。	○	受診で対応できる場合か入院が必要かどうかを病院と家族と共に相談している。	/	/	/		

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	サマリー作成し渡している。	/	/	/	事業所では、「重度化における終末ケアに関する指針」を整備し、入居時等に基本方針の「夜間の緊急医療連絡体制が確保できておらず、現時点ではターミナルを行うことはできない」ことを家族等に説明している。状態の変化のほか、重度化した場合には、家族に意向を再確認するとともに、医師や職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。また、利用者に安心安全なサービスが提供できなくなった場合には、医師から家族に説明が行われ、病院や他の施設等の受け入れ先を、家族と一緒に検討している。今まで、医療的なケアや処置が不要で、主治医や家族の協力が得られた4名の利用者の看取り支援を経験している、看取り期には、家族が面会しやすいように、居室を入口付近に替えて、夜間等に管理者が迅速に対応できる体制を整えて、支援が行われていた。職員の聞き取りから、「利用者に住み慣れた場所で最期を迎えてもらいたいと思うが、今の医療体制や職員体制では看取り支援は難しい」と話を聞くことができた。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院時には近況確認や退院に向けての相談や面接なども行っている。	/	/	/	
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。	○	訪問看護ステーションと定期的な連携を行っているが個人であり他の入居者の方は主治医とやり取りしている。	/	/	/	
		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。	△	数件のみで全員とは言えない。	/	/	/	
		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。	○	日中・夜間共に申し送りを徹底し情報共有に努め早期発見や見守りを重視できている。	/	/	/	
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。	○	ここの内服状態も請求書とともに送っている。変更時も申し送りノート等に記載し申し送っている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	曜日ごと時間帯に個々に仕分け誤薬防止に努めている。	/	/	/	
		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。	○	毎食チェックし日々の記録に残している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	基本的には看取りはしていないが老衰の場合等は主治医、家族の協力有ればギリギリまで見ている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	△	入居時に看取りはしていない事を伝えている。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	全体で話し合った限界を主治医やご家族に報告している。	/	/	/	
		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。	○	随時説明はしているが長く入居されているご家族がGHと他の施設の違いを理解しておらず難しい時もある。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	要介護4以上になった場合には今後の事を見据えた相談をさせてもらっている。	/	/	/	
		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)	○	御家族が安心して預けられるよう出来る限り支援している。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症は時期時期に起こりうる為常に予防策を学ぼうとはしている。	/	/	/	
		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。	△	マニュアルや手順もあるが個々の症状には対応できているとは言えない。	/	/	/	
		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。	○	時期時期にネットや医療機関などで情報を得ている	/	/	/	
		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。	○	至る所に手指消毒が出来るようにしている。マスクも常備している。	/	/	/	

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。	○	疑似家族の一員として共に生活を送っている。	/	/	/	感染対策で一定の制限が設けられ、家族が参加できる行事の開催は休止しているものの、家族との外出のほか、玄関スペースでの面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。今後、管理者は「感染状況を見計らいながら、花見やドライブなどの行事を再開し、家族との交流を図りたい」などと考えている。また、毎月利用者の近況報告の手紙を送付するほか、3か月に1回広報紙を発行し、家族に送付している。訪問調査日には、利用者の身体状況のほか、日々の暮らしを詳細に記載した家族への手紙を確認することができた。また、事業所の運営上の事柄や出来事は、運営推進会議の中で報告するほか、利用者の担当職員の変更時や居室の変更時は、随時電話連絡を行っている。また、管理者は「職員の異動や退職の情報について、以前は広報紙に職員の写真を掲載して周知していたが、職員から拒否され、写真の掲載等の職員紹介を止めている。今後は写真なしで紹介するようにしたい」などと考えている。さらに、家族の面会時には、職員から声をかけて、意見や要望を聞くように努め、家族から要望を聞くことも多い。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ以前は行事参加も促していたがコロナ以降は出来ていない	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時や随時変化あった場合には電話連絡している。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	外出等以外ある場合には対応している。また最近は携帯電話も持ってこれれ自由に家族とやり取りをされている。	/	/	/	
		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)	○	随時連絡し了解後に購入の運びにしている。また金銭が絡む場合には同意書も作成している。	/	×	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時に個々に起こりうるだろうというリスクは説明し同意を得ている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	今現時点では面会制限をしている為来やすい雰囲気は作れていないと思う。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	入居時に重要事項説明書を使用し説明を行い署名捺印をいただいている。	/	/	/	
		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。	○	退去の申し出があった場合には契約書にそって対応している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	コロナ以前は出来ていたが現在は運営推進会議のみで理解してもらっている。	/	○	/	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域自治会へ加入はしているがコロナ以降行事は少なくなっている。	/	×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	コロナ以降は減っているが以前施設より出て行かれた時には地域の方より連絡あり発見できました。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ以降は激減している。	/	/	/	
		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。	×	コロナ以降は出来ていない。	/	/	/	
		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)	×	コロナ以降は出来ていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	コロナ以降は出来ていない。	/	/	/	

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
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。	△	利用者は時間帯もあり参加できていない。ご家族、地域の方は参加されている。	×	/	○	感染対策で、運営推進会議の書面開催が続いていたが、令和6年10月から集合形式の会議を、隣接する通所介護事業所の多目的室で開催できるようになっている。会議には、家族や市担当者、自治会長、見守り推進委員、民生委員、老人クラブ、介護支援専門員等の参加を得て開催をしている。会議では、利用者の入居状況や行事報告、サービスの実施状況、施設の設備状況等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。参加メンバーから会議の開催時間の変更希望があり、19時から18時に開始時間を変更している。また、議事録を作成し、ファイルに綴じて公表をしている。運営推進会議の開催前には、毎回家族に参加依頼を電話で連絡しているものの、参加は少ない状況となっている。
		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。	○	議事録作成し市へ提出している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	会議の最後に次回の日程調整している。時間も委員から変更の申し出があり変更しました。	/	/	◎	
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。	○	今日出来る事を明日も。という想いを持って日常ケアに取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	掲示し理念の下に説明書きも入れている。	×	○	/	
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。	○	全体で研修のスケジュールを組んで参加している。	/	/	/	頻りに代表者の来訪があり、職員や利用者へ声かけをしている。介護労働安定センターの事業を活用して、2か月に1回研修会を実施して、職員のスキルアップを図るとともに、法人として、資格取得の助成もあり、ほとんどの職員は介護福祉士等の資格を取得することができている。また、管理者は介護現場で従事し、職員の顔色や表情に目を配ったり、こまめに声かけをしたりするなど、職員との信頼関係も築かれ、気軽に相談や意見を伝えてもらうことができている。さらに、SNSのグループラインを活用して、職員と様々な情報を共有している。聞き取りから、「管理者に仕事の相談がしやすい。職員同士の仲も良く、働きやすい環境で、勤務年数の長い職員も多い」などの話を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	資格の持っていない方が入社した場合には会社にて資格取得を促している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者と管理者が話し合い個々の勤務状況を報告している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナ以降出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	グループライン等で共有している	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	研修の題材にも取り入れて勉強している。	/	/	/	○ 定期的に虐待防止等の研修を行い、職員は暴力による虐待の行為だけに留まらず、該当する事例などを学び、言葉遣いや無視等で利用者の尊厳を傷つけることのないように意識した対応をしている。また、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、内容に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。さらに、申し送り時等を活用して、職員への周知を図り、再発防止に努めている。管理者は日々介護現場で従事していることから、職員と一緒に日々のケアを振り返るとともに、職員間で話し合うこともできている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	現場にも入っているので共に日々検討している。	/	/	/	
		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。	○	毎日の申し送り時に注意を払い対応を臨機応変に変えている。	/	/	/	
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。	◎	経験したことがないが拘束などフローア一会などで何故ダメなのかは説明している	/	/	/	
		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。	○	マニュアルと研修資料を使って説明している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	この施設は拘束は一切出来ませんと説明し家族の理解を得ている。	/	/	/	

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
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。	○	制度についてはフロア一會などで周知ご家族様より相談があった場合には対応している	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	まだ経験はない。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアル作成し急変後に再度対応の確認を行っている。	/	/	/	
		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。	△	全員とは言えないが数人は身に付けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットも作成し検討している。	/	/	/	
		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。	△	個々の行動把握に努め取り組んではいるが認知症のために季節の変わり目などに対応は難しい	/	/	/	
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。	○	苦情のマニュアル作成し直ぐ確認できるようにしている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	以前にあった苦情については速やかに報告して対応しました。	/	/	/	
		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。	○	随時連絡をする事と毎月の様子は連絡し確認をしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	運営推進会議は数名参加して頂いているが家族会は何度アンケートをとっても必要ではない。との答えが返ってくる。	○	/	○	事業所内外に相談窓口が設けられ、玄関に意見箱を設置するなど、入居時に、管理者等は利用者や家族に苦情対応や相談窓口等の説明をしている。日々の生活の中で、利用者から意見や要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応をしている。家族の面会時や電話連絡時にも、意見や要望等を聞くようにしている。事業所で実施した家族アンケート結果から、「家族会は必要でない」という意見が多く、現時点で家族会は結成していない。事業所には、長年に勤務する職員も多く、職員同士の気心が知れていることもあり、日頃から管理者に意見や提案を伝え、気軽に相談することもできている。
		b	契約当初だけでなく、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。	○	入居時の契約の際に説明している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	頻回ではないが現場の声を管理者を通し聞いている	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	常に出来ない事の支援を心掛け、残存能力の維持を図っている。	/	/	○	
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。	△	現在は2年に1度の自己評価しか行っていない。	/	/	/	事業所では、各職員が関連している外部評価の項目を抜粋して配布し、意見を収集している。管理者のほか、長年勤務する職員が出された意見を取りまとめて、自己評価を作成している。外部評価のサービス評価結果を、フロア会で職員に周知するとともに、実現可能な目標達成計画を作成している。運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画のほか、課題解決に向けた改善策への取り組みを報告し、参加メンバーから意見をもらっている。現在は、会議に不参加の家族に資料を送付していないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後はサービス評価結果や取り組みなどを簡潔にまとめて、全ての家族に送付するなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	結果後フロア一會の議題にあげ検討し目標達成計画を作成している。	/	/	/	
		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。	○	結果後運営推進会議の議題にあげ検討し目標達成計画を作成している。	×	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内では成果を確認している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル作成し周知している。	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、職員や利用者のほか、敷地内にある通所介護事業所との合同で避難訓練を実施している。また、事業所は福祉避難場所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意するとともに、定期的に点検をしている。さらに、事業所の玄関や廊下の壁面等には、火災発生と緊急対策等が掲示され、家族等の来訪者に事業所で実施する災害の備えを周知できるように取り組んでいる。広報紙に避難訓練の記事を掲載して、家族に送付もして周知しているものの、感染対策等で、家族の来訪できる機会が激減していることもあり、利用者家族等アンケート結果から防災計画や災害の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、家族に送付する資料作成を工夫したり、来訪時等を活用して、取り組み状況を知らせたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	×	各部署の管理者間では検討しているが様々な時間帯の訓練は行えていない	/	/	/	
		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。	◎	3カ月に1度は点検在庫確認は行っている。	/	/	/	
		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。	○	訓練は年2回、地域の防災組織にも加入はしている。	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	小規模な施設の為共同訓練は取り組めていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議などでは市や地域への発信はしているが啓発活動などは足りていないと思う。	/	/	/	運営推進会議に地域住民の参加があり、認知症ケアの実践等を報告しているものの、感染対策もあり、十分な地域への情報発信や啓発活動までは行われていない。同敷地内に居宅介護支援事業所があり、相談などに対応をしている。入居の申し込みなどの相談が寄せられた場合には、快く対応している。また、日頃から市行政や地域包括支援センター、他の施設、主治医等とは連携が図られている。感染対策もあり、地域活動を協働して行うことはできていない。今後は感染状況を見計らいながら、地域のケアの拠点としての活動を再開していくことも期待される。
		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。	○	運営推進会議に居宅のケアマネにも出席して貰い、地域へのお声かけはしている。	/	△	○	
		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)	×	コロナ後より地域との行事などは行えていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	コロナ後より行えていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	市や他種の施設や個々の主治医とは連携は取れているが地域活動などには参加できていない。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 1 月 31 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) 16名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870501628
事業所名	グループホーム 竹トンボ
(ユニット名)	菜の花
記入者(管理者)	
氏名	横川 崇
自己評価作成日	令和 6 年 12 月 28 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>「日々是好日」どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつつ頑張ると明日も良い日がやってくる。</p> <p>地域との連携を密にし、地域に溶け込んだ施設を目指します。”</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>重度化に向けての家族とのコミュニケーションを図るためにアンケート作成し家族の気持ちを知る(結果)最後まで見てくれるのが本心ではあるが行き先を決めて貰えらな安心というアンケート結果もあったが運営推進会や家族会に向けては消極的な意見が多かった</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>閑静な住宅街にある開設から19年目を迎える平屋建ての事業所は、周辺に竹林があるほか、桜の木が植えられ、利用者は季節の移ろいを感じながら生活を送ることができる。敷地内には、法人のデイサービスと居宅介護支援事業所の建物が併設して建てられ、合同で行事や避難訓練を開催することもある。また、建物の裏にある畑で、きゅうりやピーマン、南瓜、さつまいもなどの野菜が育てられ、収穫した旬の野菜が食卓に上ることもあり、利用者に喜ばれている。さらに、職員は「『日々是好日』、どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつつ頑張ると明日も良い日がやってくる」の事業所の理念を念頭に置くとともに、日頃から管理者がよく口にする「自分がされて嫌なことはしないように」を心がけた支援に努めている。利用者のほか、職員の高齢化に伴い、外出支援が難しくなっているため、管理者は医療関係者や家族、職員を交えて話し合い、通院を往診対応に変更するとともに、訪問看護の利用を検討するなど、利用者や職員の負担軽減等の対応も行われている。</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。	○	何気ない会話の中からしたい事や行きたいところ等を聞き出しケアプランに反映している	○	/	○	入居前に、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、思いや暮らし方の希望、意向等の聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は利用者から思いなどを聞くとともに、面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見や意向などを聞くよう努めている。また、意思表示の難しい利用者には、入居前に主治医や介護支援専門員等から得た情報をもとに、日々の表情やしぐさを観察し、思いをくみ取るよう努めている。把握した情報は、ケース記録や申し送りノートに記録を残し、職員間で共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	生活の中で表情や感情を察するようにしている	/	/	/			
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。	○	入所時にできるだけ詳しく情報をもらうようにしている。面会時にも伺っている	/	/	/			
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。	○	日々の生活記録として残し気づいたことは申し送りノートへも記入し共有している	/	/	/			
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。	○	職員も個々に受け止め方が違うので随時話し合い同じ方向を見つめられるようにしている	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時にご家族から聞いている	/	/	◎	入居前に、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。また、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、サービスの利用経緯や状況等の情報を聞くとともに、病院の担当者からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。把握した情報はフェイスシートに記録し、職員間で共有している。入居直後には、利用者の一日の過ごし方や24時間の生活の流れやリズムなどを把握するために、ベッドのセンサーを活用して、動きがあるたびに職員が居室に行くなど、行動や状況の確認も行われている。
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。	○	まずは状態、段階をみて関心のありそうな物、出来そうな事を試して頂いている	/	/	/			
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)	○	一日の流れや日々の変化等は記録として残しているのを目を通すようにしている	/	/	/			
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。	○	情報だけでなく日々の様子も踏まえて何を必要としているかをチームで検討している	/	/	○	利用者ごとの担当職員が収集するアセスメント情報のほか、日々のケアチェック表などの記録で把握した情報をもとに、ユニット会を活用して、利用者が何を求めて必要としているかを、職員間で検討している。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	チームで検討した内容に基づいて課題を見つけるようにしている	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人に聞くことが困難でもその方の思いに関心をもち把握しようと努めている。職員間で話し合っている	/	/	/	日々の生活の中で、利用者から意見や要望を聞くほか、事前に家族から意見や意向を確認し、主治医から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や把握した情報をもとに、ユニット会の中で、職員間で意見やアイデアを出し合いながら話し合い、計画作成担当者が意見を取りまとめ、介護計画を作成している。家族からの「リハビリをさせたい」という意見を反映して、家族の通院介助によるリハビリを取り入れるなど、個別性のある計画作成も行われている。
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。	○	本人や家族の意向に基づき職員間で話し合いケアプランを立案している	○	/	/			
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。	○	重度化される前に本人や家族の意向を確認し安心して生活して頂けるよう支援している	/	/	/			
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。	△	ご家族により協力体制に差はあるができるだけ協力して頂けるようお伝えしている	/	/	/			

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアプランを作り個々の目標、それに向けてのサービスを分かりやすく見えるようにしている	/	/	/	◎ ユニット会の中で、介護計画の内容の検討が行われ、職員間で情報を共有している。また、介護計画のほか、ケアサービス計画・チェック表などが綴じられた利用者の個別ファイルが、ユニット内に置かれ、いつでも職員は内容を確認することができるようになっている。歩行等の具体的な状況「①見守りで歩く、②手引きで歩く、③手引きで行うが危険な歩き」などが記載されたケアサービス計画・チェック表を活用して、計画に沿った日々のサービスの実施状況を番号で記録するなど、職員間で利用者の状況を把握しやすくなっている。さらに、日々のケース記録には、利用者が発した言葉のほか、詳細な行動等の記録が残されている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプラン表に日々の実践結果をチェックしできなかった理由も記入し、今後の支援の参考になっている	/	/	/	◎
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。	◎	期間以外にも必要に応じ見直しを行っている	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月一回のユニット会で現状確認している	/	/	/	◎
		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。	◎	管理者、職員で相談し、状態に応じた計画に見直し変更している。家族には面会時や状況連絡(手紙)にてお伝えしている	/	/	/	◎
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。	○	定期的にユニット会、全体会を設けており緊急な場合は管理者に相談している	/	/	/	○ ユニット会の中で、利用者の現状の確認や情報共有をするとともに、課題解決等に向けた話し合いをしている。緊急案件が生じた場合には、管理者のほか、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応するとともに、申し送り時やSNSのグループラインを活用して、職員間で情報を共有している。なるべく多くの職員が会議に参加できるように、管理者は全ての職員が参加できそうな会議開催の計画を立てている。また、参加した全ての職員に、話し合った内容を記録したノートを提出してもらいほか、参加できなかった職員には資料を手渡し、確実な情報共有に繋げている。さらに、管理者は会議で意見が出やすいような雰囲気づくりに努め、職員からよく意見が出されている。
		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。	○	会議はいつも慣れ親しんでいるフロアで行っている為緊張感無く話し合いができる	/	/	/	◎
		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。	◎	勤務表を見て全員が参加できそうな日を管理者が予定し止むを得ず不参加の職員には議事録を渡し説明している	/	/	/	◎
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	日々の生活状況を一時間毎に記録し(面会の様子等も)職員全体が情報を収集できるようにしている	◎	/	/	◎ 日々の利用者の生活状況を記載した記録を活用して、ユニットごとに朝夕の申し送りを実施している。出勤時に申し送りノートを確認し、確認後に職員は押印を残す仕組みが浸透し、確実な情報伝達に繋がっている。また、必要に応じて、SNSのグループラインを活用し、迅速な業務連絡等の行われている。
(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。	△	その日にはできていないが反映できるように努力している	/	/	/	
		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)	◎	色々な余暇活動やレク等への参加は自己決定してもらっている	/	/	/	◎ 着替えや食事、入浴、排泄、レクリエーション、余暇活動など、生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定や選択ができるよう支援している。また、判断や理解が難しい利用者には、選択肢を絞って提示したり、耳が聞こえない利用者には、手話やジェスチャーで意向を確認したりするなど、工夫した対応も行われている。さらに、消灯時間後に、居室でテレビを見たり、新聞や本を読んだり、足踏み運動をするなど、利用者の個々のペースで自由に過ごしてもらっている。加えて、職員は利用者が好きなことやできそうなことをお願いすることで、利用者の喜ぶ表情を引き出すなど、生活の中の声かけや雰囲気づくりを大切に考えた支援にも努めている。
		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)	○	リビング等は消灯時間等は決まっているが自室内では個々に自由にされている	/	/	/	
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	入居者の意欲が出るように促す声かけを心掛けている	/	/	/	○
		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。	○	聴力の弱い方などにはジェスチャー等で意思の疎通を図っている	/	/	/	
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)	◎	年長者を敬う気持ちをもって接するようにし、話し方、対応は十分配慮するようにしている	○	○	○	◎ ユニット合同で実施するフロア会を活用して、職員は人権や尊厳、プライバシーなどを学び、理解を深めている。日頃から、管理者は「自分がされて嫌なことはしないように」と職員に伝えているものの、時には、「トイレに行きましょう」などの配慮に欠けるあからさまな声も聞かれ、その都度職員への指導や注意喚起を行い、利用者の羞恥心に配慮した支援の理解促進にも努めている。また、職員は居室を利用者専用のプライバシーのある場所と認識し、入室時にはノックや声かけをして、了承を得てから入室するとともに、不在時にも、リビングなどにいる利用者へ声をかけてから入室することができる。
		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。	◎	特にきを配らないといけない場面なので極力気を付けて介助を行っている	/	/	/	
		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。	○	入室されている時はノックし、了解を得てから入室、リビングにおられる時も了解を得て入室するようにしている	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	フロア会等で確認している	/	/	/	

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
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。	○	昔の風習やしきたり、生活様式等を教えてもらったり出来る事は手伝って頂いたり一緒に楽しく生活できるよう努めている	/	/	/	日々の生活の中で、職員から声をかけて、利用者が洗濯物干しやたたみ、料理の下ごしらえなどを役割を担い、手伝ってもらった後には、必ず職員から「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えている。日頃から、利用者同士が助け合って洗濯物たたみなどができるように、職員は意識した声かけをしている。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように配席を考慮したり、トラブルが発生しそうな場合には早期に間に入り、移動して話を聞いたりするなどの対応をしている。中には、孤立しがちで、コミュニケーションを図ることが難しい利用者もあり、職員がこまめに声をかけたり、寄り添って話したりするなど、不安が軽減できるような支援にも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士と一緒に洗濯物を干したり、隣同士で話ができるようにしている	/	/	/	
		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つ場面をつくる等)。	○	トラブルにならないような席を配置し場面場面で色々な人と関わりを持てるように移動してもらったりしている	/	/	/	
		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。	○	全体の状況を見守り、雰囲気が悪くなりそうな場面は悪化しないような声かけをしたり場所の移動をすることで落ち着いてもらえるようにしている	/	/	/	
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。	○	入所以前のかかりつけ病院がある方は継続できるようにしている。散髪屋等も同様。	/	/	/	
		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。	○	知人、友人等の面会は随時受けている。車椅子の方が多いため友人の方と出かけるのは難しい	/	/	/	
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)	△	コロナ禍の延長と社用車の都合で以前のような外出事は殆ど行えなくなってきているが苑庭の桜を見に出たり、中庭で日光浴をしたりイベントの日にはビンゴゲームを楽しんでいる	○	×	○	感染対策が続き、一定の外出制限を継続して設けているものの、天気や気候の良い日には、中庭に出て外気浴をしたり、敷地内を歩いたりするなど、少しでも屋外に出て気分転換を図れるよう支援している。高齢化に伴い、外出できる機会が減っているものの、桜が咲く時期には、居室から花を見ながらお弁当を食べたり、ビンゴゲームをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。また、職員が通院支援をする際に、車窓から景色を眺めたり、家族との外出に対応したりするなど、利用者や家族に喜ばれている。管理者からは、「社用車の都合や、職員の高齢化で運転できる職員が少ないことから、外出が難しくなっている。また、高齢化した利用者には、事業所周辺の坂道の散歩はできなくなっている」などの現状の課題を聞くことができた。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	受診は職員と家族で支援している	/	/	/	
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。	○	行動の裏にある理由、心因について理解に努め原因を取り除く努力をしている	/	/	/	日々の申し送りなどの機会に共有した利用者の情報をもとに、ユニット会の中で、認知症の行動や心理症状、身体機能の低下等を話し合うなど、職員への理解を深めている。高齢化に伴い、できることは少なくなってきているものの、洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れて、利用者の残存機能の維持にも取り組んでいる。また、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握し、できることは時間が掛かっても自分でしてもらい、見守りやできない部分を一緒に行うなど、待つ介護を心がけた支援にも努めている。
		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。	○	高齢化が進み意欲も出来る事も少なくなっている中で生活リハビリを取り入れ残存機能を活かせるよう支援している	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯物や塗り絵、メモ作り等職員と共に作業している中で意欲的に参加していることを見つけようとしている	○	/	○	
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。	○	女性が多いので洗濯物や食事の下拵え等の役割を持ってもらったり塗り絵や散歩を楽しまれたり月初めの食事を心待ちにされている方もいる	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、料理の下ごしらえ、枕のカバーかけなど、職員は声をかけ、利用者のできる役割や得意な出番を担ってもらえるよう支援している。また、塗り絵やパズルなどの利用者一人ひとりの楽しみごとを取り入れ、張り合いや喜びのある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	できることが少なくなった中で更にできることを探しエプロンを拭いて頂いたり枕カバーに枕を入れて頂いたりきれいに塗れた塗り絵を居室に飾ったりして場面に応じてお礼の言ったり褒めたりして次に進めるよう取り組んでいる	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	2ヶ月に1度出張依頼をしている。その時に自ら好みの髪型をお願いする人もいる。毛染めを希望される方はご家族に同行をお願いしている。爪切りは随時行っている				起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。洗顔ができにくい利用者には、タオルを手渡したり、職員が介助して顔を拭いたりするなどの支援も行われている。また、食事の際に食べこぼしの多い利用者には、承諾を得てエプロンを使用することもある。さらに、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員がさりげなく拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。加えて、重度な状態の利用者も、家族が持参した好みの服に着替えたり、訪問理美容を利用して、好みの髪形に整えてもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。中には、美容師の孫に、髪型を整えてもらう利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	在宅時に着用されていた衣類を持参してもらっている。携帯電話をもって入所される方も増えている				
		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。	○	お気に入りではないような表情を浮かべられた際には柔軟に変更している				
		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。	○	外出の際は気温にも気を付けた服装を。また各担当者が季節に応じた衣替えを支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時は整容し衣類等に汚れが付いた時は都度交換している	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	御家族・本人の意向に添うようにしている				
		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。	○	2ヶ月に1度出張理容を受けられ、就寝・起床時には可能な限り更衣介助を行うようにしている			○	
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。	○	調理をしている間の音や匂いも食事の一環だと思っている。キッチンはずっと見つめている方もいる				管理者が、敷地内にある畑で収穫した旬の野菜のほか、利用者の希望などを取り入れて、1週間分の献立を作成するとともに、近隣のスーパーに食材の買い物に出かけている。以前は利用者と一緒に買い物に行くことができていたが、現在は利用者の高齢化や重度化に伴い、一緒に出かけることは難しくなっている。各ユニットの利用者に調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に食事を提供している。利用者の希望に応じて、朝食をパンに変更したり、行事の際に折詰弁当を購入したり、桜餅や羊羹、大学芋等の手づくりのおやつを提供することで、少しでも利用者が食事を楽めるよう努めている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を確認し、必要に応じて代替の食材を提供している。利用者の嚥下状態に応じて、刻み食やミキサー食、とろみを付けるなど、食べやすい食事形態にも対応している。また、利用者の食事量や水分摂取量、体重に注意を払うとともに、食事やお茶等で栄養を補えない場合には、医師や家族と相談して、高カロリードリンクやサプリメントの摂取に繋がることもある。血液検査結果をもとに、主治医から意見やアドバイスをもらい、食事支援に反映することもある。食器類は、事業所で用意した利用者の状態に合わせた使いやすしい物を使用している。食事の際に、各テーブルに職員が座り、利用者と一緒に会話をしながら見守りや食事介助をするともに、同じ食事を摂るようにしている。リビングに面したオープンキッチンから、利用者は調理の音や匂いを感じることができ、食事中的職員との会話を通して、食事が美味しく味わえるような雰囲気づくりをしている。さらに、ユニット会を活用して、献立のバランスや調理方法等を職員間で話し合いをしている。訪問調査日には、彩りの良いメニューで、温かい食事を提供する配慮も行われていた。食事中に、リビングのテレビを消して音楽を流す工夫を行い、利用者と職員と一緒に楽しそうに食事を摂る様子を見ることができた。
		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。	○	今は買い物と一緒にに行ける方はいない。食べたいメニューをお聞きして変更も可能である			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理はできないけれどもやしの髭をとって下さる方がいるので‘参加している’という共同感を味わってもらっている				
		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。	◎	入居時の聞き取りでアレルギーの有無、苦手なもの等をお聞きしている				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	献立は管理者が1週間分を立ててくれる。アレルギーや苦手なものがある方には代替のものを提供している。夏野菜は菜園で採れたものを調理している			◎	
		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、いろどりや器の工夫等)	◎	1人1人の状態に合わせ刻み食、ミキサー食・トロミ利用等している。使い易い食器選びにも努めている。食欲のそそる盛り付けを心掛けている				
		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。	◎	食事量によって大きさを変えたり状態に応じて持ち手つきの容器にしたりと、食事の様子を見て柔軟に対応している			◎	
		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。	◎	1つのテーブルに1人の職員が着き、共に食事している。皆様が安心して食事できるようサポートしている			◎	
		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。	○	お昼が近づくキッチンから食器の音や調理の匂いがしてくる環境になっている(現在重度の方はおられない)	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養士が不在の為カロリー計算はできないがひとりひとりの食事量は表にチェックしている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量の少ない方には主治医に相談し、高カロリードリンクを処方してもらっている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士のアドバイスは受けていない。月に一度体重測定を行っている			○	
		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。	○	食材に応じて冷凍庫、冷蔵庫に保管し調理用具や食器等は洗浄後乾燥機で乾かしている				

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。	○	口腔ケアが難しい方は口腔ケアティッシュを使用し介助で行い口腔内をチェックしている	/	/	/	毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、洗面台に移動して歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りや磨き残しなどのサポートを行うほか、自分で口腔ケアをすることが難しい利用者には、口腔ケアティッシュなどの口腔ケア用品を使用し、口腔内の清潔保持に努めている。また、感染予防のため1日に3回、消毒液を使用したうがいも行われている。ほとんどの利用者の口腔内の状況は把握できてきているものの、口腔内を見られることを拒む1名の利用者もおり、無理に確認まではしていない。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科診療に繋げ、その際に歯科医や歯科衛生士から個別のケアの指導を受けることもある。加えて、義歯の管理が難しい利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けて洗浄するなどの対応をしている。
		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。	△	虫歯、義歯の有無は把握しているが舌の状態は全員については把握できていない	/	/	/	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診で来て下さる歯科医や歯科衛生士から教わっている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	殆どの利用者の義歯は職員が手入れしている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	歯磨きは介助の方もいれば自立の方もいる'グジュグジュペー'という声を掛けると大抵の方はうがいが可能。出血や痛みのある方については歯科に連絡し往診を依頼している	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	日々排泄チェック表で確認し定期的に声かけ誘導を行いトイレでの排泄を促している。パッド類の使用については職員間で検討を重ねている	/	/	/	事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握して、こまめな声かけやトイレ誘導等を行うことで、日中に布パンツを履いて過ごす利用者もいる。重度化に伴い、中には紙おむつを使用している利用者もいるが、ベット上で排泄介助をすることが多いものの、状況に応じてトイレに移動して介助をすることも。事業所には、数種類の排泄用品が準備され、利用者の排泄状況に合わせて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、定期的に職員間で話し合い、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。中には、夜間の睡眠を優先して、尿取りパッドの使用する利用者もいる。さらに、水分補給や牛乳などの乳製品を摂取したり、腹部マッサージをしたり、歩行等の運動を取り入れるなど、利用者へ自然排便を促すような取り組みも行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	水分補給や腹部マッサージ、排便の無い日が続いた場合は医師処方薬でコントロールしている	/	/	/	
		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)	◎	排泄チェック表で確認している	/	/	/	
		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。	◎	定期的にトイレ誘導を行いトイレでの排泄を促している。状態の変化に伴い使用するパッドも見直している	◎	/	◎	
		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。	○	ユニット会で話し合い案を出してもらっている	/	/	/	
		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。	○	ひとりひとりパターンが違うので個々に合わせた時間や声かけを行っている	/	/	/	
		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、どういった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。	○	尿量や頻度、排便の状態、肌ケアを考慮し、また時間帯にも応じて種類を検討している。ご家族にも相談している	/	/	/	
		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。	◎	自立している方は布パンツを継続、頻尿の方にはパッドを使用、ベッドで介助の方はテープ式を使用している	/	/	/	
		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)	○	便秘気味の方には牛乳を飲んでもらったり歩行を促したり腹部マッサージを試みたりしている	/	/	/	
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班に分け、それぞれ週2日は入浴してもらうようにしている。(曜日は職員の都合になっている)順番は希望があればお聞きしている。シャワー浴の方には足浴用の桶を使用している。浴室、脱衣所の温度差に気を付けている	◎	/	○	週2回以上、午前の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いをすることなく、日にちや時間帯の変更をしたり、トイレ後に誘導したり、その気になるように職員は声をかけるなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。利用者の希望に応じて、入浴の順番や回数、湯船に浸かる長さなどに、可能な範囲で柔軟に対応している。また、職員と会話をしながら洗身を行うとともに、自分で安全に浴槽に浸かることができる利用者には、脱衣室から職員が見守り、一人でゆっくりと入浴してもらうこともある。浴槽に入ることが難しい利用者には、足浴をしながら、シャワー浴をするなどの対応をしている。さらに、冬至にゆずを浮かべたり、入浴剤を入れたりするなど、少しでも利用者へ入浴を楽しんでもらえるよう工夫している。加えて、乾燥肌の利用者には、入浴後に保湿剤を塗布するほか、水虫予防のために、酸性水を手元に振りかけることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	浴槽に浸かれる方の時は横の脱衣場で声かけを行いながら一人で居られる時間を作っている。洗身中は色々な話をしながら気を紛らわせ介助している	/	/	/	
		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。	○	見守りをしつつ、洗顔、洗身のできる場所はお任せするようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	入浴が嫌な方も無理強いせず時間を空けて再び声かけするとトイレに行かれそのまま誘導、の流れでは居られることもあるがそれでも拒否がある時はその日は中止し別の日にお誘いするようにしている	/	/	/	
		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。	○	健康シートに目を通し前日夜勤の状態を確認し、入浴できるかどうか、その日の職員同士で可否を検討している。入浴後の観察も行っている	/	/	/	

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。	◎	夜勤者の申し送りや生活記録で把握できている	/	/	/	事業所には、入居前から継続して眠剤を服薬している半数近くの利用者があるものの、散歩等で身体を動かしたり、外気浴を取り入れたりするなどの日中の過ごし方の工夫を行い、夜間に利用者が要民できるよう支援している。服薬している利用者の状況を医師の報告して相談するなど、減薬することができた事例がある。中には、夜間の排尿回数が多くて眠れない利用者もおり、日中にトイレ誘導や声かけなどを工夫したり、状態を医師に相談して助言を受けたりするなどの対応をしている。
		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。	○	トイレ覚醒が多い方には日中のトイレの声かけを多くしてみたり活動を支援する働きかけをしている	/	/	/	
		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。	○	記録や申し送りで日々の過ごし方、状態を把握し医師に相談している	/	/	/	
		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。	◎	テーブル席では落ち着かない方は居室でゆっくりされたりテレビ前のソファでくつろぐこともできる	/	/	/	
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。	○	自ら電話をされる方は殆どおられないが携帯電話で自由に連絡をとられる方はいる。年末に年賀状を書かされている	/	/	/	
		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。	○	掛かってきた電話は必ずお返しし、理解できない方は耳元に受話器を充ててあげている。字を書くのが難しい方は手を添え書いて頂いている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話がかかってきたら事務所に椅子を用意して1人の空間を作ったり和室に腰をおろして気兼ねなく話ができるよう努めている。携帯電話使用1名	/	/	/	
		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。	○	頂いたハガキはアルバムのように綴じていつでも見れるように居室に保管している	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話で話すことで安心される方もいるのでご家族には都度了解を得ている	/	/	/	
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。	△	居室に施錠をしないので持っていないと不安な方は少額の現金を所持してもらっている。現在所持されている方はいない	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍以降人混みへの外出は控えている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方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。	△	以前はご家族からお小遣いをもらってお財布に入れていた方がおられたが現在はご家族の希望でほとんどの方が持たれていない	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	現在所持されている方がいない	/	/	/	
		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)。	○	所持されている方がいないので必要な衣類や洗面用具等を購入するときにはご家族の了解を得て立て替えている	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	受診の付き添い、送迎、外出、外泊の送迎、葬祭等の身支度・送迎等様々な対応を心掛けている	◎	/	◎	利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。管理者等が病院受診の同行支援に対応するほか、葬儀等に参列する身支度や送迎等の支援に対応することもある。中には、家族と外出や外泊を楽しむ利用者もいる。
(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。	○	敷地入口には門がなく出入りしやすい。わかりにくい曲がり角に看板を設置している。コロナ禍以前には地域の方がたくさん夕涼み会や餅つきに参加して下さっていた	◎	◎	○	玄関前に木のいすが設置され、季節の花を植えた鉢を置くなど、親しみやすい雰囲気が感じられる。以前は地域住民が来訪することもあったが、現在は感染対策で制限が設けられ、あまり来訪する住民はいない。

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	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	◎	暖かみのある木をメインに作られた建物で居室にはエアコン、家庭用のタンク加湿器で空調管理をし事業所独自のカレンダーを掲示、キッチン以外は落ち着いた色のあるダウンライトを使用している	○	○	◎	玄関スペースにある棚には、水仙の花が生けられ、人形等の飾り物や意見箱、外部評価のファイルなどが置かれている。玄関内から中庭を見ることができ、開放的な空間となっている。共用空間には温かみのある木が使用され、テーブルクロスとソファのカバーの色を統一するなど、家庭的な雰囲気を感じることもできる。また、広いリビングには、小上がりの畳スペースが設けられ、利用者は洗濯物たみをしたり、腰かけて休憩をしながらくつろいだりすることもできる。さらに、洗面所とトイレは1日2回掃除を行うとともに、建物内の日々の掃除も行われ、空気清浄機も設置するなど、不快な音や臭いもせず、気持ち良く過ごせるように、快適な空間づくりが行われている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	電球色の照明を使用しており、居室、リビング共換気にも気を付けている。清掃の職員がおりきれいに掃除してくれている。フロアの掃除は日に2回職員が行っている	/	/	/		◎
		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。	◎	各居室の窓から外を眺めることができ、キッチンからは食事の匂いが漂い、中庭に出ると夏の陽射しや春の気配を感じる事が出来る	/	/	/		◎
		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。	○	ご夫婦仲良くソファで寛がれたり隣ユニットにお姉様やディの時のお友達が居られたりするのでお話に行くことが出来る(職員付き添いで)	/	/	/		/
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。	○	今は使用されていないがマッサージ機を持ち込まれている。テレビを持ち込まれる方は多い。夕食後はゆっくりと居室で見られている	◎	/	◎	居室にはベッドやエアコン、タンク、加湿器、事業所のカレンダーが備え付けられている。また、リースの布団が用意され、利用者は毛布とシーツを持参して使用している。また、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、衣装ケースやテレビなどを持ち込み、家族写真等を飾るなど、一人ひとりの利用者に応じた居心地の良い空間づくりをしている。さらに、毎日職員が居室内の掃除を行い、整理整頓をするなど、清潔な空間が保たれている。利用者の状態に応じて、畳の部屋のほか、床にマットレスを敷くなど、転倒予防の対応も行われている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やトイレには手すりを設置し安全に移動できるようにしている。居室、トイレには表札を掛け慌てないようにしている	/	/	/	◎	
		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。(ぼうし、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)	○	テレビの下に雑誌、手芸道具等置いているが特に興味を持たれる方は少ないレクの道具や新聞をお渡しすると手に取られる感じである	/	/	/	/	
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)	○	研修等で施錠についても身体拘束であると認識しており見守りはもちろん、センサー・チャイム等で安全を確認し自由な暮らしを支援するよう努めている	◎	◎	◎	日中に玄関やユニットの出入口の施錠はしておらず、19時から6時まで、防犯のために玄関の施錠をしている。玄関にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員が利用者等の出入りに気づきやすくなっている。また、職員は勉強会等を通して、鍵をかけることの弊害を理解するとともに、外出願望のある利用者には寄り添って話を聞いたり、屋外に出て一緒に散歩をしたりするなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入所時に鍵をかけない生活のリスクと普通の生活を送ることで得られる安心感の説明をしている	/	/	/		/
(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。	◎	入所時にご家族や居宅のケアマネさんから話を伺っている	/	/	/	/	
		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。	◎	「普段と違う」…顔色や様子、睡眠状態等の気づきと申し送りや記録として残している	/	/	/	/	
		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。	○	かかりつけ医との関係は大事にしており往診依頼をしている病院は緊急時の受け入れも了解を得ている	/	/	/	/	
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。	◎	ご家族の希望に応じ入所前からの病院受診を継続している	◎	/	/	/	
		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。	○	ご家族の希望に応じ、かかりつけ医と相談しながら継続しているが専門医の受診を勧めることもある	/	/	/	/	
		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。	◎	ご家族が受診同行してくださっているところもあるが都合に応じ施設で対応するところもある。どちらであっても報告し合い、職員にも共有できるよう申し送りノート、記録に残している	/	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には介護サマリーを提供し、食事の嗜好、アレルギーの有無、拘縮、性格等を記入している	/	/	/	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
		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。	○	2～3日に1度面会に行き、本人の状態を確認し、担当看護師に経過を聞くようにしている	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護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。	○	日々の状態や変化を受診時や往診時にDr.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。	○	往診の医療機関は24時間対応して頂けるようになっており、かかりつけ医は携帯に転送になっている病院もある	/	/	/	
		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。	○	状態の変化に応じ、受診を検討している。歯科の往診も依頼している	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬のしおりに目を通すようにしており、本人の状態と照らし合わせ、変化などを記録し、管理者に相談している	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	個々の薬袋に名前を入れ、手渡しであれ介助であれ、飲み込まれるまで確認している	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬は拒まれる方は殆どおらず、安心感を与えているように思える。日常生活で変化があれば副作用との関連も考えるようにしている	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	重度化した場合終末期の在り方についてご本人の意思が確認できる時期にご家族とも話し合いがかりつけ医とも方針を共有している	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	職員とも共有しており状態の変化に応じ都度かかりつけ医と相談している	○	○	事業所では、「重度化における終末ケアに関する指針」を整備し、入居時等に基本方針の「夜間の緊急医療連絡体制が確保できておらず、現時点ではターミナルを行うことはできない」ことを家族等に説明している。状態の変化のほか、重度化した場合には、家族に意向を再確認するとともに、医師や職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。また、利用者に安心安全なサービスが提供できなくなった場合には、医師から家族に説明が行われ、病院や他の施設等の受け入れ先を、家族と一緒に検討している。今まで、医療的なケアや処置が不要で、主治医や家族の協力が得られた4名の利用者の看取り支援を経験している。看取り期には、家族が面会しやすいように、居室を入口付近に替えて、夜間等に管理者が迅速に対応できる体制を整えて、支援が行われていた。職員の聞き取りから、「利用者に住み慣れた場所で最期を迎えてもらいたいと思うが、今の医療体制や職員体制では看取り支援は難しい」との話を聞くことができた。	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	全体で話し合った限界を主治医やご家族に報告している。	/	/		/
		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。	◎	入所の際に管理者から、グループホームとしての限度を性格に説明している	/	/		/
		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。	○	私苑では基本看取りケアは行ってないで苑での限界までの生活を安心して穏やかに過ごして頂けるよう変化に応じ受診や往診を検討している	/	/		/
		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)	○	介護を施設に任せてしまっている、という負い目や葛藤、そして重度化していくご家族を思い辛い心情の受け皿役としての支援にも努めている	/	/		/
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。	○	研修やフロア一会等で理解を深めている。感染の蔓延(コロナ)を経験し必要な環境の整備や衛生面、健康管理に気を付けている	/	/		/
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症予防マニュアルを作っており毎日手すり、トイレ内、歩行補助具の消毒を行っている	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	△	感染が流行している時は情報入手に敏感になっていたが時期が外れるとニュースや病院受診の際に医療関係者から話を聞く程度になってしまっている	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	1介助1手洗いの遂行、マスクの着用、定期の健康診断を受けている。利用者も随時手洗い消毒、口腔内(イソジン)清潔を図っており面会時は面会の方、利用者共マスク着用の徹底と面会時間、場所を決めている	/	/	/	

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	変化があれば都度連絡し利用者のADL、QOLの向上について共に話し合っている	/	/	/	感染対策で一定の制限が設けられ、家族が参加できる行事の開催は休止しているものの、家族との外出のほか、玄関スペースでの面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。今後、管理者は「感染状況を見計らいながら、花見やドライブなどの行事を再開し、家族との交流を図りたい」などと考えている。また、毎月利用者の近況報告の手紙を送付するほか、3か月に1回広報紙を発行し、家族に送付している。訪問調査日には、利用者の身体状況のほか、日々の暮らしを詳細に記載した家族への手紙を確認することができた。また、事業所の運営上の事柄や出来事は、運営推進会議の中で報告するほか、利用者の担当職員の変更時や居室の変更時は、随時電話連絡を行っている。また、管理者は「職員の異動や退職の情報について、以前は広報紙に職員の写真を掲載して周知していたが、職員から拒否され、写真の掲載等の職員紹介を止めている。今後は写真なしで紹介するようにしたい」などと考えている。さらに、家族の面会時には、職員から声をかけて、意見や要望を聞くように努め、家族から要望を聞くことも多い。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍以降、ご家族参加の行事は控えている	○	/	△	
		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)	○	家族の要望は面会時に伺うようにしており毎月末に近況報告のお手紙、3か月に1度の季刊誌を郵送している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	疎遠であったご家族が少しでも良い関係を築いて頂けるよう働きかけたいと思っているがなかなか難しい問題です	/	/	/	
		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)	△	行事についてはコロナ禍以前は声かけを行っていたが事業所の運営に関わる細々は報告していない。利用者の関係する担当の変更、居室移動等の報告は都度している	×	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒や誤嚥等、起こり得るリスクについて説明しむやみに車椅子を使用したり刻み食やミキサー食の利用をしない支援に同意を得ている	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には意見や要望等をお聞きし、介護計画に反映するようにしている。日常の生活状態を月1回のご家族への手紙で報告している	/	/	○	
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)	◎	重要事項の説明書に基づいて管理者が説明し納得を得ている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	ご本人の状態の変化を随時連絡しており、グループホームでの生活が限界に近づいてきたら相談を重ね、次の入所先への支援を行っている	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	立ち上げ当初から定期的に運営推進会を開いており、自治会の方、利用者の代表等が参加して下さり、理解を深めて下さっている	/	○	/	法人・事業所として、自治会に加入しているものの、感染対策で制限が継続して設けられ、利用者の高齢化や重度化もあり、地域行事への参加や事業所周辺の散歩は難しくなり、地域住民との交流できる機会は減少している。また、以前来訪していたマンドリン演奏やちぎり絵のボランティアの高齢化もあり、受け入れは行っていない。また、運営推進会議には、地域の自治会長や見守り推進委員、民生委員、公民館館長等の参加協力があり、地域の情報をもらうこともある。また、公民館に広報紙を置いてもらったり、近隣のスーパーで食材を購入したり、地域の訪問理美容を利用するなど、可能な範囲で、地域との繋がりが保てるよう努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	以前は周辺の散歩を日常的に行っており挨拶を交わし、畑の作物をいただくこともあったが、高齢化が進み散歩も難しくなっている。コロナ禍以降は控えている	/	×	○	
		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。	○	離設された利用者を見つけてくださり施設に連絡して下さったことがある	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	以前は散歩の途中で立ち寄り少しお話をし帰られる方もいたがコロナ禍以降はご家族(知り合い)以外の来訪は少ない	/	/	/	
		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。	×	コロナ以降は出来ていない。	/	/	/	
		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)	×	以前はマンドリン演奏やちぎり絵教室等があったが来訪者の方も高齢化し、コロナ禍も重なり行えていない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	公民館には定期的に季刊誌を置かせていただき食材の購入は近くのスーパーを利用させていただいている。交番には離設者がいた際はお世話になっている。年に二回の消防訓練を行っており消防署員の指導のもと避難訓練にて消火器の使用も実施している	/	/	/	

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
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。	◎	5月から運営推進委員会を再開しており参加者の意向に基づき18:00開催となり殆どの方が参加して下さっている。休まれる場合は連絡を下さっている	×	/	○	感染対策で、運営推進会議の書面開催が続いていたが、令和6年10月から集合形式の会議を、隣接する通所介護事業所の多目的室で開催できるようになっている。会議には、家族や市担当者、自治会長、見守り推進委員、民生委員、老人クラブ、介護支援専門員等の参加を得て開催をしている。会議では、利用者の入居状況や行事報告、サービスの実施状況、施設の設備状況等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。参加メンバーから会議の開催時間の変更希望があり、19時から18時に開始時間を変更している。また、議事録を作成し、ファイルに綴じて公表をしている。運営推進会議の開催前には、毎回家族に参加依頼を電話で連絡しているものの、参加は少ない状況となっている。
		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。	○	利用者の人数、平均介護度、行事等は毎回報告しており外部評価で指摘された事、改善案等は議事録として公表、説明もしている	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	以前は19:00からの開催でしたが委員の方の案で18:00からに変更している	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	職員の目につきやすい位置に掲示しており随時再確認、利用者や向き合う際は‘今日を楽しく、そして明日も楽しく’と思いながら支援を心がけている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	運営推進会の委員になって下さっている方には開設時に説明している	×	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	暴力の虐待だけでなく言葉遣いや無視等尊厳を傷つけないよう研修で学んだり管理者からの助言もある	/	/	/	頻りに代表者の来訪があり、職員や利用者へ声かけをしている。介護労働安定センターの事業を活用して、2か月に1回研修会を実施して、職員のスキルアップを図るとともに、法人として、資格取得の助成もあり、ほとんどの職員は介護福祉士等の資格を取得することができている。また、管理者は介護現場で従事し、職員の顔色や表情に目を配ったり、こまめに声かけをしたりするなど、職員との信頼関係も築かれ、気軽に相談や意見を伝えてもらうことができている。さらに、SNSのグループラインを活用して、職員と様々な情報を共有している。職員の聞き取りから、「管理者に仕事の相談がしやすい。職員同士の仲も良く、働きやすい環境で、勤務年数の長い職員も多い」などの話を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	資格の持っていない方が入社した場合には会社にて資格取得を促している	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者と管理者が話し合い個々の勤務状況を報告している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナ以降出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	グループライン等で共有している	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	暴力による虐待だけでなく言葉遣いや無視等尊厳を傷つけないよう研修で学んだり管理者からの助言もある。虐待防止マニュアルも作成されている	/	/	/	○ 定期的に虐待防止等の研修を行い、職員は暴力による虐待の行為だけに留まらず、該当する事例などを学び、言葉遣いや無視等で利用者の尊厳を傷つけないように意識した対応をしている。また、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、内容に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。さらに、申し送り時等を活用して、職員への周知を図り、再発防止に努めている。管理者は日々介護現場で従事していることから、職員と一緒に日々のケアを振り返るとともに、職員間で話し合うこともできている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	現場にも入っているので共に日々検討している。	/	/	/	
		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。	○	毎日の申し送り時に注意を払い対応を臨機応変に変えている。	/	/	/	
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。	◎	経験したことがないが拘束などフローア一などで何故ダメなのかは説明している	/	/	/	
		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。	○	むやみにベッドに四点柵をしたり外への出入りに施錠したりするのではなく代替策を話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	自由を奪うことの不自由さ、それによって起こる精神的苦痛、ストレスを説明し、安易に‘縛ったり閉じ込める’のではなくセンサーや転倒時に備え置部屋を使用するなどの代替案を提案させてもらっている	/	/	/	

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。	○	家族状況を見て、将来的に成年後見制度の利用を考えた方が良いご家庭には情報を提供し、詳しく知りたい方には市役所への窓口になっている	/	/	/	
		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。	△	支援が必要な利用者のケースがあまりない	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時マニュアルを作成しておりマニュアル通りに対処している。全職員が周知している	/	/	/	
		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。	△	元看護師に教わっている	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故が発生した場合には事故報告書を作成しご家族にも連絡している。大きな事故の発生を防ぐ為ヒヤリハットにまとめ状況を職員間で詳しく共有、話し合っている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	状況の変化に伴いリスクも変わっていくので何を備えていけば良いか等話し合っている	/	/	/	
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。	△	玄関に備えているがあまり活用されていない	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	苦情が寄せられた場合はまず管理者に報告している	/	/	/	
		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。	○	随時連絡をする事と毎月の様子は連絡し確認をしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	利用者はいつでも要望を訴えることができる環境にあり、ご家族には面会時でも電話連絡でも受け付けている	○	/	○	事業所内外に相談窓口が設けられ、玄関に意見箱を設置するなど、入居時に、管理者等は利用者や家族に苦情対応や相談窓口等の説明をしている。日々の生活の中で、利用者から意見や要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応をしている。家族の面会時や電話連絡時にも、意見や要望等を聞くようにしている。事業所で実施した家族アンケート結果から、「家族会は必要でない」という意見が多く、現時点で家族会は結成していない。事業所には、長年に勤務する職員も多く、職員同士の気心が知れていることもあり、日頃から管理者に意見や提案を伝え、気軽に相談することもできている。
		b	契約当初だけでなく、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。	○	入居時の契約の際に説明している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	頻回ではないが現場の声を管理者を通し聞いている	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	勤務の中で随時相談に応じてくれている	/	/	○	
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。	△	現在は2年に1度の自己評価しか行っていない。	/	/	/	事業所では、各職員が関連している外部評価の項目を抜粋して配布し、意見を収集している。管理者のほか、長年勤務する職員が出された意見を取りまとめて、自己評価を作成している。外部評価のサービス評価結果を、フロア会で職員に周知するとともに、実現可能な目標達成計画を作成している。運営推進会議の中で、評価結果や目標達成計画のほか、課題解決に向けた改善策への取り組みを報告し、参加メンバーから意見をもらっている。現在は、会議に不参加の家族に資料を送付していないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後はサービス評価結果や取り組みなどを簡潔にまとめて、全ての家族に送付するなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価後の運営推進会で結果を報告している。改善策についても期限もつけて報告している	/	/	/	
		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。	○	運営推進会で評価結果を報告、指摘された改善策への取り組みも課題として報告している	×	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	月1回のフロア会で報告し、自分たちの職場がより良くなるよう、評価の結果を基に改善策を確認している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	年2回防災訓練を行っている。想定に対応したマニュアルが作られている	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、職員や利用者のほか、敷地内にある通所介護事業所との合同で避難訓練を実施している。また、事業所は福祉避難場所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意するとともに、定期的に点検をしている。さらに、事業所の玄関や廊下の壁面等には、火災発生と緊急対策等が掲示され、家族等の来訪者に事業所で実施する災害の備えを周知できるように取り組んでいる。広報紙に避難訓練の記事を掲載して、家族に送付もして周知しているものの、感染対策等で、家族の来訪できる機会が激減していることもあり、利用者家族等アンケート結果から防災計画や災害の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、家族に送付する資料作成を工夫したり、来訪時等を活用して、取り組み状況を知らせたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことことを期待したい。
		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。	○	一番危険な時間帯は一人夜勤体制時なので想定時間は夜勤帯が多い	/	/	/	
		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。	△	徐々に備蓄品も色々な物が揃ってきている。食料品は消費期限の確認が不十分である	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署の方に指導していただく避難訓練を行っている	×	×	△	
		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)	○	運営推進会で委員の方々から質問や意見を頂いている。備えてあった方が良い備蓄品等。	/	/	/	
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)	△	運営推進会議などでは市や地域への発信はしているが啓発活動などは足りていないと思う。	/	/	/	運営推進会議に地域住民の参加があり、認知症ケアの実践等を報告しているものの、感染対策もあり、十分な地域への情報発信や啓発活動までは行われていない。同敷地内に居宅介護支援事業所があり、相談などに対応をしている。入居の申し込みなどの相談が寄せられた場合には、快く対応している。また、日頃から市行政や地域包括支援センター、他の施設、主治医等とは連携が図られている。感染対策もあり、地域活動を協働して行うことはできていない。今後は感染状況を見計らいながら、地域のケアの拠点としての活動を再開していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居の申し込みがあれば相談に乗っている	/	△	○	
		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)	×	デイが併設しているのでグループホームを開放することはない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習生やインターンシップの受け入れをしていたがコロナ禍以降はない	/	/	/	
		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)	△	以前は地域のイベント等に利用者と共に参加していたが高齢化に伴い参加も難しくなってきた。コロナ禍以降は集団の場所への参加は制限している	/	/	○	