

(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5年7月14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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890500246
事業所名 (ユニット名)	グループホーム微笑の家なかむら ちとせ
記入者(管理者) 氏名	河村奈津子
自己評価作成日	令和5年6月21日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 その人らしさを大切にすること、温もりのある支援と介護を目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○職員の異動や退職については、一旦退職後再雇用の形となる等、報告の方法が難しいこともあり出来ていないが、問い合わせがあればお答えしている。また、日常生活報告書にて、各利用者に対し担当職員の変更があれば自己紹介してもらったり職員の名前を明記することでご家族に安心して頂けるよう努めている。 ○日常生活報告書にて運営推進会議の開催日を伝え、意見や検討事項等があればお寄せ頂くようご案内に努めている。 ○評価結果・目標達成計画を玄関ロビーに設置しており、今後ともご指導・ご鞭撻を頂きたい旨を日常生活報告書を用いてお伝えしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して13年目を迎える閑静な住宅街にある事業所は、広い敷地内にデイサービスを隣接している。事業所は、平屋の建物でユニット内が広々としており、清掃や換気、温度調整などが行き届き、快適な空間が広がっている。また、認知症が進行しても、利用者のできることやできそうなことを大切にしながら、見守る介護を実践するとともに、利用者の状態に合わせた生活リズムを意識して行い、心身機能の維持に努めている。管理者は、利用者にとって、事業所が自宅のようにくつろげる場所となるように、事業所内に季節の飾り付けを行うなど、家庭的な雰囲気づくりに努めている。さらに、利用者の意向を大切にされた支援を心がけており、職員と利用者が一体感を持ちながら、家族のような良好な関係性が築けることを目指している。加えて、開設当初から、看取り支援にも取り組んでおり、24時間連絡が取れる医療連携体制を構築した上で、利用者や家族から出された希望や要望を確認し、専門職からの意見を取り入れ、安心安全なケアを提供できるよう取り組んでいる。</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。	◎	コミュニケーションや様子観察により把握に努めている。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談し、思いや希望を聞き取りをしている。入居後も、来所時などを活用して、家族から希望や要望を聞くとともに、日々の生活の中で、利用者との会話や暮らしの様子から、思いや意向をくみ取るようにしている。新たに得た情報は、申し送りなどを活用し、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	会話や様子を観たり家族から情報を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	入所時だけではなく、訪問時や電話で話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人のニーズ等を整理して、共有化している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本人の言動から推し量る様努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にきたこと、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。	◎	本人や取り巻く人々から情報を得ている。フェースシートに記載されているバックボーンを尊重し支援している。	/	/	○	入居時に、利用者や家族と面談し、これまでの暮らしの様子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などからも、生活環境やサービス利用の経過などの情報を確認している。また、確認や聞き取りをした情報は、アセスメントシートに記載して、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	行動等から本人の有する力等の把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	観察をしっかりと行い記録を取り、申し送りにしている。日中・夜間の記録を基に変化に気づくようにしている。職員の関わりについても記録している。	/	/	/	
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。	◎	家族も交え、本人の視点で検討している。	/	/	○	入居時に、利用者や家族を交えて担当者会議を開催し、利用者や家族の意向などの聞きながら、必要な支援などを検討している。また、再アセスメントの際に、主治医から意見や指示を聞くとともに、家族から聞き取った意向などを把握した上で、利用者や家族と話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	議題に対して申し送り等で検討し目標を立てて実践している。	/	/	/	
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。	◎	本人の思いなどに即した内容で作成している。自立支援を基本に楽しく過ごせるよう工夫している。	/	/	/	担当職員が収集した利用者の日々の暮らしの様子や家族の要望、主治医からの医療情報を把握した上で、利用者や家族と話し合いをしている。また、計画作成担当者は、話し合いの中で出された意見を反映した介護計画の原案を作成するとともに、利用者や家族に説明している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人の意向を大切に家族の要望も聞き、職員と話し合って作成している。	/	○	◎	
		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。	◎	生活歴を理解し、馴染みの物の配置等により思いが復活するよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	主治医や訪問看護師との協力体制を盛り込んでいる。	/	/	/	

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
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。	◎	ケアプランの周知徹底に努めている。	/	/	◎	利用者一人ひとりの介護計画は、個人ファイルに綴じられ、職員は計画内容をいつでも確認できるようになっている。時系列の経過記録は、具体的な内容が記載され、計画に沿って提供したサービス内容の評価の記録が残されている。また、3か月毎の計画達成評価表には、個別ケア項目が具体的に挙げられ、利用者の計画達成の度合を評価するとともに、計画の見直しや日々のケアに活用している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	3か月に一度、状態の急な変化にも即対応している。日々の支援記録を基に検討し、プラン内容に反映している。	/	/	◎	
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。	◎	見直しは早急に行っている。1クォーター毎を基本としている。	/	/	◎	介護計画は、基本的に短期目標の期間に合わせて、3か月に1回見直しをしている。利用者の状況に変化が生じた場合は、必要に応じて担当者会議を開催し、現状に即した計画の見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月開催するユニット会議で、利用者の現状確認をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	担当者会以外に月一回は現状確認する話し合いの場を設けている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態の変化があれば速やかに相談し、計画の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。	◎	都度会議を開催している。	/	/	◎	事業所では、月1回全体会議を実施し、事務連絡のほか、行事や委員会等の活動報告、計画的にテーマを決めて所内研修などを実施している。また、全体会議の後に、別れてユニット会を開催し、利用者の健康状態やユニット内の改善点などを職員間で話し合いをしている。会議には、全ての職員を参加対象としており、できるだけ多くの職員が参加できるように開催時間を16時からに固定をしている。さらに、緊急案件のある場合には、その都度会議を開催している。加えて、参加できなかった職員には、議事録で会議の内容を正確に共有できるようにしている。
		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。	◎	フランクな雰囲気や心がけ、全員が発言しやすい場作りを工夫している。	/	/	◎	
		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。	◎	休みの職員も可能な限り参加できる時間帯に開催している。参加できない職員に対して事前に意見を聞き取り、議事録を公開している。	/	/	○	
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)	◎	一日二回の申し送り会議を実施し、細かな変化を見逃さないように努め、職員全員が都度共有できるよう申し送りノート等を活用している。	/	/	◎	朝夕の申し送りの際に、日中や夜間の利用者の様子が簡潔に記載された業務日誌や事務連絡、個別ケアの重点項目が記載された申し送りノートを活用して情報共有を図っている。また、申し送り事項を確認した職員は、サインを残し、確実な情報伝達に努めている。
(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。	◎	各利用者のできることを把握し、声掛け確認し見守り寄り添っている。	/	/	/	事業所として、利用者の意向を大切に支援を心がけており、レクリエーションの内容や洋服選び、おやつ作り、就寝時間などの生活の様々な場面で、利用者の自己決定を尊重している。また、日々の暮らしの中で、利用者の活き活きた表情が引き出せるように、利用者一人ひとりの状況に応じて、家族や以前の仕事などの話題提供をしている。
		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)	◎	利用者の自己決定を大切に、選んでもらう機会を作っている。	/	/	◎	
		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)	◎	利用者の希望する時間帯を優先し実施している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者・職員と共に楽しみを共有し「またやってみよう」と積極的になる声掛けを心がけている。	/	/	○	
		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。	◎	利用者の表情や状態を観察し、本人のペースを大切に疲れない程度にしている。	/	/	/	
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)	◎	コンプライアンスについて学び、プライバシーの保護や利用者の不快になるような言葉がけをしないように気をつけている。	◎	◎	◎	事業所では、所内研修の中で、年1回コンプライアンスをテーマにした研修を実施し、職員は利用者のプライバシーや守秘義務、尊厳等を学び、常に意識した声かけや態度の支援に努めている。また、不適切な場面が見られた場合には、職員間でお互いに声をかけ合い、対応をしている。また、入り口の扉を利用者の意志で開放している居室も見られるが、居室への出入りの際には、職員は利用者のプライバシーを配慮して、ノックや声かけをしてから、入室をしている。さらに、利用者の不在時にも、事前に声かけをしているが、入浴中などに、できていない場合も見られる。
		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。	◎	自分がされたら嫌なことはしない、という思いで介助している。利用者の気持ちの良ように配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	入室の際、ノックや一歩かけするように努めている。居室の入り口は利用者の自宅玄関であることを認識している。	/	/	○	
		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。	◎	研修等で理解を深めている。	/	/	/	

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者から教えて頂いているという気持ちを忘れず、共に取り組み感謝し合っている。				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。また、一人一人の特性に合わせたレクリエーションや会話を行うなど、利用者同士が楽しく過ごすことができ、孤立しないよう支援している。さらに、歩ける利用者が、他の利用者の車いすを押して散歩に出かけたり、励ましの声をかけ合ったりするなど、利用者同士で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。	◎	利用者同士で理解しあえるようにスタッフが介在できている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	レクリエーションやお手伝いを頂く時は、席替えしたり個々に楽しめるものを提供し、利用者同士が楽しく過ごせるように工夫している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルに発展しない様、問題になりそうな課題は事前に対処している。				
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。	◎	ご家族からの情報や以前利用していた施設からのサマリーなどから把握している。				
		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。	◎	知人や友人の来訪時は、玄関ロビーにて面会して頂いている。利用者の希望時は馴染みの場所へ外出支援を行っている。				
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) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	体調に合わせて散歩や外気浴にお連れしている。	○	○	○	コロナ禍において、以前のように全体で外出する機会は無くなったが、車いすの利用者も一緒に、毎朝広い敷地内で散歩や外気浴を行い、気分転換を図っている。また、利用者や家族から出された希望に応じて、衣服やおやつや買い物など、個別に対応をしている。コロナの行動制限も緩和されつつあり、外出行事も企画していたが、地域での感染の再拡大もあり、実現に至っていない。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	ご家族に協力してもらいながら外出支援を実施している。				
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。	◎	根本療法で対応できるように一人一人の心身の状態把握に努めている。介護職員としてすべきケアを行っている。				職員は、利用者一人ひとりの心身状態を把握し、利用者自身ができることやできそうなことを把握している。できることは利用者自身でもらい、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、箸をうまく使用できない利用者には、「自分で食べるのが一番おいしくろう」という管理者等の考えから、素手で食べてもらうこともあり、手を清潔にした上で見守りを行っている。中には、食後の下善や口腔ケアを自分で行う利用者もあり、状態に応じた支援に努めている。
		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。	◎	利用者の出来ることを理解し、運動リハ・生活リハを提供している。また、口腔体操時にも全身運動ができるよう工夫している。				
		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)	◎	個性を図り、把握し、実施している。利用者が楽しくできるように工夫している。	◎		◎	
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。	◎	把握できている。				事業所では、散歩やおやつ作りなどを通して、利用者の役割づくりや人の役に立てるような場面づくりを実践している。歩ける利用者が、他の利用者の車いすを押して散歩したり、重度の利用者にも、調理器具を工夫して、できる調理の下ごしらえなどを手伝ってもらっている。また、食事の準備や後片づけ、テーブル拭きなど、自ら率先して行う利用者もあり、職員から感謝の言葉を伝えることで、生活の張りや喜びに繋がっている。
		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。	◎	利用者個々に合わせたお手伝いとレクリエーションを考え、提供している。	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	自分で服を選べたり、好きな色の衣類を調達してもらったり、ご家族とも話し合いながら用意している。化粧やマニキュア等、おしゃれを楽しんでもらっている。				排泄後の着衣の乱れなどが見られた場合には、さりげなく利用者を居室に誘導して、着替えてもらうなどの対応をしている。整髪は、朝や入浴後のみに留まらず、ベッドで休んだ後にも、職員がその都度ブラシで整えている。訪問調査日には、季節感のある衣服を着用している利用者の様子が見られ、違和感のある装いは見られなかった。中には、プローチをして、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。さらに、重度の利用者の中には、日中をベッドで過ごすことが多い方もおり、パジャマを着用していた様子も見られたほか、生活習慣から、2日に1回の入浴時のみに、更衣をする利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	本人の嗜好に合わせて用意している。				
		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。	◎	自分で決められない方に対しては、季節感のある服装を考えている。				
		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。	◎	本人への希望調査等で、行事に応じたものを用意している。				
		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している。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	食事の前では手指やテーブル等をアルコール消毒し、手づかみの方に対し食後に手や口の周りを清拭している。さりげなく心がけている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人に希望があれば積極的に進めている。				
		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。	◎	ご家族の意向や本人の希望に沿えるよう努めている。			○	
		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。	◎	各利用者に対し、自立した摂取方法を実施している。				
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。	◎	可能な限り片付け等、共にやっている。			○	
		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。	◎	出来ることをすすんで頂いている。				
		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。	◎	ご家族からの情報等で把握できている。				
		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ものを取り入れている。	◎	行事食やお誕生日会の際は、利用者に確認し実施・提供している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	◎	咀嚼、嚥下状態、体力を把握し、トロミを加えたり時間帯により変化もある為、利用者の体調に合わせている。				
		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。	◎	自宅から持って来た物や個に応じた形状の物を利用。			◎	
		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。	◎	自立した食事の為、食事中はさりげなく見守り、出来ない事に対してサポートを行っていく。			○	
		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。	◎	声掛けや調理の工夫等毎日行っている。	◎		○	
		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。	◎	水分摂取や栄養バランスの確保に努めている。水分摂取が苦手な方には、小分けにしたりおやつを少し付けたりするなど工夫している。				
		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。	◎	水分摂取が苦手な方好みのものを時間をかけて摂取してもらっている。利用者の希望によりおむすび(夜食)提供を実施している。				
		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。	◎	肉に関してはバランスよく牛・鶏・豚と設定したり、魚も野菜も摂れるように買い物で調整している。			○	
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。	◎	ハイター消毒や食事乾燥機の使用し、食材の使用期限もチェックしている。						

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。	◎	訪問歯科の協力の下、学習している。口がなかなか開かない方にも丁寧にケアできるよう口の中を確認している				定期的に、事業所には歯科衛生士の訪問があり、利用者全員の口腔内の状況を確認してもらい、一人ひとりの口腔内の健康状況を把握することができている。また、歯科衛生士等から、アドバイスを受けることにより、職員は口腔ケアの必要性を理解している。さらに、歯科衛生士の指導の下で、毎食後に口腔ケアを実施しており、異常が見られた場合は、家族に報告して訪問歯科医の往診に繋げている。
		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。	◎	利用者全員の口腔ケアを日に日常的に行っており把握している。			◎	
		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。	◎	ケアの方法について指導があったときは、職員間で共有している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	入れ歯洗浄剤を活用している。出来る方にはしてもらい、後で確認している。				
		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)	◎	訪問歯科医の指導の下、毎食全員の口腔ケアを実施している。			◎	
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。	◎	研修等を重ね、理解している。利用者一人一人の排泄状況が違う為、その人独自の自立支援を目指した介助を心がけて実施している。				事業所では、排泄チェック表を活用して、利用者の排泄パターンを把握できており、職員は利用者のタイミングに合わせた声掛けやトイレ誘導などの支援をしている。また、利用者がトイレで排泄することを基本として、トイレ誘導をしている。中には、尿意や便意がなく、トイレに座っても排泄が困難な利用者もいるが、立位訓練としても、トイレでパッドの交換をするようにしている。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用の必要性や適性を職員で話し合い、家族に相談した上で用品を使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘の及ぼす影響について理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	24時間の排泄記録をとり、自立したトイレ使用に繋がるよう努力している。記録を見て、十分な排泄があるか等チェックしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	◎	対応が適切かどうか、必要に応じて話し合う機会を設けている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	排泄パターンと記録から原因追及をしている。身体を動かしてもらったりして腸活できるように注意している。				
		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掛けや誘導を行っている。	◎	排泄パターンの把握により、排泄のタイミングより少し前段階で誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	失禁量や時間帯に応じて5種類の紙おむつ等を用意している。また、単独の判断ではなく複数人で考えている。ご本人に提案し納得してもらえるようにしている。				
		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。	◎	量や頻度なども考えて変えている。				
		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)	◎	コップに注ぐ量を増やしたり、散歩や車椅子自走の機会にて便秘の改善に努めている。				
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)	◎	利用者個々の体調や精神状態を見て、希望に沿えるよう対応している。利用者の体調に応じて入浴や清拭を区分けしている。室温にも注意しており、身体に負担のないように気配りしている。	◎		○	事業所では、利用者が2日に1回入浴できるよう支援している。入浴ができる曜日を固定しているが、利用者のその日の体調や精神状態などにより、日にちを変えるなど、柔軟に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間などを、可能な範囲で利用者の希望に沿うほか、入浴剤の使用にも対応している。
		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。	◎	時間を気にせずゆっくり入浴できている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	できることは無理のない範囲でしてもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いすることなく、自分の意思で浴室に向かえるよう努めている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	毎日のバイタル測定を通して判断している。不安を感じた場合は中止している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	常に情報交換し、違和感を覚えたら記録したり申し送り具体的に説明している。	/	/	/	事業所では、利用者になるべく薬に頼らずに、夜間に安眠が得られるように、日中の体操やレクリエーションなどの活動を取り入れ、良眠できるように支援している。中には、夜間に覚醒をして居室から出る利用者もいるが、話を傾聴するとともに、時に、飲み物やおやつを提供するなどの対応をしている。また、不眠が続く利用者には、健康面を考えて主治医に相談し、指示を仰ぎ、服薬に繋げることもある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の起床時間を調整したり、運動等で夜の睡眠に向けた対応を図っている。	/	/	/	
		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。	◎	往診時や受診時に相談し、薬の使用については医師のやむなしと判断されるまで支援力に対応している。また、良く眠れるように環境を整えている。(姿勢・室温・気分等)	/	/	◎	
		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。	◎	個室対応施設なので、起床して休みたいときは自室で休まれている。	/	/	/	
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。	◎	携帯電話を持ち込んでいたり、手紙の要望があればその都度対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	電話も手紙もできないという認識を持たず、必要時支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ユニットごとにコードレス子機を設置しているので、自室からの通話は可能。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	本人にお渡しし、折り返し電話を入れるようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	希望に応じて連絡を入れている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	買い物先との良好な関係づくりはできている。	/	/	/	
		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。	◎	希望時は紛失のおそれを説明しながら、財布で所持できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	常に相談している。	/	/	/	
		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)。	◎	預かり証や出納帳を活用している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	希望やニーズに沿えるよう対応している。	◎	/	◎	事業所では、コロナ禍においても感染対策を講じた上で、可能な限り利用者や家族から出された要望に応えられるよう支援しており、100歳の利用者の誕生日に、事業所に家族を招いてお祝いしたこともある。また、個別の買い物に職員が同行したり、家族が病院受診に対応できない場合には、職員が付き添うなど、できる限りニーズに応えられるよう取り組んでいる。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関周りにはベンチ等を設置している。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、出入り口が2か所あり、家族や近隣住民等が出入りしやすくなっている。玄関前の広いアプローチにはベンチが置かれ、利用者や来訪者が一緒にくつろげる空間となっている。コロナ禍において、玄関ホールは応接スペースを兼ねており、段差のないバリアフリー構造のために、車いすの出入りしやすいほか、事務所に面していることもあり、職員が来訪者に気づきやすい構造となっている。

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、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	◎	季節の行事ごとに飾りつけの変更をしている。	◎	◎	◎	ユニットの入り口には洗面台が設置され、出入りの際に、手洗いなどに利用することができる。ユニット内には中央に広々としたリビングがあり、食卓テーブルやソファが配置され、ゆとりのある空間となっている。また、リビング入り口には対面式のキッチンがあり、反対側には小上がりの和室が配置され、キッチンからリビング等にいる利用者の様子を見渡すことができる。さらに、リビングの飾り付けは季節や行事ごとに変更し、訪問調査時には、七夕飾りが飾られ、利用者の願いごとの書かれた短冊を見ることができた。和室には入居者が持参した太鼓台の模様が置かれているほか、利用者の体操スペースとしても活用されている。加えて、共用スペースは、毎朝にモップかけをするほか、夜間に拭き掃除を行っており、不快な匂いなどはなく、気持ちの良い清潔な空間が保たれている。
		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。	◎	トイレやポータブルトイレを中心に臭いの元の付近には消臭剤を置き利用している。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節感のある食事を出したり、五感に訴える努力をしている。			○	
		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。	◎	リビングでの座席配置には気の合う仲間に配慮している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居時にはなるべく使い慣れたものに囲まれるよう、家族に説明している。	◎		○	居室にはエアコンや電動ベッド、マットレス、大容量のクローゼットが設置されている。利用者は好みの寝具のほか、使い慣れた家具やテレビを持ち込むことができる。中には、観葉植物や家族写真などを飾り、居心地良い空間づくりをしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室を本人が分かりやすいように示している。			○	建物内はバリアフリー構造となっており、動線上には手すりや設置されている。廊下も広く、車いすの利用者や歩行者も安心安全に移動できるようになっており、夜間にも、廊下の壁灯により安全が保てるようになっている。また、居室の表札は大きく、利用者が認識しやすいようになっているほか、利用者に応じて、作成した塗り絵を掛けて目印にするなど、利用者が安全で、可能な限り自立した生活が送れるよう工夫をしている。
		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。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	新聞や雑誌はすぐに手に取れるように分かりやすく置いている。				
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)	◎	施錠の弊害を理解し、日中は施錠していない。個々の外出傾向の把握に努めている。	◎	◎	◎	職員は、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は玄関の施錠をしておらず、利用者は、ユニット間を自由に移動することができる。また、ユニット入り口の扉を開けると、アラーム音が鳴るようにセンサーが取り付けられ、利用者の出入りを認識できるようになっており、外に出ようとする利用者に対して、むやみに制止することなく、声をかけて一緒に歩く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。	◎	自分に置き換えた判断で理解し、家族にも説明している。				
(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。	◎	フェースシート・アセスメント等から情報を得ている。				
		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。	◎	バイタルサインチェックは毎日実施し、記録に残すことで体調の変化推測をもってケアにあたっている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	すぐに電話で相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医に相談し、必要なら希望の医療機関に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。	◎	相談しながら圧迫感がないような受療に努めている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	できる限り対応している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	情報提供したり、確認の電話があればすぐに応えられるよう準備している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	連携室と話し合い、退院後の暮らしを支えられるよう努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	週三回の訪問看護、月二回の往診時に相談し、必要に応じて専門の医療機関にも相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間体制で相談できる状態にある。				
		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。	◎	利用者の体調変化に即報告して指示を仰いでいる。				
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。	◎	薬剤情報を整理し、いつでも確認できるようにしている。また、都度家族や主治医に相談している。				
		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。	◎	ダブルチェックの上、服薬の援助を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日々状態確認している。異変を感じたら記録に残し、急を要する場合は主治医に連絡相談している。				
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。	◎	家族と話し合いの場を設け、確認をとっている。				事業所には、「入居者が重度化した場合における対応に関する指針」、「看取りに関する指針」があり、入居時に、家族等に説明をしている。利用者の状態が変化した場合には、利用者や家族だけでなく、職員やかかりつけ医、訪問看護師などの関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、24時間の医療連携体制が整っており、看取り支援の希望があった場合に、職員は安心して利用者や家族に寄り添った支援を行うことができる。
		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。	◎	医師・訪問看護師・職員・家族も含め話し合い共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々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。	◎	スタッフ個々の力量を考慮した指示を出している。				
		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。	◎	内容を説明し、了承を得て契約できている。				
		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。	◎	状況の変化・今後の予測をもとに体制を整えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	ご家族との日々のかかわりの中で、寄り添える環境を整えている。				
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。	◎	研修会で知識を得ている。				
		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。	◎	対応マニュアルを設置している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	情報収集し、取り入れ、随時対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	来訪者にもアルコール消毒・マスクを用意している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	◎	具体的な介護状況を説明し、協力をお願いしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所の行事や活動に家族を招いていたほか、家族会を開催して、交流の場を設けることができていた。コロナ禍において、感染対策を講じた上で、個別の要望などには可能な限り応えている。事業所では、毎月の日常生活報告書に利用者の写真を添えて、担当職員から健康状態や生活状況などの近況を報告している。2か月に1回発行するほほえみ便りには、事業所内の様子の多くの写真を掲載して、活動を報告している。また、管理者からこまめに電話連絡するなど、家族の不安軽減に努めており、気になることは気軽に相談できる良好な関係づくりに努めている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の入退職などを運営推進会議の中で報告しているが、会議に家族が参加できていない状況が続き、家族会も休止状態となっているため、今後は、家族への周知方法を職員間で検討を行い、理解が得られることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	◎	コロナの影響もあり家族の参加はできていないが、イベントは行事予定表でお知らせしている。	x	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、日常生活報告書や広報誌を送り、暮らしぶりを伝えている。ご家族と連絡を取り合い、心情把握に努めている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	これまでの生活を理解し、入所したことによって疎遠になるのではなく、認知症の特性から更に密な関係をもてるよう支援している。	/	/	/	
		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)	○	行事については日常生活報告書等でお知らせしているが、職員の異動等の情報提供については充分ではない。	x	/	△	
		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。	◎	個々に説明を行っている。	/	/	/	
		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)	◎	定期的な連絡を積極的に行っている。また、来訪時には利用者やゆくり過ごして頂けるよう配慮している。	/	/	○	
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)	◎	説明し同意を得て署名してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	説明し同意を得ている。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	◎	地域の人からの理解を得ている。	/	◎	/	開設して13年目を迎える事業所は、代表者の自宅に隣接しており、地域住民にも広く認識されている。事業所の敷地は広く、住宅街の道路沿いから入り組んだ場所に立地しており、コロナ禍で外出制限もある中で、利用者が地域住民と顔を合わせる機会は減っているが、散歩時などの屋外に出た際に、近隣住民と挨拶や言葉を交わしている。また、コロナ禍においても、職業訓練の実習を受け入れるなどの地域貢献にも努めており、秋祭りの際には、複数の太鼓台の来訪があり、賑わい、利用者にも喜ばれている。
		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)	◎	日常的に挨拶をしている。	/	○	○	
		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」。	◎	地域の人たちの支援はある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	気軽に立ち寄れる雰囲気作りに努めている。	/	/	/	
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	フェンス越しに挨拶している。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	近隣住民等にレクリエーションの様子などを見て頂いたりしている。	/	/	/	
		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)。	◎	パンフレットを配布したり設置し、口頭にて協力依頼をしている。	/	/	/	

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。	○	可能な限り参加してもらっている。	×	/	△	運営推進会議には、市担当者や地域住民の参加は多いが、利用者や家族は参加できていない状況が続いている。会議では、利用者の状況やサービスの実際、評価結果、目標達成計画などを報告している。議事録は、玄関に置き、閲覧ができるようにしているものの、家族へ十分には伝わっていない状況となっている。今後は、書面開催であっても、家族にも意見や提案を確認するとともに、全ての家族に議事録を送付したり、内容を個別に報告したりするなど、会議に関心を持ってもらい、参加協力が得られるような工夫が行われることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	○	簡易的な報告のみだった為、意見や提案を引き出すに至っていない。	/	◎	○	
		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。	◎	メンバーが出席しやすい日程・時間帯に配慮している。また、随時囁託にも参加してもらっている。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	◎	共通認識をもち、報告連絡相談しながら対応している。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	見えやすい所に掲示し、入所時には説明している。	○	◎	/	
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。	◎	研修の紹介を頻繁に行っている。	/	/	/	事業所では、外部研修への参加のほか、定期的にテーマを決めて所内研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。代表者は、事業所の状況を把握しており、職員への労いの言葉や声かけもあり、現場の意見を取り上げながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	年間計画に沿って繰り返し研修している。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフ個々に話し合いを設けている。	/	/	/	
		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)	◎	積極的にかかわるよう言葉ももらっている。	/	/	/	
		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。	◎	職員個々と積極的に会話し、ストレス緩和に努めている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	虐待のないよう厳しく目を光らせ、発見した場合の対応方法等についても研修等で学んでいる。	/	/	◎	定期的に、事業所では身体拘束や虐待の防止などを学び、職員は不適切なケアなどを理解できている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で互いに声をかけ合うことができている。さらに、管理者に報告するとともに、内容によっては全体会議で対応を話し合うようにしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	ユニット会や申し送りの際、気づいた点について皆で話し合うようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	職員の様子等に注意を払っている。	/	/	/	
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。	◎	研修会で繰り返し基準を伝え、理解を求めている。	/	/	/	/
		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。	◎	研修会の度に報告している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	利用者の状況が悪化しても身体拘束がないように人の力で対応していく説明を充分している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、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。	◎	制度について学び、必要に応じて利用者や家族に対し支援を行っている。等施設において成年後見人の利用もある。	/	/	/	
		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。	◎	連携して動けるように関係を構築している。	/	/	/	
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。	◎	マニュアル化されている。	/	/	/	
		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。	◎	年一回消防署員に来所してもらい講習している。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故の前の気づきについても記録し、職員間で検討し、再発防止に努めている。ヒヤリハットも充実しており、事故への防止となり、スタッフ間で共有できている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者一人一人の状態から事故防止への取り組みを検討している。状態の変化時は、随時記録や引継ぎが出来る。	/	/	/	
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。	◎	管理者に報告し、早期に対応が出来る。	/	/	/	
		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。	◎	都度相談・報告している。接遇の研修なども実施しており、苦情時は速やかに対応が出来る。	/	/	/	
		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。	◎	納得が得られるよう説明は丁寧に行っている。	/	/	/	
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)	○	いつでも伝えやすい雰囲気づくりに努めているが、家族会等の機会を設けることはできていない。	◎	/	◎	事業所の玄関フロアには、誰でも意見を出せるように「ご意見箱」を設置している。日々の生活の中で、利用者から意見を聞き、対応をしている。家族からは、電話連絡時などを活用して、管理者が個別に意見や要望を聞くとともに、頻繁に声をかけ、良好な関係づくりに努めている。また、職員の意見や提案などは、申し送りやユニット会などの日常の業務の中で、管理者は聞く機会を持ち、出された意見を反映しながら、利用者本位の支援などに繋げている。
		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。	◎	市役所が該当施設であることを説明している。	/	/	/	
		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。	◎	代表者は自ら現場に足を運び、対応している。現場の業務にも携わり、スタッフ間との意見交換を実施できている。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフからの情報を汲み取り、報告・連絡・相談が出来る。	/	/	○	
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。	◎	全員で毎年自己評価を行っている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員の参画を得て、作成をしている。サービスの評価結果と目標達成計画は、市行政や地域包括支援センター、運営推進会議メンバーへ報告しているが、運営推進会議に参加していない家族へ十分に伝えることができていない。また、目標達成に向けた取り組みなどの報告も、不十分な状況となっている。今後は、全ての家族へ、サービスの評価結果や目標達成計画の取り組み状況を報告したりするとともに、会議の参加メンバーや家族に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、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。	◎	適切な目標設定に努め取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	実施時は確認している。	×	○	△	
		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。	◎	報告し、内容を評価して頂いている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	災害の種別に応じてマニュアル化している。 食品やその他の日用品の準備や防火訓練・水害訓練等を実施している。	/	/	/	事業所として、災害に備えて、地震や風水害などの対応マニュアルを整備し、消防署の協力を得て、年2回避難訓練を実施している。また、事業所は、市行政から福祉避難所に指定されており、食料などの備蓄品を確保するほか、自治会や近隣の事業所との協力支援体制が構築され、地域の防災拠点となっている。利用者等家族アンケートの結果から、災害への備えに対して、家族の理解が十分には得られていないことが窺えるため、ほほえみ便りを活用して、訓練の様子の写真を掲載したり、コロナ禍収束後には、事業所内に訓練の様子の写真を貼ったり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族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	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に、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。	◎	避難訓練をしっかりと行っている。 日中・夜間想定の実施が出来ている。	/	/	/	
		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。	◎	備蓄品の期限の確認をしている。	/	/	/	
		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。	◎	自治会長や近隣住民と日頃から連携をとっている。	x	◎	○	
		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)	◎	消防署との共同避難誘導訓練を実施している。	/	/	/	
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)	◎	広報誌等により情報発信している。	/	/	/	事業所として、相談支援の場を設けている訳ではないが、広報誌を地域の公民館に配布していることもあり、日常的に、地域住民からの入所相談などに対応している。また、事業所として、職業訓練の実習生の受け入れにも協力をしている。コロナ禍が続いていたこともあり、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修にはほとんど参加することはできていないものの、連携を図ることはできている。今後は、関係機関との連携を密にした地域活動の協力等が早期に再開されることを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	地域の認知症の人達への相談支援を日常的に行っている。	/	○	○	
		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)	○	要望があれば活用して頂くことは可能。	/	/	/	
		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。	◎	随時支援学校の生徒などを受け付けている。	/	/	/	
		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)	○	各関係機関との連携は取れているが、ボランティアの受け入れ等は実施できておらず、今後地域活動を再開していく予定である。	/	/	○	

(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!!  
 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5年7月14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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890500246
事業所名 (ユニット名)	グループホーム微笑の家なかむら のぞみ
記入者(管理者) 氏名	河村 奈津子
自己評価作成日	令和5年6月21日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 その人らしさを大切にす温もりのある支援と介護を目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○職員の異動や退職については、一旦退職後再雇用の形となる等、報告の方法が難しいこともあり出来ていないが、問い合わせがあればお答えしている。また、日常生活報告書にて、各利用者に対し担当職員の変更があれば自己紹介してもらったり職員の名前を明記することでご家族に安心して頂けるよう努めている。 ○日常生活報告書にて運営推進会議の開催日を伝え、意見や検討事項等があればお寄せ頂くようご案内に努めている。 ○評価結果・目標達成計画を玄関ロビーに設置しており、今後ともご指導・ご鞭撻を頂きたい旨を日常生活報告書を用いてお伝えしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して13年目を迎える閑静な住宅街にある事業所は、広い敷地内にデイサービスを隣接している。事業所は、平屋の建物でユニット内が広々としており、清掃や換気、温度調整などが行き届き、快適な空間が広がっている。また、認知症が進行しても、利用者のできることやできそうなことを大切にしながら、見守る介護を実践するとともに、利用者の状態に合わせた生活リハビリを意識して行い、心身機能の維持に努めている。管理者は、利用者にとって、事業所が自宅のようにくつろげる場所となるように、事業所内に季節の飾り付けを行うなど、家庭的な雰囲気づくりに努めている。さらに、利用者の意向を大切に支援を心がけており、職員と利用者が一体感を持ちながら、家族のような良好な関係性が築けることを目指している。加えて、開設当初から、看取り支援にも取り組んでおり、24時間連絡が取れる医療連携体制を構築した上で、利用者や家族から出された希望や要望を確認し、専門職からの意見を取り入れ、安心安全なケアを提供できるよう取り組んでいる。</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
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	◎	日常の中で注意深く観察したりコミュニケーションを取り、想いを汲み取っている。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談し、思いや希望を聞き取りをしている。入居後も、来所時などを活用して、家族から希望や要望を聞くとともに、日々の生活の中で、利用者との会話や暮らしの様子から、思いや意向をくみ取るようにしている。新たに得た情報は、申し送りなどを活用し、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	日々の様子や表情などを観察し、把握に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	来訪時や電話での会話にて情報の共有をしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の想いや会話等を記録に残し、申し送りやユニット会にて共有している。	/	/	/	
		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しやないように留意している。	◎	日々の出来事を欠かさず話し合うようにしている。	/	/	/	
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。	◎	ご本人・ご家族の気持ちに寄り添い、アセスメント・フェースシートも参考に把握している。	/	/	○	入居時に、利用者や家族と面談し、これまでの暮らしの様子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などからも、生活環境やサービス利用の経過などの情報を確認している。また、確認や聞き取りをした情報は、アセスメントシートに記載して、職員間で共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	スタッフの目で見て観察し、報告・相談し合っている。	/	/	/	
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	習慣等を把握し、職員のかかわり等含め一日のケア・過ごし方を書面で見えるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	ユニット間で話し合い、一人一人のニーズを共有している。	/	/	○	入居時に、利用者や家族を交えて担当者会議を開催し、利用者や家族の意向などの聞きながら、必要な支援などを検討している。また、再アセスメントの際に、主治医から意見や指示を聞くとともに、家族から聞き取った意向などを把握した上で、利用者や家族と話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	課題に対し申し送りやユニット会で細かく検討し、ご本人の思いに近づけるよう努力している。	/	/	/	
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。	◎	ご本人の意向を大切に、現状に即したプランを作成している。	/	/	/	担当職員が収集した利用者の日々の暮らしの様子や家族の要望、主治医からの医療情報を把握した上で、利用者や家族と関係者で話し合いをしている。また、計画作成担当者は、話し合いの中で出された意見を反映した介護計画の原案を作成するとともに、利用者や家族に説明している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人の視点に立ち、想いや意思などを聴き、検討して近づくように努力している。	/	○	◎	
		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。	◎	馴染みの物などを身の回りに配置し過去の暮らしや想いが復活するよう努め、その方にとり一番安寧に暮らせるようプランの内容を考えている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	コロナ対策の為、医療機関との協力体制を組み込むに留まっているが、ご家族からの協力を受けている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	プランを身につく所に保管し共有し実行している。	/	/	◎	利用者一人ひとりの介護計画は、個人ファイルに綴じられ、職員は計画内容をいつでも確認できるようにしている。時系列の経過記録は、具体的な内容が記載され、計画に沿って提供したサービス内容の評価の記録が残されている。また、3か月毎の計画達成評価表には、個別ケア項目が具体的に挙げられ、利用者の計画達成の度合を評価するとともに、計画の見直しや日々のケアに活用している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	毎日プランが実行できたか確認し個別で評価している。	/	/	◎	
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。	◎	担当者会議の内容を密にし、見直しがあれば早急に行っている。	/	/	◎	介護計画は、基本的に短期目標の期間に合わせて、3か月に1回見直しをしている。利用者の状況に変化が生じた場合は、必要に応じて担当者会議を開催し、現状に即した計画の見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月開催するユニット会議で、利用者の現状確認をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に一回のユニット会にて話し合っている。	/	/	◎	
		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。	◎	状態が変化した場合は速やかに担当者会議を開き見直しプランの変更をしている。	/	/	◎	
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。	◎	月一回の話し合いに合わせて緊急時はすぐ担当者会議を開いている。	/	/	◎	事業所では、月1回全体会議を実施し、事務連絡のほか、行事や委員会等の活動報告、計画的にテーマを決めて所内研修などを実施している。また、全体会議の後に、別れてユニット会を開催し、利用者の健康状態やユニット内の改善点などを職員間で話し合いをしている。会議には、全ての職員を参加対象としており、できるだけ多くの職員が参加できるように開催時間を16時からに固定をしている。さらに、緊急案件のある場合には、その都度会議を開催している。加えて、参加できなかった職員には、議事録で会議の内容を正確に共有できるようにしている。
		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。	◎	担当者は事前にケアプランについての意見をまとめ、その内容に対し一人一人が発言する仕組みをとっている。また、フランクな雰囲気を心がけている。	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	休みの者も参加できる時間帯に設定している。参加できない職員に対しても書面にて共有している。	/	/	○	
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)	◎	毎日の申し送りや申し送りノート、業務日誌に記録を残し回覧し、確認のサインも行っている。	/	/	◎	朝夕の申し送りの際に、日中や夜間の利用者の様子が簡潔に記載された業務日誌や事務連絡、個別ケアの重点項目が記載された申し送りノートを活用して情報共有を図っている。また、申し送り事項を確認した職員は、サインを残し、確実な情報伝達に努めている。
(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。	◎	嗜好を確認しプランに盛り込んだり、したいことを行えるようにしている。	/	/	/	事業所として、利用者の意向を大切に支援を心がけており、レクリエーションの内容や洋服選び、おやつ作り、就寝時間などの生活の様々な場面で、利用者の自己決定を尊重している。また、日々の暮らしの中で、利用者の活き活きた表情が引き出せるように、利用者一人ひとりの状況に応じて、家族や以前の仕事などの話題提供をしている。
		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)	◎	本人とゆっくりと話し、思いを聞き取り意思を優先し、自己決定出来るように支援している。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	利用者一人一人のペースやこだわりを大切にしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員は利用者と共に生きることに感謝の念をもった言葉がけに努めている。また、一人一人に合わせ、表情等よく見て、言葉がけしたり雰囲気づくりをしている。	/	/	○	
		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。	◎	表情や身振りや視線から汲み取るよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	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)	◎	人生の先輩であることを忘れないように常に尊敬の気持ちで接している。	◎	◎	◎	事業所では、所内研修の中で、年1回コンプライアンスをテーマにした研修を実施し、職員は利用者のプライバシーや守秘義務、尊厳等を学び、常に意識した声かけや態度の支援に努めている。また、不適切な場面が見られた場合には、職員間でお互いに声をかけ合い、対応をしている。また、入り口の扉を利用者の意志で開放している居室も見られるが、居室への出入りの際には、職員は利用者のプライバシーを配慮して、ノックや声かけをしてから、入室をしている。さらに、利用者の不在時にも、事前に声かけをしているが、入浴中などに、できていない場合も見られる。
		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。	◎	排泄行為やオムツ交換時等、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。	◎	ノックや声掛けして入室している。シーツ交換時などは必ず本人立ち合いで行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者へ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。	◎	何気ない会話にも個人情報が入ってしまうば漏洩し得ることを勉強会で学んでいる。また、在職中のみならず退職後も継続と理解している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	生活リハビリとして簡単な家事等を実践してもらい、互いに「ありがとう」が言える関係を保っている。				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。また、一人一人の特性に合わせたレクリエーションや会話を行うなど、利用者同士が楽しく過ごすことができ、孤立しないよう支援している。さらに、歩ける利用者が、他の利用者の車いすを押して散歩に出かけたり、励ましの声をかけ合ったりするなど、利用者同士で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。	◎	利用者同士の交流を大切にしている。				
		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う場面をつくる等)。	◎	必要に応じて席替え等を実施し、バランスある配置に努めている。利用者同士で会話しやすいよう、随時椅子などを用意している。また、レクリエーションなどを通じて仲良くできるよう支援している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	双方の機嫌を損ねる事のないよう、職員は必要時上手に介入している。				
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。	◎	フェイスシートを作成し、人となり把握している。				
		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ったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	電話などを用い、支援している。また、友人等の来訪時はゆっくり過ごして頂けるよう配慮している。				
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)	◎	散歩や外気浴にお連れしている。また、買い物などもご希望に応じてお連れしている。	○	○	○	コロナ禍において、以前のように全体で外出する機会はなくなったが、車いすの利用者も一緒に、毎朝広い敷地内で散歩や外気浴を行い、気分転換を図っている。また、利用者や家族から出された希望に応じて、衣服やおやつ等の買い物など、個別に対応をしている。コロナの行動制限も緩和されつつあり、外出行事も企画していたが、地域での感染の再拡大もあり、実現に至っていない。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	ご家族の協力を得ながら外出支援できている。				
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。	◎	勉強会等で知識を広げ、実践している。				職員は、利用者一人ひとりの心身状態を把握し、利用者自身ができることやできそうなことを把握している。できることは利用者自身でもしてもらい、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、箸をうまく使用できない利用者には、「自分で食べるのが一番おいしくしよう」という管理者等の考えから、素手で食べてもらうこともあり、手を清潔にした上で見守りを行っている。中には、食後の下善や口腔ケアを自分で行う利用者もあり、状態に応じた支援に努めている。
		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。	◎	食事風景や散歩の様子を観察し、バイタルチェックとを総合的に判断し、変化に気付くよう努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できることに目を向け、見守り、自信につなげられる様に声かけをしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	アセスメントシートを活用し、希望や目標の把握に努めている。				事業所では、散歩やおやつ作りなどを通して、利用者の役割づくりや人の役に立てるような場面づくりを実践している。歩ける利用者が、他の利用者の車いすを押して散歩したり、重度の利用者にも、調理器具を工夫して、できる調理の下ごしらえなどを手伝ってもらっている。また、食事の準備や後片づけ、テーブル拭きなど、自ら率先して行う利用者もあり、職員から感謝の言葉を伝えることで、生活の張りや喜びに繋がっている。
		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。	◎	利用者一人一人の生甲斐や張り合いになることを毎月の行事等に反映し、活躍できる場を日々の暮らしに活用している。	○	◎	○	

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。	◎	利用者の好みを聞いて観察することにより把握している。また、自身で衣服を選択して頂いている。				排泄後の着衣の乱れなどが見られた場合には、さりげなく利用者を居室に誘導して、着替えてもらうなどの対応をしている。整髪は、朝や入浴後のみに留まらず、ベッドで休んだ後にも、職員がその都度ブラシで整えている。訪問調査日には、季節感のある衣服を着用している利用者の様子が見られ、違和感のある装いは見られなかった。中には、プローチをして、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。さらに、重度の利用者の中には、日中をベッドで過ごすことが多い方もおり、パジャマを着用していた様子も見られたほか、生活習慣から、2日に1回の入浴時のみに、更衣をする利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	訪問散髪時に本人に希望の髪型を聞いたり、季節に応じた衣類を本人に選んでもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	その人の好みや好きな色を知り、話を聞きながら行っている。				
		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。	◎	行事等、いつもとは違う服装をして特別感を楽しんで頂いている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	他の利用者から指摘されることがないようにさりげなく支援している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	◎	思い入れのある店舗に行けるよう努めている。				
		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。	◎	ご家族の情報をもとに、その人らしさが保てるようにしている。また、2～3枚から選んでもらうなどなるべく本人の意思表示が出来るようにしている。			○	
		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。	◎	楽しめる食事への理解があり、彩りや味付けを工夫している。				
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。	◎	利用者と食べたい物や旬の物について話しながら調理したり片づけをしている。			○	献立は、利用者から希望のメニューを聞いた上で職員が作成し、必要な食材は職員が買い出しに出かけている。事業所では、朝夕の食事は職員が調理しており、利用者にごしらえや後片づけなど、できることを手伝ってもらいながら、一緒に調理をしている。昼食は、配食サービスを活用しており、各ユニットで、ご飯と汁物のほか、メニューを見て副菜を1品追加して、利用者に提供をしている。利用者の好みやアレルギーは、入居の際に把握できている。献立づくりの際に、栄養バランスや食材に偏りがないよう考慮をしている。のぞみユニットでは、朝食にバナナを提供することで、利用者の快便に繋がるよう工夫をしている。茶碗や湯飲み、箸などは、利用者が使い慣れた物を持参してもらったほか、破損した場合には家族に用意してもらったり、利用者の状況に合った使いやすい物を事業所で用意している。利用者の状態に合わせて、刻みやトロミなどの食の形態にも対応をしている。感染対策のため、食事の際に、職員は利用者と同じ食卓を囲んで食事を摂っていないが、介助が必要な利用者には、隣に腰かけて一人ひとりの様子を見守りながら、できない部分のサポートをしている。また、重度の利用者も食事前にはリビングに出ており、調理の様子を見ながら口腔体操をするなど、食事の雰囲気を感じることができている。さらに、献立や調理方法は、栄養士のアドバイスまではもらっていないが、利用者から意見を聞き取ったり、摂取状況を見たりしながら、職員間で話し合いをしている。
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	出来ることを一緒に行うことで自信や達成感につなげている。お菓子作りなども可能な限り全員参加で行っている。				
		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。	◎	入居時の家族からの情報と食べ残しや本人から聞き取りなどで把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	◎	季節の料理、行事食、懐かしい食材などを利用者から聞いて一緒に調理している。事前にアレルギー等を把握して対応している。			◎	
		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て、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)	◎	健康状態に合わせた食材を使用したり、嚥下状態を考えた大きさに刻んだりするが、キザミ食であっても彩りには注意している。				
		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。	◎	自宅から使い慣れた物を持ってきていただいている。			◎	
		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。	◎	要介助者の隣に腰かけ声かけしながら介助をしている。			○	
		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。	◎	優しく声掛けしながらその方の好みに合わせた物を出している。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	毎回のチェックを良く見て水分摂取量・食事量の過不足を確認している。				
		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。	◎	水分摂取や栄養バランスの確保に努めている。水分摂取が苦手な方には小分けにし、回数を増やすなど無理なく摂取できるよう努めている。				
		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。	◎	前日の献立や、その日使った食材から肉魚に偏りがないようバランスよく調理している。			○	
		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。	◎	冷蔵庫保管や食器・調理器具の温風除菌などで衛生管理を徹底している。また、2日に一回の買い物で食材を使い切っている。				

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。	◎	訪問歯科医等の協力を得ながら学んでいる。	/	/	/	定期的に、事業所には歯科衛生士の訪問があり、利用者全員の口腔内の状況を確認してもらい、一人ひとりの口腔内の健康状況を把握することができている。また、歯科衛生士等から、アドバイスを受けることにより、職員は口腔ケアの必要性を理解している。さらに、歯科衛生士の指導の下で、毎食後に口腔ケアを実施しており、異常が見られた場合は、家族に報告して訪問歯科医の往診に繋げている。
		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。	◎	口腔ケアやお話をするときに口腔内をよく観察している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	口腔ケアの情報を歯科医や歯科衛生士から助言していただき実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	夜間、義歯を預り洗浄剤を活用しきれいを保つようにしている。	/	/	/	
		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)	◎	まずは自ら歯を磨いてもらい、手直しとして不十分なところをケアしている。夕食後は義歯洗浄剤を使用している	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	排泄の自立を考え、できるだけ自分で出来るように支援している。	/	/	/	事業所では、排泄チェック表を活用して、利用者の排泄パターンを把握できており、職員は利用者のタイミングに合わせた声掛けやトイレ誘導などの支援をしている。また、利用者がトイレで排泄することを基本として、トイレ誘導をしている。中には、尿意や便意がなく、トイレに座っても排泄が困難な利用者もいるが、立位訓練としても、トイレでパッドの交換をするようにしている。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用の必要性や適性を職員で話し合い、家族に相談した上で用品を使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	腸の運動や水分吸収のバランスが影響している等を研修会で勉強理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	24時間の排泄記録により見やすく整理し把握できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	おむつ使用の適切性について常に職員間で話し合っている。トイレでの排泄を大切にしている。	◎	/	○	
		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。	◎	スタッフ個々の意見を聞きながら、少しでも改善点がないか話し合っ排泄自立を目指している。	/	/	/	
		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。	◎	表情や動作、排泄記録から事前に排泄行動を起こせるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	ご家族や本人と話し合い、最適なオムツのタイプの選択を図っている。使用中、更に変更が出た場合もご家族に相談している。	/	/	/	
		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。	◎	排泄の状況に合わせて使用するオムツを選んでいる。	/	/	/	
		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)	◎	バナナなど繊維を多く含む物を意識して提供している。散歩やストレッチなどの運動の機会も設けている。水分量にも気を付けている。	/	/	/	
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)	◎	本人の入浴希望を優先し、体調等を考慮し本人のペースで個別に対応している。	◎	/	○	事業所では、利用者が2日に1回入浴できるよう支援している。入浴ができる曜日を固定しているが、利用者のその日の体調や精神状態などにより、日にちを変えるなど、柔軟に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間などを、可能な範囲で利用者の希望に沿うほか、入浴剤の使用にも対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	さりげなく見守りしながらゆっくりと入浴して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	無理のない範囲で出来ることはしてもらい、一人一人に適切な支援をしている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	原因を理解した上で、時を変え人を変えする等により、穏やかに移行できるよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	朝のバイタルサインと見た目の様子から可否を考え、更にバイタルチェックをして判断している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜勤者の報告が密であり把握出来ている。	/	/	/	事業所では、利用者になるべく薬に頼らずに、夜間に安眠が得られるように、日中の体操やレクリエーションなどの活動を取り入れ、良眠できるように支援している。中には、夜間に覚醒をして居室から出る利用者もいるが、話しを傾聴するとともに、時に、飲み物やおやつを提供するなどの対応をしている。また、不眠が続く利用者には、健康面を考えて主治医に相談し、指示を仰ぎ、服薬に繋げることもある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中から運動等をして夜の睡眠に繋げられるよう工夫している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中身体を動かさせてメリハリのある過ごし方等を検討し様子を見たうえで、主治医と相談し必要性がある場合のみ使用するようになっている。	/	/	◎	
		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。	◎	自由に居室に戻り、休息してもらっている。	/	/	/	
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。	◎	携帯電話の持ち込みがあったり手紙を取り次いだりしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	代筆や、電話をとりつぎ、お話しできるように援助している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望があればすぐ対応している。	/	/	/	
		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。	◎	管理者を中心に折返し連絡をしている。	/	/	/	
		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。	◎	ご家族へのお手紙等を通じてご理解・ご協力をして頂いている。ご家族等からのご連絡がなく、ご利用者が希望される場合は、こちらから電話等をしている。	/	/	/	
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。	◎	職員は理解しており希望者には所持を認めている。	/	/	/	
		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。	◎	近隣のスーパーに協力をお願いしている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	◎	ご家族・利用者の要望に配慮し、支援している。	/	/	/	
		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。	◎	話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	家族に連絡し対応を相談している。必ず金銭管理台帳に記入し確認印ももらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	ご本人やご家族の要望に対応できるよう、多方面から取り組んでいる。	◎	/	◎	事業所では、コロナ禍においても感染対策を講じた上で、可能な限り利用者や家族から出された要望に応えられるよう支援しており、100歳の利用者の誕生日に、事業所に家族を招いてお祝いしたこともある。また、個別の買い物に職員が同行したり、家族が病院受診に対応できない場合には、職員が付き添うなど、できる限りニーズに応えられるよう取り組んでいる。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	駐車場も広く、ベンチなども設置しており、憩いの場になれるよう努めている。庭もあり、四季折々の植物が咲き、散歩するにも快適な場所となっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、出入り口が2か所あり、家族や近隣住民等が出入りしやすくなっている。玄関前の広いアプローチにはベンチが置かれ、利用者や来訪者が一緒にくつろげる空間となっている。コロナ禍において、玄関ホールは応接スペースを兼ねており、段差のないバリアフリー構造のために、車いすの出入りしやすいほか、事務所に面していることもあり、職員が来訪者に気づきやすい構造となっている。

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くような設えになっていない等。)	◎	畳の間があったり、対面キッチンになっているので一般家庭にいる雰囲気が味わえるようになっている。	◎	◎	◎	ユニットの入り口には洗面台が設置され、出入りの際に、手洗いなどに利用することができる。ユニット内には中央に広々としたリビングがあり、食卓テーブルやソファが配置され、ゆとりのある空間となっている。また、リビング入り口には対面式のキッチンがあり、反対側には小上がりの和室が配置され、キッチンからリビング等にいる利用者の様子を見渡すことができる。さらに、リビングの飾り付けは季節や行事ごとに変更し、訪問調査時には、七夕飾りが飾られ、利用者の願いごとの書かれた短冊を見ることができた。和室には入居者が持参した太鼓台の模様が置かれているほか、利用者の体操スペースとしても活用されている。加えて、共用スペースは、毎朝にモップかけをするほか、夜間に拭き掃除を行っており、不快な匂いなどはなく、気持ちの良い清潔な空間が保たれている。
		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。	◎	掃除や換気を徹底し、消臭剤も利用する等、配慮をしている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に動かせる様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の写真や折り紙、手作りの飾りや置物、花が飾られ、五感に刺激がある様になっている。			○	
		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。	◎	リビングや居室で自由に談笑できるような空間づくりに努めている。孤独感を感じないように個別に応じ、居場所作りをしている。				
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。	◎	写真や位牌を持参したり、自分が納得できる装飾品を飾ったりして整えている。	◎		○	居室にはエアコンや電動ベッド、マットレス、大容量のクローゼットが設置されている。利用者は好みの寝具のほか、使い慣れた家具やテレビを持ち込むことができる。中には、観葉植物や家族写真などを飾り、居心地良い空間づくりをしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	利用者に寄り添い、ADLに不安がある方には見守りや一部介助など個別に合った介護をしている。				○ 建物内はバリアフリー構造となっており、動線上には手すりが設置されている。廊下も広く、車いすの利用者や歩行者も安心安全に移動できるようになっており、夜間にも、廊下の壁灯により安全が保てるようになっている。また、居室の表札は大きく、利用者が認識しやすいようになっているほか、利用者に応じて、作成した塗り絵を掛けて目印にするなど、利用者が安全で、可能な限り自立した生活が送れるよう工夫をしている。
		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。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	新聞や雑誌、リハで使う道具(お手玉やパズルなど)、掃除用具や日常で使用する機材は自由に手にする事が出来る。裁縫道具の針など危険なものは必要最小限で手渡し、数量のチェックをしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の入り口、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)	◎	職員は毎月の会議で充分理解できており、ユニット間の往来、外周散歩等を両ユニットの職員が協力して見守り・気配り・目配りしながら自由に行動できるようにしている。	◎	◎	◎	職員は、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は玄関の施錠をしておらず、利用者は、ユニット間を自由に移動することができる。また、ユニット入り口の扉を開けると、アラーム音が鳴るようにセンサーが取り付けられ、利用者の出入りを認識できるようになっており、外に出ようとする利用者に対して、むやみに制止することなく、声をかけて一緒に歩く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。	◎	ご家族には鍵をかけないリスクの説明に納得してもらっている。利用者に対し、外周散歩等で外気に触れることで気分転換できるようにしている。				
(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。	◎	フェースシートや担当者会で病歴や既往歴の把握に努めている。報連相で情報共有できている。				
		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。	◎	バイタルサインチェック・歩行状態・などの観察に合わせ、本人の訴え等からも知り得た情報は記録している。				
		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。	◎	利用者に関する情報は職員同士で共有できるよう努め、必要時は訪問看護・かかりつけ医に相談し治療の有無を確認している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	前もって受診内容を確認し、家族の意向に沿って行っている。	◎			
		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。	◎	家族・本人の希望を聞き、かかりつけ医と相談し専門の医療機関を受診している。				
		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。	◎	受診結果は速やかに連絡し、今後の相談を行っている。				

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
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。	◎	施設での状況をサマリーと口頭で説明している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院の担当職員と情報交換を密にして必要な対応に応じている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	体調の異変に気付いた時は訪問看護に相談している。かかりつけ医にもすぐ連絡している。				
		b	看護職もしくは訪問看護、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間体制が出来ている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	バイタルサインチェックや顔色食欲等全てに気を付け、変化があれば主治医に相談指示を仰いでいる。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	お薬手帳や薬剤情報を確認し理解しており、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や主治医に報告している。				
		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。	◎	内服直前に再度確認している。				
		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。	◎	本人の心身の安定、日中のイキイキとした活動に繋がられるようにご家族や主治医に相談しながら調整している。				
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。	◎	状態変化の段階ごとに本人・家族と話し合い意向を確認している。				事業所には、「入居者が重度化した場合における対応に関する指針」、「看取りに関する指針」があり、入居時に、家族等に説明をしている。利用者の状態が変化した場合には、利用者や家族だけでなく、職員やかかりつけ医、訪問看護師などの関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、24時間の医療連携体制が整っており、看取り支援の希望があった場合に、職員は安心して利用者や家族に寄り添った支援を行うことができる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人・家族・担当スタッフを交え、かかりつけ医の助言を得て訪問看護師の協力も得て方針を決め共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々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。	◎	どのような支援が適切に出来るか、選択肢を用意して相談している。				
		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。	◎	納得が得られるまで説明し、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	◎	かかりつけ医を中心に訪問看護、スタッフ・家族などでチームを形成して、些細な変化に対してもその都度検討し多職種で協力し援助している。				
		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)	◎	家族の心情も汲み取り傾聴に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	コロナウイルス含め、定期的に研修し理解を深めている。				
		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。	◎	定期的な研修により、感染症が発症しても慌てず対応できるようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	医療機関やインターネットから情報を取り入れている。				
		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・うがいの励行、来訪者にも消毒・マスク等も提供している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	◎	電話等で本人の状態の話を具体的に家族の意向を聞き一緒に本人を支えている。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所の行事や活動に家族を招いていたほか、家族会を開催して、交流の場を設けることができていた。コロナ禍において、感染対策を講じた上で、個別の要望などには可能な限り応えている。事業所では、毎月の日常生活報告書に利用者の写真を添えて、担当職員から健康状態や生活状況などの近況を報告している。2か月に1回発行するほほえみ便りには、事業所内の様子の多くの写真を掲載して、活動を報告している。また、管理者からこまめに電話連絡するなど、家族の不安軽減に努めており、気になることは気軽に相談できる良好な関係づくりに努めている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の入退職などを運営推進会議の中で報告しているが、会議に家族が参加できていない状況が続き、家族会も休止状態となっているため、今後は、家族への周知方法を職員間で検討を行い、理解が得られることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	コロナの影響で家族会等を中止していたが、状況により再開したい。	x	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、日常生活報告書・広報誌を送ってお知らせしている。また、写真を現像し、ご家族にお渡ししている。ご家族とは連絡を密にし、想いをキャッチできるよう努めている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	本人の様子から適切なサポートについての話し合いを行っている。本人の理解度を認知し、ご家族には説明し理解して頂いている。	/	/	/	
		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)	○	行事については毎月の広報誌等で知らせているが、職員の異動等については充分とは言えない。面会時や電話にて問い合わせには応じている。	x	/	△	
		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。	◎	その人らしい暮らしを目指す話し合いを行っている。	/	/	/	
		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)	◎	連絡を積極的にに行い、家族の思い等を聴いている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	説明し、納得頂いて署名を貰っている。	/	/	/	
		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。	◎	丁寧に説明し納得していただいている。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	◎	地域の方から理解を得ている。	/	◎	/	開設して13年目を迎える事業所は、代表者の自宅に隣接しており、地域住民にも広く認識されている。事業所の敷地は広く、住宅街の道路沿いから入り組んだ場所に立地しており、コロナ禍で外出制限もある中で、利用者が地域住民と顔を合わせる機会は減っているが、散歩時などの屋外に出た際に、近隣住民と挨拶や言葉を交わしている。また、コロナ禍においても、職業訓練の実習を受け入れるなどの地域貢献にも務めており、秋祭りの際には、複数の太鼓台の来訪があり、賑わい、利用者にも喜ばれている。
		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)	◎	日常的に挨拶している。また、コロナ禍以前には、地域の学校の児童・生徒との交流も行っていた。	/	○	○	
		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。	◎	地域の人たちの支援はある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	気軽に立ち寄れるようベンチを設置しており、休まれたりトイレを使用したりして話をして帰られる。	/	/	/	
		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。	◎	地域の一員として挨拶をし声を掛け合っている。	/	/	/	
		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、現在は制限しているが、以前は地方祭を開催したり、ボランティアの方に協力して頂きながらレクリエーションや行事等も充実していた。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	◎	買い物は地元のスーパーを使い顔見知りになっており協力体制が出来ている。	/	/	/	

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、制限はあるが、可能な限り参加してもらっている。	x	/	△	運営推進会議には、市担当者や地域住民の参加は多いが、利用者や家族は参加できていない状況が続いている。会議では、利用者の状況やサービスの実際、評価結果、目標達成計画などを報告している。議事録は、玄関に置き、閲覧ができるようにしているものの、家族へ十分には伝わっていない状況となっている。今後は、書面開催であっても、家族にも意見や提案を確認するとともに、全ての家族に議事録を送付したり、内容を個別に報告したりするなど、会議に関心を持ってもらい、参加協力が得られるような工夫が行われることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	報告し、公表しているが、簡易的な報告だったこともあり意見や提案を引き出すことができていない。	/	◎	○	
		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。	◎	全員参加出来るような時間日程で計画している。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	◎	リビングや玄関など目につくところに理念を掲げ、意識して実践している。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	玄関等に見やすいように掲示して、入所時、行事等の時に理念に基づいて支援と介護をしている事を説明をしている。	○	◎	/	
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。	◎	社内外の研修については積極的な参加を促している。	/	/	/	事業所では、外部研修への参加のほか、定期的にテーマを決めて所内研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。代表者は、事業所の状況を把握しており、職員への労いの言葉や声かけもあり、現場の意見を取り上げながら、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	毎月年テーマを決め計画に沿って研修会を開いている。	/	/	/	
		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。	◎	職員個々と積極的に会話し、不平・不満に耳を傾け改善に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	代表者は管理者や職員の資質向上の為、他事業所との交流に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフミーティングを用意し意見を聞いてもらっている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、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。	◎	委員会活動や研修会で認識を深め、発見した場合の対応方法についても話し合っている。	/	/	◎	定期的に、事業所では身体拘束や虐待の防止などを学び、職員は不適切なケアなどを理解できている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で互いに声をかけ合うことができている。さらに、管理者に報告するとともに、内容によっては全体会議で対応を話し合うようにしている。
		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。	◎	業務に支障にならない様に配慮して、いつでも相談話し合いが出来るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	出勤日は毎日ユニットに顔を出しスタッフの表情のチェックをしている。職員は利用者に対し心配り第一でケアを実践している。	/	/	/	
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。	◎	研修会等で具体的な事例を挙げ、事例検討等を通して実践的な身体拘束のないケアに取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	◎	繰り返し研修で学び身体拘束委員会が点検して話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	ご家族からの要望があった時にはその弊害を説明し、精神的・肉体的な拘束をしないケア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。	◎	社内外の研修会に参加し、研修報告等で理解を深めている。ご家族等からの問い合わせの前に、アセスメントの段階から必要と思われる情報を整理し、速やかに助言できるような努めている。				
		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。	◎	定期的に通話し、情報交換に努めている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時対応マニュアルは、速やかな処置が施せるよう目のつきやすい場所に保管している。				
		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。	◎	定期的に行っているが年1回は消防署による出前講座を開催し応急処置の講習を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハットの大切さを理解している。報告書を取りまとめ、原因追求と改善に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	日々の観察、処方薬の変更等、申し送りなどで情報の共有に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情対応マニュアルにおいて理解しており、穏便な解決に向かうよう努力している。				
		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。	◎	そのような案件が発生した場合は、速やかに相談・報告をするようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情などがあれば、全体会などを通じて皆で共有し、話し合うようにしている。				
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けている。(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)	○	苦情受け付け用紙の設置や気軽に記入できる御意見箱の設置、話を聞き取る等、自由に出るようになっているが、家族会の機会を設けることはできていない。	◎		◎	事業所の玄関フロアには、誰でも意見を出せるように「ご意見箱」を設置している。日々の生活の中で、利用者から意見を聞き、対応をしている。家族からは、電話連絡時などを活用して、管理者が個別に意見や要望を聞くとともに、頻繁に声をかけ、良好な関係づくりに努めている。また、職員の意見や提案などは、申し送りやユニット会などの日常の業務の中で、管理者は聞く機会を持ち、出された意見を反映しながら、利用者本位の支援などに繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	面会時等に常に話を情報提供も出ている。				
		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けている。	◎	連絡を密にして、適宜対応している。				
		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。	◎	職員の意見を聞きながら、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。			○	
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。	◎	研修会等で年数回実施している。				外部評価の自己評価は、全ての職員の参画を得て、作成をしている。サービスの評価結果と目標達成計画は、市行政や地域包括支援センター、運営推進会議メンバーへ報告しているが、運営推進会議に参加していない家族へ十分に伝えることができていない。また、目標達成に向けた取り組みなどの報告も、不十分な状況となっている。今後は、全ての家族へ、サービスの評価結果や目標達成計画の取り組み状況を報告したりするとともに、会議の参加メンバーや家族に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、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。	◎	弱い部分の評価を課題とし、順序だてて計画を立案し、改善できるよう取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	運営推進会議で確認して頂いている。	×	○	△	
		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。	◎	確認して頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	マニュアルに基づき火災だけでなく地震・水害等の避難誘導も研修会で確認を行っている。	/	/	/	事業所として、災害に備えて、地震や風水害などの対応マニュアルを整備し、消防署の協力を得て、年2回避難訓練を実施している。また、事業所は、市行政から福祉避難所に指定されており、食料などの備蓄品を確保するほか、自治会や近隣の事業所との協力支援体制が構築され、地域の防災拠点となっている。利用者等家族アンケートの結果から、災害への備えに対して、家族の理解が十分には得られていないことが窺えるため、ほほえみ便りを活用して、訓練の様子の写真を掲載したり、コロナ禍収束後には、事業所内に訓練の様子の写真を貼ったり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族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	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。	◎	消防署からの指導を受け、実際に近い想定で訓練している。	/	/	/	
		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。	◎	皆が分かる場所に設置し、定期的に確認している。	/	/	/	
		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。	◎	隣のデイサービス事業所にも呼びかけ一緒に訓練したりして協力要請を行っている。	×	◎	○	
		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)	◎	地域の避難場所に指定されているので、災害対策等には出来る限りの計画を用意している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	◎	地域の活動にも積極的に参加し、認知症ケアの実際を目にしてもらうよう努めている。また、地域の方の困り事にはすぐに対応している。例「歩けなくなったので車椅子を貸してほしい」等。	/	/	/	事業所として、相談支援の場を設けている訳ではないが、広報誌を地域の公民館に配布していることもあり、日常的に、地域住民からの入所相談などに対応をしている。また、事業所として、職業訓練の実習生の受け入れにも協力をしている。コロナ禍が続いていたこともあり、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修にはほとんど参加することはできていないものの、連携を図ることはできている。今後は、関係機関との連携を密にした地域活動の協力等が早期に再開されることを期待したい。
		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。	◎	問い合わせ等ですぐ対応できるような相談にはすぐ対応し、専門家の助言が必要な場合はすぐ連絡を取る等準備は出来ている。	/	○	○	
		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)	◎	色々使用してもらえるよう広報している。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	支援学校の生徒の実習等、受け入れている。	/	/	/	
		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)	◎	関係機関との連携を密にしている。	/	/	○	