

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 12 月 6 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871200329
事業所名 (ユニット名)	グループホーム鶴翠 1階ユニット
記入者(管理者) 氏名	芝 博文
自己評価作成日	令和 4年 11月 4日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 理念「心を込めて、ともに笑顔を」 認知症という病気から自宅での生活が困難になったご利用者に「もう一つの家」として頂けるような環境を作り、本来の自分らしい生活が出来ることを目的に支援を行います。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (課題①)コロナ禍において楽しみ作り、特に外出が出来にくい世の中になっているので、ホーム内での気晴らし支援を考える。 (目標)敷地内での行事を月1回以上は考えて行う。 (取り組んだこと)敷地内にケアハウスがあるので、合同でのイベントを考える。 (結果)令和3年8月にケアハウスと合同の盆踊り大会を行う。感染対策に配慮して開催出来ました。 (課題②)口腔ケアへの取り組みを積極的にを行い、健康状態が良好になる仕組みづくりへの理解が乏しい。 (目標)適切な口腔ケアを行い、口腔内のトラブルを減小させ、入院者を減らします。 (取り組んだこと)歯科医師を招いての勉強会の開催を行う。職員の口腔ケアに対する知識、技術の工場を目指す。 (結果)地元歯科医師による勉強会の開催を行い、口腔ケアについての取り組みを、苑内でも口腔ケアリーダーを配置して、より具体的なケアを行うことが出来る。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 法人として、市内を中心に特別養護老人ホームやグループホームなどの多くの介護事業の経営を展開している。事業所の敷地内には、ケアハウスやヘルパーステーションが隣接しているほか、近隣にも複合施設が点在しており、職員は他の施設との交流も多く、法人内の職員研修を充実させ、人材の育成や定着にも取り組んでいる。また、法人・事業所として、外国人の技能実習生の受け入れにも協力しており、職員の刺激にも繋がっている。さらに、事業所には、多くの男性職員も在籍しており、幅広い年齢の職員のバランスも取れ、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めるなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。訪問調査日には、穏やかで、丁寧に対応する職員の様子を確認することができた。加えて、事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けた取り組みとして、利用者のできることは手を出さずに見守り、自分で決める生活を支援を実践しており、管理者は、「謙虚で素直な対応で、高齢者に対して優しく、笑い声の絶えない事業所を目指したい」と考えている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	ご家族と話し合いながら、利用者との意向と照らし合わせて調整している。	○	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、思いや意向を聞き取り、把握するよう努めている。利用者から思いなどを聞くことが難しく、主に家族から意向を聞き取ることが多くなっている。また、思いや希望を伝えにくい利用者には、日々の関わりの中で、職員は少しずつ理解を深め、思いをくみ取るよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートや申し送りノートに記載して、申し送りやユニット会議を活用して、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。	◎	本人の気持ちを一番考えて、その人にとっての支援を大切にしている。	/	/	/	
		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。	◎	日常的には電話や訪問時にご家族と相談させて頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	ユニット会でアセスメントや本人の思いを考えながら、記録に残している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	ご利用者の思いを考えながら生きてきた歴史をたどりながらケアの方向性を考えている。	/	/	/	
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。	◎	ご家族に対して、随時分からない事や、本人の趣味趣向を聞きながら、ケアを行うようにしている。	/	/	◎	入居の際に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から、生活歴やこれまでの暮らし方などの情報の聞き取りをしている。利用者が、病院や施設から入居に繋がることが多く、これまで関わってきた介護支援専門員のほか、病院や施設の関係者から、サービス利用の経過や身体状況、こだわりなどの情報収集をしている。
		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。	◎	毎月のアセスメントで担当を決めて、しっかりと職員全員が共有できるようにしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々の状況について、朝夕としっかりと申し送りを行い、ケアがスムーズに引き継がれるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	職員主体の考えにならないように、本人視点での検討を行っている。	/	/	◎	アセスメントシートは事業所の担当職員が記載するとともに、家族から聞き取った内容は、管理者がシートに書き込みをするなど、必要に応じて情報を追記して、更新をしている。また、聞き取った情報やアセスメント情報をもとに、ユニット会議を活用して、職員間で共有をしながら、利用者の視点に立った支援を検討している。
		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。	◎	毎日の生活状況で特記に関しては申し送りノートを作成し、本人の課題の把握について毎日努めている。	/	/	/	
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。	◎	ご家族や本人主体の視点で計画を行っている。	/	/	/	事前に、利用者や家族、関係者から意見を聞くほか、事前に把握したアセスメント情報をもとに、担当職員が毎月利用者の現状の確認して、モニタリングを行い、月1回実施するユニット会議を活用して、職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。初回の介護計画は、家族などから聞き取った情報をもとにして、暫定の計画を作成している。また、利用者や家族の意見のほか、関係者の意見やアイデアを反映させた介護計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	ご家族に、本人の経歴や問題点について随時連絡をとりながら、計画に反映させて頂いている。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	しっかりと本人のアセスメントを行い、その人の今までの生活状況を大きく変えないように計画している。	/	/	/	
		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。	○	ご家族の協力体制も反映した計画を作成している。	/	/	/	

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。	△	ケース記録について、計画に沿った記録が完全には出ていないと感じている。	/	/	/	○ 介護計画の内容はユニット会議の中で話し合い、職員間で共有するとともに、個別のファイル置き、職員はいつでも確認することができるようにしている。サービスの実施内容を毎日ケア行動チェック表に記録を残すようになっているが、記載内容は一律で、日々の変化や評価の根拠が分かりづらい状況となっている。また、介護記録は、利用者の様子や発した言葉など細かく丁寧に記載することができているものの、介護計画に沿った記録となるように、分かりやすい様式や記録などの工夫を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	計画についての評価の記録があり、職員間で共有している。	/	/	/	
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。	◎	短期、長期、入居時と分けてきちんと見直しをしている。	/	/	/	◎ 入居直後は、暫定の介護計画となっているため、初回の介護計画は、利用者の様子を観察しながら、1～3か月で見直しを行うほか、その後は6か月に1回見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合にも、担当職員が毎月利用者の現状を確認して、モニタリングを行い、ユニット会議の中で情報を共有している。さらに、入退院などの心身状況に変化が見られた場合には、その都度関係者と話し合い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のユニット会で現状を把握している。	/	/	/	
		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。	◎	ADLや認知面での変化があった時には随時相談しながら、変更しながら計画している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	緊急時には管理者を含めてユニットで会議を開催し、家族の意見も聞きながら方向性を決めている。	/	/	/	○ 月1回、各ユニットで開催日をずらして、ユニット会議を開催するとともに、毎月合同での職員会議を実施し、職員間で話し合いをしている。また、緊急案件がある場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。さらに、参加できなかった職員には会議録や申し送りノートを確認してもらい、内容を共有している。
		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。	○	ワンマンな意見が通らないように、全員に発言の機会が与えられるように進んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	会議に出られない職員への資料は確保し、きちんと共有できるようにしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送り体制はきちんと作成しているが、毎回きちんと周知できているかどうかについては、出ていない事もあり、混乱することもある。	◎	/	/	○ 日々、口頭で朝夕の申し送りを実施している。また、出勤時に職員は、申し送りノートの確認を行い、確認後にはサインを残している。時には、口頭での申し送り時に、管理者等から伝達漏れが見受けられるため、申し送りノートへの重要事項の記載を徹底するなど、確実な情報伝達が行われることを期待したい。
(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。	◎	毎日の申し送りを朝と夕に行い、その日の予定について職員間で共有している。	/	/	/	○ 利用者が着る衣服を選ぶ際に、職員は漠然とした声かけをすることなく、二者択一などの選択肢を絞り、「どちらにしますか」などの選びやすい声かけをしている。レクリエーションの際にも、利用者に参加の有無の意思確認をするなど、常に選択してもらい、自己決定できるような支援に努めている。中には、利用者全員で、同じレクリエーションなどをすることを、当たり前のように声かけをする職員も見られるが、管理者は、日頃から利用者自身で選択を行い、自己決定できる支援が行われるように、繰り返し職員に指導や注意喚起をしている。また、職員は、利用者一人ひとりの好みの話題や楽しみを把握し、家族や昔の仕事の話しをするなど、笑顔を引き出す雰囲気づくりを心掛けた支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	服装や、飲み物に関して、随時選択できるように工夫している。	/	/	/	
		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)	○	忙しさに負けて、本人のペースより、職員都合になることもある。	/	/	/	
		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。	○	何気ない会話を沢山利用者とするようにしている。個々の性格を考えて話しかけている。	/	/	/	
		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。	○	意思疎通が出来ないときに職員もイライラしがちだが、時間をおいたり、職員を変えたりして平常心でのケアを心掛けている。	/	/	/	
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)	◎	高齢者の尊厳については勉強会で学び、言葉の選び方や、選択して頂くことの大切さを念頭に置いたケアを行っている。	○	○	○	○ 定期的に、勉強会のテーマに取り上げて、人権や尊厳、接遇などを学び、職員の理解促進に努めている。毎月実施するユニット会議の中でも、管理者は、職員に利用者の尊厳等を常に意識した声かけをするよう伝えている。時には、利用者や馴れ馴れしい言葉で話す職員の様子が見られることもあり、管理者は継続した指導の必要性を感じている。また、居室への出入りの際に、職員からの声かけを基本としているが、できていない場面も見られるため、居室などを利用者のプライバシーのある場所の再認識を行い、ノックや声かけをした上で入室するなど、徹底した配慮ある対応が行われることを期待したい。
		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。	◎	しっかりと他者から見えないように、本人を傷つけないように配慮して取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	時々、声掛けせず居室に入ってしまうことも、ついあります。職員間で声を掛けながら気を付けている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	定期的に勉強会を行い、羞恥心への配慮を行ったケアと、記録類の持ち出しに等については共通認識のもと厳しく管理している。	/	/	/	

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。	◎	出来ることの作業を一緒にを行い、感謝しながら共同生活を行えている。	/	/	/	職員は、利用者同士の相性や関係性を把握し、トラブルに発展しないように配席などの考慮をしている。時には、突発的に言い合いなどのトラブルが発生することもあるため、職員は早期に間に入り、利用者の意見を聞くなどの対応をしている。また、訪問調査日には、全ての利用者が、穏やかな表情で過ごす様子を見ることができた。さらに、移動に見守りの必要な利用者が、立ち上がった際に、他の利用者に職員に声をかけてくれ、助けられることもある。
		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。	◎	一人ではなく、仲間がいる安心感を持って頂き、人と人が認めあうことを大切にしている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎	利用者の性格や生きてきた背景を考えながら、利用者、職員同士が仲良く暮らせるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	周囲に悪い影響が出ないように、職員がしっかりと間に入っている問題解決に努めている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	ご家族に好きだった場所などを聞きながら、ドライブ等の行き先にするなど、工夫している。	/	/	/	
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	馴染みの場所へのドライブ等を行うようにしているが最近では、コロナ禍であまり行っていない。	/	/	/	
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)	◎	定期的な病院受診などはご家族と外出できる機会を、楽しみにされている方も居る。近隣施設との合同行事なども考えて支援している。	△	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、以前のように気軽に外出したり、買い物に出かけたりすることはできなくなっている。事業所では、入居前からのかかりつけ医の診療を継続しており、家族の同行支援の協力を得て、定期的に通院したり、感染対策を講じた上で、行きつけの理髪店へ出かけたりするなどの支援が行われている。また、利用者が閉塞感を持たないように、職員が見守りをしながら、中庭に出て、利用者が日なたぼっこや散歩をするなど、少しでも利用者が気分転換を図ることができるよう支援している。
		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。	◎	多くは家族の支援によるものですが、外出や中庭の散歩を時々行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	内部研修を学びながら、ユニット会で話し合いながら、利用者個々の不安を取り除くケアを行っている。	/	/	/	事業所では、利用者ができることやできそうなことは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートを行うなど、できるだけ手を出しすぎることなく、意識した支援に努めている。訪問調査日の食事の際に、職員は見守りをしながら、できるだけ自分で食べてもらい、終盤に集中できなくなった時点で、手助けをする様子を見ることができた。また、運動や散歩のほか、スポンの上げ下げ、洗身、着替えなどの生活リハビリを取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に繋げている。
		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。	◎	利用者の状態は毎日変動することを念頭に、離床や臥床のメリハリをつけた生活リズムを支援できるように努力している。	/	/	/	
		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)	◎	字を書いたり、絵をかいたり、得意なことを選択して取り組んで頂けるように、ユニットで話し合いながら支援している。	/	○	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	利用者とのコミュニケーションをとりながら、ユニットでの役割を担ってもらい、添うような形で支援している。	/	/	/	食事の際の箸のセッティングや後片付け、お盆拭き、洗濯物たたみ、手すりの拭き掃除など、職員は利用者へ声をかけて、一人ひとりができる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員は「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。中には、高齢化や認知症状の進行に伴い、その場に穏やかにいることを、役割や出番として捉えている利用者もいる。また、コロナ禍において、外出制限の下で、前回の目標達成計画に掲げて、楽しみづくりや、事業所内での気晴らしに取り組んでおり、敷地内にあるケアハウスなどの利用者と合同で、感染状況を見計らいながら、盆踊りなどの行事を実施することができ、利用者へ喜ばれている。
		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。	◎	ユニット会で話し合いながら、本人が出来ることを模索し、なんらかの出番が持てるように支援している。	△	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	好きな色や、お気に入りの服が利用者個々にあることを理解し、職員の主観的な意見が強くないように注意して支援している。				起床時に、自分で着る服を選んで着替えてもらい、職員はできない部分のサポートや身だしなみを整えている。また、衣服の乱れや食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、落ちた物を拾ったり、居室へ移動して着替えてもらったりするなど、職員は利用者のプライドを傷つけないように配慮しながら、さりげないフォローをしている。さらに、重度な状態の利用者にも、訪問理容を活用して、散髪をして整容を整えるなど、訪問調査日には違和感のない装いで、利用者が生活を送る様子を見ることができた。	
		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。	◎	本人やご家族に意見を頂きながら支援している。					
		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。	◎	コミュニケーションをとりながら、気持ちを汲み取りながら支援している。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外向き、中向きの服装を利用者と一緒を選んだりしながら支援している。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	利用者個々の気持ちに配慮しながら、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に努めている。	◎	訪問の理美容も有るが、まずは利用者のご家族の馴染みの場所を優先している。					
		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。	◎	認知度が上がって、衣類の重ね着が増えたりもするが、少しでもフォローしながら支援している。			◎		
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事の流れは利用者の役割の創出や、五感に働きかける大切な物と理解して取り組んでいる。				事業所では、業者の管理栄養士が献立を立てたバランスの良い配食サービスを活用しており、調理済みの冷凍食材が届けられ、炊飯と汁物などを準備するほか、湯煎をして盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。1～2か月に1回程度ある行事食の際には、事業所で企画して、利用者の希望を取り入れて、職員が食材の買い物しに連れ、利用者に配膳や台拭きなどの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。また、おやつ作りを利用者と一緒にすることもある。利用者のアレルギーの有無などの情報は、業者の管理栄養士に情報提供を行い、代替えの食材が届くようになっている。コロナ禍の感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、現在は利用者と別々に食事を摂っている。ほとんどの利用者は、自身で食事を摂取する姿が見られ、一人の利用者が、食事の途中で遊び始め、食べる速度が落ちてきた時点で、職員の食事介助をする様子が見られた。職員は食事介助をしているものの、同じ食事を食べておらず、利用者がどんなものを食べているか、味などを確認するため、定期的に職員が検査をするなど、職員間で検討することを期待したい。箸は自宅から持参した物を使用している利用者もいるが、食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用している。さらに、重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て過ごし、オープンキッチンから調理の様子や炊飯の匂いなどが感じられ、口腔体操を実施するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりに努めている。加えて、法人内の他のグループホームや施設と合同で、給食会議を開催しており、管理者等は業者に献立の希望を伝えたり、栄養スクリーニングを実施したりすることができている。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	後片付け等で手伝って頂くことは多い、何かを一緒に行うことの大切さを理解しながら取り組んでいる。			○		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	お手伝いが終了したら、職員からもきちんと感謝し、本人の自信回復につながるような支援を心掛けている。					
		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。	◎	ご家族から情報を聞き取り、個々に調べている。					
		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。	◎	基本的なメニューは決まっているが、個々の意見が取り入れられる委員会等があり、利用者の希望を取り入れられるようになっている。			○		
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	五感に訴えかけられる等に、利用者個々の身体状況に応じての工夫を行って提供している。					
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	家庭的な器で、利用者の希望や使い慣れたものを使用している。			○		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	感染症対策で利用者と一緒に食事は摂取していない。嚥下状況、むせ込みの対処、食べこぼしのサポートは行っている。			△		
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	五感に訴えかけられよう、食事作りの雰囲気大切に支援している。		○	○		
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	バランスのよい食事作りを行い、個々の摂取量を記録しながら気を付けている。					
		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。	◎	苑で対応できることや、ご家族に協力してもらいながら、利用者の好きなものを摂取して頂ける環境づくりをしている。					
		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。	◎	給食についての会議や、管理栄養士の助言を聞きながら対応している。			◎		
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒に関する研修も定期的に行い、キッチン周囲の感染症対策にも万全を期している。					

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。	◎	栄養と口腔ケアについての勉強会を行い、その重要性については職員全員が理解している。	/	/	/	前回の目標達成計画に掲げて、口腔内の清潔保持に取り組んでおり、歯科医による勉強会を開催したり、事業所内に新たに口腔ケアリーダーを配置したりするなど、口腔ケアの充実に取り組んでいる。また、口腔ケアリーダーが、毎月「口腔ケアマネジメント計画書」を作成して、口腔ケアなどの実施状況を記録に残すとともに、歯科医から指示やアドバイスをもらい、評価に繋げている。毎食後に、職員は利用者に声をかけて、口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りやサポートをしている。さらに、定期的な歯科診療までは行われていないが、口腔ケア後に、職員は残渣物や磨き残しなどの口腔内の状況を確認することができている。加えて、義歯などの異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	毎食後の口腔ケアにて個々の利用者の口腔内の状況を把握している。	/	/	◎	
		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。	◎	歯科医の勉強会も法人内で開催されて、職員も積極的に出席して勉強している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	利用者個人で適切な保管が出来ない場合は、職員側で、ケアし、適切に保管している。	/	/	/	
		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)	◎	自力で口腔ケアが出来る人と出来ない人が居るので、出来ない部分についてはしっかりと支援させて頂いている。	/	/	◎	
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。	◎	安易なおむつの使用は控え、排泄の自立を目指しながらケアを行っている。	/	/	/	事業所では、利用者ができるだけトイレで排泄できるように、定時や排泄パターンによる声かけやトイレ誘導をしている。時には、職員が2人体制で、安心安全なトイレ誘導をすることもあ。また、利用者一人ひとりの排泄状況をユニット会議で話し合い、下剤の使用や、パッドや紙パンツの適切な排泄用品の使用を検討するとともに、家族に相談しながら、使用するなどの対応をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	定期的に研修に参加し、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)	◎	毎日の排泄記録によって、ある程度のパターンは把握できている。	/	/	/	
		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。	◎	排泄の状況を職員で分析し、ご家族と相談しながら、適切な使用用具を検討させて頂いている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	便秘や頻尿の方は多いが、食事、運動、薬の面から改善策を職員で出し合いながらケアを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	時間を決めての誘導を行い、なるべく失敗しないように配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	日中や夜間帯で活用方法を見直しながら、画一的にならないように、必要な時に必要な物を使用するようにしている。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	◎	個々に合った適切なものを使用させて頂いている。	/	/	/	
		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)	◎	日中の活動を大切に、食事、水分、運動量を含めた毎日の計画を立ててケアしている。	/	/	/	
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)	◎	利用者の予定に沿って計画を立てて、ゆっくりと個別に入浴出来るように支援している。	◎	/	○	利用者は、午前の時間帯を活用して、週2回入浴することができる。各ユニットで、1日3名程度の入浴支援を予定し、ゆっくりと入浴できるよう支援している。また、汚れなどが見られた場合には、必要に応じて、適宜シャワー浴などの対応をしている。さらに、利用者の体調不良や入浴拒否があった場合には、無理強いをせず、曜日や時間を変更して、職員が声かけなどの工夫を行い、入浴してもらおうことができている。さらに、管理者は「利用者を楽しんで入浴してもらるように、ゆず湯などを提供したい」と考えている。
		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。	◎	気持ちよく入浴できるように、会話の工夫や環境の工夫をしながら取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	出来ることと出来ない事を職員がしっかりと把握して、出来ない部分を支援するスタイルで行っている。	/	/	/	
		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、無理強いをせずに気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	認知症の症状が激しく出現している時には無理強いをせずに対応している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	毎日健康状態を確認し、入浴前後の身体の状態にも注意して観察し、情報を共有している。	/	/	/	

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。	◎	早く休まれる人、夜更かし気味の人と居るが、個々のリズムを大切にケアさせて頂いている。	/	/	/	事業所には、入居前から眠剤などを服薬している利用者があるものの、利用者一人ひとりの生活リズムを整えて、夜間の安眠に繋がるように、日中の活動を支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に安眠することができている。時には、夜間に覚醒して徘徊する利用者の様子も見られ、一緒にリビングで過ごすなど、職員は寄り添った支援に努めている。
		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。	◎	トータルでの睡眠時間を注意して把握し、徐々に生活リズムが整えられるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	基本的に日中の活動を促し、無理強いせず、夜間にしっかりと休めるようにケアしている。	/	/	/	
		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。	◎	個々の生活リズムを大切にし、疲れが見えるときには適度に休んで頂いている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	電話や越越しの面会が出来るように配慮している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	本人からのご家族へ連絡したい旨の相談があれば、電話で連絡をとるなどの対応を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	共有スペースに電話を置いてあり、いつでも使用できるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いたら差出人へ連絡をとり、本人とも電話で会話できるように配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	ご家族と、利用者の双方が円滑にコミュニケーションをとれるようにサポートさせて頂いている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	定期的に勉強会を行い、お金が及ぼす影響について理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	基本的に買い物は家族との外出時にお願いしています。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	職員側での金銭管理はしていないので、ご家族と外出された際には支援をお願いしている。	/	/	/	
		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。	◎	保管や金銭の取り扱いについては、ご家族と話し合い理解して頂いている。	/	/	/	
		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)。	○	過去に利用者同士での金銭管理でのトラブルが有り、現在は利用者は全員金銭を持たれていない。支払い等に関しては全てご家族にお願いしている。	/	/	/	
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。	◎	福祉用具レンタルや、介護タクシー等の利用に関しての相談を随時受け付けており、柔軟な対応が出来るように取り組んでいる。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているほか、法人の取り決めもあり、可能な対応に限られているが、外出時の福祉用具の使用や介護タクシーの利用するなど、利用者や家族の状況に応じて、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、遠方の家族に代わり、職員が病院受診の同行支援の対応をすることもある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	施設周辺の駐車場の整備などを行い、訪問しやすい環境を作っている。	◎	○	○	緑の多い広い中庭に面して玄関があり、掃除も行き届いている。事業所は幹線道路沿いにあり、道路の通行量が多いため、建物に隣接した駐車場を確保して、来訪しやすい環境を整えている。

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。(天井や壁に扇子状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。)	◎	共同の住居ということを忘れずに、適切な空間づくりを行っている。	○	○	○	事業所には、広々としたリビングを取り囲むように、居室やキッチン、小上がりの畳スペース、トイレが設置されているほか、テーブル席やソファをゆとりのある場所に配置しており、利用者は思い思いの場所で寛ぐことができる。日当たりの良い中庭に面した一角にもソファが並べられ、利用者の日向ぼっこに格好の場所となっている。また、不快な音や光、臭いがないように配慮され、掃除や消毒、換気も行き届き、快適な空間となっている。訪問調査日には、クリスマスツリーの飾り付けや折り紙の飾り物が吊るされており、利用者や来訪者は季節を感じることもできる。	
		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。	◎	窓からの光や、換気なども定期的に行い、環境整備を行っている。	/	/	/		◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に動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。	◎	カレンダーや掲示物もわかりやすいものを選択し、居心地のよい空間づくりを行っている。	/	/	/		○
		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。	◎	和室や様々な場所にソファや椅子、テーブルを配置して、居場所の工夫を行っている。	/	/	/		/
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。	◎	入居時には使い慣れたものを持ち込んで頂き、なるべく馴染みの物を使用して過ごして頂いている。	○	/	○	広々とした居室には、ベッドとエアコン、チェスト、洗面台が備え付けられている。大容量のクローゼットもあり、すっきりと片づけられている居室も多い。中には、自分用のチェストのほか、かわいい花の置物や好みの本などをたくさん持ち込み、思い思いに飾りつけている利用者もいる。また、寝具類は利用者専用の物を家族に持参してもらい、季節ごとに入れ替えをするなど、一人ひとりに合わせた落ち着ける空間づくりを支援している。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	居室やトイレ、浴室の場所を明示し、自立した生活が送れるように配慮している。	/	/	/	○ 居室のドアには、表札のネームプレートを付けているほか、利用者の状況に合わせて、目印になる飾り付けを行い、利用者が認識しやすいよう工夫をしている。また、トイレや浴室も、分かりやすく表示をしている。さらに、空間が広く、車いすでも自走しやすい動線が確保されている。加えて、利用者が安全に歩行できるように手すりも設置されているほか、所々にソファが置かれ、移動途中で休憩できるよう配慮されている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	雑誌、新聞、テレビリモコン等がそこらへんにあり、いつでも利用者が見れるように配慮している。	/	/	/		
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(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)	○	拘束について定期的に勉強し理解し合っている。安全のために階段通路等、施錠している箇所はある。	◎	◎	○	事業所の建物は交通量の多い道路に面しており、利用者の安全面を考慮して、ユニットの出入り口や玄関の施錠をしている。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、外に出ようとすると利用者に対して制止することなく、一緒に中庭に出て散歩をするなど、気分転換が図れるよう支援している。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	拘束をしない取り組みについて、入居時や運営推進会議を活用しての話し合いをしている。	/	/	/		
(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。	◎	個別にファイルを作成し、その情報を共有し把握している。	/	/	/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	利用者の状態観察をこまめに行い記録し、日勤、夜勤者双方が申し送りを行い情報の共有に努めている。	/	/	/		
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護職、管理者と話し合い、主治医の連絡先もすぐわかるようにしており、連携をとりながらケアを行っている。	/	/	/		
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。	◎	馴染みの医者、希望する医療機関に個々が掛かっている。	◎	/	/		
		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。	◎	医療機関と情報を共有しながら利用者が健康で生活できるように配慮している。	/	/	/		
		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。	◎	受診時には毎回ご家族と連携をとり、通院日、方法、結果の共有を行い、円滑な関係を築いている。	/	/	/		

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
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。	◎	受診する病院に対して、苑内での生活状況、既往歴、服薬状況等の情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院先の相談員やご家族と連携をとりながら対応させて頂いている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	看護師、管理者と相談し、管理者から医療機関に連絡を行い、情報共有を図り相談している。				
		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。	◎	オンコール体制を含め、連携が出来るシステムになっている。				
		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。	◎	現場職員が利用者の異常を発見してから、しっかりと多職種で共有できて、早期の治療に結び付けられている。				
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。	◎	入居者の現在の服薬情報を全職員が閲覧できるようにしており、すぐに看護職や医師と連携がとれるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬に関するマニュアルを作成し、慎重に作業している。				
		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。	◎	服薬のチェックを毎回行い、その後の体調変化については、職員も注意して見守りを行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	管理者を含めて、重度化に対応しての話し合いを定期的に行い、支援の方向性を決めて、家族にも相談しながら対応できている。				事業所には、「重度化及び看取り指針」があり、入居時に、対応できることなどを利用者や家族に説明している。事業所として、看取り支援の体制はとっておらず、利用者が重度化した場合には、家族と主治医を交えて関係者で話し合い、方向性を共有している。また、医療行為の必要や事業所での生活が難しくなった場合には、事業所の支援を受けながら、利用者は病院や他の施設へ転院をしている。
		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。	◎	個々の係りつけ医と情報共有したり、法人全体で話し合ったりと早めの段階で方向性を明示できるようにしている。	○		○	
		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。	◎	苑でどのタイミングまで対応できるのかを、随時ユニットで話し合い、家族や医療機関と連携しながら慎重に話し合いをしている。				
		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。	◎	契約時などには、重度化対応の説明を文章で説明し、ご家族に納得して頂いている。				
		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。	◎	その時の利用者の状態を見極めながら話し合う体制を法人レベルで構築し、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)	◎	ご家族の立場を考えながら、気持ちに寄り添いながら支援している。				
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。	◎	定期的に勉強会を行い学習している。				
		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。	◎	事業継続計画を作成し、勉強会を開催し、全員で取り組んでいる。				
		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。	◎	情報については、県からの事務連絡の閲覧や、ネットからの情報をしっかりと取り入れながら現状を把握している。				
		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。	◎	1作業1手洗いや、定時の換気、毎食後の利用者の口腔ケアの徹底を図り対応している。				

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	
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。	◎	ご家族との連絡を管理者だけでなく、現場職員からも気軽に話し合える関係を築いている。全く関わりのないご家族はおらず、何らかの形で協力を頂いている。				コロナ禍において、事業所には継続して面制限が設けられており、現在、事業所の行事に家族が参加できていない状況となっている。病院受診や行きつけの理美容などへの外出は、家族に同行支援をお願いしており、利用者と顔を合わせて、話すこともできている。また、介護計画の更新時には、家族に来訪してもらい、説明を行うほか、衣替えの際には、家族に協力をお願いしている。さらに、利用者の日常の様子を、毎月の請求書の送付に合わせて、担当職員が手紙を書いて、写真を添えて送付するとともに、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝えて、気がかりなことや意見、希望など気軽に話してもらえよう声をかけている。事業所の運営上の事柄などは、運営推進会議を活用して報告を行い、議事録を全ての家族に議事録を送付しているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、運営推進会議の中で、職員の入退職や異動を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。	
		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)	◎	コロナ禍で、苑内のイベントでの交流は最近では出来ていないが、病院受診等の外出や得意先の理美容への外出に関しては支援している。	○		○		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月のお手紙や、運営推進会議での苑内の状況報告、写真の送付を定期的に行っている。その他随時、電話でご家族との報告、連絡、相談を行っている。	○		○		
		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)	◎	直系の親族や、そうでないご家族の支援もある中で、それぞれの立場を考えながら話を聞き、利用者本人の為に出来ることを支援している。					
		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)	◎	運営推進会議で行事や職員の状況等も定期的に報告し、ご家族からの問い合わせがあればきちんと回答している。		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。	◎	個々の身体状況、精神状況をしっかりと捉え、その中で可能性のあるリスクについては、普段からご家族と連絡をとりながらご理解頂いている。					
		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)	◎	苑に訪問された時には、積極的にご家族へ声を掛けて、近況報告から世間話までのコミュニケーションをとるように心掛けている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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)	◎	その都度口頭で説明し、同意書等ででも了解を頂いている。					
		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。	◎	常にご家族のご意向に沿うように、体制を整えて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。	◎	運営推進会議を活用し、理解を図っている。		◎		コロナ禍以前は、近隣の学校の菊花展に利用者と一緒に出かけたり、秋祭りの際に、事業所に神輿や獅子舞が来訪したり、法人の盆踊り大会などの行事に、地域住民の参加協力があるなど、地域との交流を図ることができていた。コロナ禍において、地域行事の中止や縮小を余儀なくされ、交流の機会が減少しているが、管理者は、「制限緩和の際には、交流を再開したい」と考えている。	
		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)	△	近隣の施設とは行事などの際に合同で企画したりしての交流はあるが、地域の活動や町内会への参加は乏しいと感じている。		x	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	コロナ禍ということもあり、あまり外部との接触も無い。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	ご家族や親類の方の面会は時々あるが、なるべく外部との接触は控えてもらっている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近隣へのドライブや、通り返りの挨拶は日常的に出来ている。					
		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)	○	コロナ禍で、控え気味であるが、流行が落ち着いた時期には、積極的にボランティアを招いての行事を行っている。					
		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)。	◎	他施設との行事での交流や、理美容の方の訪問をお願いし、関係を深めている。					

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
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	◎	ここ2年間ほどは書面での開催とさせて頂き、訪問して頂いたご家族からの感想や、電話での回答を頂いている。	◎	/	◎	コロナ禍において、運営推進会議は書面での開催を継続している。会議の参加メンバーや全ての家族に、利用者の様子やサービスの実際、職員研修などの詳細な資料を配付するとともに、来訪時や電話連絡時などを活用して、職員は意見を聞くよう努めている。また、出された意見に対する対応についても、会議の資料の中で報告をしている。さらに、会議を活かした取組みについて、アンケート結果から、家族や地域住民から理解を得ることができているが、外部評価の目標達成計画や取組み状況の報告までには至っておらず、管理者は、「会議録で報告したい」と考えている。
		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。	◎	内部の状況(行事、職員、研修状況)について、書面に記載し、ご家族へ公表している。	/	◎	○	
		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。	○	書面にて全家族や、民生委員、包括センター職員へ、現況を報告させて頂いている。	/	/	○	
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。	◎	共通理念があり、自分たちの考え方が理念に合ったものかどうか考えて取り組んでいる。	/	/	/	代表者である理事長は、管理者と連携して、事業所の運営状況を把握しており、計画的に勉強会を実施したり、職員に資格取得を促したりするなど、人材の育成や定着に取り組んでいる。年1回ストレスチェックを実施するほか、定期的に管理者は職員との個別面談を実施して、職員の意見や悩みなどの聞き取りをしている。管理者は、職員との話しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。
		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。	◎	契約時などにパンフレット等で説明し、理解して頂いている。	○	○	/	
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。	◎	管理者と代表者は定期的に連携をとり、認知症等の必要な研修に関しては積極的に受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	代表者である理事長は、管理者と連携して、事業所の運営状況を把握しており、計画的に勉強会を実施したり、職員に資格取得を促したりするなど、人材の育成や定着に取り組んでいる。年1回ストレスチェックを実施するほか、定期的に管理者は職員との個別面談を実施して、職員の意見や悩みなどの聞き取りをしている。管理者は、職員との話しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	研修計画があり、内部研修や、個人の資格取得のための研修等について勤務調整しながら環境を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	評価システムや、キャリアアップモデルがあり、しっかりとした体制のもとで業務に従事している。	/	/	/	
		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)	◎	グループホーム協会や、介護支援専門員会などに加盟し、相互研修の機会を作っている。	/	/	/	
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。	◎	指針の整備を行い、委員会を定期的に開催し、虐待防止に取り組んでいる。	/	/	○	定期的に、事業所では虐待防止などの勉強会を実施するほか、ユニット会議や職員会議を活用して、不適切な言動などの話し合いをしており、虐待や不適切なケアに対する職員の意識は高い。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士でお互いに注意し合える関係が築かれている。さらに、管理者にも報告して、該当職員に確認をするなど、個別に対応をしている。
		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。	◎	ユニット会議や職員会議を活用しながら、日々のケアについての話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	管理者は毎日現場を定期的にラウンドし、職員の表情や会話をし、思いをくみ取っている。	/	/	/	
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。	◎	委員会を定期的に開催し、職員に周知することで、理解している。	/	/	/	入居時に管理者から説明を行い、拘束をしないケアの重要性について話し合い、理解して頂いている。
		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。	◎	自分たちがやっていることが正しいかどうかを、ユニット会や委員会を通じて話し合っている。	/	/	/	
		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促している。	◎	入居時に管理者から説明を行い、拘束をしないケアの重要性について話し合い、理解して頂いている。	/	/	/	

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
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、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。	◎	研修計画に盛り込み、定期的に勉強している。				
		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。	◎	家族の相談を受けながら、司法書士等の質問や要求に対して、積極的に協力している。				
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。	◎	マニュアルを作成し、周知できている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で定期的に開催しているが、いざ事故が起きた場合に全員が同じ対応が出来るかどうかの不安はある。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	○	ヒヤリハットの重要性は認識できているが、現場業務の忙しさに負けて、書面での提出率は乏しいと感じている。				
		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。	◎	利用者個々の現状を把握し、どのようなリスクがあるのかを、ユニット内で周知し取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルは作成し、勉強会を定期的に行なっており取り組んでいる。				
		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。	◎	市への報告をするような大きな苦情は無いが、マニュアルを作成し、流れを把握している。				
		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。	◎	ご家族へ速やかに回答し、理解をして頂いている。				
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)	◎	苦情BOX等を作成したり、受付窓口を決めている。多くは個別に面会等で訪問された時に、ご要望等をお聞きするようにしている。	◎		◎	職員は、利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子を観察しながら、声をかけて意見を聞くとともに、表情などから思いをくみ取るよう努めている。家族には、来訪時や電話連絡時などを活用して、職員は積極的に声をかけて、意見や要望を聞き取るよう努めている。また、管理者は職員と意見や提案を気軽に話し合える関係が築かれており、出された意見を反映させて、利用者本位の支援を検討している。
		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。	◎	重要事項説明書等に窓口機関の連絡先を明記し、いつでも外部の相談機関に報告して頂くようにしている。				
		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。	◎	定期的に来て、職員との話など、さりげなく聞く機会を設けている。				
		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。	◎	いつでも聞けるような体制にしており、それが利用者の利益につながるような話し合いを行っている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	全職員で行い、目的を理解している。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員会議等の中で報告するとともに、職員間で目標達成に向けて取り組むなど、職員はサービス評価の取組を理解することができている。さらに、運営推進会議を活用して、評価結果の報告するとともに、事業所の入り口に議事録を置き、来訪者はいつでも閲覧できるようにしている。今後は、会議の中で、目標達成計画や目標達成に向けた取組状況や報告したり、会議の参加メンバーや家族に取組状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、出された意見を反映しながら、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	現状と課題について共通認識し、まず私たちに出来ることの実現を目指している。				
		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。	◎	報告し、取り組み状況についてのご意見を頂いている。	○	○	○	
		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。	◎	資料を作成し、運営推進会議にて状況を報告している。				

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)	◎	マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるように配置している。	/	/	/	事業所として、各種災害マニュアルを整備し、近隣にある関連施設と合同で、定期的に避難訓練を実施している。うち1回は、消防署にも来てもらい、指導を受けている。また、防災グッズや食料などの備蓄品を用意するとともに、法人内で災害発生時の協力支援体制を整備することができている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子を写真で事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたりするなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	防災マニュアルを作成し、消防計画に沿って災害訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	法に沿っての設備点検を定期的に行ったり、備蓄管理を進めている。	/	/	/	
		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。	◎	近隣施設との合同での防災訓練を行い、体制を見直しながら訓練を行っている。	×	×	△	
		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)	◎	消防署からの指導を受けたり、近隣施設との合同訓練を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	◎	市内の病院や居宅、付近の住宅など、地域の方にとって頂く為の広報活動を行っている。	/	/	/	法人と連携を図りながら、地域住民から入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。法人・事業所として、外国人の技能実習生を受け入れに協力していることから、地域の企業と関わることもある。また、コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、法人内の他のグループホーム等と協力をしながら、連携を図ることはできている。さらに、法人として、市行政から地域包括支援センターを受託して、相談などの活動支援が行われており、今後は連携を図りながら、新たな地域活動の展開や協力ができ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。	◎	相談があった場合には法人内で共有できる体制を整え、全体で支援できる体制がある。	/	○	○	
		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)	○	サロンやカフェ等は実施できていないが、感染症の流行期で無い限りは、行事やイベントでの交流の場所として機能させている。	/	/	/	
		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。	◎	外国人技能実習や、高校生ボランティアを招待してのイベントや交流機会を作っている。	/	/	/	
		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)	○	感染流行期になっては、あまり出ていないが、平常時には夏祭りの開催等、地域行事の拠点としての活動を行っている。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 12 月 6 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871200329
事業所名 (ユニット名)	グループホーム鶴翠 2階ユニット
記入者(管理者) 氏名	芝 博文
自己評価作成日	令和 4年 11月 7日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 理念「心を込めて、ともに笑顔を」 認知症という病気から自宅での生活が困難になったご利用者に「もう一つの家」と思ってもらえるような環境を作り、本来の自分らしい生活が出来ることを目的に支援を行います。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (課題①)コロナ禍において楽しみ作り、特に外出が出来にくい世の中になっているので、ホーム内での気晴らし支援を考える。 (目標)敷地内での行事を月1回以上は考えて行う。 (取り組んだこと)敷地内にケアハウスがあるので、合同でのイベントを考える。 (結果)令和3年8月にケアハウスと合同の盆踊り大会を行う。感染対策に配慮して開催出来ました。 (課題②)口腔ケアへの取り組みを積極的にを行い、健康状態が良好になる仕組みづくりへの理解が乏しい。 (目標)適切な口腔ケアを行い、口腔内のトラブルを減小させ、入院者を減らします。 (取り組んだこと)歯科医師を招いての勉強会の開催を行う。職員の口腔ケアに対する知識、技術の工場を目指します。 (結果)地元歯科医師による勉強会の開催を行い、口腔ケアについての取り組みを、苑内でも口腔ケアリーダーを配置して、より具体的なケアを行うことが出来ている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 法人として、市内を中心に特別養護老人ホームやグループホームなどの多くの介護事業の経営を展開している。事業所の敷地内には、ケアハウスやヘルパーステーションが隣接しているほか、近隣にも複合施設が点在しており、職員は他の施設との交流も多く、法人内の職員研修を充実させ、人材の育成や定着にも取り組んでいる。また、法人・事業所として、外国人の技能実習生の受け入れにも協力しており、職員の刺激にも繋がっている。さらに、事業所には、多くの男性職員も在籍しており、幅広い年齢の職員のバランスも取れ、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めるなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。訪問調査日には、穏やかで、丁寧に対応する職員の様子を確認することができた。加えて、事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けた取り組みとして、利用者のできることは手を出さずに見守り、自分で決める生活を支援実践しており、管理者は、「謙虚で素直な対応で、高齢者に対して優しく、笑い声の絶えない事業所を目指したい」と考えている。</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。	◎	自発的に思いを発信されるご利用者は少ないが、ご家族からの情報や聞き取りをこまめに行い、本人の思いを汲み取りながら支援に努めている。	○	/	○	入居前に、職員は利用者や家族から、思いや意向を聞き取り、把握するよう努めている。利用者から思いなどを聞くことが難しく、主に家族から意向を聞き取ることが多くなっている。また、思いや希望を伝えにくい利用者には、日々の関わりの中で、職員は少しずつ理解を深め、思いをくみ取るよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートや申し送りノートに記載して、申し送りやユニット会議を活用して、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。	◎	ご家族からの情報提供や、職員視点の話し合いにならないように定期的にユニット会を開催し、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。	◎	家族とのコミュニケーションを大切にし、定期的に連絡を取りあって話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	◎	申し送りのノートや、ケース記録を活用して共有する努力をしている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的にユニット会議を行い、ケアの方向性も本人にとっての視点を大切にしている。	/	/	/	
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。	◎	契約前の情報収集をしっかり行い、契約時にもご家族からの情報や、契約後も定期的にご家族と連絡をとりながら把握に努めている。	/	/	◎	入居の際に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から、生活歴やこれまでの暮らし方などの情報の聞き取りをしている。利用者が、病院や施設から入居に繋がることが多く、これまで関わってきた介護支援専門員のほか、病院や施設の関係者から、サービス利用の経過や身体状況、こだわりなどの情報収集をしている。
		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。	◎	毎月、ユニット会議で課題についての話し合いを行い、記録し、現状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)	◎	基本的な生活リズムを把握し、認知症高齢者についての内部研修等も行い、常に状態は変化することを念頭に関わっている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	毎月しっかりとアセスメントを行い、ご利用者が現状で最も必要なことを話し合っている。	/	/	◎	アセスメントシートは事業所の担当職員が記載するとともに、家族から聞き取った内容は、管理者がシートに書き込みをするなど、必要に応じて情報を追記して、更新をしている。また、聞き取った情報やアセスメント情報をもとに、ユニット会議を活用して、職員間で共有をしながら、利用者の視点に立った支援を検討している。
		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。	◎	個々の利用者の現状の課題の把握するために、毎月の担当者によるアセスメントをしっかりと行っている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	限りなくご利用者の想いを捉えた計画を策定している。	/	/	/	事前に、利用者や家族、関係者から意見を聞くほか、事前に把握したアセスメント情報をもとに、担当職員が毎月利用者の現状の確認して、モニタリングを行い、月1回実施するユニット会議を活用して、職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。初回の介護計画は、家族などから聞き取った情報をもとにして、暫定の計画を作成している。また、利用者や家族の意見のほか、関係者の意見やアイデアを反映させた介護計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	ご利用者とご家族の希望を取り入れながらの計画を立てる努力をしている。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	◎	軽度でも重度でも関係なく、一人のご利用者としての視点を大切にしている計画を立てている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や地域交流にも焦点を当てながら、計画を立案するように取り組んでいる。	/	/	/	

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	
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。	○	計画の共有は出来ているが、計画の内容の把握については、完全ではない所もある。	/	/	/	○ 介護計画の内容はユニット会議の中で話し合い、職員間で共有するとともに、個別のファイル置き、職員はいつでも確認することができるようにしている。サービスの実施内容を毎日ケア行動チェック表に記録を残すようになっているが、記載内容は一律で、日々の変化や評価の根拠が分かりづらい状況となっている。また、介護記録は、利用者の様子や発した言葉など細かく丁寧に記載することができているものの、介護計画に沿った記録となるように、分かりやすい様式や記録などの工夫を職員間で検討することを期待したい。	
		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。	○	記録は出来ているが、必ず計画に沿っての記録が出来ているかどうかについては、完全でないところもある。	/	/	/	△	
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た見直しを行っている。	◎	計画作成担当者は利用者個々の保険の有効期間を認識して、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。	◎	ユニット会で話し合いを行い、記録に残している。	/	/	/	◎	
		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。	◎	利用者の状態変化に注意し、その都度見直しを行っている。	/	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上で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。	◎	ユニット会や職員会を中心に定期的な会議のほかに、必要があればいつでも開催をしている。	/	/	/	○	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	あらかじめ議題や、個々の職員の意見を出し合い、周知した上で会議の開催を行っている。	/	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	当日夜勤等で会議に出られない職員も居るが、必ず議事録や、資料を残し、全員が周知できるように体制を組んでいる。	/	/	/	○	
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の専用ノートを作成し、活用しているが、時々ミスもあり、共有できていない事もある。	◎	/	/	○	日々、口頭で朝夕の申し送りを実施している。また、出勤時に職員は、申し送りノートの確認を行い、確認後にはサインを残している。時には、口頭での申し送り時に、管理者等から伝達漏れが見受けられるため、申し送りノートへの重要事項の記載を徹底するなど、確実な情報伝達が行われることを期待したい。
(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。	◎	ユニットで毎日全員が集まる時間を作り、今日の予定の話や、希望の確認をしている。	/	/	/	/	
		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)	◎	会話の中で、利用者個々の状態に合わせて、常に選択できるような声掛けに配慮している。	/	/	/	/	
		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)	○	まずは利用者の意向を尊重しているが、どうしても職員の業務優先になることも、時々ある。	/	/	/	/	
		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。	◎	挨拶＋一声を念頭にして、個々の好きな話題を出して、コミュニケーションをとっている。	/	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	身振り手振りや表情に意識したコミュニケーションをとるように努力している。	/	/	/	/	
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、自立たずさげない言葉かけや対応等)	◎	認知症についての勉強会や、高齢者への尊厳に対する教育を定期的に行い、それを意識しての行動を心掛けている。	○	○	○	定期的な、勉強会のテーマに取り上げて、人権や尊厳、接遇などを学び、職員の理解促進に努めている。毎月実施するユニット会議の中でも、管理者は、職員に利用者への尊厳等を常に意識した声かけをするよう伝えている。時には、利用者や馴れ馴れしい言葉で話す職員の様子が見られることもあり、管理者は継続した指導の必要性を感じている。また、居室への出入りの際に、職員からの声かけを基本としているが、できていない場面も見られるため、居室などを利用者のプライバシーのある場所の再認識を行い、ノックや声かけをした上で入室するなど、徹底した配慮ある対応が行われることを期待したい。	
		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。	◎	さりげない支援が出来るように、工夫をしながらケアを行っている。	/	/	/		
		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。	○	本人への声掛けをしながら居室に入ることを心掛けていますが、忙しさに負けて、時々礼儀を忘れることもあります。	/	/	/		
		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。	◎	定期的に個人情報や、プライバシーの研修を行い、勉強したことを守りながら業務に取り組んでいます。	/	/	/		

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を築いている。	◎	ご利用者に生活の中で簡単な役割を持って頂き、家事などの手伝いをしてもらった時には感謝の気持ちを出して伝えています。				職員は、利用者同士の相性や関係性を把握し、トラブルに発展しないように配慮などの考慮をしている。時には、突発的に言い合いなどのトラブルが発生することもあるため、職員は早期に間に入り、利用者の意見を聞くなどの対応をしている。また、訪問調査日には、全ての利用者が、穏やかな表情で過ごす様子を見ることができた。さらに、移動に見守りの必要な利用者が、立ち上がった際に、他の利用者に職員に声をかけてくれ、助けられることもある。
		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。	◎	勉強会を開催し、職員、利用者同士が支えながら生活することの大切さを理解し、関係を築いている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	個々の性格や、利用者同士の関係性にも配慮して、円滑な共同生活が送れるように支援している。一人の利用者が孤立しないように気にかけている。			◎	
		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。	◎	すぐに職員が利用者との間に入り、大きなトラブルにならないように支援している。				
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。	○	ご家族への聞き取りの上で、馴染みの関係性については出来る限り把握に努めているが、場所に関しての情報は薄いと感ずる。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたい、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。	◎	外出ドライブなどを行う上で、地域での有名な場所や、なるべく若いころに馴染みであった場所を訪問するようにしている。				
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)	◎	病院受診や馴染みの理髪店等に行きたい旨の相談を受けた時には、すぐにご家族への協力を仰ぎ迅速に対応している。	△	○	○	コロナ禍において、外出制限が設けられ、以前のように気軽に外出したり、買い物に出かけたりすることはできなくなっている。事業所では、入居前からのかかりつけ医の診療を継続しており、家族の同行支援の協力を得て、定期的に通院したり、感染対策を講じた上で、行きつけの理髪店へ出かけたりするなどの支援が行われている。また、利用者が閉塞感を持たないように、職員が見守りをしながら、中庭に出て、利用者が日なたぼっこや散歩をするなど、少しでも利用者が気分転換を図ることができるよう支援している。
		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。	◎	特に家族や介護タクシーなどの社会資源を活用しての外出を支援している。				
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。	◎	定期的に勉強会を開催し、認知症高齢者の心理状況について理解してからケアにあたっている。				事業所では、利用者ができることやできそうなことは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートを行うなど、できるだけ手を出しすぎることなく、意識した支援に努めている。訪問調査日の食事の際に、職員は見守りをしながら、できるだけ自分で食べてもらい、終盤に集中できなくなった時点で、手助けをする様子を見ることができた。また、運動や散歩のほか、ズボンの上げ下げ、着替えなどの生活リハビリを取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に繋げている。
		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。	◎	毎日、状態は変化することを念頭に、利用者個々の身体状況や、ユニットの環境整備に注意して支援している。				
		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)	◎	なぜそういった行動をとるのかを、分析したり、きちんと把握してから支援している。		○	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	家族からも情報を聞き、本人の趣味なども聞きながらケアを行っている。				食事の際の箸のセッティングや後片付け、お盆拭き、洗濯物たたみ、手すりの拭き掃除など、職員は利用者に声をかけて、一人ひとりができる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員は「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。中には、高齢化や認知症状の進行に伴い、その場に穏やかにいることを、役割や出番として捉えている利用者もいる。また、コロナ禍において、外出制限の下で、前回の目標達成計画に掲げて、楽しみづくりや、事業所内での気晴らしに取り組んでおり、敷地内にあるケアハウスなどの利用者と合同で、感染状況を見計らいながら、盆踊りなどの行事を実施することができ、利用者に喜ばれている。
		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。	◎	ユニット会で話し合いの場を持ち、本人が出来ることは何かをしっかりと話し合い、ケアの中に取り入れて支援している。	△	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	衣類も本人の好みを聞きながら、準備したり、衣替えの時などにはご家族へ希望を伝えたりして支援している。				起床時に、自分で着る服を選んで着替えてもらい、職員はできない部分のサポートや身だしなみを整えている。また、衣服の乱れや食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、落ちた物を拾ったり、居室へ移動して着替えてもらったりするなど、職員は利用者のプライドを傷つけないように配慮しながら、さりげないフォローをしている。さらに、重度な状態の利用者にも、訪問内容を活用して、散髪をして整容を整えるなど、訪問調査日には違和感のない装いで、利用者が生活を送る様子を見ることができた。
		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。	◎	本人やご家族に聞きながら配慮している。				
		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。	◎	簡単な質問を考えながら、なるべく選択して頂き、希望に添えるように努力している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	その季節に合わせながら、ご家族に協力して頂きながら、支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	◎	定期的に現状の衣類をチェックし、古くなった物はご家族に伝えて、新規の購入等の協力持参をして頂きながら対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人とご家族の希望を聞きながら対応している。				
		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。	◎	フォーマルとインフォーマルを理解し、場所にあった適切な服装になるように、支援している。			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	定期的に勉強会を開催し、栄養に関する勉強をしながら支援している。				事業所では、業者の管理栄養士が献立を立てたバランスの良い配食サービスを活用しており、調理済みの冷凍食材が届けられ、炊飯と汁物などを準備するほか、湯煎をして盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。1～2か月に1回程度ある行事食の際には、事業所で企画して、利用者の希望を取り入れて、職員が食材の買い物しに連れ出し、利用者に配膳や台拭きなどの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。また、おやつ作りを利用者と一緒にもある。利用者のアレルギーの有無などの情報は、業者の管理栄養士に情報提供を行い、代替えの食材が届くようになっている。コロナ禍の感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、現在は利用者と別々に食事を摂っている。ほとんどの利用者は、自身で食事を摂取する姿が見られ、一人の利用者が、食事の途中で遊び始め、食べる速度が落ちてきた時点で、職員の食事介助をする様子が見られた。職員は食事介助をしているものの、同じ食事を食べておらず、利用者がどんなものを食べているか、味などを確認するため、定期的に職員が検査をするなど、職員間で検討することを期待したい。箸は自宅から持参した物を使用している利用者もいるが、食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用している。さらに、重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て過ごし、オープンキッチンから調理の様子や炊飯の匂いなどが感じられ、口腔体操を実施するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりに努めている。加えて、法人内の他のグループホームや施設と合同で、給食会議を開催しており、管理者等は業者へ献立の希望を伝えたり、栄養スクリーニングを実施したりすることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	お盆を拭いて頂いたり、食後の机を拭いて頂いたり、利用者の能力や状態を考えながら支援している。			○	
		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。	◎	お手伝いをして頂いた後は必ず感謝の言葉を伝えて、その人の行動をきちんと認めている。				
		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。	◎	あらかじめ、禁忌食についてはご家族から情報を頂き、希望に添った食事内容にしている。				
		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もの等を取り入れている。	◎	給食会議を開催し、希望のメニュー等が実現できるよう取り組み、支援を行っている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	ご家族に必要な情報を聞き、管理栄養士と連携を取りながら、個々の状態にあった食事形態を多職種間で考えながら提供している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	施設で用意した食器も沢山あるが強制はせず、利用者個々が使いやすいものを使用されている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	食事は一緒に食べてはいないが、常に職員は付き添い、異食やむせ込みなどの事故にすぐに対応できるようにしている。			△	
		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。	◎	日中はフロアへの離床を励行し、調理のにおいが感じられるように環境整備をしている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	食事摂取量と水分摂取量の記録を毎日とり、個々の状態に応じた支援をしている。				
		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。	◎	管理栄養士と主治医とも相談しながら、捕食などの対応も支援している。ご家族からの差し入れなども協力頂いている。				
		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も受けながら、栄養スクリーニングも行いながら支援している。			◎	
		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。	◎	水質検査や、衛生的な手洗い、器具の消毒について定期的に研修を行い、衛生管理に努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	定期的に研修を行い、重要性を理解しての支援をしている。	/	/	/	前回の目標達成計画に掲げて、口腔内の清潔保持に取り組んでおり、歯科医による勉強会を開催したり、事業所内に新たに口腔ケアアリーダを配置したりするなど、口腔ケアの充実に取り組んでいる。また、口腔ケアアリーダが、毎月「口腔ケアマネジメント計画書」を作成して、口腔ケアなどの実施状況を記録に残すとともに、歯科医から指示やアドバイスをもらい、評価に繋がっている。毎食後に、職員は利用者に声をかけて、口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りやサポートをしている。さらに、定期的な歯科診療までは行われていないが、口腔ケア後に、職員は残渣物や磨き残しなどの口腔内の状況を確認することができている。加えて、義歯などの異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋がっている。
		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。	◎	食後や眠る前の口腔ケアやチェックをこまめに行い、口腔内の状態把握に努めている。	/	/	◎	
		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。	◎	定期的に歯科医と連携をとり、課題に対しての指導を受け、日々のケアに活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自力での手入れが困難な利用者に対しては、職員側で適切なケアが出来るように支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の職員付き添いで口腔ケアを行い、口腔内の清潔保持の支援を行っている。また、その記録を細かくとっている。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	定期的に勉強会を開催し、尊厳やプライバシーに配慮した支援を心掛けている。	/	/	/	事業所では、利用者ができるだけトイレで排泄できるように、定時や排泄パターンによる声かけやトイレ誘導をしている。時には、職員が2人体制で、安心安全なトイレ誘導をすることもあ。また、利用者一人ひとりの排泄状況をユニット会議で話し合い、下剤の使用や、パッドや紙パンツの適切な排泄用品の使用を検討するとともに、家族に相談しながら、使用するなどの対応をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	勉強会を開催し、理解するように努めている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄記録をしっかりととり、個々のパターンを把握するように努めている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	利用者個々のADLの状態を考えながら、ご家族とも相談しながら最適なものを選択し、支援を行っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	定期的にユニット会議を開き、排泄に関する問題を取り上げて話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者個々に定期的に声を掛けながら、本人の意見や、パターンを参考にしながら支援している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排せつ物の量を時間帯などで何度も検証しながら、最適なオムツが必要な時間帯で使用できるように個々に設定している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	◎	時間帯に分けて必要な物を必要な時間で使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	食べ物、飲み物、運動について様々な職種が連携しながら支援している。	/	/	/	
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)	○	最低限のルールは共同生活上必要なので、設定させて頂いているが、ご利用者の状態や、受診日等の外出予定等も考えながら、なるべく希望に添うように配慮している。	◎	/	○	利用者は、午前の時間帯を活用して、週2回入浴することができる。各ユニットで、1日3名程度の入浴支援を予定し、ゆっくりと入浴できるよう支援している。また、汚れなどが見られた場合には、必要に応じて、適宜シャワー浴などの対応をしている。さらに、利用者の体調不良や入浴拒否があった場合には、無理強いせず、曜日や時間を変更して、職員が声かけなどの工夫を行い、入浴してもらおうことができている。さらに、管理者は「利用者を楽しんで入浴してもらるように、ゆず湯などを提供したい」と考えている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	職員と会話をしながら、一人ずつ個別に対応させて頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	手の届かない所は支援させて頂いているが、残存機能の活用を促しながら支援している。	/	/	/	
		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。	◎	介助する職員を変えたり、時間をずらしたりしながら対応させて頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前のバイタルチェックや、皮膚の観察を行い、出浴後も表情などに注意しながら支援させて頂いている。	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜勤者からの申し送りを日勤者は必ず聞き、その日の睡眠状況を把握したうえでケアを行っている。	/	/	/	事業所には、入居前から眠剤などを服薬している利用者があるものの、利用者一人ひとりの生活リズムを整えて、夜間の安眠に繋がるように、日中の活動を支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に安眠することができている。時には、夜間に覚醒して徘徊する利用者の様子も見られ、一緒にリビングで過ごすなど、職員は寄り添った支援に努めている。
		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。	◎	ユニット会議で話し合い、個々の生活リズムについての課題を知り、改善できるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の生活リズムを定期的に話し合い、問題点についてはご家族にも相談し、医師とも相談しながら支援している。	/	/	◎	
		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。	◎	個々のペースに合わせて、行事参加等の無理強いはせず、支援している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	共用スペースには電話があり、はがきを出したりされる利用者も預かってポストに投函させて頂いたり適切な支援をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	ご家族からの希望や、本人からの希望に対しては、電話で話して頂いたりしての支援を行うようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	その都度対応している。	/	/	/	
		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。	◎	届いた手紙は職員が代読したり、本人の状態を考慮して適切な伝え方を考えて支援している。ご家族へは、届いて本人へ渡した旨の連絡を行っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	本人とご家族の関係性を大事にさせて頂きながら適切な対応をとっている。	/	/	/	
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。	◎	勉強会を行いながら、金銭管理が及ぼす影響について理解し、対応している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	買い物支援に関してはご家族にお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	基本的にご家族と外出されるときに、家族と金銭を使用させて頂くようお願いしている。苑では金銭の管理は遠慮させて頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	保管や金銭の取り扱いについては、ご家族と話し合い理解して頂いている。	/	/	/	
		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)。	○	過去に利用者同士での金銭管理でのトラブルがあり、現在は利用者は全員金銭を持たれていない。支払い等に関しては全てご家族にお願いしている。	/	/	/	
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。	◎	福祉用具レンタルや、介護タクシー等の利用に関しての相談を随時受け付けており、柔軟な対応が出来るように取り組んでいる。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているほか、法人の取り決めもあり、可能な対応に限られているが、外出時の福祉用具の使用や介護タクシーの利用するなど、利用者や家族の状況に応じて、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、遠方の家族に代わり、職員が病院受診の同行支援の対応をすることもある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	施設周辺の駐車場の整備などを行い、訪問しやすい環境を作っている。	◎	○	○	緑の多い広い中庭に面して玄関があり、掃除も行き届いている。事業所は幹線道路沿いにあり、道路の通行量が多いため、建物に隣接した駐車場を確保して、来訪しやすい環境を整えている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	季節感やその時期のイベントに合わせた装飾を適度に行っている。	○	○	○	事業所には、広々としたリビングを取り囲むように、居室やキッチン、小上がりの畳スペース、トイレが設置されているほか、テーブル席やソファをゆとりのある場所に配置しており、利用者は思い思いの場所で寛ぐことができる。日当たりの良い中庭に面した一角にもソファが並べられ、利用者の日向ぼっこに格好の場所となっている。また、不快な音や光、臭いがないように配慮され、掃除や消毒、換気も行き届き、快適な空間となっている。訪問調査日には、クリスマスツリーの飾り付けや折り紙の飾り物が吊るされており、利用者や来訪者は季節を感じることもできる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日の清掃や換気の励行を行い、衛生的な環境づくりを意識して取り組んでいる。	/	/	◎	
		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。	◎	季節に応じての装飾を行い、心地よい環境づくりを意識して取り組んでいる。	/	/	○	
		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。	◎	居室のほか、和室や、椅子などをフロアの色々な場所に設置し、気分が違う場所に居れるように工夫している。	/	/	/	
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。	◎	利用者やご家族の要望に沿いながら、可能な限り使い慣れたもので生活して頂けるように支援している。	○	/	○	広々とした居室には、ベッドとエアコン、チェスト、洗面台が備え付けられている。大容量のクローゼットもあり、すっきりと片づけられている居室も多い。中には、自分用のチェストのほか、かわいい花の置物や好みの本などをたくさん持ち込み、思い思いに飾りつけている利用者もいる。また、寝具類は利用者専用の物を家族に持参してもらい、季節ごとに入れ替えをするなど、一人ひとりに合わせた落ち着ける空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	◎	各居室には表札を付けたりして、短期記憶の乏しい方でも、いつでも見て自分の居室が理解できるように工夫している。目立ち過ぎないように配慮している。	/	/	○	居室のドアには、表札のネームプレートを付けているほか、利用者の状況に合わせて、目印になる飾り付けを行い、利用者が認識しやすいよう工夫をしている。また、トイレや浴室も、分かりやすく表示をしている。さらに、空間が広く、車いすでも自走しやすい動線が確保されている。加えて、利用者が安全に歩行できるように手すりも設置されているほか、所々にソファが置かれ、移動途中で休憩できるよう配慮されている。
		b	利用者の活動意欲を醸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)	◎	テレビやレンジ、ポットや新聞等は当たり前のように置かれている。安全に配慮した上で利用者の方に使用して頂いている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	○	所々には電子ロックや、鍵を閉めて対応している所がある。交通量の多いところに立地しているということもあり、安全に配慮しながら対応させて頂いている。	◎	◎	○	事業所の建物は交通量の多い道路に面しており、利用者の安全面を考えて、ユニットの出入り口や玄関の施錠をしている。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、外に出ようとすると利用者に対して制止することなく、一緒に中庭に出て散歩をするなど、気分転換が図れるよう支援している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	拘束をしない取り組みについて、入居時や運営推進会議を活用しての話し合いをしている。	/	/	/	
(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。	◎	毎月の利用者のアセスメントシートを作成し、職員はそれをいつでも見ることが出来る。	/	/	/	
		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。	◎	夜勤帯と日勤帯で申し送りを毎日行い、その日の利用者の体調管理を職員全員で周知している。また、日々のケース記録に入力している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の体調の不良時には看護職を含めて随時話し合い、各主治医と連携をとりながら適切な処置を講じている。	/	/	/	
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を受診できるよう支援している。	◎	個々にかかりつけ医があり、入居前の馴染みの病院で連携をとっている。随時必要な情報をかかりつけ医と共有している。	◎	/	/	
		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。	◎	ご家族や本人の希望する病院を選択して頂き、そこに積極的に協力させて頂いている。受診時には死での生活の様子等の必要な情報を各主治医に提供している。	/	/	/	
		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。	◎	主治医、家族、施設職員との情報共有をしっかりと行い、適切な処置をさせて頂いている。基本ご家族の付き添い受診になっているが、難しければ介護タクシー等の社会資源の活用をフォローさせて頂いている。	/	/	/	

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
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。	◎	受診する病院に対して、苑内での生活状況、既往歴、服薬状況等の情報を提供している。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院先の相談員やご家族と連携をとりながら対応させて頂いている。	/	/	/	
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。	◎	ユニット内での情報共有を行い、看護職と連携し、多職種での情報の共有に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	オンコール体制を含め、連携が出来るシステムになっている。	/	/	/	
		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。	◎	現場職員が利用者の異常を発見してから、しっかりと多職種で共有できて、早期の治療に結び付けられている。	/	/	/	
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。	◎	入居者の現在の服薬情報を全職員が閲覧できるようにしており、すぐに看護職や医師と連携がとれるようにしている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬に関するマニュアルを作成し、慎重に作業している。	/	/	/	
		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。	◎	服薬のチェックを毎回行い、その後の体調変化については、職員も注意して見守りを行っている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	管理者を含めて、重度化に対応しての話し合いを定期的に行い、支援の方向性を決めて、家族にも相談しながら対応できている。	/	/	/	事業所には、「重度化及び看取り指針」があり、入居時に、対応できることなどを利用者や家族に説明している。事業所として、看取り支援の体制はとっておらず、利用者が重度化した場合には、家族と主治医を交えて関係者で話し合い、方向性を共有している。また、医療行為の必要や事業所での生活が難しくなった場合には、事業所の支援を受けながら、利用者は病院や他の施設へ転院をしている。
		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。	◎	個々の係りつけ医と情報共有したり、法人全体で話し合ったりと早めの段階で方向性を明示できるようにしている。	○	/	○	
		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。	◎	苑でどのタイミングまで対応できるのかを、随時ユニットで話し合い、家族や医療機関と連携しながら慎重に話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	◎	契約時などには、重度化対応の説明を文章で説明し、ご家族に納得して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	その時の利用者の状態を見極めながら話し合う体制を法人レベルで構築し、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)	◎	ご家族の立場を考えながら、気持ちに寄り添いながら支援している。	/	/	/	
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。	◎	定期的に勉強会を行い学習している。	/	/	/	
		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。	◎	事業継続計画を作成し、勉強会を開催し、全員で取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	情報については、県からの事務連絡の閲覧や、ネットからの情報をしっかりと取り入れながら現状を把握している。	/	/	/	
		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。	◎	1作業1手洗いや、定時の換気、毎食後の利用者の口腔ケアの徹底を図り対応している。	/	/	/	

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	
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。	◎	ご家族との連絡を管理者だけでなく、現場職員からも気軽に話し合える関係を築いている。全く関わりのないご家族はおらず、何らかの形で協力を頂いている。				コロナ禍において、事業所には継続して面制限が設けられており、現在、事業所の行事に家族が参加できていない状況となっている。病院受診や行きつけの理美容などへの外出は、家族に同行支援をお願いしており、利用者と顔を合わせて、話すこともできている。また、介護計画の更新時には、家族に来訪してもらい、説明を行うほか、衣替えの際には、家族に協力をお願いしている。さらに、利用者の日常の様子を、毎月の請求書の送付に合わせて、担当職員が手紙を書いて、写真を添えて送付するとともに、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝えて、気がかりなことや意見、希望など気軽に話してもらえよう声をかけている。事業所の運営上の事柄などは、運営推進会議を活用して報告を行い、議事録を全ての家族に議事録を送付しているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、運営推進会議の中で、職員の入退職や異動を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。	
		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)	◎	コロナ禍で、苑内のイベントでの交流は最近では出来ていないが、病院受診等の外出や得意先の理美容への外出に関しては支援している。	○		○		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月のお手紙や、運営推進会議での苑内の状況報告、写真の送付を定期的に行っている。その他随時、電話でご家族との報告、連絡、相談を行っている。	○		○		
		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)	◎	直系の親族や、そうでないご家族の支援もある中で、それぞれの立場を考えながら話を聞き、利用者本人の為に出来ることを支援している。					
		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)	◎	運営推進会議で行事や職員の状況等も定期的に報告し、ご家族からの問い合わせがあればきちんと回答している。		×			○
		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。	◎	個々の身体状況、精神状況をしっかりと捉え、その中で可能性のあるリスクについては、普段からご家族と連絡をとりながらご理解頂いている。					
		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)	◎	苑に訪問された時には、積極的にご家族へ声を掛けて、近況報告から世間話までのコミュニケーションをとるように心掛けている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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)	◎	その都度口頭で説明し、同意書等ででも了解を頂いている。					
		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。	◎	常にご家族のご意向に沿うように、体制を整えて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。	◎	運営推進会議を活用し、理解を図っている。		◎		コロナ禍以前は、近隣の学校の菊花展に利用者と一緒に出かけたり、秋祭りの際に、事業所に神輿や獅子舞が来訪したり、法人の盆踊り大会などの行事に、地域住民の参加協力があるなど、地域との交流を図ることができていた。コロナ禍において、地域行事の中止や縮小を余儀なくされ、交流の機会が減少しているが、管理者は、「制限緩和の際には、交流を再開したい」と考えている。	
		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)	△	近隣の施設とは行事などの際に合同で企画したりしての交流はあるが、地域の活動や町内会への参加は乏しいと感じている。		×	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	コロナ禍ということもあり、あまり外部との接触も無い。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	ご家族や親類の方の面会は時々あるが、なるべく外部との接触は控えてもらっている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近隣へのドライブや、通り返りの挨拶は日常的に出来ている。					
		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)	○	コロナ禍で、控え気味であるが、流行が落ち着いた時期には、積極的にボランティアを招いての行事を行っている。					
		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)。	◎	他施設との行事での交流や、理美容の方の訪問をお願いし、関係を深めている。					

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
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	◎	ここ2年間ほどは書面での開催とさせて頂き、訪問して頂いたご家族からの感想や、電話での回答を頂いている。	◎	/	◎	コロナ禍において、運営推進会議は書面での開催を継続している。会議の参加メンバーや全ての家族に、利用者の様子やサービスの実際、職員研修などの詳細な資料を配付するとともに、来訪時や電話連絡時などを活用して、職員は意見を聞くよう努めている。また、出された意見に対する対応についても、会議の資料の中で報告をしている。さらに、会議を活かした取組みについて、アンケート結果から、家族や地域住民から理解を得ることができているが、外部評価の目標達成計画や取組み状況の報告までには至っておらず、管理者は、「会議録で報告したい」と考えている。
		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。	◎	内部の状況(行事、職員、研修状況)について、書面に記載し、ご家族へ公表している。	/	◎	○	
		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。	○	書面にて全家族や、民生委員、包括センター職員へ、現況を報告させて頂いている。	/	/	○	
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。	◎	共通理念があり、自分たちの考え方が理念に合ったものかどうか考えて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	契約時などにパンフレット等で説明し、理解して頂いている。	○	○	/	
42	職員を育てる取組み ※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。	◎	管理者と代表者は定期的に連携をとり、認知症等の必要な研修に関しては積極的に受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	代表者である理事長は、管理者と連携して、事業所の運営状況を把握しており、計画的に勉強会を実施したり、職員に資格取得を促したりするなど、人材の育成や定着に取り組んでいる。年1回ストレスチェックを実施するほか、定期的に管理者は職員との個別面談を実施して、職員の意見や悩みなどの聞き取りをしている。管理者は、職員との話しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、有給休暇や希望休を取得しやすくするなど、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に取り組んでいる。	◎	研修計画があり、内部研修や、個人の資格取得のための研修等について勤務調整しながら環境を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	評価システムや、キャリアアップモデルがあり、しっかりとした体制のもとで業務に従事している。	/	/	/	
		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)	◎	グループホーム協会や、介護支援専門員会などに加盟し、相互研修の機会を作っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	面談や、職員同士の懇親会や、プレゼント企画等、お楽しみ企画を作り、職員が頑張れる体制を作っている。	○	○	○	
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。	◎	指針の整備を行い、委員会を定期的に開催し、虐待防止に取り組んでいる。	/	/	○	定期的に、事業所では虐待防止などの勉強会を実施するほか、ユニット会議や職員会議を活用して、不適切な言動などの話し合いをしており、虐待や不適切なケアに対する職員の意識は高い。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士でお互いに注意し合える関係が築かれている。さらに、管理者にも報告して、該当職員に確認をするなど、個別に対応をしている。
		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。	◎	ユニット会議や職員会議を活用しながら、日々のケアについての話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	管理者は毎日現場を定期的にラウンドし、職員の表情や会話をし、思いをくみ取っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取組み	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。	◎	委員会を定期的に開催し、職員に周知することで、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	自分たちがやっていることが正しいかどうかを、ユニット会や委員会を通じて話し合っている。	/	/	/	
		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促している。	◎	入居時に管理者から説明を行い、拘束をしないケアの重要性について話し合い、理解して頂いている。	/	/	/	

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
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、利用者が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。	◎	研修計画に盛り込み、定期的に勉強している。				
		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。	◎	家族の相談を受けながら、司法書士等の質問や要求に対して、積極的に協力している。				
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。	◎	マニュアルを作成し、周知できている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で定期的に開催しているが、いざ事故が起きた場合に全員が同じ対応が出来るかどうかの不安はある。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	○	ヒヤリハットの重要性は認識できているが、現場業務の忙しさに負けて、書面での提出率は乏しいと感じている。				
		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。	◎	利用者個々の現状を把握し、どのようなリスクがあるのかを、ユニット内で周知し取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルは作成し、勉強会を定期的に行なっており取り組んでいる。				
		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。	◎	市への報告をするような大きな苦情は無いが、マニュアルを作成し、流れを把握している。				
		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。	◎	ご家族へ速やかに回答し、理解をして頂いている。				
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)	◎	苦情BOX等を作成したり、受付窓口を決めている。多くは個別に面会等で訪問された時に、ご要望等をお聞きするようにしている。	◎		◎	職員は、利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子を観察しながら、声をかけて意見を聞くとともに、表情などから思いをくみ取るよう努めている。家族には、来訪時や電話連絡時などを活用して、職員は積極的に声をかけて、意見や要望を聞き取るよう努めている。また、管理者は職員と意見や提案を気軽に話し合える関係が築かれており、出された意見を反映させて、利用者本位の支援を検討している。
		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。	◎	重要事項説明書等に窓口機関の連絡先を明記し、いつでも外部の相談機関に報告して頂くようにしている。				
		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。	◎	定期的に来て、職員との話など、さりげなく聞く機会を設けている。				
		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。	◎	いつでも聞けるような体制にしており、それが利用者の利益につながるような話し合いを行っている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	全職員で行い、目的を理解している。				外部評価の自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員会議等の中で報告するとともに、職員間で目標達成に向けて取り組むなど、職員はサービス評価の取組を理解することができている。さらに、運営推進会議を活用して、評価結果の報告するとともに、事業所の入り口に議事録を置き、来訪者はいつでも閲覧できるようにしている。今後は、会議の中で、目標達成計画や目標達成に向けた取組状況報告したり、会議の参加メンバーや家族に取組状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、出された意見を反映しながら、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	現状と課題について共通認識し、まず私たちに出来ることの実現を目指している。				
		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。	◎	報告し、取り組み状況についてのご意見を頂いている。	○	○	○	
		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。	◎	資料を作成し、運営推進会議にて状況を報告している。				

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)	◎	マニュアルを作成し、いつでも確認できるように各ユニットに配置している。	/	/	/	事業所として、各種災害マニュアルを整備し、近隣にある関連施設と合同で、定期的に避難訓練を実施している。うち1回は、消防署にも来てもらい、指導を受けている。また、防災グッズや食料などの備蓄品を用意するとともに、法人内で災害発生時の協力支援体制を整備することができている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子を写真で事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたりするなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	防災マニュアルを作成し、消防計画に沿って災害訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	法に沿っての設備点検を定期的に行ったり、備蓄管理を進めている。	/	/	/	
		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。	◎	近隣施設との合同での防災訓練を行い、体制を見直しながら訓練を行っている。	×	×	△	
		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)	◎	消防署からの指導を受けたり、近隣施設との合同訓練を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	◎	市内の病院や居宅、付近の住宅など、地域の方にとって頂く為の広報活動を行っている。	/	/	/	法人と連携を図りながら、地域住民から入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。法人・事業所として、外国人の技能実習生を受け入れに協力していることから、地域の企業と関わることもある。また、コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、法人内の他のグループホーム等と協力をしながら、連携を図ることはできている。さらに、法人として、市行政から地域包括支援センターを受託して、相談などの活動支援が行われており、今後は連携を図りながら、新たな地域活動の展開や協力ができ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。	◎	相談があった場合には法人内で共有できる体制を整え、全体で支援できる体制がある。	/	○	○	
		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)	○	サロンやカフェ等は実施できていないが、感染症の流行期で無い限りは、行事やイベントでの交流の場所として機能させている。	/	/	/	
		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。	◎	外国人技能実習や、高校生ボランティアを招待してのイベントや交流機会を作っている。	/	/	/	
		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)	○	感染流行期になっては、あまり出ていないが、平常時には夏祭りの開催等、地域行事の拠点としての活動を行っている。	/	/	○	