

(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 2 年 11 月 4 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3891000048
事業所名	グループホーム秦皇
(ユニット名)	ほたる棟
記入者(管理者)	
氏名	管理者 松田 幸博
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 19 日

<p><b>【事業所理念】</b> お1人、おひとり自由に安心して暮らせるようにします。地域の方の力を借り共にこの地で仲良く生活出来るようにします。</p>	<p><b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</b> (目標達成計画) ①それぞれにあった災害時の緊急連絡網を作成する。近隣住民への協力の呼びかけを実施していく。 ②家族、近隣住民を交えて話し合う場を設ける。 ③多方面の方に運営推進会議に参加して下さるよう呼びかけをする。  (取り組んだこと・その結果) ①緊急連絡網を作る為、業務カンファレンス等で話し合い、平成28年12月に作成している。 ②運営推進会議や家族会で話し合いの場を設けたが、それ以外では話し合いの場を設けられていない。 ③運営推進会議では行事と一緒に等して参加しやすいよう工夫している。</p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 法人は南予地区を中心に、グループホームなどの介護サービス事業所をいくつも運営しているほか、医療体制も整っている。緑深い山々の自然の中に事業所はあり、趣のある日本家屋を思わせる外観となっている。玄関を入ると両ユニットの間にある中庭の景色が見え、明るく開放感がある。現在はコロナ禍における外出自粛のこの時期も、利用者は事業所の屋外に出て外気に触れることができるほか、四季などの自然を感じることができている。長年勤務している職員も多く、職員同士のチームワークが良く働きやすさを感じており、資格の取得や外部研修の参加などスキルアップにも意欲的に取り組んでいる。また、法人・事業所として、医療支援体制が構築されていることもあり、利用者や家族の要望に応じて看取り介護を実施しており、終末期支援にも利用者の馴染みの職員のケアや住み慣れた環境の中で、安心して最期を迎えられるよう取り組んでいる。</p>
--	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	日頃の会話に耳を傾け記録にも残して好きなことを行ってもらっている。	○	/	◎	日々の暮らしの中で、職員は利用者の希望や思いを聞き取るほか、意思疎通ができない利用者の思いを汲み取るように心がけている。利用者の身体の状態や排泄、移動、食事などの状況を記入したアセスメントシートを6か月に1回情報を更新し、それぞれの項目に利用者や家族の希望を記入して、定期的に職員間で思いや希望を把握している。
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。	○	相手の立場になってかんがえている。表情などに観察している情報をもとに。	/	/	/	/		
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。	△	コロナの関係で面会がなくなり行えていないが、電話で聞く事はある新しい情報を頂く事がある。その様な時には希望や意向に繋げる様に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。	○	アセスメント等を利用している。いつでも読めるようにしている。	/	/	/	/		
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。	△	1人での判断にならない様常に他者と相談しながらきめている。ご本人の思いは何気ない言葉、態度にあると思われるため会話に注意している。	/	/	/	/		
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所された時も聞いているが、キーパーソンでない方でも面会義等で情報をいただいている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族のほか、入居前に利用していた介護サービス事業所などから生活歴や生活環境、大切にしてきたことなどを聞いて把握している。また、日常を過ごす中で、利用者の知り得た情報も記録して共有している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	その方の得意な事や、やりがいがあることなどをみて何が出来る何がしたいのか見極めている。	/	/	/	/		
c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	ご本人がされるのを見守りできていない。できない方は職員が実施している。また、記録に残すよう取り組んでいる。	/	/	/	/		
d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	不安や不安定になられている時の状態を共有し、これまでの情報を踏まえ要因について考えている	/	/	/	/		
e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	介護記録や申し送り等で一人ひとりの生活を把握しケアカンファレンスでも話し合っている。	/	/	/	/		
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。	△	御本人の目線で考え利用者様だったらどう思われるかを考え検討	/	/	○	入居して間もない利用者に対しては、特に日々の状況を細かく記録に残し、支援方法などを記録を確認しながら職員間で共有し、「利用者本人が、何を求めているか」を利用者の思いに添って検討している。
b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	御本人にとっては自宅がやはり、良いと考える。いろんな事情によりホームでの生活を送るため自宅にいるような雰囲気などを考え検討している。	/	/	/	/		
c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	ケアカンファレンスなどで情報を共有し課題を明らかにし支援している。	/	/	/	/		

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
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。	△	意思の疎通が出来る方は話し合い、意向に沿うこともできている。意思の疎通が出来ない方には本当の意向を把握しきれていない。	/	/	/	利用者や家族、医療関係者などの意見を反映して職員間で話し合い、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	△	職員が大体のケアの内容を作成しその後意見をいただいている。話し合いとは言えないと思われる。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度になっても他の利用者様と同じ空間で過ごせるように計画し取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	×	職員のみでの支援体制である。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	日々の記録でも確認出来るようにしており、共有できている。	/	/	○	日々の個別記録には、介護計画のサービス内容に番号をつけて記載しており、職員はサービスの実施記録と連動して介護計画に沿ったケアの状況を確認することができる。利用者との会話の内容がそのまま残されている部分も確認することができ、他の職員が見ても状況が分かりやすく記録されている。また、職員の気づきなどは、申し送りノートやメモなどを活用して、職員間で情報共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画にそって支援できている。記録もその都度実施している。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別に記録して言葉・表情等しっかり書くよう取り組み支援に繋げている。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	職員の気づきや工夫などは現場で話し合いカンファレンスなどで発表して記録に残しているが、すべてではない。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間でも見直ししているが、体調などの変化があった時などはその都度みなおしを行っている。	/	/	◎	各利用者の担当職員を中心に、毎月1回モニタリングを実施し、職員間で利用者の現状確認をしている。要介護認定の期間に応じた定期的な介護計画の見直し時には、家族から満足度を確認しており、5段階の数字で評価してもらっている。利用者の心身状態など変化があった場合には、随時計画の見直しを行い、現状に合った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。	◎	ケアカンファレンスを月1回おこなっている。その時確認を全員でおこなっている。	/	/	◎	
		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。	○	本人、家族、職員と話し合い現状に即した計画を作成するよう取り組んでいる。	/	/	◎	
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。	○	体調面、心身面共に変化等がある時はその都度会議している。	/	/	○	毎月1回業務カンファレンスを開催するほか、各ユニットに分かれケアカンファレンスを実施している。また、朝夕の申し送りの活用のほか、必要時には職員間で課題の検討や情報共有を行っている。参加できなかった職員にも、正確に伝達できるように記録を残し、内容によっては口頭でも伝えるようにしている。
		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。	○	しっかり気づき等を発言し意見交換出来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	開催日時は全員が参加できるように、夜に開催している。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	◎	記録に残しファイリングしていつでも確認出来るようにしている。記録で伝わりにくい所は口頭にて確認している。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	朝、夕の申し送り、申し送りノート等で内容を共有している。	/	/	○	申し送りノートで内容を確認後に、職員はサインまたは押印をして、情報の伝達漏れがないようにしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	介護記録や介護業務日誌等に記録して確認したら各自印を押している。隣棟とも申し送りをして全職員が利用者様の様子等を周知出来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
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	○	本人に聴いて個別に「したいこと」を提供している。	/	/	/	入居時に思いや意向を把握するほか、日々の生活の中で、職員は利用者から確認できるよう努めている。起床時間や朝食など、生活リズムで好きな時間に起きて食事を摂る利用者もおり、職員は一人ひとりの生活リズムやペースにできるだけ合わせた生活が送れるよう努めている。雑誌類や漫画など、リビングのすぐ手に取れる場所に置かれてあり、利用者は好きな時に読むことができる。行事の弁当や日々の飲み物など、利用者が選択できるよう支援している。また、習字や裁縫など、好きなことや得意なことをしてもらい、利用者に喜びや楽しみが感じられるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	時間だから起きて頂くことがあるが、その時本人にえらんでいただいている。本を見られる時も数冊出して選んでもらうなど。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	施設側、職員側が決定している事が多い	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	本人の意思を尊重しペースを合わせたりその人の習慣を大切にしている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員が活き活きた声で声掛けし明るく笑顔で接して話しやすい雰囲気づくりが出来ていると思われる。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	本人の表情やしぐさなどに注意しているが本人の意向に沿っているかは不明である。	/	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修等に参加して人としてどうすべきなどを学び意識して行動している。	/	○	○	職員は、内部研修などを活用して利用者の尊厳について学んでいる。利用者の誇りやプライバシーに配慮した対応を心がけているが、職員は馴染みの関係や業務に追われることで、つい大きな声を発したり、馴れ合いの言葉づかいになったりしてしまうこともあるため、気付いた時には管理者が場所を変えて、改めて職員に注意している。洗濯物などを居室のタンスに入れる際には、必ず利用者に声をかけて一緒に行くか、了承を得てから入室するようになっている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	時々、大きな声での声掛けもあり十分な配慮が必要である。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	常に配慮し介護支援している。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時は声掛けとノックを行い同意を得て出入りする様に気を付けている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報漏えいの問題は把握できている。それを理解し対応している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	一緒に暮らすということを考え尊敬、感謝の念を持って関わっており、利用者様と職員が互いに「ありがと」と言える関係が築けていると思われる。また、利用者様から昔の事も色々教えて頂いている。	/	/	/	他の利用者のお世話をすることが生きがいになっている利用者もおり、職員は見守るようになっている。姉妹で入居している利用者もいる。利用者同士がトラブルになりそうな場合であっても、職員が状況を把握して対応している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	△	洗濯物量みや下膳等いろいろ手伝って頂き助けられているが、介護しているとの考えがあると思われる。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	利用者様同士で仲良く会話をされたり場を提供している。	/	/	/	
		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。	○	トラブルになられた時は距離をおいてもらったり、職員が間にはいる。利用者同士が支えられるようには話などが出来るようあらかじめスタッフが前準備をする。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	職員全員ではないが把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人様や家族様等に聞いて把握する様になっているが把握しきれていない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	隣の棟の知人に会いに行き楽しく会話をされる事もある。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナの影響で面会もなくあまり出来ていないが、ホームに来られた時は椅子や飲み物を用意して居心地良く過ごして頂けるようにしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	外に出たいとの希望がある方はその都度戸外に出かけられる様に支援している。重度な方も天気の良い日は戸外に出て過ごせる時間を作っている。	○	×	○	季節に応じて、桜などの花見に行ったり、事業所周辺を散歩したりできるような支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、利用者の外出は控えているが、職員は外出できる場所を配慮しながら、重度の利用者も一緒に屋外に出て外気浴をしたり、事業所近くのコスモスなどを見に行ったりするなど、散歩や屋外に出て過ごせる機会を作れている。買い物に出かけることも控えているため、敷地内に来訪のある移動販売を活用して買い物をする事が、利用者の楽しみや気分転換になっている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	他の方の協力を得ながらの支援はできていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	リクライニングの車椅子により戸外にて日光浴などを行っている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	現在は出来ていないが、コロナが収束したら個々の希望に応じた外出支援に取り組みたいと思っている。				
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。	△	認知症の研修や勉強会等で理解はできていると思われるが要因を取り除くケアはできていない。				できるだけ残存機能を活かしながら、職員は利用者のできることやできそうなことを見極めて、車いすを自走して移動してもらったり、自力で食事を摂ってもらったりするなど、職員が手や口を出し過ぎないように見守りを心がけた支援をしている。
		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。	○	介護計画に取り入れて、日々の体操やレクリエーションなどで自然に楽しく維持向上できるように取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	△	車椅子移乗などできる方には安全を踏まえ見守りをしているが、つい介助をしてしまう事がある。	○		○	
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。	○	何が得意か好きな事を把握しており、家族様から教えて頂き活用した事もある。				食器洗いやお盆拭きなど、暮らしの中での役割が日課になっている利用者もいる。希望の多い洗濯物干しやたたみなどは、利用者交代しながらしてもらったり、曜日などを決めて当番制にして対応することもある。職員は、利用者に何か役割を持ってもらい、張り合いのある日々を過ごせるように支援している。
		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、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。	△	何もしない、生きがいがなくなるものがない、ではさみしいので楽しく過ごせるよう取り組んでいる	△	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	秋祭りなどは地域の方が楽所されるので、ふれあえるよう支援しているが、今は感染予防のために広報誌等で楽しみが持てるようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人が。選ばれた物とかはその人らしいもので尊重している。				着替えなど、自分でできる利用者も多い。整容の乱れや服などの汚れの見られる場合には、職員が利用者一人ひとりにさりげなく対応するよう配慮している。定期的に理容師の訪問があるほか、行きつけの理美容店に家族と一緒に出かける利用者もいる。職員は、なるべく利用者の好む服装や髪型にできるよう支援している。また、重度や寝たきりの利用者もいるが、入浴時や清拭時などに着替えができるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	できるだけ本人の望まれる物で対応するよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	職員同士でその方の今までの情報をもとに考えていく。				
		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。	○	自分で出来る方は自分で選んでもらったり、確認して対応している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	大きな声等出さず、さりげなく対応している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	出張美容師に全員の方散髪していただいているので望むお店にはおつれてきていない。				
		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。	△	定期的に美容師の方に来ていただき本人らしい髪型にしている。また、職員も着替えの時など洋服をその方の好きな色色を考えている。			○	
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。	○	理解している。				献立は、法人内にある各グループホームの職員が持ち回りで作成したものを、事業所内でアレンジしている。食材は主に業者に注文して配達してもらい、各ユニットで職員が調理をしている。各ユニットの利用者の状態により差はあるが、調理の準備や後片付けなどできることは利用者も一緒に行うようにしている。弁当の日も取り入れ、利用者は数種類のメニューから好きなものを選んで注文をすることができ、利用者の楽しみにもなっている。食物アレルギーや食事の形態などは、アセスメントで把握している。食器類は事業所の使い慣れたものや利用者一人ひとりに合った使いやすいものを使用しており、誕生日にお茶碗をプレゼントすることもある。利用者の食事介助が終わり、職員は見守りや声かけをしながら、状況によって順次同じ食卓で同じメニューを食べている。重度の利用者も、オープンキッチンから調理の音や匂いを感じる事ができている。献立の内容については、看護師に助言をもらったり、献立委員会で検討して栄養バランスが取れたものとなるように考慮している。
		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。	△	普段は、ほぼ職員のみでしているが、地元の店の弁当を取り入れて季節感を味わってもらっている。			○	
		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。	×	買い物は個人のもの買いに行くが、食材として買い物は出来ていない。盛り付けから後片付けも職員でほぼしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所の時に聞いて把握しているが、入所してから分かる物もあり、都度スタッフ全員で把握している。				
		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、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	△	季節の物でない方が多い。昔懐かしい物も少ない。			○	
		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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	食事にあつた器に盛り付けをして、個々の状態に応じ主治医や看護師と相談しながら刻み食やミキサー食・トロミ剤の活用・栄養補助食品等も提供している。				
		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。	○	個別にある使い慣れた食器を使用する様に取り組んでいる。			○	
		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。	×	食事介助の利用者様がおられるので利用者様優先で一緒に食べることが出来ない。食事介助をしながら他の方の見守りサポートを行い楽しく食事をして頂ける支援はしている。			△	
		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。	○	調理に興味のある方は、キッチンが直ぐ見える位置に座ってもらって食材に触れたり調理中の会話や音や香り配膳の様子を見て楽しんで頂ける様に配慮している。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	ひとり1人の食事チェック表がある。それを見て一日の摂取量の確保を考えている。				
		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。	○	水分にトロミをつけたり、プリン、ゼリー等の喉越しの良い物を提供したり、低栄養の方には医師と相談して栄養補助食品等にして、その人に合った食事をてきょうし。				
		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。	○	定期的に医療連携の看護師に状態を伺い助言を頂き対応している。			○	
		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。	○	調理道具、布巾等の消毒。食材は前日納品される。保存は冷凍冷蔵。食材を残さないようにとめている。				

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。	○	口の中のマッサージ等はとても大切な事であると理解している。				毎食後などに、利用者は共用空間にある洗面所や居室で歯磨きをしている。職員は、介助が必要な利用者の口腔内の状態を把握できているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状態まで確認できていない場合もある。定期的に、すべての利用者の口腔内の状態が把握できるよう検討することを望みたい。また、事業所近くにあった歯科が閉院したため、現在新たな歯科医の訪問を検討している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に観察しながら対応している。自分でできている方は見守りしながら確認している。			△	
		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。	×	歯科医や歯科衛生士の指導を取り入れていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	ご本人がされるのを見守りしかできていない。できない方は職員が実施している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎日口腔ケアはできている。介助にて口腔ケアをされる方は口の中のチェックができやすいが、ご自分でされる方のチェックができていない。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	協力医院を受診、また、近くの歯科医に連絡して往診にきてもらっている。				
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。	△	トイレで排泄が実施できる事がご本人にとって自信につながったり、笑顔になったりするということを職員は理解できている。				職員は、利用者になるべくトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの状態や排泄パターンの把握に努め、時間を見てトイレ誘導をしている。排泄の兆候の把握が困難な利用者にも、職員は排泄の自立が利用者の自信や身体機能の維持・向上につながることを理解していることもあり、安易におむつやパッド類を頼らない支援に取り組んでいる。また、重度や寝たきりなどのため、おむつ交換が必要な利用者もいる。
		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。	○	本人の食欲減退、不機嫌、腹痛、腸閉塞等の影響がある。				
		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)	△	習慣やパターンをわかっていても、兆候を把握しきれず失敗になっている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	△	オムツの必要性や適切性等について少しずつ検討をしてケアカンファレンスで話し合い見直しを行っている。	◎		△	
		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。	△	職員同士の日々の話の中で要因や誘因をさぐっている。具体的にはなっていない。				
		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。	△	出来ている利用者様もおられるが、兆候の見逃しがある。				
		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。	△	夜間に使用するおむつなどは、変更した方が良いと思われる場合家族等に連絡し相談をしている。				
		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。	△	布の下着の方や紙おむつの方おられるが、入所前からの状態である。ひとり1人の状態に合わせて職員が随時使い分けていない				
		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)	○	自然排便を促す為、日々の飲み物に牛乳、乳酸飲料の提供。また、腹部のの字のマッサージの実施をしている。				
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)	△	職員の都合で決めている所もあるが本人の意思を確認して支援している。湯加減などに関しては希望に沿っていると思われる。	◎		△	利用者は、週に2～3回を基本として入浴することができる。利用者の入浴回数を増やす希望や汚れなど状態によって、入浴できるよう柔軟に対応している。職員の勤務体制の都合もあり、入浴日や時間帯などはある程度は決まっているが、好みの湯の温度などにも対応するなど、利用者が気持ちよく入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	職員と話しながらゆっくり入浴できており、足浴や浴槽につかって入浴を楽しむ様に支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	顔を洗ったりと出来る事を行っている。本人の状態に応じて二人介助での支援もおこなっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	家族等にその方にどんな思いがあるのかを聞き取り、いきなり入浴の時間だから入るというのではなく、事前に話をして気持ちが穏やかになり安心して入浴できるように心がけている				
		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。	◎	入浴前にはバイタルチェックを実施。数字だけでは頼らずご本人の、入浴日前後の様子も確認して入浴の可否を決定している。				



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。	○	その方のパターンは申し送りや記録等に把握している。	/	/	/	入居前からの眠剤などの服薬を継続している利用者もいる。職員は、利用者の睡眠状況などを記録に残し、不眠の利用者から要望があれば、主治医に相談して一時的に薬を処方してもらい場合もある。利用者の生活リズムや様子を観察して、職員は主治医に相談しながら薬剤に安易に頼らないような支援をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	不眠の原因を探ると言うことは話し合い実施しているが生活のリズムを整える工夫は取り組めていない。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	昼夜逆転の方とか夜々眠られない方もしくは様子をみるようにしている。ケアカンファレンスで排泄や過ごし方等の気づきを話し合い安眠できる様に支援を行っている。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	食後自室で休んで頂けるよう声をかける。本人の意向を確認するようにしている。	/	/	/	
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。	×	電話や手紙のやり取りが出来るような支援ができていない。	/	/	/	/
		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。	×	年賀状等のお手紙を職員が代筆することがあるが本人の思いが伝わっている支援に繋がっているか不確かである。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話をかけたいたとの訴えがあれば電話をかける支援体制はとれている。	/	/	/	
		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。	○	届いたお手紙は本人に確認してもらい自室に飾っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	×	本人が電話をかけることには理解していただいている。家族の方に電話や手紙のお願いはしていない。	/	/	/	
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。	○	買い物等に行ってお金を使う事の楽しさ、大切さを感じてもらいたいと検討している。	/	/	/	/
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	コロナ感染予防にて外出出来ておらず、好みのものを買いに行くことやお金を日常的に使う機会作れていない。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物に殆んど行けてない。買い物先の理解や協力を得る働きかけができていない。買い物に行けない、と決めつけているところもある。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	お金を所持している方は一人おられるが、それを使えるようには支援できていない。今の所は使いたいとの要望はなく持っている事で安心をされている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	使い方については家族の方と話し合い確認している。個人で持つことは構わないが契約上、紛失しても責任は持てないと言う事を説明している。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	おこずかいとしてホームで預かり、預り証を発行している。出納帳の確認をして月1回家族に送っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	専門の医療機関への通院受診援助と希望があれば療養マッサージを受けることが出来る様に取り組んでいる。	○	/	◎	結婚式やお墓参り、地元の敬老会など、家族と一緒に出かけたり、訪問マッサージなどの外部サービスを利用したりしている利用者もいる。職員は、利用者や家族のニーズに合わせて、柔軟な支援を心がけている。



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		
(3)生活環境づくり											
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	気軽に出入りできるような門扉は常に空いており、天気の良い日は玄関を網戸にして気軽に訪問しやすい工夫をしている。	◎	◎	△	木造平屋建ての建物の玄関周辺は、整理され落ち着いた雰囲気となっている。道路から少し入った場所にある門扉に事業所名は表示されているが、初めての来訪者が入口を迷うことがあるため、構造上難しいかもしれないが事業所の近くに案内表示を設置するなどの工夫を期待したい。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	壁紙は季節を反映したものとなっている。どの家庭にもあるようなものをフロアにはおいている。	○	◎	◎	事業所の窓からは、山や新緑を眺めることができる。大きな窓のあるリビングは明るく、ソファや畳スペースなどが設置され、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。各ユニットそれぞれの秋の装飾をしており、利用者や来訪者に季節を感じられるように工夫している。また、事業所は開設して年数は経過しているが、共用空間や水周りなど掃除が行き届き、清潔さが感じられる。		
		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。	○	眩しい時はカーテンで遮光したり各部屋に消臭剤をおいて毎日掃除とゴミ捨てをして心地良い生活空間づくりをしている。					◎	
		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。	◎	季節の生花を活けたり中庭には季節の花野菜を植えて散歩で季節を五感で感じられる様にしている。また、フロアの壁には季節を感じられる物や皆で手作りした作品を掲示し季節感を感じつつ回想出来る様な工夫をしている。						◎
		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。	○	自由に居場所を行き来できており、個々の好みの場所が各々がそこで過ごせる様にしている。ソファにてくつろがれる方もおられる。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫をしている。	○	フロア近くにあるが使用時は必ず戸を開けており、使用していない時も戸を開けて見えない工夫をしている。						
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。	◎	生活空間を出来るだけ変えない様に本人や家族を相談して使い慣れた物を持参して頂いている。椅子や毛布などツナひ慣れた物を持って来られている方もいる。	○		◎	居室には、ベッドやタンス、洗面台を備え付けてあるほか、利用者の馴染みの物や必要な物を持ち込んで心地良い居室づくりをしている。利用者の状態に応じて、布団を床に敷いて使用している居室もある。		
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、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。	○	各部屋に表札があるが理解されていない事もある。部屋の近くのトイレを使用して頂く事で安全に移動でき自立した生活への工夫をしている。				○		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	不安や混乱を招く様な物品は出来るだけ目につかない様に不安や混乱を最小限に抑える様に努めている。自室の表札を自分で取り除かれたり点灯が気になる為に紙で遮断する等の工夫をしている。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	本が好きの方は本が、新聞を読まれる方は新聞をいつでも手に取れるようにしている。自室には家族の写真など飾られている						
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	◎	利用者様ご本人の立場になって考えた時必ず理解できる。閉じ込められたと思わずにはいられない状況。人としての感情を考えた時理解できている。	◎	◎	◎	事業所の門扉は常に開放しているほか、日中玄関は施錠せず、気候の良い日は網戸にして風通しを良くしている。夜間のみ、防犯のため玄関は施錠している。各ユニットの入口にはセンサーがあり、利用者の出入りや来訪者はチャイムで把握して対応することができる。職員は、利用者の安全面を考慮しながら、閉塞感を感じないように対応している。		
		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。	○	施錠を望む家族様は現在はおられません。利用者様の中には就寝時に自室入口を開かない様にされる方もおられ緊急時対応を検討しています。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中、鍵はかけずに過ごしており、利用者様の動きを常時把握できるように、そっと見守りしている。						

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>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	アセスメント、経過観察記録等に記入してすぐに見れる様にしている。	/	/	/	
		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。	○	9時にはバイタルチェックを行い異常時には再測定を行い体調の変化に留意している。経過観察記録、介護記録、介護業務日誌に記録して継続して把握できる様にしている。	/	/	/	
		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。	◎	24時間体制で主治医や看護師に常に相談できている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入所前の受療状況を把握している。情報を確認している。医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、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。	○	本人、家族と話し合い適切な医療を受けられるよう支援している	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診の結果や状態の変化があった時には家族様に伝える事ができている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には情報提供書と生活状況書を作成し病院に渡している。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院との情報交換、相談はできている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	異常がある時は常にかかりつけ医や看護師に報告して医療機関との連携をとり協力体制を図っている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	職員は係わりの中で得た情報や気づきを医療連携看護師に相談したり主治医に連絡している。	/	/	/	
		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。	◎	体制は整えられている。	/	/	/	
		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。	○	医療連携体制加算を取得している。その為状態変化が生じた時は看護師、主治医に速やかに連絡をし対応している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	病院、薬局からの薬の情報を確認し理解をして服薬して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	その日の薬を一人ひとりの場所に入れ飲み忘れ誤薬を防いでいる。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	毎日確認を行っている。	/	/	/	
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	毎日のバイタルチェックで脈拍が多い方がおられた時その状態を主治医に伝え定期薬に問題があることが判明したことあり。また、排泄チェックをすることで、整腸薬の調整をすることができた	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に医療行為対応希望書をかいて頂くが体調の変化に伴い家族と話し合い意向を確認しながら方針を共有している。	/	/	/	事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、利用者や家族の要望に応じて、看取り介護を実施している。最近では、2名の看取り介護を経験している。状態の変化や終末期には、利用者や家族、主治医、医療関係者を交えて話し合い、方針を共有して支援している。主治医や看護師との連携や協力体制が整っており、緊急時にも対応可能で、安心して終末期を迎えられるよう支援している。訪問看護が毎日のように来訪があり、職員にも安心感がある。また、法人・事業所として、職員に看取りに関する内部研修を実施している。	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化、終末期に、なられた場合は常に、本人、家族、職員、主治医、医療関係者で話し合い方針を共有している。	○		○		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々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。	○	職員には力量に差があり、十分なケアに不安があるときは他の職員も一緒に支援できる用意がある。	/	/	/		/
		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。	○	介護において私たち事業所ができる事、出来ない事を詳しく説明を行い理解をえている。	/	/	/		/
		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。	○	医療部門や介護部門で話し合いまた家族も含め、キーパーソン以外の方も一緒に今後の対応を考えていく	/	/	/		/
		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)	○	日頃より状態を伝えている。重度になられたときはその都度状態の変化を伝え、少しでも家族の支えになれるよう努める	/	/	/		/
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会、研修等にて対応策等について定期的に学んでいる。参加できる機会はつくられている。	/	/	/	/	
		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。	×	取り決めはあるが、日頃からの訓練を行ったりはしていない。	/	/	/		
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	テレビ、ラジオ、医療機関からの情報などでとりいれている。	/	/	/		/
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	テレビ、ラジオなど、また地域住民よりの情報などをもとに対応している。	/	/	/		/
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員はもとより手洗いやうがいはできている。来訪者にはフロアに入られる前に消毒してもらえようになっている。利用者様には手洗いやうがいは、手拭にて対応している。	/	/	/		/

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族と共に利用者様を支えるという考えを職員はもっている。				毎年クリスマス会に合わせて家族会を実施し、家族同士等との交流の場を設けていたが、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため実施できない。毎月1回事業所便りを家族に送付しており、利用者の日々の様子の写真や職員の異動などを顔写真入りで掲載している。今年2月に新たな管理者に交代した時期が感染症対策で面会制限と重なっていたため、一人ひとりの家族に電話で挨拶と報告している。事業所には、長年勤務している職員も多く、家族とも顔馴染みの関係ができています。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	いつでも面会できます、と言うことで面会時間はもうけていない。防犯上7時に鍵はかけるが、事前に連絡頂ければ対応する。宿泊も可能である。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	クリスマス会家族会などの行事にはさんかされた。、収穫祭としてご案内をかけたが家族の参加はなかった。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	日常の暮らしぶりは、便り、電話などでお伝えしている。		○	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族が来られた時プランのことなど説明時にそれ以外のことなど話された時に具体的に話されることがあり、聞き漏らさないようにし不安や知りたいことなど伝えられるようにしている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	認知症への理解 キーパーソン以外の家族に病気の説明をし理解につとめる。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	行事などは協力を得ている。職員の移動退職等の報告をしていない。		×	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	年1回のクリスマス会及び家族会、家族対応運営推進会議の参加をうながしている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者様の考えられることを説明している。しかしその事で利用者様が制限されることが少なくなるよう話あっている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族の不安や、希望など、どの職員にも伝えたり相談ができるようにしている。利用者様の様子、健康状態など伝えるようにしている。			○	
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。	○	理解 納得を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	ホームの方からの退去はない。またその場合は次の施設、または病院をホーム側が探すという体制がある。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	事前に文書にてご案内をかけ、しかるべき日時に、会社側より説明会を開き同意を得る。				

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>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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	特別にそのような機会をもうけてはいない。運営推進会議、クリスマス会などで、目的、役割を説明。	/	◎	/	利用者と一緒に、地域行事や近隣の高齢者福祉施設の文化祭などに参加したり、ボランティア活動の受入れをしたりして、地域との交流をしている。現在はコロナ禍のため、行事やボランティアの受入れを中止していることもあり、職員が自治会の会議に参加したり、散歩時に近隣住民と挨拶を交わすなど、可能な範囲で地域との関わりを継続している。管理者等は、コロナ禍の終息後には、以前より増して、「地域との関わりをさらに深めていきたい」との思いがあり、事業所の行事に地域住民を招待するなど、交流ができる機会を設ける取組みを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	職員の地域の行事への参加 町内のお祭りへの参加 花見 運動会の見学など 福祉施設の催し物等への参加	/	○	△	
		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。	×	以前より少なくなったように思う	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	気軽に来られてはいない。ホームに気軽さがあまりないようにも思う。	/	/	/	
		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。	×	散歩に行かれたときなどは、挨拶などしている。しかし日常的に遊びに来られたり、お付き合いとまではできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	殆んどできていない。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	地域資源は把握しているが、利用者様のために活用できていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	福祉施設、消防、コンビニ、交番、教育施設等に声はかけている。	/	/	/	
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、地域の人等の参加がある。	△	会議に毎回は家族、地域の方の参加はない。	/	△	△	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、ボランティア、市担当者などの参加を得て開催しているが、固定化されているため、多方面から参加を呼びかけることを望みたい。会議に合わせて防犯訓練や行事など実施しているが、地域の関係者などが参加しやすい時間帯に開催したり、議題を工夫して活発な意見交換ができるようにするなど、さらに充実した会議となることを期待したい。今年3月会議からは、新型コロナウイルス感染症対策のため、書面での開催となっているが、訪問調査を実施した11月の会議から再開を考えている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	会議にて、評価の内容を報告したがその後の目標達成計画の内容、取り組み状況については報告していない	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	一部事業所からの報告になってしまった。テーマによっては意見や取り組みについてはなしあっている。	/	×	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加して頂けるようテーマに合わせてメンバーの変更したり時間帯も考えた。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	公表していない	/	/	/	



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>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。	○	業務カンファレンスで話し合い理念を決めた。ホームに掲示し認識しながら取り組んでいる。				
		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。	△	ホーム内に理念を掲げている。地域の人には殆んど伝わっていない。	○	×		
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。	○	管理者が一人ひとりの力量を把握して研修を受けるよう取り組んでいる。				法人代表者は利用者の主治医であり、週に数回の往診時に管理者や職員、利用者と関わる機会がある。管理者とホーム長は、年2回職員との個人面談を実施し意見を聞くほか、評価にもつなげている。職員の意見は、定期的に行われる法人の管理者会で、管理者を通して上層部に伝えることができる。法人・事業所として、定期的に内部研修を実施し、職員の育成に努めている。福利厚生も充実していることもあり、勤務歴が長い職員も多く、安心して働くことができる環境ができています。
		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。	△	計画的には行っていない。				
		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。	○	年2回の評価シートを活用し面接等を行って向上心を持って働けるように努めている。				
		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)	○	勉強会、研修等に参加できる機会はつられている。同業者とのネットワーク作りも少しずつできている。地域密着型サービス協会加入				
		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。	○	管理者は定期的に会議を開催している。職員については個別に行っている(年2回面談等)	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修、勉強会等で学び理解している。				定期的に内部研修を実施し、職員は虐待防止や不適切ケアについて学んでいる。業務が多忙になった場合に、職員が利用者に対して、「ちょっと待って」という発言がどうしても多くなってしまう場面もある。また、スピーチロックを含めた不適切な対応は、身体拘束廃止委員会などで話し合い、日々のケアや言葉遣いについて振り返り、検討して支援につなげている。
		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。	○	日常において日頃のケアの話し合いをしており、ケアカンファレンスでも日頃のケア等の話し合いも行っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	勉強会等において対応や手順について学んでいる。				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	職員は常に緊張感をもって利用者様に接している。職員には常に注意は払っているつもりではあるが、十分ではない。				
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。	○	身体拘束について理解できるよう定期的に勉強会を行っている。				
		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。	○	ケアカンファレンスや日頃の話し合いで現状のことについて話し合っている				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	基本的には施設はしていない。契約時にも説明をしているが、命に係わることであるため理解して頂くには難しく話し合いを重ねながら理解を深めている。				

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	×	成年後見制度は学んでいるが制度の違いや利点などは理解しているとは言えない。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	具体的に相談支援はしていない。	/	/	/	
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	権利擁護を利用されるかたは現在までおられず、現在は地域包括センター等とは連携が取れていない。今後連携体制を築いていく予定。	/	/	/	
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。	○	事故発生に対してマニュアルを作成している。ケアカンファレンスにて対応についても話している。	/	/	/	
		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。	×	今年は新型コロナのために行っていない。	/	/	/	
		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。	○	ケアカンファレンスにより事故報告、ヒヤリハット報告を職員間で検討再発防止につとめている。	/	/	/	
		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。	○	日々のケアからまた、記録から状態の変化など共有し事故防止に取り組んでいる。	/	/	/	
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。	△	苦情マニュアルを作成している。全員が把握していない	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	速やかに対応している。また、市にも相談している。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があった時にすぐ対応できるだけ早く改善をしてその報告をし話し合いを重ね信頼を得られるようにつとめている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	自分から訴えができる方は個別に聞いている。	/	/	○	日々の関わりの中で、利用者との意見や要望を聞いて、職員間で共有するようにしている。今年はコロナ禍で家族の面会を制限していた期間もあるため、家族には例年以上に電話連絡や手紙での意見や要望を伺う機会を作るように取り組んでいる。日頃から、管理者は職員と現場で利用者のケアにあたっていることもあり話し合う機会も多く、定期的に個別面談も実施している。利用者や家族から出された意見は可能な限り対応するほか、職員の意見は法人の管理者会を通じて、伝えることもできている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	契約時に相談窓口等の説明をしており、面会時や電話でこちらから意見や要望・苦情など何かないかを尋ねている。また、玄関フロアに意見箱を設置している。	/	/	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	日常、面会時などに直接受けることもできる事や市役所等の窓口があることをおしらせている。	/	/	/	
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者は主治医であるため月、約半分来所するためその時に機会がある。	/	/	/	
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	月1回の業務カンファレンスにて意見交換をしている。また、日々その都度話し合いをしている。	/	/	○	



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	
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。	○	サービス評価の目的意義は理解できている。評価を受けるということに対して話し合っている。				外部評価のサービス評価結果は、運営推進会議などの場で報告することができているが、目標達成計画の取組み状況までは報告することができていないため、会議を活用して随時情報を伝えるなど、助言や協力が得られるような取組みを期待したい。	
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	業務カンファレンスや日々のコミュニケーションにて現状について話し合っている。意識統一までにはいたっていない					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成、業務カンファレンスで発表し取り組んでいる。					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果は市に報告、また運営推進会議でも取り組みを報告している。	×	×	△		
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	確認していない。					
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)	○	マニュアルは作成している。火災、地震、風水害 周知している。				定期的に事業所では避難訓練を実施している。事業所周辺は水害の危険性があることから、訓練では実際に地区の避難場所まで避難することを取り入れている。管理者等は、「地域との協力支援体制は不十分である」と感じているため、地域の防災訓練に参加したり、地域住民と話し合い機会を設けたりするなど、災害時の地域との連携や協力体制を構築できる取組みを期待したい。また、警察署に協力してもらい、不審者の侵入などを想定した防犯訓練も実施している。	
		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。	○	火災・避難訓練を昼間、夜間を想定して訓練を行っている。					
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	設備、経路の点検はしるべき機関で定期的に行っている。食糧、備品、物品等は期限など職員で点検している。					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	日頃からの連携や支援体制はできていない。今後、検討する必要がある。		△	○		×
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	共同訓練はできていない。過去に消防署との風水害の訓練は実施しているが今後は地域の災害対策にも取り組むように検討している。					
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)	×	地区の方に対してほとんど発信できていない。				家族等へ送付する事業所便りに、「介護相談受け付けています。お気軽にご相談ください。」と表記している。地域の回覧板を活用して事業所のパンフレットなど存在が分かるものを入れてもらうなど、少しずつ地域住民に情報発信を行い、事業所が地域に浸透していくような取組みを期待したい。また、市担当課や地域包括支援センターと利用者に関する連携は取れていることもあり、地域活動など協働して関わる取組みも期待したい。	
		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。	△	この施設がどんな施設であるのかをご存じないかたが、多いので入居される、されないなど関係なく説明相談には対応している			×		△
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	地域の方のうけいれはできるが、こちらからの発信ができていない。					
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	協力する意思はあるが受け入れの要請もない。今後はこちらからアプローチして受け入れていきたい。					
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	中学校の体験学習を2日間受け入れた事があるが、近年は地域活動が取れておらず検討している。					△

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 11 月 4 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3891000048
事業所名	グループホーム秦皇
(ユニット名)	くり棟
記入者(管理者)	
氏名	管理者 松田 幸博
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 19 日

<p>【事業所理念】</p> <p>スタッフの心にゆとりを持ち表情柔らかく入居者の方に接する</p> <p>入居者の方々を観察しその方を知ると共に日々の変化に気づく</p> <p>スタッフ同士情報を共有し合い一人一人のその時を把握し接する</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>(目標達成計画)</p> <p>①それぞれにあった災害時の緊急連絡網を作成する。近隣住民への協力の呼びかけを実施していく。</p> <p>②家族、近隣住民を交えて話し合う場を設ける。</p> <p>③多方面の方に運営推進会議に参加して下さるよう呼びかけをする。</p> <p>(取り組んだこと・その結果)</p> <p>①緊急連絡網を作る為、業務カンファレンス等で話し合い、平成28年12月に作成している。</p> <p>②運営推進会議や家族会で話し合いの場を設けたが、それ以外では話し合いの場を設けられていない。</p> <p>③運営推進会議では行事と一緒に行う等して参加しやすい工夫している。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人は南予地区を中心に、グループホームなどの介護サービス事業所をいくつも運営しているほか、医療体制も整っている。緑深い山々の自然の中に事業所はあり、趣のある日本家屋を思わせる外観となっている。玄関を入ると両ユニットの間にある中庭の景色が見え、明るく開放感がある。現在はコロナ禍における外出自粛のこの時期も、利用者は事業所の屋外に出て外気に触れることができるほか、四季などの自然を感じることができている。長年勤務している職員も多く、職員同士のチームワークが良く働きやすさを感じており、資格の取得や外部研修の参加などスキルアップにも意欲的に取り組んでいる。また、法人・事業所として、医療支援体制が構築されていることもあり、利用者や家族の要望に応じて看取り介護を実施しており、終末期支援にも利用者の馴染みの職員のケアや住み慣れた環境の中で、安心して最期を迎えられるよう取り組んでいる。</p>
---	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日常会話や家族との会話で把握に努めている	○	/	◎	日々の暮らしの中で、職員は利用者の希望や思いを聞き取るほか、意思疎通ができない利用者の思いを汲み取るように心がけている。利用者の身体の状態や排泄、移動、食事などの状況を記入したアセスメントシートを6か月に1回情報を更新し、それぞれの項目に利用者や家族の希望を記入して、定期的に職員間で思いや希望を把握している。
		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。	△	本人の視点で考え、職員間で話し合っている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	面会時等で話をしているが諸事情により来られない方もいる為全員ではない	/	/	/	
		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。	△	記録を行っている時もあるが口頭での申し送りが多く思いの整理があまり出来ていない	/	/	/	
		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。	△	思いを大切にしよう心掛けているが職員の思い込みや決めつけで関わっていることが多い	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	△	入居時に事前情報を頂いているが分からないことも多く後日知ることも多い	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族のほか、入居前に利用していた介護サービス事業所などから生活歴や生活環境、大切にしてきたことなどを聞いて把握している。また、日常を過ごす中で、利用者の知り得た情報も記録して共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者と向き合い表情や訴えから心身の把握に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	そのような場面・場所で不安にならないように把握に努めており、声かけや対応を工夫している	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員の対応や本人の体調等、不安や不安定になる要因の把握に努めている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日々の様子・変化を記録し申し送りを行い把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人視点でなく、職員目線になることが多いがカンファレンスで話し合っている	/	/	○	入居して間もない利用者に対しては、特に日々の状況を細かく記録に残し、支援方法などを記録を確認しながら職員間で共有し、「利用者本人が、何を求めているか」を利用者の思いに添って検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	日々の生活を観察しその人らしい生活が出来るよう努めている。またカンファレンスでも話し合っている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	毎月モニタリングを行い、カンファレンスで話し合っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	△	本人や家族の思いを聞き利用者本意のプランになるように努めているが、負の点ばかりに着目した計画になっていることもある				利用者や家族、医療関係者などの意見を反映して職員間で話し合い、介護計画を作成している。	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	生活の中で得た情報や家族からの情報をもとにカンファレンスで話し合い作成している	○		○		
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	本人の意思の把握は難しいが、家族等から情報を頂き本人の合った内容になるよう努めている					
		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。	△	家族の協力は得られているが、地域の方との協力体制は十分ではない					
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。	○	毎月のカンファレンスでケアプランを確認し、話し合い把握に努めている				日々の個別記録には、介護計画のサービス内容に番号をつけて記載しており、職員はサービスの実施記録と連動して介護計画に沿ったケアの状況を確認することができる。利用者との会話の内容がそのまま残されている部分も確認することができ、他の職員が見ても状況が分かりやすく記録されている。また、職員の気づきなどは、申し送りノートやメモなどを活用して、職員間で情報共有している。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	毎日の記録は行っているが、具体的な記録が行っていない時もある。					○
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	日々の個別記録は行っているが具体的な内容は欠けている					○
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	メモ等に記入し、話し合っている事もあるが個別に記録が出来ていないこともある					△
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て見直しを行っている。	○	長期・短期共にカンファレンスを行い見直しをしている				各利用者の担当職員を中心に、毎月1回モニタリングを実施し、職員間で利用者の現状確認をしている。要介護認定の期間に応じた定期的な介護計画の見直し時には、家族から満足度を確認しており、5段階の数字で評価してもらっている。利用者の心身状態など変化があった場合には、随時計画の見直しを行い、現状に合った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。	◎	毎月カンファレンスを行い、個別のケアを話し合っている					◎
		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。	◎	本人の状態に変化が生じた場合、家族に報告し現状に見合ったプランを作成している					◎
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月カンファレンスを実施している。緊急時にはその都度緊急カンファレンスを行っている				毎月1回業務カンファレンスを開催するほか、各ユニットに分かれケアカンファレンスを実施している。また、朝夕の申し送りの活用のほか、必要時には職員間で課題の検討や情報共有を行っている。参加できなかった職員にも、正確に伝達できるように記録を残し、内容によっては口頭でも伝えるようにしている。	
		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。	○	自分の考え等を意見として伝え話し合っている					
		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、工夫している。	◎	特別な事情がない限り、全職員が参加している。公休時は時間外で出席している					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	記録を残しており、目を通してもらっている又、口頭での申し送りも行っている					◎
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	日誌やメモに記入し、申し送り・共有している				申し送りノートで内容を確認後に、職員はサインまたは押印をして、情報の伝達漏れがないようにしている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	業務日誌・申し送り把握出来るようにしている又、メモ用紙等を利用し全職員に情報が伝わるようにしている	○				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	△	意思表示の出来る方は可能な限り行えているが出来ていない時もある	/	/	/	入居時に思いや意向を把握するほか、日々の生活の中で、職員は利用者から確認できるよう努めている。起床時間や朝食など、生活リズムで好きな時間に起きて食事を摂る利用者もおり、職員は一人ひとりの生活リズムやベースにできるだけ合わせた生活が送れるよう努めている。雑誌類や漫画など、リビングのすぐ手に取れる場所に置かれてあり、利用者は好きな時に読むことができる。行事の弁当や日々の飲み物など、利用者が選択できるよう支援している。また、習字や裁縫など、好きなことや得意なことをしてもらい、利用者には喜びや楽しみが感じられるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	入浴や食事等、自己決定の場を設けているが職員のベースになっていることがある	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	出来る限り利用者のベースに合わせて支援したいと思っているが、個別にて差があり出来ていないこともある	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	声かけにて本人の意思の確認を行っているが、職員のペースになりがちである	/	/	/	
		e	利用者の生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。	○	利用者の喜び言葉や行動を日々の生活で把握している	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	本人の表情や行動から読み取る努力をしているが実行に移せていない場合もあり、個人差もある	/	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	勉強会や研修に参加しているが、それを常に意識して出来ている時もあれば出来ていない場合もある	/	○	○	職員は、内部研修などを活用して利用者の尊厳について学んでいる。利用者の誇りやプライバシーに配慮した対応を心がけているが、職員は馴染みの関係や業務に追われることで、つい大きな声を発したり、馴れ合いの言葉づかいになったりしてしまうこともあるため、気付いた時には管理者が場所を変えて、改めて職員に注意している。洗濯物などを居室のタンスに入れる際には、必ず利用者に声をかけて一緒に行くか、了承を得てから入室するようになっている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	声かけ・言葉使い等に気を付けているが、家族のように接してしまうこともあり、配慮に欠けている	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	プライバシーには配慮しているが、本人の意思とは違い見守りが必要だと考える場合は、見守り・介助を行っている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	訪室時にはノック・声かけを行うようになっているが十分ではない	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入社時に個人情報に関する誓約書を交わしている	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	日々家事等を手伝って頂き、感謝の気持ちを伝えている	/	/	/	他の利用者のお世話をすることが生きがいになっている利用者もおり、職員は見守るようになっている。姉妹で入居している利用者もいる。利用者同士がトラブルになりそうな場合であっても、職員が状況を把握して対応している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士の関係性を把握し、会話・協力をしている時を大切にしている	/	/	/	
		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える機会を作る、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)。	○	利用者同士の関係性を理解し、席を決めている時には席替えを行い、交流を図っている トラブル時には職員が仲介に入っている	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	○	なるべくトラブルにならないようになっているが トラブル時には職員が仲介に入り、不安にならないよう努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	家族や本人からの情報はあがるが、家族以外の人間関係までは把握しきれていない	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人や家族から把握出来ている方もいるが、全員の方の把握までは出来ていない	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	友人等面会に来られている、又、一部の方は墓参りや結婚式等家族の協力のもと、外出をされている	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	玄関を開放し、訪問しやすいようにしている 居室やフロアでゆっくり過ごして頂いている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	散歩や日光浴を日常生活に取り入れているが職員側の都合によりいつもは行えておらず場所もデッキや施設周りが多い	○	×	○	季節に応じて、桜などの花見に行ったり、事業所周辺を散歩したりできるよう支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、利用者の外出は控えているが、職員は外出できる場所を配慮しながら、重度の利用者も一緒に屋外に出て外気浴をしたり、事業所近くのコスモスなどを見に行ったりするなど、散歩や屋外に出て過ごせる機会を作れている。買い物に出かけることも控えているため、敷地内に来訪のある移動販売を活用して買い物をするのが、利用者の楽しみや気分転換になっている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力が得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域の方々の協力を得た外出支援は出来ていない	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	散歩や日光浴を取り入れているがあまり出来ていない	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	外出行事や家族の支援により出来ている方もいる	/	/	/	
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。	△	施設内外の研修に参加し、理解を深めている	/	/	/	できるだけ残存機能を活かしながら、職員は利用者のできることやできそうなことを見極めて、車いすを自走して移動してもらったり、自力で食事を摂ってもらったりするなど、職員が手や口を出し過ぎないように見守りを心がけた支援をしている。
		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。	○	施設内外の研修や勉強会に参加し、理解を深めている 生活の中でレクリエーションや運動、生活リハビリを取り入れている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	日常生活において、出来る出来ないを見分けながら一部改良するように努めている	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	本人が日課としている手伝いを役割として捉え、強力で頂いている	/	/	/	食器洗いやお盆拭きなど、暮らしの中での役割が日課になっている利用者もいる。希望の多い洗濯物干しやたたみなどは、利用者交代しながらしてもらったり、曜日などを決めて当番制にして対応することもある。職員は、利用者に何か役割を持ってもらい、張り合いのある日々を過ごせるように支援している。
		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、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。	△	楽しみや役割をもって生活出来ている方もおられるが全員は出来ていない	△	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の中では支援出来ていない	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好きな洋服や髪型等を聞いて把握に努めている				着替えなど、自分でできる利用者も多い。整容の乱れや服などの汚れの見られる場合には、職員が利用者一人ひとりにさりげなく対応するよう配慮している。定期的に理容師の訪問があるほか、行きつけの理美容店に家族と一緒に出かける利用者もいる。職員は、なるべく利用者の好む服装や髪型にできるよう支援している。また、重度や寝たきりの利用者もいるが、入浴時や清拭時などに着替えができるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	馴染みの理髪店に行かれている服や持ち物は家で使われていたものを持ってきて頂き整理している				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	気持ちに沿って支援しているが、職員の意向が強くなっている				
		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。	○	外出時には服装や身だしなみには気を付けその時々に合わせて服装を心がけている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	乱れや汚れに関してはさりげない声かけや介助に努めている 毎日の髭剃りや汚染時の更衣等、その都度更衣をして頂いている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	殆どの方が出張美容を利用されている 一部の方は家族と行きつけの美容室に行かれている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	洋服は家族の方に持って来て頂き、過ごしやすい服を着ていることが多い			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	△	調理は一緒に行っていないが、下ごしらえや後片付け等職員と利用者が一緒に出来ることは行っている				献立は、法人内にある各グループホームの職員が持ち回りで作成したものを、事業所内でアレンジしている。食材は主に業者に注文して配達してもらい、各ユニットで職員が調理をしている。各ユニットの利用者の状態により差はあるが、調理の準備や後片付けなどできることは利用者も一緒に行うようにしている。弁当の日も取り入れ、利用者は数種類のメニューから好きなものを選んで注文をすることができ、利用者の楽しみにもなっている。食物アレルギーや食事の形態などは、アセスメントで把握している。食器類は事業所の使い慣れたものや利用者一人ひとりに合った使いやすいものを使用しており、誕生日にお茶碗をプレゼントすることもある。利用者の食事介助が終わり、職員は見守りや声かけをしながら、状況によって順次同じ食卓で同じメニューを食べている。重度の利用者も、オープンキッチンから調理の音や匂いを感じることができている。献立の内容については、看護師に助言をもらったり、献立委員会で検討して栄養バランスが取れたものとなるように考慮している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	△	食材は配達してもらっているが、下ごしらえや後片付け等出来る事は一緒に行っている			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	後片付け等を進んでされ、日課や役割としてされる方もいる				
		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。	○	本人の好みの把握に努め、味付けや代替品等を用意して提供している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	△	メニューに偏りがありいつもは行っていない 家族の方が持ってこられた食材を調理する工夫をしている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	△	利用者の嚥下状態や体調に合わせて食事形態で提供しているが、盛り付けの工夫には至っていない				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	×	施設で用意している物を使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	毎日一緒に行っていないが、出来る時には見守り介助をしながら行っている			△	
		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。	△	目が見えにくい方や意思表示が困難な方に対し、具材や献立を伝えている	○		○	
		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。	○	利用者の希望や状態に応じた食事量や水分量を提供している				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	毎食、食事量と水分量を記録しており少ないと思われる方には食事以外にも水分やおやつを提供している				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士がいない為、アドバイスは受けていないが献立委員会で検討を行っている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理器具の洗浄・消毒を行っており、食材の在庫管理を行っている				



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性を理解しており、毎食後、口腔ケアを行っている				毎食後などに、利用者は共用空間にある洗面所や居室で歯磨きをしている。職員は、介助が必要な利用者の口腔内の状態を把握できているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状態まで確認できていない場合もある。定期的に、すべての利用者の口腔内の状態が把握できるよう検討することを望みたい。また、事業所近くにあった歯科が閉院したため、現在新たな歯科医の訪問を検討している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口腔ケア時、確認に努めているが把握出来ていない人もいる			△	
		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。	×	歯科医師等からアドバイスは受けていないが清潔を保つよう心掛けている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	見守りと声かけを行い、必要時には介助にて行っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	見守りと声かけを行い、必要時には介助にて行っている又、洗浄剤等を使用して汚れを落としている			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	異常がある場合には家族に連絡・相談をし受診・往診をするかどうか対応している				
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。	○	排泄は大切なことなので理解している排泄の自立に向けた支援に取り組んでいる				職員は、利用者になるべくトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの状態や排泄パターンの把握に努め、時間を見てトイレ誘導をしている。排泄の兆候の把握が困難な利用者にも、職員は排泄の自立が利用者の自信や身体機能の維持・向上につながることを理解していることもあり、安易におむつやパッド類を頼らない支援に取り組んでいる。また、重度や寝たきりなどのため、おむつ交換が必要な利用者もいる。
		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。	○	原因や影響について理解しており、定期的な排便があるよう支援している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表でパターンを把握し、日々の変化に気付けるように注意している				
		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。	○	誘導・声掛けを行い、トイレでの排泄を基本としている 個々に合ったリハビリパンツ・尿取りパッドの使用を検討している		◎	△	
		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。	○	看護師に定期的に情報提供を行い、職員間でも検討し改善に努めている				
		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。	○	定期的なトイレ誘導・声掛けに合わせて早めの声掛け誘導を行っている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時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。	△	家族との相談は行いが、本人との話は出来ておらず職員・家族の意向が強い				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	日中・夜間・外出時等、おむつを使い分け個々に合わせて種類も使い分けている				
		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)	○	運動やマッサージ、飲食物等で工夫を行っている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	入浴時には声掛け・確認を行っているが、入浴できる時間が決まっている為、希望に添えていないと思われる入浴の長さや温度は利用者に合わせている		◎	△	利用者は、週に2~3回を基本として入浴することができる。利用者の入浴回数を増やす希望や汚れなど状態によって、入浴できるよう柔軟に対応している。職員の勤務体制の都合もあり、入浴日や時間帯などはある程度は決まっているが、好みの湯の温度などにも対応するなど、利用者が気持ちよく入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	1人ずつ入浴し、好みに合わせた温度・入浴の長さを取るようにしている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	自分で出来ること、更衣や洗身はしてもらおうように出来ないところを介助するようになっている				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声掛けの工夫を行っているが拒否がある時は後日入浴して頂いていることもある				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックを行い、本人の状態を見るようにしている 入浴後は本人に合わせた休息・水分摂取を行っている				

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
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。	○	個別の介護記録を記入し、把握している	/	/	/	入居前からの眠剤などの服薬を継続している利用者もいる。職員は、利用者の睡眠状況などを記録に残し、不眠の利用者から要望があれば、主治医に相談して一時的に薬を処方してもらい場合もある。利用者の生活リズムや様子を観察して、職員は主治医に相談しながら薬剤に安易に頼らないような支援をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	不眠時には話を聞き、不安を取り除いている 日中は運動や活動量を増やすよう取り組んでいる	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	△	日中の様子や活動量・夜間の様子を確認し支援内容を検討している 主治医と相談し、睡眠導入剤を使用している方もいる	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人の希望や状態を見て、日中も休息を取って頂いている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望する方には、いつでも電話が出来るようにしている 手紙のやり取りは行っていない	/	/	/	
		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。	×	本人から希望がない方に対しては支援出来ない	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話している時には、職員が席を外しゆっくり電話出来るようにしている	/	/	/	
		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。	△	本人に渡したり、代読を行っている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	○	家族には十分に説明し、理解・協力を頂いている	/	/	/	
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。	○	本人が買いたい物やお金を使う事で楽しみを持つことの重要性を理解している	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	希望のある方には近所のコンビニ等へ行くようにして出来る限りの支援をしている	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物に行くときは近くのコンビニが多い為理解と協力は得られていると思われる	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	家族と相談の上であるが、お金を持たれている利用者もいる しかし、殆どの利用者が施設でお金を預かっている	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族・本人と相談の上、使い方等を決めている 殆どの方がお金を施設で預かっている	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	◎	出納長を作製し、確認してもらっている 毎月、領収書等を郵送している	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族との外出、墓参りや法事、結婚式への参加の支援等を行えている 訪問マッサージ等を利用している方もおられる	○	/	◎	結婚式やお墓参り、地元の敬老会など、家族と一緒に出かけたり、訪問マッサージなどの外部サービスを利用したりしている利用者もいる。職員は、利用者や家族のニーズに合わせて、柔軟な支援を心がけている。

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	
<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。	×	玄関内には花を置いたり、飾りをしているが外観は殺風景で一般の方は出入りにくいと思われる	◎	◎	△	木造平屋建ての建物の玄関周辺は、整理され落ち着いた雰囲気となっている。道路から少し入った場所にある扉扉に事業所名は表示されているが、初めての来訪者が入口を迷うことがあるため、構造上難しいかもしれないが事業所の近くに案内表示を設置するなどの工夫を期待したい。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	季節の花や飾りつけを行っている 台所は対面式で、浴室やトイレは一般的な物となっている フロアには畳の間もある	○	◎	◎	事業所の窓からは、山や新緑を眺めることができる。大きな窓のあるリビングは明るく、ソファや畳スペースなどが設置され、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。各ユニットそれぞれの秋の装飾をしており、利用者や来訪者に季節を感じられるように工夫している。また、事業所は開設して年数は経過しているが、共用空間や水周りなど掃除が行き届き、清潔さが感じられる。	
		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。	○	毎日掃除を行い、清潔に気を付けている					◎
		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。	○	季節の花や飾り等、工夫をしている					◎
		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。	○	フロアでは自由に畳や椅子で過ごし、デスクや玄関でも過ごされている					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	使用時は扉を開けて、プライバシーに配慮している					
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。	○	布団やテレビ・写真等、希望により自由に持ち込まれている	○		◎	居室には、ベッドやタンス、洗面台を備え付けてあるほか、利用者の馴染みの物や必要な物を持ち込んで心地良い居室づくりをしている。利用者の状態に応じて、布団を床に敷いて使用している居室もある。	
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、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。	◎	施設はバリアフリーで、廊下やトイレに手すりがあり安全に生活できる 後付けで手すりを付けた場所もある			○	居室を出るとすぐにリビングが見え、分かりやすいシンプルな間取りになっている。それぞれのトイレは、居室から近い場所に設置されており、利用者はトイレに行きやすい構造となっている。居室入口に名前を表示してほしくない利用者もいるが、職員が必要時には声かけをして、利用者が居室を間違い混然しないようにしている。清掃用具を身近な場所に置いたり、本棚にマンガや雑誌などを置くなど、居室に本を持って行き、読んでいる利用者もいる。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	利用者が混乱や失敗があった場合は、職員で話し合い片付けや配置等を工夫している					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	△	洗面台やフロアの棚に、花を置いて利用者が手入れをされることもあるが、新聞等はいつでも手に取れるところに物は置かれていない					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	○	基本的に鍵は掛けておらず、自由に入出入り出来るようにしている デスクにも自由に入出入りされている	◎	◎	◎	事業所の扉扉は常に開放しているほか、日中玄関は施錠せず、気候の良い日は網戸にして風通しを良くしている。夜間のみ、防犯のため玄関は施錠している。各ユニットの入口にはセンサーがあり、利用者の出入りや来訪者はチャイムで把握して対応することができる。職員は、利用者の安全面を考慮しながら、閉塞感を感じないように対応している。	
		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。	△	帰宅願望や徘徊等により、外へ出ようとする方の家族とは話し合い、理解を図っている					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	フロアの出入り口にはセンサーが付けられており開け閉めで音で知らせるようにしている 外へ出ようとする方には声掛けや行動で対応している					

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
(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。	○	個人のファイルがありいつでも確認できるようにしている				
		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。	○	異常時や身体状態の変化があった場合は記録し申し送りもやっている				
		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。	○	主治医の往診や医療連携時に状態の報告や相談を行っている				
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。	◎	家族・本人の希望する医療機関に受診できるようにしている	○			
		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。	○	入居時に希望を確認しており、希望する医療機関を受診できるよう支援している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診の結果は家族へ報告しており、家族が受診へ行った場合は報告も受けている				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	施設での生活・本人の特徴・日頃のケア等、情報提供をしている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	×	入院中、お見舞いに行くことはあっても情報交換や相談はあまり出来ない				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	×	主治医はいるが、現在入院患者を受けて入れておらず入院となる場合、入院先も分からない為、関係性は築けていない				
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。	◎	主治医往診や医療連携看護師の訪問看護があり気になることはその都度報告・相談が出来る				
		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。	○	主治医・医療連携看護師に24時間、連絡出来るようになっている				
		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。	○	毎日バイタルチェックを行い、状態の変化や異常の発見に努めている 状態の変化や異常があった場合は主治医・看護師に報告・相談が出来る				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	処方箋はファイリングし目を通せるようにしているが全て把握しているとは言えない				
		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。	○	服薬時、手渡しを行い飲み込みまで確認している				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態を観察し、異常があった場合には気づけるよう努めている 処方が変わった場合には、特に気をつけている				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	△	変化があった場合、職員間で話し合い主治医・看護師に相談している しかし家族には細かなことは伝わっていない				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時、緊急時と終末期の対応について話し合い意向を確認している 状態が変化した場合に、都度確認を行っている	/	/	/	事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、利用者や家族の要望に応じて、看取り介護を実施している。最近では、2名の看取り介護を経験している。状態の変化や終末期には、利用者や家族、主治医、医療関係者を交えて話し合い、方針を共有して支援している。主治医や看護師との連携や協力体制が整っており、緊急時にも対応可能で、安心して終末期を迎えられるよう支援している。訪問看護が毎日のように来訪があり、職員にも安心感がある。また、法人・事業所として、職員に看取りに関する内部研修を実施している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族や職員だけでなく、主治医・看護師にも相談を行い方針を共有している	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	主治医・看護師等、関係機関と協力し、管理者含め職員同士助け合い、終末期まで支援している	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や状態に変化が見られた場合に、説明を行い入院等の対応を話し合っている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	終末期に安楽に暮らせるよう、主治医・看護師と連携を図っている 又、施設内外の研修に参加し、終末期への理解を深めている	/	/	/	
		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)	○	家族と話し合い心情の理解をし、支えになるよう努めている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	施設内外の研修に参加や勉強会を行い、学ぶ機会を設けている	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染症のマニュアルはあるが、訓練は行っていない	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	テレビや新聞等で情報を入手している 又、地域の学校や病院等の施設からの情報も入手し感染症予防に努めている	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域の学校や病院等から情報を入手し、感染症予防に努めている	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	手洗い、うがい等を行っており、マスク・消毒液等を玄関に置いて感染予防に努めている	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	面会や外出等をよくされている家族もあり、よく話も出来ているが施設にあまり来られず任せきりになっている方もおられる	/	/	/	毎年クリスマス会に合わせて家族会を実施し、家族同士等との交流の場を設けていたが、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため実施できない。毎月1回事業所便りを家族に送付しており、利用者の日々の様子の写真や職員の異動などを顔写真入りで掲載している。今年2月に新たな管理者に交代した時期が感染症対策で面会制限と重なっていたため、一人ひとりの家族に電話で挨拶と報告している。事業所には、長年勤務している職員も多く、家族とも顔馴染みの関係ができています。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	自室やフロアで自由に過ごして頂いている	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	家族会や多くの方が参加しているが、他の行事への参加は殆ど無い	○	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月、新聞の発行を行っている 面会時には近況報告をするようにしている	○	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	面会や電話にて話をしており、気になることはないか確認をするようにしている	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	面会時には認知症の理解・対応等、説明を行う時があるが、これまでの関係を把握は出来ていない	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	行事等は広報紙に記載しており、その他の事項は面会時等に説明している	x	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	年に一度、家族会を行っている 運営推進会議と行事を一緒にやり家族への参加の案内をだしている	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒や精神面でのリスクを説明し、理解を頂いている	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	面会時等、日頃の様子や状態の変化等を伝え家族の意見・希望を聞くようにしている	/	/	○	
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。	○	主に管理者が行っており、理解は十分に得られていると思われる	/	/	/	
		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。	○	入居時に退去にあたる説明も行っており、入院の長期化等の事例も伝えている	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	内訳を文書で示し、説明を行い同意を頂いている	/	/	/	



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
<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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	開設準備にあたり、事業所の説明等を行っていないが運営推進会議や家族会等で随時説明を行っている	/	◎	/	利用者と一緒に、地域行事や近隣の高齢者福祉施設の文化祭などに参加したり、ボランティア活動の受入れをしたりして、地域との交流をしている。現在はコロナ禍のため、行事やボランティアの受入れを中止していることもあり、職員が自治会の会議に参加したり、散歩時に近隣住民と挨拶を交わすなど、可能な範囲で地域との関わりを継続している。管理者等は、コロナ禍の終息後には、以前より増して、「地域との関わりをさらに深めていきたい」との思いがあり、事業所の行事に地域住民を招待するなど、交流ができる機会を設ける取組みを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域行事へ参加することはあるが、日常的な働きかけは出来ていない	/	○	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	利用者の友人等はおられると思うが、実際には分からない	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方が来られることは殆どない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	挨拶や声かけ等はあるが、施設に来られることは殆ど無い	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	ボランティアの方に家族会に来て頂き、催し物をして頂くこともある毎月2回レクリエーションに来ていただいているボランティアの方がいる	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	学校、店、郵便局等、生活に必要な場所はあるが支援出来ていない	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	地域行事への参加や近所に買い物、消防署立ち合いによる避難訓練等を行い、施設への協力・理解を持って頂くよう努めている	/	/	/	
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、地域の人等の参加がある。	△	運営推進会議は定期的に行っているが、毎回家族の参加は出来ていない	/	△	△	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、ボランティア、市担当者などの参加を得て開催しているが、固定化されているため、多方面から参加を呼びかけることを望みたい。会議に合わせて防犯訓練や行事など実施しているが、地域の関係者などが参加しやすい時間帯に開催したり、議題を工夫して活発な意見交換ができるようにするなど、さらに充実した会議となることを期待したい。今年3月会議からは、新型コロナウイルス感染症対策のため、書面での開催となっているが、訪問調査を実施した11月の会議から再開を考えている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議では都度近況報告を行い、外部評価等の説明もしている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では家族や参加者からの意見を頂き施設の運営に活かしている	/	×	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程や時間帯等を配慮し開催している行事とも組み合わせて利用者や職員の日常も見て頂く工夫をしている	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	議事録を残しファイリングしているが、公表はしていない	/	/	/	



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>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。	△	法人の理念を元に業務に努めている ホームでも理念を作り、実践できるよう努めている	/	/	/	
		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。	△	理念を施設内に掲示しているが、伝えきれていない	○	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員一人ひとりに合わせた研修に参加出来ている	/	/	/	法人代表者は利用者の主治医であり、週に数回の往診時に管理者や職員、利用者と関わる機会がある。管理者とホーム長は、年2回職員との個人面談を実施し意見を聞くほか、評価にもつなげている。職員の意見は、定期的に行われる法人の管理者会で、管理者を通して上層部に伝えることができる。法人・事業所として、定期的に内部研修を実施し、職員の育成に努めている。福利厚生も充実していることもあり、勤務歴が長い職員も多く、安心して働くことができる環境ができています。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	資格取得や研修参加の支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	時間外支給・賞与や希望休等、シフトの調整を行っている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワーキングづくりや勉強会、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)	○	グループホーム連絡会へ加入しており、研修や交流の場が作られている	/	/	/	
		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。	△	管理者会議で話し合いを行っている 忘年会の補助を行っている	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	研修等で学び、理解を深めている 現場では虐待の無いように努めている	/	/	/	定期的に内部研修を実施し、職員は虐待防止や不適切ケアについて学んでいる。業務が多忙になった場合に、職員が利用者に対して、「ちょっと待って」という発言がどうしても多くなってしまう場面もある。また、スピーチロックを含めた不適切な対応は、身体拘束廃止委員会などで話し合い、日々のケアや言葉遣いについて振り返り、検討して支援につなげている。
		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。	○	日々業務の中で話し合い、申し送り等を行っている	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々のケアで適切な言動、対応をしないように心掛けている 職員同士声を掛け合い、注意し合える関係性を築いている	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の体調不良時には勤務交代を行っている 気になる職員がいる場合には、声を掛け話を聞いている	/	/	/	
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。	○	研修への参加や勉強会を行い、理解を深めている	/	/	/	
		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。	○	廃止委員会やカンファレンス等で話し合う機会を作り日頃より気を付けている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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。	△	拘束や施設長の要望は今のところないが、利用者の状態が変化した場合には、拘束やその弊害についての説明をしている	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	研修等に参加した方もいるが、あまり理解できていない				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	利用している方もおらず、相談等も出来ていない				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	今まで利用された方はいないが、今後利用される方がいれば支援していく				
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ているが、見る機会がなく周知出来ているか分からない				
		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。	◎	救命救急等の訓練を定期的に行い、身につけている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書・ヒヤリハットを記入しカンファレンス等で話し合い、再発防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者の状態を把握しており、安全に生活出来るよう事故防止に取り組んでいる				
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。	△	苦情対応マニュアルを作成しているが、対応方法の検討はあまりしていない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	代表者・管理者に相談し速やかに対応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。	○	苦情があった場合、サービス改善に取り組み納得を得られるように努めている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	日常生活の中で話をして意見や要望の把握に努めている			○	日々の関わりの中で、利用者との意見や要望を聞いて、職員間で共有するようにしている。今年はコロナ禍で家族の面会を制限していた期間もあるため、家族には例年以上に電話連絡や手紙での意見や要望を伺う機会を作るように取り組んでいる。日頃から、管理者は職員と現場で利用者のケアにあたっていることもあり話し合う機会も多く、定期的に個別面談も実施している。利用者や家族から出された意見は可能な限り対応するほか、職員の意見は法人の管理者会を通じて、伝えることもできている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議や家族会・面会時に話をし、意見や要望を頂いている	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	運営推進会議等で情報提供を行っている				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	往診や巡回を行っており、話をする機会はある				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	個別に話をする機会はないが、業務の中で話が行えている			○	

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
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に一回は自己評価を行っている				外部評価のサービス評価結果は、運営推進会議などの場で報告することができているが、目標達成計画の取組み状況までは報告することができていないため、会議を活用して随時情報を伝えるなど、助言や協力が得られるような取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	評価を通して意識の統一の機会としている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	×	結果を確認し、目標を制作しているが事業所全体では取り組めていない				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	結果の報告は行っているが、モニターの依頼はしていない	×	×	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取り組みの成果の確認はあまり出ていない				
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ているが、見る機会がなく周知出来ているか分からない				定期的に事業所では避難訓練を実施している。事業所周辺は水害の危険性があることから、訓練では実際に地区の避難場所まで避難することを取り入れている。管理者等は、「地域との協力支援体制は不十分である」と感じているため、地域の防災訓練に参加したり、地域住民と話し合い機会を設けたりするなど、災害時の地域との連携や協力体制を構築できる取組みを期待したい。また、警察署に協力してもらい、不審者の侵入などを想定した防犯訓練も実施している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中・夜間を想定した避難訓練を定期的に行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っており、南予防災の点検もある				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署の方には訓練に立ち会ってもらい、連携を築いているが、地域の方との協力体制は不十分である	△	○	×	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	地域の災害対策に参加できていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	現在地域への取り組みは出ていない				家族等へ送付する事業所便りに、「介護相談受け付けています。お気軽にご相談ください。」と表記している。地域の回覧板を活用して事業所のパンフレットなど存在が分かるものを入れてもらうなど、少しずつ地域住民に情報発信を行い、事業所が地域に浸透していくような取組みを期待したい。また、市担当課や地域包括支援センターと利用者に関する連携は取れていることもあり、地域活動など協働して関わる取組みも期待したい。
		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。	×	行っていない		×	△	
		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)	×	開放し、活用出来ていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	以前は職場体験の受け入れをしていたが数年受け入れは出ていない				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域行事に参加を行っているが、ボランティア活動への参加は行っていない			△	