

(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 6 年 7 月 24 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870102948
事業所名	グループホーム つばきの里
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏 名	松田勇介(米田裕介)
自己評価作成日	令和 6 年 7 月 1 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 医療と介護の連携を基本として、利用者の方々が慣れ親しんだ地域環境の中で、その人らしく、いつまでも元気に安心して暮らせることを目指しています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議の議事録は詳細なものを作成し、家族へ渡している。 運営推進会議は民生委員に参加してもらい、グループホーム側の一方的な報告にならないようにしている。 入居者の状況、ニーズに沿ってプランを立案、複数の職員で内容を確認し他職員へ周知している。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、商業施設の立ち並ぶ幹線道路から少し入った住宅地の中にあり、飲食店やドラッグストアが隣接した利便性の良い場所に立地している。母体は医療法人であり、母体クリニックと連携しながら3か所のグループホームやサービス付き高齢者住宅を運営している。事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けて、自分ではできないことはしてもらうことを意識して、調理の手伝いや洗濯物たたみ、更衣などの生活リハビリに取り組んでいる。また、母体クリニックの理学療法士からアドバイスをもらい、事業所で足あげ運動などの個別リハビリを行ったり、日課の中に、ラジオ体操を取り入れたりするなどの支援も行われている。母体クリニックと24時間の医療連携体制が整い、看取りを希望する利用者も多く、職員の安心感にも繋がっている。さらに、管理者は利用者本位の支援を心がけており、事業所内の雰囲気は明るく、利用者が活き活きと暮らしている様子が見られた。加えて、職員同士のチームワークも良好で、職員は福利厚生や待遇面にも満足しており、働きやすい環境であると感じている。
---	--	--

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。	◎	利用者との関わりの中で希望に沿った生活ができるよう努めている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞いて、確認をしている。また、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者に近況を伝え、希望や意向を聞くように努めている。把握した情報は、アセスメントシートや申し送りノートなどに記録を残し、申し送りやミーティング時に、職員に周知を図り、共有に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の生活の質が下がらないよう検討している。				
		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。	◎	家族と連絡を取り、本人がどのような生活を送りたいか等話し合っている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	情報共有するための申し送りができている。				
		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。	◎	思い込みで決めつけないよう留意している。				
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。	◎	家族から生活歴を聞いて情報共有している。			○	入居の際に、職員は利用者や家族と面談を行い、センター方式のアセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から、これまでのサービス利用の経過などの情報を収集している。また、入院していた病院から、サマリーなどの情報を提供してもらい、病状経過などの医療情報も得ることができている。アセスメントシートの情報は、3か月に1回更新されているが、新たに得られた情報の追記まではできておらず、十分に活用されていない状況が窺えるため、利用者の詳細な情報を記録に残して共有できるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	本人のADL等を把握している。				
		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)	○	一日の生活を記録に残している。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	本人の求めを本人視点で検討している。			△	利用者ごとの担当職員を中心に、アセスメントやモニタリングを実施して、利用者の状況を把握するとともに、毎月のミーティングを活用して、3か月に1回サービス担当者会議を開催し、利用者の視点に立って話し合いをしている。会議は、職員のみ参加となっているが、事前に聞き取った利用者や家族の意見や意向のほか、主治医等の関係者の意見等の記載はなく、詳細な検討内容の記録もされていないため、利用者の課題解決のために話し合った内容を記録に残していくことを望みたい。
		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。	◎	サービス担当者会議や日常会話の中で把握に努めている。				
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。	◎	反映された内容になっている。				担当職員が収集したアセスメントやモニタリング情報をもとに、サービス担当者会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。3か月に1回、計画の見直しをする際に、状況の変化が見られず、目標やサービス内容を継続していくことも考えられるが、全ての利用者に該当する類似した目標やサービス内容の作成に留まることなく、一人ひとりの利用者の課題分析により、個別性のある介護計画を作成していくことが望まれる。また、家族からは「お任せします」という意見が多く聞かれ、より多くの意見や意向を引き出し、計画に反映していくことも期待される。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人、家族等の意見を反映して作成している。	○		△	
		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。	◎	可能な限りそう過ごせるよう努めている。				
		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。	×	地域の人たちとのつながりはない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	把握、理解し共有している。	/	/	○	介護計画の内容は、サービス担当者会議の中で話し合い、職員間で共有することができている。また、計画に沿ったケアの実践は、24時間生活変化シートを活用して、実践内容が確認できるよう取り組んでいるが、計画に沿ったサービス内容の実施の有無や評価などを分かりやすく個別具体的に記載するなど、日々の支援に繋げられるような記録を残していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	具体的に記録できている場合とそうでない場合がある。	/	/	△	
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。	◎	見直しを行っている。	/	/	○	短期目標の期間に応じて、3か月に1回介護計画の見直しをしている。新たな要望や変化が見られない利用者を含め、月1回担当職員がモニタリングを行い、利用者の現状を確認している。また、利用者の心身状況に変化が見られた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、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。	◎	月一回行っている。	/	/	○	
		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。	◎	病気やADLの低下がみられた場合等で随時行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	定期的に会議を開催している。	/	/	○	月1回ユニット合同のミーティングを実施し、職員間で情報共有をするほか、利用者個別のサービス担当者会議を開催している。緊急案件のある場合には、その都度出勤者で話し合いをしている。事前に、ミーティングの開催日時を決めて、より多くの職員が会議に参加できるよう努めるとともに、会議に参加できなかった職員は議事録を確認してもらい、情報共有に努めている。
		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。	◎	気軽に意見交換できる雰囲気作りができています。	/	/	/	
		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。	◎	可能な限り参加し、議事録を残している。	/	/	○	
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)	◎	申し送りを記録に残している。	◎	/	○	職員の勤務態勢が複雑なこともあり、日々の申し送り事項は、申し送りノートに記録を残し、出勤時に職員は申し送りノートの確認を行い、情報を共有するようにしている。また、申し送りノートを確認した職員はサインをする仕組みづくりが行われ、全ての職員に伝達できるようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	できる日もあればできない日もある。	/	/	/	事業所として、起床や食事、リハビリ通院などの日課は時間帯を定めて、職員は声かけをしているが、その他の時間の過ごし方は、利用者に自由にしてもらっている。訪問調査日には、リビングでおしゃべりを楽しんだり、居室内にあるテレビを見ながら、休憩を取ったりするなど、利用者が思い思いの場所で、自由に過ごす様子が見られた。また、利用者の笑顔が引き出せるように、職員は意識して声かけをしたり、好きな話題を提供したりするなどの支援も行われている。
		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)	△	服などは職員が決めている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にし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)	△	排泄以外は決まった時間に行っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	活き活きと生活できるよう雰囲気作りをしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	本人の表情等から読み取り支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	◎	院内ミーティングで学んで行動している。	◎	-	◎	法人内研修で、計画的に人権や尊厳等を学ぶ機会があり、職員は利用者の誇りやプライバシーを大切に、意識した言動や態度に努めている。訪問調査日には、丁寧に対応する職員の様子を窺うことができた。また、基本的に、居室の扉は閉められ、出入りをする際に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、利用者の不在の際にも、利用者に了承を得てから入室するなど、プライバシーのある空間と認識して、対応することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	部屋のドアやカーテンを閉めて介助している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	配慮して行っている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	互いに感謝しあう関係を築けている。				職員は利用者同士の関係性を把握し、様子を見ながら、さりげなく対応をしている。以前に、トラブルを起こして、配席だけを考慮するのみでは難しく、治まらないこともあり、ユニットを変更するなどの対応をした事例もある。各ユニットの男性利用者は少ないこともあり、孤立をしないように見守りや声かけをするとともに、レクリエーションへの参加などを促している。また、食事の際に、自立している利用者と介助が必要な利用者など状態に応じて、同じ配席にしたり、こだわりの強い利用者には少し離れた場所で、一人で食事を摂ってもらったりするなど、利用者同士が気兼ねなく食事ができるような配慮も行われている。
		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。	◎	理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	トラブルになったり孤立することがないよう努めている。			◎	
		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。	◎	職員が間に入り不安にならないよう努めている。				
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。	◎	本人や家族と話して把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	テレビ電話等を利用し疎遠にならないようにしている。				
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)	○	時タイイベントや近所へ買い物等に外出することはある。	×	－	○	法人の方針もあり、感染状況に応じて、面会や外出の制限の対応が変更することもあるが、週1回パワーリハビリを兼ねて、母体クリニックに出かけている。また、以前のような頻度での支援はできていないが、近隣にあるドラッグストアに買い物に出かけることもある。昨年のクリスマス会の行事から家族の参加も再開され、令和6年4月に、家族会を兼ねて、利用者と一緒に花見に出かけることができ、利用者に喜ばれている。さらに、玄関前のスペースを活用して、バーベキューや七夕行事を実施するなど、利用者が閉塞感を抱くことなく、気分転換が図れるように、様々な工夫が行われている。重度の利用者も一緒に庭に出て、外気浴をしながら過ごすことができている。管理者等は、「猛暑が過ぎれば、庭のプランターの手入れや菜園での野菜づくりなどを再開したい」と考えている。
		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。	△	美容室や食事等に行くことがある。				
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。	◎	ミーティング等で勉強理解している。				事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けて、自分でできることはしてもらうことを意識して、調理の手伝いや洗濯物たたみ、更衣、トイレに行くなどの生活リハビリに取り組んでいる。また、職員は見守りや待つ介護に努め、極力手を出さず、一緒にしたり、できない部分のサポートをしたりしている。また、週1回パワーリハビリを兼ねて、母体クリニックに出かけているほか、理学療法士からアドバイスをもらい、事業所で足あげ運動などの個別リハビリを行ったり、日課の中に、ラジオ体操を取り入れたりするなどの支援も行われている。
		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。	◎	理学療法士相談し、ADLの維持に努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できることできないことを把握し、自分でできることは極力手を出さないようにしている。	○		◎	
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。	○	役割を持って生活できるよう把握している。				事業所では、「利用者が自由な時間をいかに楽しみ、生き活きたした生活を送れるか」を考えた支援に取り組んでおり、自然と利用者に役割を担ってもらっている。洗濯物やエプロンのたたみ、テーブル拭きなどは、利用者の日課や習慣的な役割となっており、手伝ってもらった場合に、職員は労いや感謝の言葉を伝えと、張り合いや喜び、次回の手伝いにも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	ホーム内で役割を持って生活できるよう取り組みを行っている。	◎	－	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	○	身だしなみがおかしくならないよう把握している。				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、利用者がいやな思いをしないように、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に誘導し、身だしなみを整えて、着替えてもらったりするなどの支援をしている。また、食事の際に、エプロンが必要な利用者を同じテーブルにするなどの配慮が行われているほか、手や口元が汚れた場合にも、おしぼりを事前に用意して、自分で拭き取ることができるようにしている。さらに、重度な状態の利用者にも、訪問理容で髪型を整えてもらい、利用者の同意や家族の協力を得て、好みの服を用意してもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		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。	○	なじみの持ち物など洗面台においている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	職員が本人の気持ちにそって支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	行事ごとにあった服装を楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	清潔を保てるようさりげなくカバーしている。	○	－	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人の望む店がある場合はそこへ通っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさを保てる工夫をしている。			○	
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。	◎	理解している。				職員が利用者の希望のメニューを聞きながら、バランスを考慮して、毎月職員が交代で献立を作成している。以前は、週3回魚屋の来訪があり、鮮魚を仕入れていたが物価の高騰で中止されたほか、猛暑が続き、事業所の菜園での野菜づくりもできない状況となり、現在は、職員が大型スーパーでまとめ買いを行い、不足した食材はドラッグストアなどに買い出しに出かけている。簡単な調理や後片付けなどを利用者に手伝ってもらいながら、職員が調理を行い、提供された食事は利用者に好評を得ている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、アレルギーの有無を入居時に確認し、代替えの食材を用意して対応をすることとなっている。箸や湯飲みは自宅から持参してもらうほか、その他の食器は事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は、利用者の介助や見守りをしながら、一緒に食事を摂るようにしている。重度な状態の利用者にも、食事前にリビングに出て、口腔体操や配膳の様子から、食事の雰囲気を感じることができている。事業所に栄養士まではいないものの、各ユニット1名の職員が検食を行い、利用者の食事の様子などを観察するとともに、調理方法などを職員間で話し合いをしている。
		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。	○	できる利用者がある場合にはとむに行っている。			○	
		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。	△	ほぼ職員で行っている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	把握し共有している。				
		e	献立づくり際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬のものを取り入れたりすることもある。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	共有し工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	利用者の状態に合わせて利用しやすいものに変えている。			○	
		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。	○	さりげなくサポートを行っている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	あまり配慮できていない。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	水分摂取量は確保できるようにしている。				
		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。	○	本人の趣向などを把握し摂取できるように努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		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。	○	腐ったものは捨てるようにし、十分な加熱調理をしている				

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
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。	◎	重要性を理解している。				毎食後に、職員は声をかけ、リビングにある洗面台で利用者は口腔ケアを実施している。介助が必要な利用者には、状態に合わせてスポンジブラシなどの適切な口腔ケア用品を使用した支援を行い、口腔内の状況を確認することはできているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の確認までは行うことができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状況を確認し、早期の異常発見や治療に繋げられることを期待したい。また、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談し、歯科診療に繋げることができる。
		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。	◎	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。	×	歯科衛生士から正しい方法について学ぶ機会がない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	手入れを適切に行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	利用者の力を引き出しながら口腔ケアを行っている。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解している。				高齢化や重度化に伴い、事業所には紙おむつを使用し、定時でおむつ交換をしている重度の利用者が各ユニットに2名ずついるが、他の利用者は、排泄状況に応じて、布パンツやリハビリパンツを履いて過ごしている。中には、生活習慣を尊重して、尿器やポータブルトイレを使用したり、良眠が得られることを優先して、夜間のみ紙おむつを使用している利用者もいる。また、時間帯を決めて、職員が声かけやトイレ誘導をするほか、パターンに合わせて排泄支援を行うなど、一人ひとりの利用者がトイレで気持ち良く排泄できるような支援に努めている。さらに、排泄状況に合わせて、適切な排泄用品を職員間で検討して選定するとともに、家族に説明の上で、使用や変更をしている。
		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。	◎	理解し解決に努めている。				
		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）	◎	記録に残し把握している。				
		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。	◎	可能な限りトイレで用を足せるよう支援している。	◎		○	
		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。	◎	要因を探り改善に取り組んでいる。				
		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。	◎	早めの誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	本人や家族を話し合い、利用しやすいものを選択している。				
		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。	◎	状態に合わせて随時使い分けている。				
		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）	△	あまり自然排便を促す取り組みは行っていない。				
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）。	△	入浴日は決まっている。	◎		○	職員の勤務態勢の都合もあり、曜日を決めた午前中の時間帯に、週3回利用者が入浴できるよう支援している。また、体調や希望に応じて、曜日を変更したり、入浴回数を追加したりするなどの臨機応変な対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯や職員を変えて声かけをして対応するほか、入浴できない日が続く場合には、清拭や更衣を行い、清潔保持に努めている。さらに、季節に応じてゆず湯にしたり、入浴剤を使用したりするなど、利用者がリラックスできるような入浴支援にも努めている。
		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。	○	本人のペースに合わせた介助ができている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	安心して入浴できるよう支援している。				
		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、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否がある場合は無理せず翌日にずらすなどしている。				
		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。	◎	血圧や本人の様子を確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	24時間シートに記入し把握している。				事業所には、習慣的に眠剤や安定剤を服用している利用者もいるものの、管理者は「睡眠は各自の自由で、他の利用者の睡眠の妨げにならない範囲であれば、問題ない」と考え、一人ひとりの状況に合わせた支援に努めている。時には、昼夜逆転で、日中の生活に支障をきたす利用者も見られ、体調面を考えて主治医に相談し、適切な対応に繋げている。
		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。	◎	日中作業などして夜眠れるよう支援している。				
		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。	◎	医療に報告相談し総合的な支援を行っている。				
		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。	◎	安心して生活できるよう個室がある。				
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。	◎	遠方の家族ともテレビ電話ができるようにしている。				
		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。	◎	職員が手助けしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	配慮している。				
		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。	◎	届いた手紙は本人に渡して職員が声にだして読んだりしている。				
		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。	◎	本人からの希望があれば協力してもらえるようお願いしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	意味や大切さを理解している。				
		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。	△	利用者が買い物にいく機会がない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	×	職員が管理している。				
		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。	○	入居時に使い方についての説明をしている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	同意を得て管理している。				
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。	○	ニーズに対応し、柔軟なサービス提供に取り組んでいる。	◎		○	法人の方針もあり、感染対策による外出や面会の制限が設けられた状態が続いている。利用者や家族の希望に応じて、買い物支援をしたり、緊急時の病院受診の同行支援をしたりするなど、職員が可能な範囲で対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	△	玄関に花などおいているが近隣住民との付き合いはほぼない。	◎	－	◎	事業所の近隣には大型のドラッグストアと飲食店等が立ち並び、車や人通りも多いなど、利用者は生活を送りやすくなっている。駐車場入り口に看板が設置され、車での来訪も分かりやすくなっている。また、玄関前のカーポートにはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って一休みをすることができるほか、鉢植えやプランターが並べて置かれるなど、猛暑続きで花は少ないものの、綺麗に手入れされ、気持ちの良さも感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	◎	季節の飾りつけや物品をおいている。	◎	—	◎	ユニット入り口を入ると、テレビを囲んでゆったりしたソファが並べられ、テーブル席も配置されるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。リビングの一角にあるキッチンには、大きなテーブルが置かれ、作業台として使用するほか、車いすの利用者も使用しやすいような高さに調整するなどの工夫も行われている。また、共用空間は整理整頓され、掃除も行き届くなど、清潔な空間となっている。さらに、壁には季節の飾り付けが行われ、懐かしい思い出を蘇らせてくれている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	日々掃除をし、芳香剤など使用している。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の飾りつけをしている。			◎	
		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。	◎	気楽に過ごせる空間になるよう配慮している。				
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。	◎	なじみのものを個室に置いている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台のほか、大容量のクローゼットも設置され、すっきりと片付けられた空間となっている。自宅から使い慣れた家具やテレビなどを持ち込み、居心地良く暮らせるようにしている。中には、趣味の鉢植えを持ち込み、毎日世話している利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	できることわかることを活かし役割を持って生活している。			◎	建物内はバリアフリー構造で、居室前の廊下に手すりが設置され、不要な物は置かず、利用者は安心安全に移動することができるほか、途中に移動の邪魔にならない造りのベンチが置かれ、歩行途中に一休みできるようになっている。また、職員手作りの居室の表札が掛けられて分かりやすく、中には、利用者と一緒に作成した目に留まりやすい大きな表札もある。さらに、リビングの一角には利用者ごとに分別する洗濯物のかごが並べて置かれ、利用者自身で洗濯物たたみをしたり、自分で居室に持ち帰ったりするなど、自分でできることを活かせるような環境づくりも行われている。
		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）	◎	手に取れる場所に雑誌などおいている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	玄関に鍵をかけなくても済むようチャイムがなるよう工夫している。	◎	—	○	職員は、ユニットの出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を十分に理解している。日中に、玄関やユニット入り口は施錠をしておらず、夜間のみ施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者等の出入りを認識しやすくなっている。時には、不穏な状況や帰宅願望がある利用者の様子も見られ、買い物などに一緒に出かける機会を設けて、気分転換を図ってもらえるようにしている。
		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。	◎	家族を十分に相談し話し合っている。				
(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。	◎	現病など把握して安心して生活できるよう食事など注意している。				
		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。	◎	異常がある場合は記録に残し、必要があれば医療とも相談している。				
		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。	◎	医療と気軽に相談できる関係にあり、適切な入院につなげる努力をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、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。	◎	希望の医療機関を把握し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し、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。	◎	かかりつけ医と関係を築き、適切な医療を受けられるようにしている。				
		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。	◎	本人や家族と話し合いを行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	サマリーを作成提供をしている。				
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院関係者と情報交換、相談を行えている。				
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。	◎	気づきを申し送りで共有し、相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間気軽に相談できる体制にある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日々の様子観察、バイタルチェックで早期発見に努めている。				
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、看護職等に情報提している。	○	適宜医師と相談している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	誤薬がないよう職員が服薬支援している。				
		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。	◎	薬の副作用がないか様子観察をしている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時、重度化した際に確認している。				事業所には、「重度化対応・終末期ケア対応指針」「入居者が重度化した場合における対応に係る指針」が設けられ、入居時に、家族等に説明して意思の確認をしている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の意向を改めて確認するとともに、主治医を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、主治医の訪問診療のほか、母体クリニックからの定期的な看護師の来訪で体調管理をしたり、職員の相談に応じたり、研修を実施するなど、職員の安心感にも繋がっている。加えて、24時間の医療連携体制が整い、看取りを希望する利用者も多くなっている。
		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。	◎	医療と相談し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を見極めを行っている。	◎	現状できることを把握し、必要があれば転院などの支援をしている。				
		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。	◎	できることできないことの説明を十分にしている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	医療と連携をとり、緊急時などに対応できるよう準備を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	◎	話を聞くなど心理的支援を行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	法人全体のミーティングや研修などで定期的に学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	マニュアルがあり、感染が広がらないよう体制を整えている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	△	テレビ等で聞く程度である。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗いを行っている。来訪者にはアルコール消毒の協力をしてもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	本人と面会などすることで支えていく関係を築いている。				感染対策が続き、事業所の活動に家族を招待したり、家族同士の交流の場を設けたりすることはできていない。感染状況を見計らいながら、令和5年12月のクリスマス会には、家族に参加してもらう機会を設けることができたほか、令和6年3月には1家族2名の制限を設けて利用者と一緒に花見を楽しむこともできた。面会制限は設けられたままとなっているため、定期的に利用者の近況を家族に報告するほか、SNSのLINEを活用して連絡を取り合ったり、写真を送信したりするなどの支援も行われている。また、利用者ごとの担当職員制を設けて、支援が行われているが、家族に担当者を伝えていないほか、職員の入退職などの異動も報告することはしておらず、利用者家族アンケートの結果から、事業所の出来事などが十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は担当職員の交代を家族に報告するなど、職員間で検討していくことを期待したい。さらに、来訪時や電話連絡時などに、職員は家族から気軽に相談できるような雰囲気作りを心がけて、声をかけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	行事や外出支援などは行っている。	◎		○	
		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)	◎	定期的に報告を行っている。	◎		○	
		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)	◎	連絡を取り疎遠にならないよう支援している。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	事柄や出来事について議事録などで報告している。	×		△	
		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対応策を話し合っている。	◎	起こりえるリスクについて説明し話し合っている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	気軽に相談できるような雰囲気作りをしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	具体的な説明をし同意をもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	十分説明しスムーズに退去先に移れるよう支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	×	できていない。		-		事業所では、隣接する一室をボランティア団体に貸し出し、地域住民が気軽に立ち寄れるような事業所を目指していたが、感染対策が続き、活用できていない状況が続いている。また、地域の町内会に加入しているが、以前行われていた地域の防災訓練への協力のほか、近隣にある小学校の運動会に参加することまではできていない。さらに、運営推進会議の書面開催から、地域の民生委員に協力してもらうとともに、集合形式の会議が開催できるようになってきたが、地域アンケートの協力をいただけるまでには至っておらず、利用者が地域と繋がりをもちながら生活が送れるように、地域との関係の再構築が行われていくことを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	できていない。		-	○	
		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。	×	増えていない				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	気軽に立ち寄ったりすることはない。				
		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、日常のおつきあいをしている。	△	時々話をする程度のつきあい。				
		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)	×	働きかけを行っていない。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	理解を広げる働きかけを行っていない。				

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
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。	△	民生委員の参加はある。	△	/	△	書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。感染対策もあり、利用者や家族の参加までは得られていない。会議では、避難訓練や感染対策の内容等を報告するとともに、議事録を公表している。一部の参加者に限られているため、より多くの参加を得て、有意義な会議となることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	取り組み状況等報告し、議事録を公表している。	/	－	○	
		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。	○	日程について工夫している。	/	－	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	日々取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	玄関から見やすい場所に掲載している。	△	－	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	取り組んでいる。	/	/	/	医師である代表者は、月1回訪問診療で事業所に来訪するなど、利用者や職員、事業所の状況を理解してくれている。法人・事業所として、研修制度を取り入れて、計画的に研修を実施するほか、サックスカードを導入するなど、職員が向上心を持って働けるような職場環境の整備に努めている。また、管理者と職員との良好な関係が築かれ、職員は意見や要望を伝えることができ、出された要望は管理者を通して法人本部に伝えられ、前向きに検討してくれている。出された要望に応じて、以前コーヒーマーカーを準備してくれるなど、職員は福利厚生や待遇面にも満足をしている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	実務を通してスキルアップできるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	向上心を持って働けるよう整備に努めている。	/	/	/	
		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）	△	研修などで交流する機会がある程度。	/	/	/	
		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。	○	負担が集中しないように分担している。	◎	－	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	防止委員会を開き理解している。	/	/	○	法人として、身体拘束防止委員会を設置しているほか、3か月に1回虐待防止委員会を開催し、不適切なケアなどの話し合いをしている。職員は虐待や不適切なケアにあたる具体的な行為を理解しているが、時には、「ちょっと待って」とつい発してしまうことが見られ、他の職員も指摘しにくいと感じている。不適切な言動を発見した場合の明確な決めごとはないが、虐待にならないように職員同士で相互にフォローをし合うとともに、全体ミーティングの中で話し合いをしている。
		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。	◎	より良いケアにつながるよう話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	日常的に注意している。	/	/	/	
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。	◎	法人のミーティングなどで学び理解している。	/	/	/	
		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。	◎	話し合い身体拘束にならないよう話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	説明し理解を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	◎	制度について理解している。				
		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。	◎	地域包括センターと連携体制を築けている。				
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。	◎	報告書にまとめ周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	定期的に緊急時の対応について学んでいる。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットもまとめ事故防止に努めている。				
		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。	◎	安全に生活できるよう話し合っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルを作成し、理解している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	報告書を作成し報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	納得を得て前向きな話し合い関係づくりを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	◎	面会などの際に要望などがあれば聞いている。	◎		◎	利用者には、日常の会話の中で意見や要望を聞き取っており、家族には、来訪時や電話連絡時に積極的に声をかけている。管理者は、日々の業務やミーティングの中で職員と話す機会をなるべく多く持ち、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。
		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。	◎	窓口について重要事項に記載している。				
		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。	◎	日々の業務で聞く機会をつくっている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	会議等で話し合い検討している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	理解し年一回取り組んでいる。				年1回、全ての職員で自己評価に取り組んでいることもあり、職員は内容を理解している。サービスの評価結果と目標達成計画は運営推進会議の中で報告するとともに、家族に会議録を送付して報告をしているが、感染対策が続き、会議の書面開催や来訪する機会が少なかったこともあり、目標達成に向けた取り組み状況の報告はできておらず、意見をもらったり、モニターの協力までには至っていない。今後は、会議の参加メンバーや家族に目標達成の取り組みの状況を報告して意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけたりするなどの取り組みが行われていくことも期待される。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	報告し、ファイルし目を通せるようにしている。	△	－	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	運営推進会議で成果を確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	災害時マニュアルを作成している。				運営推進会議の開催に合わせて、様々な災害を想定した避難訓練を計画的に実施している。コロナ禍を経て、地域の防災訓練への参加協力は途絶えたままとなっているが、地域の協力者に災害発生時の協力の登録をもらっている。利用者家族等アンケートの結果から、災害時の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は家族に避難訓練への参加を呼びかけて意見をもらったり、請求書の送付等に合わせて、訓練の様子や取り組みを周知したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	毎年避難訓練を実施している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的に点検を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	近隣住民などのと話し合う機会はない。	×	－	○	
		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)	×	共同訓練への参加はしていない。				
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)	×	情報発信したり、啓発活動は行っていない。				以前は、年2回法人として「地域フォーラム」を開催し、地域住民の相談支援の場にも活用されていたが、コロナ禍以降は休止状態が続いている。月2回程度、地域住民から電話で相談が寄せられる場合もあり、管理者等は丁寧に対応をしている。また、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携は取れており、管理者は、「地域イベントなどの協働の機会があれば、参加協力したい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	電話等での相談支援を行っている。		－	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	地域の人の集う場所にはなっていない。				
		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。	◎	実習の受け入れに協力している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	地域との関わりはない。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 7 月 24 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870102948
事業所名	グループホーム つばきの里
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏 名	井上翔太(米田裕介)
自己評価作成日	令和 6 年 7 月 1 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 医療と介護の連携を基本として、利用者の方々が慣れ親しんだ地域環境の中で、その人らしく、いつまでも元気に安心して暮らせることを目指しています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議の議事録は詳細なものを作成し、家族へ渡している。 運営推進会議は民生委員に参加してもらい、グループホーム側の一方的な報告にならないようにしている。 入居者の状況、ニーズに沿ってプランを立案、複数の職員で内容を確認し他職員へ周知している。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、商業施設の立ち並ぶ幹線道路から少し入った住宅地の中にあり、飲食店やドラッグストアが隣接した利便性の良い場所に立地している。母体は医療法人であり、母体クリニックと連携しながら3か所のグループホームやサービス付き高齢者住宅を運営している。事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けて、自分でできることはしてもらうことを意識して、調理の手伝いや洗濯物たたみ、更衣などの生活リハビリに取り組んでいる。また、母体クリニックの理学療法士からアドバイスをもらい、事業所で足あげ運動などの個別リハビリを行ったり、日課の中に、ラジオ体操を取り入れたりするなどの支援も行われている。母体クリニックと24時間の医療連携体制が整い、看取りを希望する利用者も多く、職員の安心感にも繋がっている。さらに、管理者は利用者本位の支援を心がけており、事業所内の雰囲気は明るく、利用者が活き活きと暮らしている様子が見られた。加えて、職員同士のチームワークも良好で、職員は福利厚生や待遇面にも満足しており、働きやすい環境であると感じている。
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日常の会話を通して利用者一人一人の思いを読み取り、毎月のミーティングで話し合いケアプランへ反映している。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞いて、確認をしている。また、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者に近況を伝え、希望や意向を聞くように努めている。把握した情報は、アセスメントシートや申し送りノートなどに記録を残し、申し送りやミーティング時に、職員に周知を図り、共有に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	家族へ都度近況を報告し情報を交換することで、「本人はどうか」という視点で検討するようにしている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族への近況報告の中で、本人の習慣や馴染みなど本人ならどう思うかを話し合っている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	△	あまり記録に残せていない。				
		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。	○	日常会話などから思いを見落とさないようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	家族の来訪時などに近況報告を行い、以前はどうだったかなど確認するようにしている。			○	入居の際に、職員は利用者や家族と面談を行い、センター方式のアセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から、これまでのサービス利用の経過などの情報を収集している。また、入院していた病院から、サマリーなどの情報を提供してもらい、病状経過などの医療情報も得ることができている。アセスメントシートの情報は、3か月に1回更新されているが、新たに得られた情報の追記まではできておらず、十分に活用されていない状況が窺えるため、利用者の詳細な情報を記録に残して共有できるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	毎月ミーティングを実施し職員間で話し合う事で現状把握に努めている。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	普段から日常を記録に残すことで、変化があった際に日常と変化があるか確認することができるようにしている。				
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。	○	本人は何を必要としているか、本人視点で考えるようにしている。			△	利用者ごとの担当職員を中心に、アセスメントやモニタリングを実施して、利用者の状況を把握するとともに、毎月のミーティングを活用して、3か月に1回サービス担当者会議を開催し、利用者の視点に立って話し合いをしている。会議は、職員のみ参加となっているが、事前に聞き取った利用者や家族の意見や意向のほか、主治医等の関係者の意見等の記載はなく、詳細な検討内容の記録もされていないため、利用者の課題解決のために話し合った内容を記録に残していくことを望みたい。
		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。	○	実行した支援に対してどうであったかを話し合い、見直しが必要であるかを検討するようにしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の意向に沿ったケアプランを作成し支援するようにしている。				担当職員が収集したアセスメントやモニタリング情報をもとに、サービス担当者会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。3か月に1回、計画の見直しをする際に、状況の変化が見られず、目標やサービス内容を継続していくことも考えられるが、全ての利用者に該当する類似した目標やサービス内容の作成に留まることなく、一人ひとりの利用者の課題分析により、個別性のある介護計画を作成していくことが望まれる。また、家族からは「お任せします」という意見が多く聞かれ、より多くの意見や意向を引き出し、計画に反映していくことも期待される。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人や家族と日頃から話し合い、本人がより良い生活が送れるように意見交換している。	○		△	
		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。	○	テレビ電話などを活用し、本人の無理のない範囲で疎遠にならないように支援していくようにしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	現状では地域とは協力体制等がとれていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ミーティングで話し合った介護計画がどうであったか、支援実施後は申し送り等で情報共有している。	/	/	○	介護計画の内容は、サービス担当者会議の中で話し合い、職員間で共有することができている。また、計画に沿ったケアの実践は、24時間生活変化シートを活用して、実践内容が確認できるよう取り組んでいるが、計画に沿ったサービス内容の実施の有無や評価などを分かりやすく個別具体的に記載するなど、日々の支援に繋げられるような記録を残していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	24シートに詳細に記録し、ミーティングで状況確認することで日々の支援につなげている。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	3か月毎にサービス担当者会議で見直しを行っている。	/	/	○	短期目標の期間に応じて、3か月に1回介護計画の見直しをしている。新たな要望や変化が見られない利用者を含め、月1回担当職員がモニタリングを行い、利用者の現状を確認している。また、利用者の心身状況に変化が見られた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、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。	◎	毎月サービス担当者会議で現状の確認を行っている。	/	/	○	
		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。	◎	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時見直しを行い、新たな計画を作成するようにしている。	/	/	○	
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。	◎	毎月のミーティング及び随時会議の場を設けている。	/	/	○	月1回ユニット合同のミーティングを実施し、職員間で情報共有をするほか、利用者個別のサービス担当者会議を開催している。緊急案件のある場合には、その都度出勤者で話し合いをしている。事前に、ミーティングの開催日時を決めて、より多くの職員が会議に参加できるよう努めるとともに、会議に参加できなかった職員は議事録を確認してもらい、情報共有に努めている。
		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。	◎	立場や役職に関係なく意見が交換できるような、和やかな雰囲気づくりができています。	/	/	/	
		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。	◎	開催場所や日時を工夫しており、参加できない職員へは議事録とともに、申し送りで情報共有している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	24シート、申し送り書に詳細に記録し全員が把握できるようにしている。	◎	/	○	職員の勤務態勢が複雑なこともあり、日々の申し送り事項は、申し送りノートに記録を残し、出勤時に職員は申し送りノートの確認を行い、情報を共有するようにしている。また、申し送りノートを確認した職員はサインをする仕組みづくりが行われ、全ての職員に伝達できるようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	利用者との日常会話からその日にしたいことの把握をするようにしている。	/	/	/	事業所として、起床や食事、リハビリ通院などの日課は時間帯を定めて、職員は声かけをしているが、その他の時間の過ごし方は、利用者に自由にしてもらっている。訪問調査日には、リビングでおしゃべりを楽しんだり、居室内にあるテレビを見ながら、休息を取ったりするなど、利用者が思い思いの場所で、自由に過ごす様子が見られた。また、利用者の笑顔が引き出せるように、職員は意識して声かけをしたり、好きな話題を提供したりするなどの支援も行われている。
		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)	◎	職員が決めてしまわないように、選択する機会や本人は何かが良いのか確認するようにしている。	/	/	○	
		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し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)	○	すべてにおいてできている訳ではないが、極力一人ひとりのペースを大切にした支援を心掛けている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者の対しての声掛けや雰囲気づくりに趣向を凝らしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	声掛けしながら本人の様子を観察することで、本人の意向を見落とさないように注意して支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	ミーティングや外部研修を通して人権や尊厳を学び、利用者のプライバシーに配慮した声掛けなどを心掛けている。	◎	-	◎	法人内研修で、計画的に人権や尊厳等を学ぶ機会があり、職員は利用者の誇りやプライバシーを大切に、意識した言動や態度に努めている。訪問調査日には、丁寧に対応する職員の様子を窺うことができた。また、基本的に、居室の扉は閉められ、出入りをする際に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、利用者の不在の際にも、利用者に了承を得てから入室するなど、プライバシーのある空間と認識して、対応することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	ドアを閉める、聞こえないように声掛けする等、プライバシーに配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックする、勝手には入らない等の配慮をしている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	ミーティングや外部研修を通してプライバシーの保護、個人情報漏えい防止については理解し遵守している。	/	/	/	

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。	◎	家事、洗濯など出来る事は一緒にしてもらうなど、信頼関係を築いている。				職員は利用者同士の関係性を把握し、様子を見ながら、さりげなく対応をしている。以前に、トラブルを起こして、配席だけを考慮するのみでは難しく、治まらないこともあり、ユニットを変更するなどの対応をした事例もある。各ユニットの男性利用者は少ないこともあり、孤立をしないように見守りや声かけをするとともに、レクリエーションへの参加などを促している。また、食事の際に、自立している利用者と介助が必要な利用者など状態に応じて、同じ配席にしたり、こだわりの強い利用者には少し離れた場所で、一人で食事を摂ってもらうたりするなど、利用者同士が気兼ねなく食事ができるような配慮も行われている。
		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。	◎	利用者同士で助け合い、支えあって生活している事の大切さは理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士が良好な関係が築けるような雰囲気づくり、環境づくり、座席の変更など行い、トラブルの際には仲裁を行っている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者間の確執が起きないようトラブル解消へ努めている。				
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。	◎	入居時に確認している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	知人等が訪ねてくることはあるが、馴染みの場所へ出かけていくなどの支援はできていない。				
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)	△	週1回の病院受診や、近所の薬局などほとんど行先が固定化している。	×	－	○	法人の方針もあり、感染状況に応じて、面会や外出の制限の対応が変更することもあるが、週1回パワーリハビリを兼ねて、母体クリニックに出かけている。また、以前のような頻度での支援はできていないが、近隣にあるドラッグストアに買い物に出かけることもある。昨年のクリスマス会の行事から家族の参加も再開され、令和6年4月に、家族会を兼ねて、利用者と一緒に花見に出かけることができ、利用者に喜ばれている。さらに、玄関前のスペースを活用して、バーベキューや七夕行事を実施するなど、利用者が閉塞感を抱くことなく、気分転換が図れるように、様々な工夫が行われている。重度の利用者も一緒に庭に出て、外気浴をしながら過ごすことができている。管理者等は、「猛暑が過ぎれば、庭のプランターの手入れや菜園での野菜づくりなどを再開したい」と考えている。
		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。	×	感染症の影響もあり、ここ数年積極的な外出支援はできていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	利用者一人ひとりの状態把握を行い、症状に対して要因の究明、改善するよう努めている。				事業所では、利用者の心身機能の維持や向上に向けて、自分でできることはしてもらうことを意識して、調理の手伝いや洗濯物たたみ、更衣、トイレに行くなどの生活リハビリに取り組んでいる。また、職員は見守りや待つ介護に努め、極力手を出さず、一緒にしたり、できない部分のサポートをしたりしている。また、週1回パワーリハビリを兼ねて、母体クリニックに出かけているほか、理学療法士からアドバイスをもらい、事業所で足あげ運動などの個別リハビリを行ったり、日課の中に、ラジオ体操を取り入れたりするなどの支援も行われている。
		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。	○	週1回の病院受診にてパワーリハビリなどで筋力低下防止に努めているとともに、GHでもできる簡単な運動をしている。				
		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)	◎	利用者のできる事を奪ってしまわないよう、配慮した支援をしている。	○		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	本人の楽しみ事や役割を理解し、意思を尊重するようにしている。				事業所では、「利用者が自由な時間をいかに楽しみ、生き活きたした生活を送れるか」を考えた支援に取り組んでおり、自然と利用者に役割を担ってもらっている。洗濯物やエプロンのたたみ、テーブル拭きなどは、利用者の日課や習慣的な役割となっており、手伝ってもらった場合に、職員は労いや感謝の言葉を伝えと、張り合いや喜び、次回の手伝いにも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	日常の中で楽しみや役割を見つけ、本人の認知レベルが低下してもメリハリのある生活が送れ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。	○	できる限り本人に選択してもらい、本人の個性を尊重するようにしている。				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、利用者がいやな思いをしないように、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に誘導し、身だしなみを整えて、着替えてもらったりするなどの支援をしている。また、食事の際に、エプロンが必要な利用者を同じテーブルにするなどの配慮が行われているほか、手や口元が汚れた場合にも、おしぼりを事前に用意して、自分で拭き取ることができるようにしている。さらに、重度な状態の利用者にも、訪問理容で髪型を整えてもらい、利用者の同意や家族の協力を得て、好みの服を用意してもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		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。	○	本人が好まれるものや服を、家族に持参してもらっている。				
		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。	○	利用者と一緒に考えたり、アドバイスをする等本人の気持ちに沿うようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	一緒に話し合い選択してもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	本人の自尊心を傷つけないよう注意している。	○	－	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	かかりつけの理容師が訪問した際にカットしている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさを一番考えて支援している。			○	
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。	◎	理解している。				職員が利用者の希望のメニューを聞きながら、バランスを考慮して、毎月職員が交代で献立を作成している。以前は、週3回魚屋の来訪があり、鮮魚を仕入れていたが物価の高騰で中止されたほか、猛暑が続く、事業所の菜園での野菜づくりもできない状況となり、現在は、職員が大型スーパーでまとめ買いを行い、不足した食材はドラッグストアなどに買い出しに出かけている。簡単な調理や後片付けなどを利用者に手伝ってもらいながら、職員が調理を行い、提供された食事は利用者に好評を得ている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、アレルギーの有無を入居時に確認し、代替えの食材を用意して対応することとなっている。箸や湯飲みは自宅から持参してもらうほか、その他の食器は事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は、利用者の介助や見守りをしながら、一緒に食事を摂るようにしている。重度な状態の利用者にも、食事前にリビングに出て、口腔体操や配膳の様子から、食事の雰囲気を感じることができている。事業所に栄養士まではいないものの、各ユニット1名の職員が検食を行い、利用者の食事の様子などを観察するとともに、調理方法などを職員間で話し合いをしている。
		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。	○	野菜の皮剥きや後片付けなど出来ることは一緒におこなっている。			○	
		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。	△	調理の一連の流れすべてに参加できてはいない為、達成感にはつながっていない。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時に確認している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	誕生日や行事等には特別な献立を作るようにしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いづれどや器の工夫等)	◎	利用者一人ひとりの状態に配慮しつつ、できる限り食欲がわくように形状や彩りを工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	利用者の状態に合わせて使いやすい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。	○	見守り、食べこぼしなどには利用者が不快にならないようにサポートしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	声掛けしたり、献立を説明するなどの配慮をおこなっている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスに偏りがないように献立をたてている。利用者の状態に合わせて必要量を提供している。				
		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。	◎	本人が好きなものを提供したり、形態を変えて提供したりの工夫をしている。				
		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。	△	職員間では話し合いをしているが、栄養士は在籍しておらずアドバイスは受けていない。			○	
		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。	◎	調理器具の消毒や食材の賞味期限の確認等をおこない安全な食事を提供している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	口腔ケアの重要性は理解している。				毎食後に、職員は声をかけ、リビングにある洗面台で利用者は口腔ケアを実施している。介助が必要な利用者には、状態に合わせてスポンジブラシなどの適切な口腔ケア用品を使用した支援を行い、口腔内の状況を確認することはできているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の確認までは行うことができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状況を確認し、早期の異常発見や治療に繋がられることを期待したい。また、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談し、歯科診療に繋げることができる。
		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。	◎	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。	△	外部研修で学ぶこともあるが、歯科医や歯科衛生士から口腔ケアの正しい方法を学ぶ機会は少ない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	洗浄、洗浄剤の使用を適切におこなっている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	できる利用者は自分で歯磨きしている。その他の利用者は毎食後職員が支援している。			○	
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。	○	自尊心を傷つけることがないよう配慮し、本人の状態に合わせて適切なケアを心掛けている。				高齢化や重度化に伴い、事業所には紙おむつを使用し、定時でおむつ交換をしている重度の利用者が各ユニットに2名ずついるが、他の利用者は、排泄状況に応じて、布パンツやリハビリパンツを履いて過ごしている。中には、生活習慣を尊重して、尿器やポータブルトイレを使用したり、良眠が得られることを優先して、夜間のみ紙おむつを使用している利用者もいる。また、時間帯を決めて、職員が声かけやトイレ誘導をするほか、パターンに合わせて排泄支援を行うなど、一人ひとりの利用者がトイレで気持ち良く排泄できるような支援に努めている。さらに、排泄状況に合わせて、適切な排泄用品を職員間で検討して選定するとともに、家族に説明の上で、使用や変更をしている。
		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。	◎	理解した上で、必要に応じて腹部マッサージなどおこない便秘改善へ努めている。				
		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）	◎	記録に残しており把握している。				
		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。	◎	本人の状態に合わせて適切なケアを心掛けており、必要性や適切性については毎月ミーティングで話し合っている。	◎		○	
		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。	◎	排泄を困難にしている要因を探り、献立、水分摂取量等の見直しを行い改善に向けた取り組みをしている。				
		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。	○	早めの声掛け誘導を心掛けている。				
		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。	◎	おむつ等の使用は本人や家族と話し合った上で、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）を適時使い分けている。	◎	本人の状態に合わせて適宜使い分けている。				
		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）	◎	献立や食事形態の見直し、簡単な運動や体操をおこない便秘予防へ繋げている。				
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）。	○	基準の曜日は設定しているが、本人の意思を尊重し押し付ける形にならないようにしている。	◎		○	職員の勤務態勢の都合もあり、曜日を決めた午前中の時間帯に、週3回利用者が入浴できるよう支援している。また、体調や希望に応じて、曜日を変更したり、入浴回数を追加したりするなどの臨機応変な対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間帯や職員を変えて声かけをして対応するほか、入浴できない日が続く場合には、清拭や更衣を行い、清潔保持に努めている。さらに、季節に応じてゆず湯にしたり、入浴剤を使用したりするなど、利用者がリラックスできるような入浴支援にも努めている。
		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。	○	ゆったり入浴できるように支援している。				
		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。	◎	滑ることがないように滑り止めマット等使用して安全に配慮している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	曜日や時間を変えて入浴できるようにしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前はバイタルチェックの実施、その後の様子観察もおこなっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	記録に残しており睡眠パターンは把握している。				事業所には、習慣的に眠剤や安定剤を服用している利用者もいるものの、管理者は「睡眠は各自の自由で、他の利用者の睡眠の妨げにならない範囲であれば、問題ない」と考え、一人ひとりの状況に合わせた支援に努めている。時には、昼夜逆転で、日中の生活に支障をきたす利用者も見られ、体調面を考えて主治医に相談し、適切な対応に繋げている。
		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。	◎	日中に作業してもらう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。	○	医師と相談しながら総合的な支援をしている。			○	
		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。	◎	個別に休息が取れるような環境づくりをおこなっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	通話やテレビ電話ができるようにしている。				
		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。	△	十分な対応はできていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	気兼ねなく電話ができるように声掛けしている。				
		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。	○	本人に渡しているが、必要な利用者には読み上げている。				
		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。	◎	家族に協力してもらい本人が電話や手紙を受けたり、送ったりしやすい環境を作っている。				
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。	◎	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。	×	あまり買い物先の理解や協力は得られていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	△	家族の希望もあり、お金は職員が管理するようにしている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人や家族と話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に同意を得ている。				
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。	◎	その都度本人や家族と話し合い柔軟に支援していくようにしている。	◎		○	法人の方針もあり、感染対策による外出や面会の制限が設けられた状態が続いている。利用者や家族の希望に応じて、買い物支援をしたり、緊急時の病院受診の同行支援をしたりするなど、職員が可能な範囲で対応をしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	花を置いたり景観の整備に努めている。	◎	－	◎	事業所の近隣には大型のドラッグストアと飲食店等が立ち並び、車や人通りも多いなど、利用者は生活を送りやすくなっている。駐車場入り口に看板が設置され、車での来訪も分かりやすくなっている。また、玄関前のカーポートにはベンチが置かれ、利用者や来訪者は座って一休みをすることができるほか、鉢植えやプランターが並べて置かれるなど、猛暑続きで花は少ないものの、綺麗に手入れされ、気持ちの良さも感じられる。

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くような設えになっていないか等。）	○	花や季節感が感じられるものなどを置いており、家庭的な雰囲気を有している。	◎	－	◎	ユニット入り口を入ると、テレビを囲んでゆったりしたソファが並べられ、テーブル席も配置されるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。リビングの一角にあるキッチンには、大きなテーブルが置かれ、作業台として使用するほか、車いすの利用者も使用しやすいような高さに調整するなどの工夫も行われている。また、共用空間は整理整頓され、掃除も行き届くなど、清潔な空間となっている。さらに、壁には季節の飾り付けが行われ、懐かしい思い出を蘇らせてくれている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除をおこなっており、消臭剤、芳香剤をかつようしている。			◎	
		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。	○	花や季節感の感じられる壁絵などを取り入れている。			◎	
		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。	◎	利用者が思い思いに過ごせる環境を整えている。				
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。	○	本人にとって馴染みのあるものなどを居室においている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台のほか、大容量のクローゼットも設置され、すっきりと片付けられた空間となっている。自宅から使い慣れた家具やテレビなどを持ち込み、居心地良く暮らせるようにしている。中には、趣味の鉢植えを持ち込み、毎日世話している利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室入口には表札をたてて安心して生活できるようにしている。			◎	建物内はバリアフリー構造で、居室前の廊下に手すりが設置され、不要な物は置かず、利用者は安心安全に移動することができるほか、途中に移動の邪魔にならない造りのベンチが置かれ、歩行途中に一休みできるようになっている。また、職員手作りの居室の表札が掛けられて分かりやすく、中には、利用者と一緒に作成した目に留まりやすい大きな表札もある。さらに、リビングの一角には利用者ごとに分別する洗濯物のかごが並べて置かれ、利用者自身で洗濯物たたみをしたり、自分で居室に持ち帰ったりするなど、自分でできることを活かせるような環境づくりも行われている。
		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）	○	裁縫道具や習字道具などすぐ手に取れる場所に置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、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）	◎	玄関には人感センサーを設置しており、鍵はかけずに済んでいる。	◎	－	○	職員は、ユニットの出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を十分に理解している。日中に、玄関やユニット入り口は施錠をしておらず、夜間のみ施錠をしている。また、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者等の出入りを認識しやすくなっている。時には、不穏な状況や帰宅願望がある利用者の様子も見られ、買い物などに一緒に出かける機会を設けて、気分転換を図ってもらえるようにしている。
		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。	○	安全面を考慮して裏口には施錠しているが、正面玄関は開錠している。以上のことは家族からの理解も得られている。				
(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。	◎	アセスメント、診療情報提供書、サマリー等を活用している。				
		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。	◎	午前と午後1にバイタルチェックしており、記録に残している。また何かあればすぐに医師に報告、受診できる環境にある。				
		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。	◎	午前と午後1に利用者の状態を医師に報告しており、気軽に相談できる関係にある。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	入居時にかかりつけの医療機関を確認しており、入居後も安心して受診できるようにサポートしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	◎	適切な医療が受けられる環境にある。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の結果報告は電話連絡や受診後直接受ける事に理解を得られている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際はストレスの軽減できる内容を含む本人に関する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。	○	電話連絡や面会に行った際に情報交換や相談に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	気づきは記録に残しその都度、相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも相談できる体制にある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日頃からバイタルチェックや様子観察をおこない、変化が見られれば状態に応じた適切な支援ができるようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	◎	理解した上で記録、報告をおこなっている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	飲み忘れや誤薬がないように名前、日付、時間が一目で分かるように仕付けている。				
		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。	◎	日常の様子は記録しており、本人の心身に変化があった際はすぐに医師に報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に意向を確認しいている。				事業所には、「重度化対応・終末期ケア対応指針」「入居者が重度化した場合における対応に係る指針」が設けられ、入居時に、家族等に説明して意思の確認をしている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の意向を改めて確認するとともに、主治医を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、主治医の訪問診療のほか、母体クリニックからの定期的な看護師の来訪で体調管理をしたり、職員の相談に応じたり、研修を実施するなど、職員の安心感にも繋がっている。加えて、24時間の医療連携体制が整い、看取りを希望する利用者も多くなっている。
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	医療とも連携し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を見極めを行っている。	○	どこまでの支援ができるかを見極めをおこなっている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入居時に確認している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	何かあればすぐに対応できるように医療との連携は整えている。				
		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)	◎	配慮している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症に関しての研修を定期的に受けている。				
		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。	○	感染症の疑いがある場合は医療機関に相談し手順に沿った対応ができるようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	医療機関やインターネットの情報などから最新の情報を得ている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、うがい、消毒の徹底をしている。				

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
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。	◎	定期的な近況報告をおこなっており、良好な関係が築けている。				感染対策が続き、事業所の活動に家族を招待したり、家族同士の交流の場を設けたりすることはできていない。感染状況を見計らいながら、令和5年12月のクリスマス会には、家族に参加してもらう機会を設けることができたほか、令和6年3月には1家族2名の制限を設けて利用者と一緒に花見を楽しむこともできた。面会制限は設けられたままとなっているため、定期的に利用者の近況を家族に報告するほか、SNSのLINEを活用して連絡を取り合ったり、写真を送信したりするなどの支援も行われている。また、利用者ごとの担当職員制を設けて、支援が行われているが、家族に担当者を伝えていないほか、職員の入退職などの異動も報告することはしておらず、利用者家族アンケートの結果から、事業所の出来事などが十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は担当職員の交代を家族に報告するなど、職員間で検討していくことを期待したい。さらに、来訪時や電話連絡時などに、職員は家族から気軽に相談できるような雰囲気作りを心がけて、声をかけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	家族との食事会や行事への招待などをおこなっている。	◎		○	
		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)	◎	定期的な近況報告に加えLINEで写真を送ったり、暮らしぶりなどを報告している。	◎		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	面会時に日常を報告するなど、良い関係を築けるように支援している。				
		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)	○	事業所の運営上の事柄や出来事について都度電話連絡し、理解や協力を得るようにしている。	×		△	
		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対応策を話し合っている。	△	家族に説明し安全面を優先することもある。				
		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)	○	来訪時の挨拶や定期的な近況報告で安心できるような雰囲気づくりをしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	変更時には説明し理解を得ている。				
		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。	◎	説明し理解を得ている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	理解を図れていない。		-		事業所では、隣接する一室をボランティア団体に貸し出し、地域住民が気軽に立ち寄れるような事業所を目指していたが、感染対策が続き、活用できていない状況が続いている。また、地域の町内会に加入しているが、以前行われていた地域の防災訓練への協力のほか、近隣にある小学校の運動会に参加することまではできていない。さらに、運営推進会議の書面開催から、地域の民生委員に協力してもらうとともに、集合形式の会議が開催できるようになってきたが、地域アンケートの協力をいただけるまでには至っておらず、利用者が地域と繋がりを持ちながら生活が送れるように、地域との関係の再構築が行われていくことを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	地域との関わりは殆どない。		-	○	
		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。	×	地域の人たちへの働きかけはできていない。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	来訪者はない。				
		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。	×	日常的なおつきあいはできていない。				
		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)	×	地域の人たちへの働きかけはできていない。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	時々、利用者とドラッグストアへ買い物へ行くことはあるが、積極的な働きかけはない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 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。	×	感染症での面会制限等で家族や地域の人への参加はしていない。	△	/	△	書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。感染対策もあり、利用者や家族の参加までは得られていない。会議では、避難訓練や感染対策の内容等を報告するとともに、議事録を公表している。一部の参加者に限られているため、より多くの参加を得て、有意義な会議となることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	活動状況を報告するなどし議事録の開示もおこなっている。	/	－	○	
		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。	◎	出席しやすい日程、時間の配慮をしている。	/	－	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	事業所理念に基づいて職員は業務に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	誰でも見れるように入り口に掲示している。	△	－	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	研修が受けられるような環境が整っている。	/	/	/	医師である代表者は、月1回訪問診療で事業所に来訪するなど、利用者や職員、事業所の状況を理解してくれている。法人・事業所として、研修制度を取り入れて、計画的に研修を実施するほか、サンクスカードを導入するなど、職員が向上心を持って働けるような職場環境の整備に努めている。また、管理者と職員との良好な関係が築かれ、職員は意見や要望を伝えることができ、出された要望は管理者を通して法人本部に伝えられ、前向きに検討してくれている。出された要望に応じて、以前コーヒーマーカーを準備してくれるなど、職員は福利厚生や待遇面にも満足をしている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	スキルアップできるように積極的に取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職場環境や条件の整備につとめている。	/	/	/	
		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）	△	あまり同業者との交流の機会はない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	サンクスカードの導入などを通して、職員間でのコミュニケーションの活性化へ繋がっている。	◎	－	◎	
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、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	院内研修で学んでおりそれらの対応方法や手順についても理解している。	/	/	○	法人として、身体拘束防止委員会を設置しているほか、3か月に1回虐待防止委員会を開催し、不適切なケアなどの話し合いをしている。職員は虐待や不適切なケアにあたる具体的な行為を理解しているが、時には、「ちょっと待って」とつい発してしまうことが見られ、他の職員も指摘しにくいと感じている。不適切な言動を発見した場合の明確な決めごとはないが、虐待にならないように職員同士で相互にフォローをし合うとともに、全体ミーティングの中で話し合いをしている。
		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。	○	都度ケアについて話し合いをしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員のストレスや負担がないかミーティングの場で話し合いをしている。	/	/	/	
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。	◎	院内研修で学んでおり理解している。	/	/	/	
		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。	◎	ミーティングで身体拘束に関して具体例をあげながら話し合いをしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	弊害について説明し理解を図っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	院内研修や外部研修等で学んでいる。また相談や情報提供などもおこなっている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターとの連携体制を築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	対応マニュアルを作成しており周知している。またすぐに確認がとれるように事務所内に掲示している。				
		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。	◎	急変時の対応についての訓練を定期的に受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットに関しての報告件数は少ない。				
		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。	◎	常にリスクマネジメントをおこなっている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	理解している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には苦情報告書の作成とともに、周りへの周知をおこなっている。				
		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。	◎	苦情の原因と対策を考え、結果どうであったかを報告しサービス改善に向け取り組むようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(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)	◎	密に連絡をとり要望を取り入れている。	◎		◎	利用者には、日常の会話の中で意見や要望を聞き取っており、家族には、来訪時や電話連絡時に積極的に声をかけている。管理者は、日々の業務やミーティングの中で職員と話す機会をなるべく多く持ち、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。
		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。	△	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ない。				
		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。	△	職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会はない。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりが意見を言いやすい職場の風紀があり、都度利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	年2回自己評価に取り組んでいる。				年1回、全ての職員で自己評価に取り組んでいることもあり、職員は内容を理解している。サービスの評価結果と目標達成計画は運営推進会議の中で報告するとともに、家族に会議録を送付して報告をしているが、感染対策が続き、会議の書面開催や来訪する機会が少なかったこともあり、目標達成に向けた取り組み状況の報告はできておらず、意見をもらったり、モニターの協力までには至っていない。今後は、会議の参加メンバーや家族に目標達成の取り組みの状況を報告して意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけたりするなどの取り組みが行われていくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	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。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	運営推進会議にて報告し助言等もらっている。	△	－	△	
		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。	◎	運営推進会議にて確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	マニュアルの作成、周知している。				運営推進会議の開催に合わせて、様々な災害を想定した避難訓練を計画的に実施している。コロナ禍を経て、地域の防災訓練への参加協力は途絶えたままとなっているが、地域の協力者に災害発生時の協力の登録をもらっている。利用者家族等アンケートの結果から、災害時の備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は家族に避難訓練への参加を呼びかけて意見をもらったり、請求書の送付等に合わせて、訓練の様子や取り組みを周知したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	様々な状況を想定して訓練計画をたて実施している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的な設備点検、非常食の賞味期限を確認するなどおこなっている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	合同での訓練や話し合う機会はできていない。	×	－	○	
		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）	○	避難訓練時に民生委員の方にも声をかけて実施している。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	地域に向けては発信できていない。				以前は、年2回法人として「地域フォーラム」を開催し、地域住民の相談支援の場にも活用されていたが、コロナ禍以降は休止状態が続いている。月2回程度、地域住民から電話で相談が寄せられる場合もあり、管理者等は丁寧に対応をしている。また、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携は取れており、管理者は、「地域イベントなどの協働の機会があれば、参加協力したい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	電話や訪問があった際は相談支援をおこなっている。		－	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	地域の人たちが集う場所としては活用されていない。				
		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。	○	実習の受け入れに協力している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	あまり地域活動はできていない。			○	