

(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 評価の公表で取り組み内容を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 3 年 10 月 12 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871400317
事業所名	グループホーム昴星
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	平井 百合子
自己評価作成日	令和 3 年 9 月 25 日

【事業所理念】 ・私たち家族は明日に向かって自由に考え束縛されることなく、共に楽しく生活をします。・私たち家族は、相手を思いやり、いたわりの気持ちを持って接します。・私たち家族は、隣近所の方々とも仲良くお付き合いができ、お会いできることを楽しみにしています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・運営推進会議の出席者が少ないため増やせるように改善するために地域の方に声をかけ、地域の方1名と公共施設の職員1名の方に新たに参加して頂きました。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 国道から車で5分程度入った小高い自然に囲まれた場所に、3階建ての事業所が立地している。建物の1階には通所介護事業所があるほか、2階と3階部分がグループホームとして活用されている。法人では、南予地域において医療や高齢者施設、グループホームなどの事業を幅広く展開している。事業所では、医師である代表者の訪問診療をはじめ、24時間体制で医療との連携が取れており、利用者や家族、職員は安心して生活を送ることができる。また、今年4月から、法人内異動で地元出身の新たな管理者となり、職員の要望や希望を聞き、職員間の助け合いが重要性を実感しながら働きやすい環境づくりに取り組むとともに、「地元の強みを活かし、地域との連携・強化を図っていきたい」と考えている。
--	---	--

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。	○	傾聴を行い希望に添えるよう努めている	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者と会話をしながら、思いや暮らし方の希望などを聞いている。聞き取りが難しい利用者には、家族の意向を確認するとともに、ケアカンファレンスなどの中で話し合い、思いや意向などを汲み取れるように努めている。
		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。	○	意思疎通が困難な場合は気持ちを汲み取る努力をしている				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会に来られた時話を聞いている。あまり、面会に来られない方は、電話にて話を聞いている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	介護記録やアセスメントに記録して職員間で共有している				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	ケアカンファレンス会議において意見交換時違った意見に対しても皆で検討している				
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。	○	事前調査、訪問来客からお聞きしてアセスメントを活かしている			○	入居前に、職員は自宅や施設、病院に出向き、利用者や家族、介護サービス事業所の担当者、医療機関の関係者から情報を聞いている。入居後にも、日々の支援の中で利用者から新たな情報を聞いたり、家族の面会時や電話連絡時などにも確認をしている。
		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。	○	本人に出来る事・出来る能力があると思える事は、時間をかけてでも実施している。				
		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。	○	本人が不安定な時は傾聴を行うようにして、把握するようにしている				
		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)	○	バイタル面、便通等の身体面や不安な原因の傾聴を行う等して把握に努めている				
		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。	○	利用者それぞれの過ごし方を尊重し、各自のリズムで生活出来るよう意見交換や記録で把握するようにしている				
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。	○	普段の様子や家族の話等をもとに意見交換し支援方法の検討をしている			○	入居予定の利用者には、入居前に職員が意見や要望などの情報を確認し、職員間で話し合い、より良いサービスの提供を検討している。また、毎月実施するケアカンファレンスの中でも、利用者視点で検討するとともに、家族にも意向や内容などを確認している。
		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。	○	会議時以外でも、日頃からどう支援したらよいか話し合っている				
		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。	○	日々の業務の中で個人に合わせたケアをするための課題は何かを検討し合っている。また、個人に合わせたケアを行っている。				

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
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。	○	皆で日常の様子をよく観察したり、家族や医療連携の人の情報により気持ちを汲み取る努力をして反映するようにしている				利用者本人の視点に立ち、課題を話し合った結果をもとにして、利用者や家族、職員、主治医、看護師を交えて話し合い、介護計画を作成している。また、利用者や家族の意見や意向を反映した計画の内容となっている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人・家族に聞き取りを行い、意向に沿ったプラン作りが出来るよう努力している	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	医療連携のアドバイスのもとフロアや居室で過ごして頂き、利用者の方々・家族とも関わりを持って頂いている。				
		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。	△	家族の人とはできているが、地域の人たちとの協力体制という点では反映されていない				
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。	◎	サービス実施状況を介護記録で確認したり、スタッフ間で確認し合いモニタリング・ケアプラン計画を話し合っている。				○ ケアカンファレンス等の中で職員間で話し合っていることもあり、職員は介護計画の内容を把握している。職員ルームにも、利用者の計画内容をまとめたものを掲示し、職員はいつでもサービス内容等を確認できるようになっている。また、介護経過の用紙には、短期目標と支援内容を印字し、計画を確認しながら記載することができるとともに、利用者一人ひとりの様子やしぐさ、表情、言葉も記録されている。さらに、気づきなどは個別の経過記録に記載せずに、ほとんどがカンファレンス記録や申し送りノートに記録を残している。管理者は、「個人差はあるものの、6割程度の職員はきちんと記録に残すことができています」と感じており、今後、全職員がきちんと記録できるような指導方法を検討している。
		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。	◎	日々の実施したことを記録し、ケアプランなどに反映できるようにしている。またケアプラン変更後はその内容をよく確認し、支援に活かしている				
		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。	○	職員により詳細に差はあるが、本人が発した言葉や表情なども記録に残すようにしている				
		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。	○	生活しやすい工夫や、転落防止などを工夫したり職員の申し送りノートに記録し共有している				
6	現状に即した 介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じて見直し、緊急時や体調変化時は都度の見直しを行っている				◎ 事業所では、要介護認定の期間に合わせて長期目標を設定するとともに、6か月に1回短期目標等の計画の見直しをしている。月1回実施するケアカンファレンスを活用して、職員の気づきを計画作成者に伝えるとともに、関係者等を交えて話し合いをしている。また、利用者の食欲不振や看取り、退院時などの状態が変化した場合には、その都度関係者で話し合い、現状に応じ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。	◎	月1度モニタリング表を作成し、活用している				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じた場合、家族や主治医に連絡を取り、ケアカンファレンスを開催し話し合いをして作成している				
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。	○	会議を月1度開催し、急変時には、ミニカンファレンスを開催している			◎	月2回、全職員が参加してケアカンファレンスや業務カンファレンスを開催し、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には全職員を招集し、話し合いを行うことができています。また、職員が参加できなかった場合には、記録を確認してもらうほか、申し送り時に口頭でも伝達している。さらに、記録の確認後には、職員は押印やサインをしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	問題の発生している利用者に対しては職員みんなで活発に意見交換をし合いどうすれば良いかを検討している				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	会議の日程は希望休のない日や職員の負担にならない日を選んだり、時間を夜に設けて常時参加できている				
		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。	○	報告書だけでなく申し送りノートや口頭で伝えるようにしている			◎	
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、共有できるしくみをつくっている。	○	業務日誌、申し送りノートには読んだらサイン(押印)をしている			◎	会議録や職員が確認すべき書類は、月末の夜勤職員が確認作業を行い、閲覧していない職員に伝える仕組みができています。また、カンファレンス記録は、管理者が最終確認を行っている。
		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)	○	口頭や業務日誌連絡帳を活用しており、職員全員が周知できるようにしている	○			

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、意向を大切にしたい支援	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。	○	傾聴を行い希望に沿えるよう努力はするが、出来ない時は理由を説明している				日常生活の中で、10時と15時の2回、大きな箱に入れたおやつや、飲み物を利用者に選んでもらうことができている。入浴時の着替えの選択やコーヒーの味を確認をしてもらうなど、事業所では自然に利用者が自己決定できる機会が提供できている。また、自己決定やお手伝いをしてもらった後には、職員から「ありがとう、良かったね」などの感謝の言葉を伝えることで、利用者の笑顔を引き出している。
		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)	○	決定できる人には本人に自己決定の場をつくっている			◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力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。	○	意思表示が出来る方については希望に添える様に努力しており、意思表示困難な方については表情や動作から思いを汲み取るようにしている				
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	他者、個人の対応に時間をかけると、その他の利用者への対応が不十分になることがあり出ていない事もあるが、なるべく利用者のペースに合わせるよう努力している				
		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。	○	一人一人が楽しめる事を把握し、声掛けをして支援している			○	
		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。	○	表情や発語、動作等やアセスメント等から本人の思いを汲み取れるよう努力している				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者に尊敬の気持ちを持ちプライドを傷つけないような言葉かけができるよう努力している		◎	◎	職員は、人権や尊厳などを勉強会等で学び、意識した行動が取れるよう努めているが、一部の職員が利用者に、大きな声で「座っ」といってなどと発言してしまう場面が見られるため、管理者はどう対処すべきか悩んでいる。また、入浴時のプライバシーの配慮はできているものの、トイレ介助などを2人体制で行う必要がある場合には、他の利用者の見守りができなくなるため、トイレの扉を少し開けた対応をしている。さらに、居室の入室時には、職員がノックや声かけをしてから入室することができているが、利用者の不在時には、利用者への確認やノックをして入室することまではできていないため、職員の業務多忙さを感じるものの、利用者へのプライバシーに配慮した言動が行えるよう、利用者視点での改善策を職員間で再検討することを期待したい。
		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。	○	たまに介助の中に配慮不足の言葉かけや誘導もみられるが、利用者に敬意をはらうように気をつけている			○	
		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。	△	トイレや浴室には、プライバシーに気を付けているが、安全を優先している				
		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。	○	居室の入口のドアをどうしたいのか相談して配慮しており、入室時は声掛けをして入るようにしている			△	
		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。	○	仕事で知り得た情報は口外しないようにしている				
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、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者で、できる方に味見や料理などについてお伺いしたり、利用者の話し相手をしてもらっており、感謝の言葉を述べるようにしている				食事の時に、利用者が咳き込みや、食べこぼしがあり、他の利用者がイライラする場面が見られるため、職員が間に入り対応をしている。また、「この本見はないや」などと声をかけるほか、咳をしている利用者に、他の利用者がティッシュを持って行くなど、利用者同士が助け合いや支え合いをする姿も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	なるべく利用者同士が関わりを持って仲良く暮らせるよう支援する努力をしている				
		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)。	○	日頃からトラブルになりそうな原因を把握しトラブル防止に努めている。また、利用者が孤立しないよう職員が補助している			◎	
		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。	○	トラブルが、長引かない様、職員からの声掛けや冷静になって頂くための、時間と場所を作る等都度対策を行っている				

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
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。	○	入所の際よく聞き取りをするよう努めている。また、家族に親しい人や慣れ親しんだ環境について聞いている				
		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。	○	本人の話の中から出てきたことや、家族から話を聞くなどして把握している				
		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。	×	会社・施設の都合で個別の外出が出来ていない。コロナの影響のためいっそう難しくなっている				
		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。	○	感染症で面会自粛の時以外はいつ面会に来られても和やかに過ごして頂けるよう工夫している				
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)	○	職員と一緒に施設の周りやベランダで外気浴をしている	○	△	○	現在のコロナ禍において、事業所では感染症対策を講じながら、敷地内のできる外気浴や散歩などをしたり、最近では利用者と一緒に芋掘りを実施している。また、ドライブなどの外出はできていないものの、ベランダや庭に出て、風に当たりながら気分転換できるよう努めている。さらに、重度な利用者やこだわりのある利用者には意向を尊重しながら、窓を開けて外気を感じてもらったり、「今日は雨ですね」などの天候を伝えたりするなどの工夫をしている。
		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。	×	地域のボランティアや認知症サポーターの方がいない				
		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。	×	体調の状況から実施できていない			○	
		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。	×	本人の希望を家族様に伝えているが、コロナの影響で出来ていない				
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。	○	認知症の勉強会は、実施している。顔の表情等から状態の変化を読み取れるよう全職員が努力している				事業所では、視力が低下している利用者にタオルたたみやお盆拭きをしてもらったり、部屋の入り口に黄色のぬいぐるみを付けて、利用者に自分の部屋が分かりやすいようにしたりするなどの支援をしている。歩行訓練や洗濯物干しやたたみなどの生活リハビリなどを取り入れ、心身機能の維持に努めている。また、利用者ができることは可能な範囲でしてもらい、見守りなどに努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎日の経過観察を続け、体調の変化等については、申し送り職員全員が、把握する体制を作っている。主治医と医療連携の看護師にアドバイスをいただて実施、観察している				
		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)	○	残存能力を、極力使って頂く事を目標にして見守りを行っているが、危険を伴う事については慎重な介護となっている	○		○	
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。	○	入居者の習慣・希望など把握できるよう努めている。ケアプランに組み込み役割が日課となるよう支援している。				本を読むことが好きな利用者には、職員が図書館に出かけて本を数冊借り、利用者に読む本を選んでもらうなど、利用者が楽しめるよう支援している。
		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。	○	全員ではないが、出来る事はやって頂いている。また、認知症や障害が進んでも出来る範囲でやって頂いている。出来たことに対しての喜びを共有している	○	◎	○	
		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。	△	コロナの影響で地域行事に参加できていないが、いつでも参加できるよう用意はしている				

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 おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	その人らしいおしやれや身だしなみについて把握するよう努力し尊重している				自分で髭剃りをする利用者もあり、剃り残しがある場合には職員が声をかけて場所を移動してもらい、確認の上で剃り直しなどのフォローをしている。訪問調査日には、整容の整えられた利用者の姿を見ることができた。また、重度であっても利用者の意向に沿って、夜間はパジャマに着替え、日中は普段着に着替える支援を行うことができている。
		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。	○	髪型や服の選択を言われる人には希望に沿うようにしている				
		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。	○	季節に合わせてその方に合った服装を支援している				
		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。	○	気温や季節に合ったものを職選べるよう支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	○	衣類の汚染がおきた時に更衣など行なっているが、本人が羞恥心を持つことのないようさりげなく支援している	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の協力で来所されカットされている利用者もいるが、ほとんどの利用者は、訪問理容を利用している				
		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。	○	入居者の身体状況に合った服装や髪型になっている。本人らしく保てる支援をしている			○	
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。	○	包丁の音や煮える匂い等で食事を楽しみに待たれ食欲も出るので一連のプロセスは大切と理解している				食材は業者に配達してもらうほか、職員の家で採れた野菜や事業所の畑で栽培された旬の野菜を使用しながら、職員が調理している。利用者と一緒に、ピーマンの種取りなどの調理の下ごしらえや味見をしたり、食器運びや台拭きなどを手伝っている。法人内にある献立委員会で、他の事業所と協力しながら、献立を作成している。行事食の時やその日に畑で採れた野菜を活用しながら、献立を変更する場合もあり、誕生日や祭りごとの際には、郷土料理のばら寿司や芋炊き、そうめん汁などのリクエストが多くなっている。年末には、餅つきを行い、利用者に餅を丸めてもらうこともある。箸や茶碗は、利用者に合った使いやすい物を使用してもらい、利用者自身の物がすぐに分かるようにしている。コップは水分量などが分かるように、茶色で透明な物を使用している。利用者の食事の時には、職員は利用者の近くに座り、見守りや必要なサポートをしている。また、利用者は、調理時からフロアに出て過ごし、匂いや音を感じながら、食事を待っている姿を見ることができた。さらに、重度な利用者には、フロアで食べることができない場合にも、介助をする職員がメニューを伝えるなどの配慮をしている。加えて、定期的に献立委員会を活用して話し合いをするほか、栄養士に相談することまではできていないものの、医師や看護師から刻み食やミキサー食などのアドバイスをもらうことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	簡単な下ごしらえや台拭き、御膳拭き等を行うことが出来ることもある			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	簡単な下ごしらえやお膳拭き等出来る事があればなるべく手伝って貰い、自信につなげるようにしているが一部の利用者に限られる				
		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。	○	把握した上で、苦手な物でも少しは摂取して頂く様にしている。又、代替えの食品を提供する時もある				
		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などを取り入れている。	○	入居者の誕生日にはその方の好きな物にする等して対応。また、野菜は施設の畑で出来たものや職員の持ち寄りの野菜を出している			○	
		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、いどりと器の工夫等)	○	本人の体調や状態にもよるが、本人の希望に添って出来るだけ美味しく見える形態で提供できるよう工夫している				
		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。	○	茶碗や箸は自分の好みや馴染みのある物や使いやすい物を使用している			○	
		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。	○	同じ食卓は囲んでいないが、傍で見守り、サポートを行っている。混乱しないよう声掛けも行っている			○	
		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。	○	入居者と会話できる所で調理を行っており、調理中の匂いで何のメニューが当ててもらったり、包丁や煮える音で雰囲気を楽しんでもらっている	○		○	
		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。	○	経過観察記録に記録して職員全員が共有している				
		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。	○	栄養の足りない方は栄養補助食品を提供し、水分摂取の足りない方は飲み物の工夫を行っている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士は在籍していない為、職員が配慮している			○	
		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。	○	毎日洗浄、乾燥、毎日除菌し衛生面に配慮している。食材の賞味期限は確認している				

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
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。	○	施設では、誤嚥性肺炎などの勉強会を実施して重要性を理解している				毎食後に、利用者は居室にある洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施してもらい、自分で歯磨きができない利用者は、職員が介助をしている。利用者一人ひとりのアセスメント記録には、義歯の有無しか記載されていないものの、定期的に、職員は口腔内の状態を確認し、虫歯や残歯、舌の状態などの観察をすることができているため、今後は記録に残したり、アセスメント記録に追記して情報を更新したりするなどの工夫を期待したい。また、義歯洗浄は、曜日を決めて実施している。
		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。	○	異変があれば情報共有を行っている。家族とも相談の上、訪問治療を利用している			○	
		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。	○	歯科医師や歯科衛生士から口腔ケアのやり方は受けていないが、勉強会で口腔ケアの方法等の勉強を行うことはある。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	入居者、職員がそれぞれ適切に行えている。毎日義歯洗浄剤を使用している				
		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)	○	歯磨きの出来る方は自分で行っているが、出来ない方は、介助で行って記録している			○	
		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。	○	家族に相談の上、希望に沿い対応している。訪問診療もできるようにしている				
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。	○	身体機能維持のためにも便座での排泄が出来る方は、介助にて排泄を支援している。				利用者がトイレで排泄ができることを基本として、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。夜間にポータブルトイレを使用する利用者もいる。テープ止めの紙おむつなどを使用している利用者が3名いるものの、ほとんどの利用者はリハビリパンツにパッドを使用しており、職員間で適切な排泄用品を話し合い、家族に確認のうえで使用している。また、事業所では、事前に時間を決めてトイレ誘導を行うほか、その都度利用者の状態を観察しながら、声かけなどを実施している。
		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。	○	不穏になったり、食欲不振になる等利用者に影響が出る事を理解し支援している				
		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)	○	排泄パターンを把握しており排泄記録をチェックしながら声掛け等行っている				
		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。	○	本人の意向と会議での話し合いにより状態に合った支援をしている。可能な限りトイレで排泄するという事を基本に支援している。	◎		○	
		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。	○	ケアカンファレンスなどで話し合い、改善方法も模索している。主治医に相談し便秘薬を使用する場合もある				
		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。	○	最終排便や周期から適度に声掛けを行っている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	日中帯については、紙パンツを使用して頂いていても、夜間帯は、トイレ誘導の出来ない方などは、オムツ等に対応している。家族に対してはその都度、説明し承諾して頂いている				
		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。	○	職員で話し合い夜間はおむつを使用するなど、一人一人の状態に合わせて使用している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	ヨーグルトや牛乳、ヤクルトなど飲用して便秘予防している				
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)。	○	人員配置が勤務状態により午前中に入浴が主になっているが、習慣になっているため不満を口にする人はいない。	◎		○	事業所ではマンパワー不足もあり、利用者の入浴は午前中の時間帯を活用して、ユニット毎に1日3名の入浴支援を実施している。事業所には、「今日、お風呂に入りたい」と自ら希望する利用者はいない。職員は、利用者の入浴順の希望を聞くとともに、湯の温度や湯船に浸かる時間は利用者に決めてもらい、ゆっくりと気持ちの良い入浴をしてもらえるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	湯船にゆっくり浸かりたい方は体調や入っている時間を考慮してゆっくり浸かって頂いている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	基本的には、出来る事は自分で行って頂いているが、洗いやすい部分のみで残りは、職員が介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	少し拒否される方が1名おられる。フロアに出ている時、声掛けしたり翌日に入って頂いたりする。無理強いせず間に清拭等して対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には、バイタル測定や本人の体調などを確認して入浴して頂いている。入浴後は、体調確認や水分の補給を行っている。				

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。	○	おおよその睡眠パターンを把握している				事業所では、入居前に服薬していた利用者に、日中の活動量を増やすなどの工夫をして、薬を使用せずに安眠できるようになった事例もある。また、職員は利用者の健康面を考え、医師や薬剤師、看護師と相談しながら、薬剤の使用を検討している。
		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。	○	日中の過ごし方等、朝夕の申し送り原因を探り対応している				
		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。	○	日中や夜中の様子を観察し、その都度睡眠パターンを把握しながら医師と相談している。日中はなるべく活動できるよう声掛けしている。			○	
		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。	○	休みたいと希望される方や、ウトウトされる方は休んで頂ける環境になっている				
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。	○	自分で電話をかけ話した、り手紙を書かれたりしている。ゆっくり電話できる環境をつくっている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	電話や郵便物の発送の支援を行っている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも、電話できるよう対応している				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いたことについて一緒に喜び、読めない利用者には読んだりしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	○	可能な限り、理解、協力して頂いている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本人がお金を所持し、買い物を頼まれる利用者もいる。ほとんどの方は外出時以外金庫預かりになっている				
		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。	△	感染症の問題もあり、日常的には実施されていない				
		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。	△	感染症の問題もあり、日常的には実施されていない				
		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。	○	外出時に買い物する事はできるが、感染症のため外出できていない。「欲しい」と言われる物は職員が対応している。				
		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。	○	基本的に、お金の管理は施設が行っている。預り金(お小遣い)はある程度必要と家族に説明している。(散髪等)				
		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)。	◎	必要なものを購入する時は、家族の了承を得ている。出納帳も記録して、毎月領収書と共に帳簿のコピーをお渡ししている。				
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。	○	状況によっては、サービス内容と違った支援方法を試すこともあるが、基本的にはケアサービス会議によって変更することになっている。その都度、家族の了承を頂いている。	◎		◎	コロナ禍以前は、家族が来所して利用者の散髪を行ったり、病院の受診後に家族と一緒に知人の家に立ち寄ったりすることができていた。また、事業所では利用者や家族の希望に応じて、可能な範囲で柔軟な対応をしている。

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
(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。	○	玄関に季節の花を飾り、子供のスリッパを用意し、気軽に入れる環境をつくっているが、感染症の影響で出入りできない時が多かった。	◎	△	○	事業所前にある池には鯉が泳いでいるほか、散歩の途中に利用者等が一休みできる木陰もあり、来訪者が気軽に出入りできるような雰囲気づくりができています。
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ごような設えになっていないか等。）	○	季節に合わせた花を職員が用意したり、壁面の装飾等利用者の方に手伝って頂いている	○	◎	◎	共有空間には、至る所に季節の花が飾られ、不快な音や臭いもなく掃除が行き届き、整理整頓されている。訪問調査日には、ススキやコスモス、柿の実が木ごと飾られ、季節を感じることができた。また、利用者と一緒によく熟れた柿を見ながら、「美味しそう」などと会話を楽しく様子も見ることができた。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は毎日行っており不快な思いをされない様、配慮している。また、カーテンの開閉や居室の温度管理を行っている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に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。	○	その都度、季節に応じた掲示物や花を置いている。また、季節の歌を歌ったり野菜を育てて季節を感じてもらっている。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う利用者の方には、横に座って頂くよう配慮している。レクリエーションや食事が一緒に出来るよう配慮している。一人で過ごしたい方には、無理なフロアへの誘導は控えている。	/	/	/	
		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。	○	玄関先からは見えず、入り込んだ場所に設置している。また、引き戸で仕切られ見えないようになっている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	施設での写真や家族様との写真を飾っている。家で使われていたものを室内に置き居心地良く過ごして頂いている。	◎	/	○	利用者の希望で、居室にCDプレイヤーを持ち込み音楽などを聞いたり、湯沸かしポットを用意して、いつでもコーヒーを飲めるようにしたりしている居室もある。また、ポータブルトイレの下に滑り止めを置き、転倒予防をしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	車椅子で移動する時、障害になる段差などの解消を行ったり、トイレ・脱衣場などが分かりやすいように表示、不要なものを置かない様、車椅子の移動に配慮している。	/	/	○	居室前の壁に、利用者自身が作成した作品を掲示したり、共用フロアにある洗面所に、利用者が掃除できるよう手の届く所にペーパーを置いたりするなどの工夫をしている。また、居室でテレビを見て過ごすのに、ベッド上に座いすやクッションを置いている利用者もいる。さらに、廊下などには不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。
		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。	○	トイレや浴室等については、入り口に大きく表示し、居室も自分の親しみのある物を飾り判断ミスがないよう配慮している。	/	/	/	
		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。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	新聞やチラシ、好みの物などが手が届く範囲に置き、いつでも利用できるようにしているが、危険な刃物類、工具は目の届かないようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（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）	○	利用者の自由を奪うような事、拘束になるような事は、勉強会などで教育を受けて理解している。身体拘束廃止委員会を新しく開設して拘束のない施設を目指している。	◎	◎	◎	管理者や職員は、鍵をかけることの弊害は理解しており、玄関等には鍵をかけないことが通常となっている。また、夜間は防犯のため、施錠をしている。さらに、利用者や来訪者の出入りの確認や危険防止のため、各ユニットの入り口にはセンサーチャイムを設置している。
		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。	○	夜間徘徊などを心配されている家族もいるが、常に見守りや巡回を行っている為、居室やフロアの施錠する必要がないことを説明している。	/	/	/	
		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）。	○	常に複数の職員が見守りを行い、行事や散歩等を行ってストレス軽減することで、日中施錠する必要ないことを家族にも説明している。	/	/	/	

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。	○	個人ファイルで常に見られるようにしている。また経過観察に病歴が記載され、いつでも確認できるようになっている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日、計測して記録に残し、必要であれば再検する。一人一人の顔の表情やしぐさも記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	往診や訪問看護、医療連携などがあり、気になる事はすぐに報告し、いつでも医師や看護師と相談や指示を仰ぐことができる。				
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。	○	契約時、説明したり、その時々で希望される医療機関に受診できるよう柔軟に対応している	◎			
		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。	○	家族にも十分に説明を行い、希望に沿えるよう適切な医療を支援している				
		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。	○	受診前に家族に説明し受診後、結果を報告している				
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。	○	情報提供表を作成し、すぐに理解できるようにしている。必要に応じ電話連絡での情報提供もを行っている				
		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。	○	日々の電話連絡や、お見舞い時に現状を聞いている				
		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。	×	入院は、母体である病院ではないので関係作りは出来ていない				
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。	◎	介護職は、常に医療連携の看護職と連絡が取れるようになっている。訪問看護師とは利用者の情報交換や気づいた点・看護師からの指示・介護指導をその都度、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。	○	いつでも24時間連絡できるように連絡先を明確にしている				
		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。	○	毎朝、バイタル測定や表情の確認、体調変化を確認している。状態の変化があれば、医療連携看護師に相談し早期発見・治療につなげている。				
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。	○	経過観察に利用者の服用している薬について明記し、確認している。				
		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。	◎	分包されており、袋には名前といつ服用するかを記している。配薬時にも利用者名と中身のチェックを行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	心身の様子を記録に残すようにしており、変化があれば主治医に相談するようにしている。				
		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。	○	医師の指示通りに服用させている。変化があった場合は、医療連携看護師の指示を仰いでいる。				

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
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。	◎	契約時、また状態が変化する度に希望を取り直している				事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、意向を確認している。また、利用者の重度化や終末期などの状態に応じて、利用者や家族、医師などの関係者を交えて話し合いを行う体制や連携が取れており、方針を共有して支援をしている。連携している訪問看護から、直接家族に連絡をしてもらうなど、情報の共有化もできている。また、訪問調査日の当月にも、事業所では看取り介護を経験している。
		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。	○	看取りとなれば、家族に意向の確認を行い、心のケアを心掛けながら、手順の確認や状況報告を行っている。情報共有を家族、職員、医療機関で行うようにしている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	終末期の準備・手順の確認を行い、つても対応できる体制づくりを行っており、ある程度見極めている。				
		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。	○	どのような対応ができるか、しっかりと説明し理解を得ている				
		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。	○	家族へ利用者の状態説明などを行い、充実した終末期を送って頂くための説明を行う。また、家族からの要望を伺っている。そしてこの情報を医療機関と共有している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	逐一、状態を報告できるようにしている。また、職員は家族の話に傾聴し思いを理解するよう努めている。				
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。	○	職員は、感染症の媒体にならない為の体調管理、手洗いの慣行を行っている。利用者の体調の変化を見逃さず早期発見・早期対応できるように、研修等を行い学習している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会や研修に参加して知識を高め、予防や対策を準備・マニュアル作成を行っており、準備している。				
		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、取り入れている。	○	職員にチェックするように声掛けをしている、またテレビや各機関からの情報を取り入れている。				
		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。	○	事業所負担で予防接種を受けたり、手洗い、うがい、消毒、マスクの徹底を行うとともに面会の制限を行っている。				
		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。	○	職員が感染症の媒体にならないように、手洗いの慣行、アルコール消毒の実施する事になっている。また、来客の方には協力をお願いしている。				

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。	○	職員は家族が来所された際、本人と一緒に過ごして頂き来所時からの変化等職員と一緒に見ていただいている。				コロナ禍以前は、年1回家族会を開催するほか、事業所の行事に家族の参加を呼びかけて、協力してもらうことができていたが、現在は開催を自粛している。管理者等は、コロナ禍の収束後には、以前のような活動の再開を予定している。また、現在のコロナ禍においても、月1回利用者のお小遣いを家族に持参してもらっていることもあり、来訪時に職員から利用者の様子を伝えるほか、家族から意見や要望を聞くなど、連絡を取り合うことができています。さらに、遠方の家族には電話連絡時を活用して意見を聞いたり、月1回広報誌を送付したり、介護計画の作成時には写真を同封するなど、利用者の様子が伝わるよう努めている。利用者に贈り物などが届いた場合には、利用者自身に電話で、家族にお礼を伝えてもらえるよう支援している。運営上の出来事は、その都度文書で報告するとともに、説明会を実施することができている。加えて、視力低下のある利用者には、家族に電話で話せるよう支援している。
		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)	○	コロナの影響で面会でできない時が多かったが、面会時には笑顔で対応しお茶をお出し、くつろいでいただける様、配慮している				
		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)	○	家族の要望に対し、柔軟に対応しているが、今年は感染症予防の為、家族会は中止している。	○		○	
		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1度、入居者の情報が伝わる広報誌を作成し、郵送している。また、電話でも対応できるようにしている。	○		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	ケアプラン変更時、家族に連絡して家族の意向をお伺いしている。また、希望があればその都度情報を公開している。				
		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)	○	入所時の面談や相談の中でそれぞれの関係性について把握し、職員間で情報を共有することでより良い関係性作りを務めている。				
		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)	○	その都度、しっかりと説明し、理解や協力を得ている。	○		○	
		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)	△	家族会の計画はたてていたが、感染症予防のため中止になっている。				
		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。	◎	入所時の面談の時や面会時や電話の時にご家族に説明し話し合いの上、理解を得よう対応している。				
		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。	◎	日頃から家族とのコミュニケーションを図っており、その都度しっかりと話せる関係ができている			○	
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。	○	入居時、内容の説明を行い確認・納得してして契約を締結している。また、契約の変更はその都度、説明会を行っている				
		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。	○	契約時、退去についての説明を行った上で納得して頂いている。退去時には、しっかりと情報提供が行えるように努めている				
		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)	○	契約改定や料金改定時には、利用者家族へその都度説明会を開催して納得のうえ、同意書にご署名押印を頂いている。				

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
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。	△	まだまだ理解を図っていく必要がある。また、この1年間は機械がなかった。	/	○	/	コロナ禍以前は、地域のお祭りの際に慰問があったり、小学校等の運動会へ参加見学したり、中学生の職場体験の受け入れをするなど、地域住民と交流することができていた。この度、事業所の近くに、市の施設である「地層センター」がオープン予定で、事業所としてセレモニーに招待してもらっている。また、管理者等は、コロナ禍の感染症対策が見ながら、地域行事への参加や交流の再開を予定している。なお、事業所では、近隣住民との交流がほとんどなく、自治会へも加入していないため、地元出身の管理者が、「顔の見える関係づくりをしたい」と考えており、コロナ禍の収束後には交流が実現できることを期待したい。
		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）	△	感染症が流行するまでは、地域の行事だけでなく、地域の小・中学校の行事にも参加している	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	感染症の影響できていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	感染症の影響できていない。	/	/	/	
		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。	×	感染症の影響できていない。	/	/	/	
		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）	×	感染症の影響できていない。	/	/	/	
		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。	○	地元の食材やお米を利用し、食事を提供し摂取して頂いている	/	/	/	
		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）。	△	訪問理容を使用したり、牛乳等の定期購入を行っているが、まだまだ協力理解を深める必要がある。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	感染症の影響のため、開催の内容を文章で提出している。	×	/	△	現在のコロナ禍において、集合形式の会議は開催できず、書面での会議開催となっている。会議の参加メンバーになっている市担当者や小・中学校などには、会議記録を送付することはできているものの、それ以外は送付できず、利用者家族等アンケート結果からも、家族に会議への理解が得られていないことが窺えるため、今後は家族や地域住民にも運営推進会議の役割等を伝えて理解してもらい、文書発送のみに留まらず、電話やアンケート形式で意見を聞くなど、職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	感染症の流行までは開催して、内容を変更して、様々な事柄を報告している	/	/	○	
		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。	△	感染症の影響で開催出来ない為、文章で提出している。	/	○	○	
		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。	×	感染症の影響で出来ない。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	市の役場にも提出している。フロアに掲示している	/	/	/	

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
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。	△	理念を理解しているものの、日常的に取り組むには至らず				
		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。	△	ユニットの廊下の掲示板に掲示している。地域の人達に理念が伝わっているとはいき難く、伝える機会も少ない	○	×		
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。	◎	力量に応じ、研修に最低年2回は参加して頂く様にしている				医師である代表者は、訪問診療等で頻回に事業所に来訪する機会も多く、管理者や職員は話しやすさを感じている。職員は、希望休やシフトの希望も聞いてもらうことができている。また、法人内研修や勉強会等で、職員のスキルアップに努めている。今年4月から、法人内異動で地元出身の新たな管理者となり、職員の要望や希望を聞き、職員間の助け合いが重要と実感している。
		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。	○	業務カンファレンス後、社内勉強会を実施している。また経験や力量に応じ研修にも参加し、スキルアップを図っている。				
		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。	○	自己評価も年2回実施して職員の良い点・努力する点を直接指摘している。向上心も出てきている。				
		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)	○	外部評価等に積極的に参加している。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の負担にならないよう研修の費用、勤務の調整を行っている	○	◎	○	
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。	○	虐待廃止委員会や、勉強会等で学び、適切なケアが行えるように従事している。				年2回、職員は「虐待チェックリスト」を活用して自己点検を行うほか、年2回虐待防止などの勉強会も実施し、職員は学ぶことができている。また、不適切な言動には、職員同士で注意し合える関係性ができているものの、時には職員が大きな声を出す場面も見られる。さらに、不適切な行動等を発見した場合には管理者やホーム長に報告するとともに、報告を受けた管理者等は委員会を通して話し合う仕組みがあり、職員はこの手順を理解している。
		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。	○	会議時以外でも、勤務中でも機会がもてるように心がけている				
		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。	○	不適切な行為があった場合、上司に報告することを理解している			○	
		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。	○	管理者や代表者は、職員のストレスや勤務状況を把握している。点検もしている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	どのような行為が駄目になるのか勉強会などで理解している				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	上記の様に、会議や勉強会などの機会を用いている				
		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。	○	そのような事例時には、話し合い理解して頂く様に努める				

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。	×	勉強会や資料などに目を通して内容の理解が難しい				
		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。	×	現在、家族、利用者から相談は上がっていない				
		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。	×	専門機関との連携体制を今後きずいていく必要あり				
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。	○	CW室に作成したマニュアルを閲覧できるようにしている				
		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。	○	職員は、救急救命講習を全員受講して、緊急の対応が出来るよう教育を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	会議の中でも話し合い、同事例が起きないように努めている				
		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。	○	事故が発生した時は報告書及びミニケアカンを開催して原因の解明・対策等を話し合い類似した事故が起らないようにしている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルを作成している。家族とのやりとりや、改善策を職員みんなで検討し、残すようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	書面に家族とのやりとりを記録し、職員全体で話し合い速やかに対応している。代表者に報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	職員全体で話し合って対策を検討している。家族とは、連絡をとりながら納得できる形をとっている				
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)	○	利用者からの意見や要望については、口頭にて伺っているが、話づらい時は、家族様経由または、公共機関経由にて意見をうかがえる体制づくりになっている。			○	利用者からの苦情等は出されていないが、職員は夜勤時を活用して利用者からゆっくりと話を聞いたり、居室や入浴時など、職員と1対1となった場面で意見を聞くよう努めている。家族には、定期的な電話連絡時や面会時に意見を聞いている。また、管理者は、日々の業務の中や業務カンファレンス等で職員から意見を出してもらい、より良い支援を検討している。
		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)	○	家族からの意見要望は、口頭でお伺いしているが、無記名で苦情を投稿できるよう玄関に苦情ポスト設置している。また、公共機関を経由して相談苦情をお伺いしている。	◎		○	
		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。	○	意見箱を設置している。				
		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。	○	定期的に事業所を巡回され、直接聞く機会が作れている				
		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回業務カンファレンスを開催して、職員の要望や意見を伝えていますが、緊急を要する事柄については、直接意見を管理者に伝えている。			○	

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1回の取り組みを全員で行っている。				外部評価の自己評価は、全職員で取り組み、ユニット毎に作成することができている。サービス評価の結果は、運営推進会議の中で報告しているものの、取り組み状況の確認などのモニターの活用までには至っていない。今後、運営推進会議の参加メンバーのほか、家族にも簡潔に分かりやすく取りまとめて報告したり、家族等呼びかけてモニターをしてもらえるよう工夫したりするなど、職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	その時だけでなく、継続の為に意識統一して行く予定				
		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。	△	外部評価の結果から、これから取り組むべき内容を確認し合う必要あり。				
		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。	△	結果を伝え、事業所の今後の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。	○	目標達成状況について報告している				
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）	○	災害ごとの対応マニュアルを作成している				事業所では、年2回消防署の協力を得ながら、避難訓練を実施している。近隣住民との交流もほとんどなく、災害時における地域との協力支援体制は確保できていない。今後は、市行政が実施する地域の防災訓練などに参加協力したり、地元の消防団や近隣住民、近くにある福祉施設等との連携が図れるよう、話し合いを持てる機会が確保できることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	を実施している。消防署立ち合いでの訓練も行っている。				
		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。	○	備品等の準備はできている。定期的な確認もしている。				
		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。	×	地域の住民の参加が難しく、他事業所との連携もとれていない	×	×	△	
		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）	×	地域の災害対策には、ほとんど参加できていない				
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）	△	地域の人には情報発信できていないが、中学生の職場体験をして頂いている				事業所として、来所等の相談には快く対応しているものの、積極的な相談支援まではできていない。コロナ禍以前は、中学生の職場体験等の受け入れに協力している。また、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センター等との協力を努めており、入所時の相談のみに留まらず、地域に唯一のグループホームであることから、コロナ禍の収束後には、法人本部や他の機関と協力をしながら、少しずつ地域の認知症ケア拠点として活躍できることを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	入所について相談に来られた場合、受け付けるだけでなく相談された時、丁寧に支援を実施するようにしている。		×	○	
		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）	×	当事業所を集う場所としての活動は行えていない。家族会や当事業所の行事のみ使用となっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	地域の中学生の課外授業として年に1回受け入れをしている				
		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）	×	地域行事に参加しているが協働という形では行えていない。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 3 年 10 月 12 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871400317
事業所名	グループホーム昴星
(ユニット名)	3階
記入者(管理者)	
氏 名	平井 百合子
自己評価作成日	令和 3 年 9 月 25 日

【事業所理念】 ・私たち家族は明日に向かって自由に考え束縛されることなく、共に楽しく生活をします。 ・私たち家族は、相手を思いやり、いたわりの気持ちを持って接します。 ・私たち家族は、隣近所の方々とも仲良くお付き合いができ、お会いできることを楽しみにしています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・運営推進会議の出席者が少ないため増やせるように改善するために地域の方に声をかけ、地域の方1名と公共施設の職員1名の方に新たに参加して頂きました。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 国道から車で5分程度入った小高い自然に囲まれた場所に、3階建ての事業所が立地している。建物の1階には通所介護事業所があるほか、2階と3階部分がグループホームとして活用されている。法人では、南予地域において医療や高齢者施設、グループホームなどの事業を幅広く展開している。事業所では、医師である代表者の訪問診療をはじめ、24時間体制で医療との連携が取れており、利用者や家族、職員は安心して生活を送ることができる。また、今年4月から、法人内異動で地元出身の新たな管理者となり、職員の要望や希望を聞き、職員間の助け合いが重要性を実感しながら働きやすい環境づくりに取り組むとともに、「地元の強みを活かし、地域との連携・強化を図っていきたい」と考えている。
--	---	--

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。	○	本人や家族の意向に副うように努めているが、状態の変化によっては困難な時もある	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者と会話をしながら、思いや暮らし方の希望などを聞いている。聞き取りが難しい利用者には、家族の意向を確認するとともに、ケアカンファレンスなどの中で話し合い、思いや意向などを汲み取れるように努めている。
		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。	○	表情や状態などから読み取るように努力している				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会も出来ない状態ではあるが、来られた時に聞いたり電話にて話を聞いている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	申し送り帳・介護記録・業務日誌・ケアカンなどで記録に残し共有出来る様にしている				
		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。	○	職員の意見をケアカンで聴いて意見交換が出来る様にしている、本人の思いなども留意し報告出来る様にしている				
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。	△	面会時に家族様や来られた方に話を聞いて自宅での生活環境や暮らし方などを聞き取るようにしているが、面会制限がありあまり聞けていない			○	入居前に、職員は自宅や施設、病院に出向き、利用者や家族、介護サービス事業所の担当者、医療機関の関係者から情報を聞いている。入居後にも、日々の支援の中で利用者から新たな情報を聞いたり、家族の面会時や電話連絡時などにも確認をしている。
		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。	○	残存能力や現状態で出来ること、出来そうなことを支援している				
		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。	○	不安な時に傾聴などをした事は業務日誌や介護記録には記しているが、状態により困難な時もある				
		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)	○	身体面での不安は毎朝のバイタル測定時に聴く様にしたり、不安な感じが見受けられると寄り添い傾聴する様にしている				
		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。	○	本人の生活リズムを大切にして、生活リズムに変化があった時には職員間で報告し把握する様にしている				
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。	○	本人の思いを聞いたりして毎月のケアカンファレンスで意見を出し合って共有・把握して支援出来る様にしている			○	入居予定の利用者には、入居前に職員が意見や要望などの情報を確認し、職員間で話し合い、より良いサービスの提供を検討している。また、毎月実施するケアカンファレンスの中でも、利用者視点で検討するとともに、家族にも意向や内容などを確認している。
		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。	○	ケアカンファレンスで検討し、必要と判断したものは家族に了承のもと、支援している				
		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。	○	課題を話し合い、課題に添った支援・介助が出来る様にしている				

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
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。	○	本人や家族の意向を反映したプラン作りが出来る様にしている				利用者本人の視点に立ち、課題を話し合った結果をもとにして、利用者や家族、職員、主治医、看護師を交えて話し合い、介護計画を作成している。また、利用者や家族の意見や意向を反映した計画の内容となっている。
		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。	◎	主治医・医療連携・職員が日々のケアについて相談や話し合いが出来る為都度情報交換を行って、又家族様にも伝えられる様にしている	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度の方は、状態に応じた生活となっているが、個室でも楽しみが持てる様な環境整備に努めている				
		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。	×	面会制限があったりして実施できないものもあるが、プラン計画の中にそういったサービス内容が盛り込まれているプランがない				
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。	○	ケアカンで話し合い理解した上で介護記録用紙には短期目標とサービス内容を明記し共有している				○ ケアカンファレンス等の中で職員間で話し合っていることもあり、職員は介護計画の内容を把握している。職員ルームにも、利用者の計画内容をまとめたものを掲示し、職員はいつでもサービス内容等を確認できるようになっている。また、介護経過の用紙には、短期目標と支援内容を印字し、計画を確認しながら記載することができるとともに、利用者一人ひとりの様子やしぐさ、表情、言葉も記録されている。さらに、気づきなどは個別の経過記録に記載せずに、ほとんどがカンファレンス記録や申し送りノートに記録を残している。管理者は、「個人差はあるものの、6割程度の職員はきちんと記録に残すことができています」と感じており、今後、全職員がきちんと記録できるような指導方法を検討している。
		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。	◎	毎月モニタリングを行い、ケアの実施・特変などの報告・意見交換をし次回の介護計画に活かされるようにしている				
		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。	△	個別の介護記録用紙に様子や発言等を記録する様にはしているが、職員によって記録内容に差がある				
		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。	○	こちらも個別の介護記録用紙に気づきや感じたことを記録している				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	ケアカン時毎月モニタリングの報告を行うと共に期間に応じて見直しをして継続や変更を行っている				◎ 事業所では、要介護認定の期間に合わせて長期目標を設定するとともに、6か月に1回短期目標等の計画の見直しをしている。月1回実施するケアカンファレンスを活用して、職員の気づきを計画作成者に伝えるとともに、関係者等を交えて話し合いをしている。また、利用者の食欲不振や看取り、退院時などの状態が変化した場合には、その都度関係者で話し合い、現状に応じ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。	◎	月1回は現状確認のためにモニタリングし、ケアカンで全員のモニタリング報告を行っている				
		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。	○	状態変化があれば、主治医・医療連携・家族に相談の上、臨時ケアカンを行い介護計画の見直しを行って作成し同意を得ている				
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1回と入居者の状態変化があれば、すぐに臨時カンファレンスを行い話し合いが出来る様にしている			◎	月2回、全職員が参加してケアカンファレンスや業務カンファレンスを開催し、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には全職員を招集し、話し合いを行うことができています。また、職員が参加できなかった場合には、記録を確認してもらうほか、申し送り時に口頭でも伝達している。さらに、記録の確認後には、職員は押印やサインをしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	会議は利用者のモニタリングを元に、話し合いや情報交換が出来ている各担当が自分の利用者への意見などをしっかり出せる場がもてる様にしている				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	夜勤者以外が参加できるように遅出者の勤務が終了してから開催している、フロアで行う事で夜勤者も内容が聞かれる様になっている				
		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。	○	ケアカンの記録を残し内容が分かるようにしている、後で全員が確認できる様もしている			◎	
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、共有できるしくみをつくっている。	○	業務日誌に記録と口答での申し送りの他に、業務や入居者に関するノートを作成し周知している			◎	会議録や職員が確認すべき書類は、月末の夜勤職員が確認作業を行い、閲覧していない職員に伝える仕組みができています。また、カンファレンス記録は、管理者が最終確認を行っている。
		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)	○	口答での申し送りや業務日誌での申し送りのやり取りも職員間の申し送りノートを見て確認印を押す様にして周知をしている。グループラインの利用併用している	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	△	コロナ過の中外出が出来ないので希望を聞くことも難しいが1日を楽しく送れるように出来るだけ支援している。				日常生活の中で、10時と15時の2回、大きな箱に入れたおやつや、飲み物を利用者に選んでもらうことができています。入浴時の着替えの選択やコーヒーの味を確認をしてもらうなど、事業所では自然に利用者が自己決定できる機会が提供できています。また、自己決定やお手伝いをしてもらった後には、職員から「ありがとう、良かったね」などの感謝の言葉を伝えることで、利用者の笑顔を引き出している。
		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)	◎	声掛けはいつも行い、拒否があれば無理強いをしない様にしている(おやつ選択・入浴の選択・お手伝いの選択)			◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力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。	○	認知症の度合いに応じて分かるように説明したり、拒否ある場合は無理強いをさせていない、本人の言葉を大事に様に努めている				
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	できるだけ本人のペースで合わせられるようにしているが、困難な時もあり、理解していただくように声掛けを行っている				
		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。	○	本人の興味のあることや好きなことへの会話を引き出すようにしている(家族・地域の様子・季節の食べ物などの話)			○	
		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。	△	声掛けにより、表情や反応を注意深くみるようにしている(発語が出た喜びなど職員間で共有している)				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	職員にはケアカンパニーなどに意識して声かけを行う様に伝えたりしているが、人権や尊厳への学びが必要である。地域の話し言葉など親しみをもった対応は行えている	◎	◎	○	職員は、人権や尊厳などを勉強会等で学び、意識した行動が取れるよう努めているが、一部の職員が利用者に、大きな声で「座っ」といって」などと発言してしまう場面が見られるため、管理者はどう対処すべきか悩んでいる。また、入浴時のプライバシーの配慮はできているものの、トイレ介助などを2人体制で行う必要がある場合には、他の利用者の見守りができなくなるため、トイレの扉を少し開けた対応をしている。さらに、居室の入室時には、職員がノックや声かけをしてから入室することができているが、利用者の不在時には、利用者への確認やノックをして入室することまではできていないため、職員の業務多忙さを感じるものの、利用者へのプライバシーに配慮した言動が行えるよう、利用者視点での改善策を職員間で再検討することを期待したい。
		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。	○	直接的な言葉をさげ、さりげなく促すような声掛けをする様には心がけているが、介助中に配慮にかけた言葉遣いや対応がみられる時もある			○	
		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。	○	仕切りをして、空間に本人と介助者だけで対応している				
		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。	○	入室の際には、声掛け(名前)、ノックをして入室している			△	
		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。	○	守秘義務の重要性を確認、理解している				
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。	○	お互いに助け合って一緒に食材の準備をしたり、掃除をしてゴミ捨てに一緒に行ってもらったりしてお互いが「ありがとう」の言葉がけが出来るよい関係を築けている				食事の時に、利用者が咳き込みや、食べこぼしがあり、他の利用者がイライラする場面が見られるため、職員が間に入り対応をしている。また、「この本見ないや」などと声をかけるほか、咳をしている利用者に、他の利用者がティッシュを持って行くなど、利用者同士が助け合いや支え合いをする姿も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	入居者同士で本や新聞を見せあったり、協力し合う場面などもあり職員は見守るようにしている				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者との橋渡し役をしコミュニケーションが出来る様にしたし、トラブルになった時には場を上手く収める様にし、次回からはトラブルにならない様に席替えをしたり工夫を行っている。お世話をしてくれる人に感謝をし続けて頂ける様に声かけなどを行っている			◎	
		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。	○	職員が間に入るにより、距離を取ったり、ほどほどに冷めるまで話題を変えるようにしている				

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
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。	○	かぞく様の話や入居前の情報を把握し、アセスメントすることで職員間で共有するようにしている				
		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。	○	本人の会話の中で聴けることや、家族との話の中で把握している				
		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。	△	新型コロナウイルスの影響もあり、外出支援も行えていない時があるが、電話で話して頂いたりしている				
		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。	△	コロナで面会制限を行っているが、解除中は8時から20時までの間は、自由に面会できるようにしている				
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)	△	新型コロナウイルスの影響もあり事業所内で過ごす事が多いが、畑の世話やゴミ捨てに行ったりし外に出る機会をつくっている	○	△	○	現在のコロナ禍において、事業所では感染症対策を講じながら、敷地内でできる外気浴や散歩などをしたり、最近では利用者と一緒に芋掘りを実施している。また、ドライブなどの外出はできていないものの、ベランダや庭に出て、風に当たりながら気分転換できるよう努めている。さらに、重度な利用者やこだわりのある利用者には意向を尊重しながら、窓を開けて外気を感じてもらったり、「今日は雨ですね」などの天候を伝えたりするなどの工夫をしている。
		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。	×	地域の方の協力を得ての外出支援は行えていない				
		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。	×	体調面を考慮し戸外へは出る事は控えているし出来ない状態である			○	
		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。	△	定期受診のみで普段いけないような場所には出かけられていない				
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。	○	研修や事業所内での勉強会等で知識を習得し、理解して介護を行っている				事業所では、視力が低下している利用者にタオルたたみやお盆拭きをしてもらったり、部屋の入り口に黄色のぬいぐるみを付けて、利用者に自分の部屋が分かりやすいようにしたりするなどの支援をしている。歩行訓練や洗濯物干しやたたみなどの生活リハビリなどを取り入れ、心身機能の維持に努めている。また、利用者ができることは可能な範囲でしてもらい、見守りなどに努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎朝リハビリ体操などにも参加され体を動かしたり、出来るだけ本人有する力で行動していただし、声掛け・支援している				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	ゆっくり見守り、出来るだけ本人に行っていたくようにして頂き、出来ない時は声掛けし介助している	○		○	
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。	○	本人との会話の中で聴きとったり日々の生活の中でこれらの事を理解し、継続できるように支援している				本を読むことが好きな利用者には、職員が図書館に出かけて本を数冊借り、利用者に読む本を選んでもらうなど、利用者が楽しめるよう支援している。
		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。	○	認知症や障害のレベルに関係なくその人のできる事をしていただいている、洗濯物を畳むのが得意な方や図書館で借りた本をゆっくり読まれたりと個々に取組んでいる	○	◎	○	
		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。	×	事業所内にとどまり、地域の中では参加できていない				

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
16	身だしなみや おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	清潔を第一に身だしなみやおしやれに気を付けている、着るものにも声を掛けて好きな服を選んで着られたりされている				自分で髭剃りをする利用者もあり、剃り残しがある場合には職員が声をかけて場所を移動してもらい、確認の上で剃り直しなどのフォローをしている。訪問調査日には、整容の整えられた利用者の姿を見ることができた。また、重度であっても利用者の意向に沿って、夜間はパジャマに着替え、日中は普段着に着替える支援を行うことができている。
		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で整えられるように支援している。	○	好きな服を選んで着られたり、ハンカチを必ず持っている方など本人の思う様に整える支援は行えている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	選択できるように選択肢を与え、自己決定ができる限り可能になるように支援している				
		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。	○	四季に合わせた服装を選択していただき、準備の前から楽しめるように支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	○	服が汚れている時などはあまり大声や周囲の入居者に気づかれぬように対応している	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	現在の入居者は、契約している美容室に出張していただきカットしている、散髪の要望があれば予約を入れる様にしている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度の状態であっても、身だしなみや清潔を保つようにしている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	自力摂取できることが、どれだけ重要なことなのか理解している				食材は業者に配達してもらうほか、職員の家で採れた野菜や事業所の畑で栽培された旬の野菜を使用しながら、職員が調理している。利用者と一緒に、ピーマンの種取りなどの調理の下ごしらえや味見をしたり、食器運びや台拭きなどを手伝っている。法人内にある献立委員会で、他の事業所と協力しながら、献立を作成している。行事食の時やその日に畑で採れた野菜を活用しながら、献立を変更する場合もあり、誕生日や祭りごとの際には、郷土料理のばら寿司や芋炊き、そうめん汁などのリクエストが多くなっている。年末には、餅つきを行い、利用者に餅を丸めてもらうこともある。箸や茶碗は、利用者に合った使いやすい物を使用してもらい、利用者自身の物がすぐに分かるようにしている。コップは水分量などが分かるように、茶色で透明な物を使用している。利用者の食事の時には、職員は利用者の近くに座り、見守りや必要なサポートをしている。また、利用者は、調理時からフロアに出て過ごし、匂いや音を感じながら、食事を待っている姿を見ることができた。さらに、重度な利用者には、フロアで食べることができない場合にも、介助をする職員がメニューを伝えるなどの配慮をしている。加えて、定期的に献立委員会を活用して話し合いをするほか、栄養士に相談することまではできていないものの、医師や看護師から刻み食やミキサー食などのアドバイスをもらうことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	料理の下ごしらえや台拭きなどしていただいている、簡単なサラダを混ぜたりごまを擦ったりなど軽作業は手伝ってもらっている			○	
		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。	○	できる事は手伝っていただけるように支援している				
		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。	○	アセスメントした上で、職員間で周知している。好きな食べモノや食べたいものの嫌いなものを時々聞いている				
		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などを取り入れている。	◎	家族様が旬の野菜を差入れて頂いたり、職員がそれぞれ持ち出しあつて地元の食材を利用し調理している			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりと器の工夫等)	○	見た目にも美味しそうな彩りの工夫をし、体調の悪い方にはそれなりの食事方法で提供している				
		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。	◎	個別に用意し、入居者が使用しやすいものを使っている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	食事介助中だったり一緒に時間に摂取する事はできないが、常時見守るようにしている			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	テーブル席と対面するフロアとなっており、音やにおいが常時味わうことができる	○		○	
		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。	○	毎食の食事量・水分量のチェックを行い、摂取量を把握している				
		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。	○	経過観察記録でチェックしたり水分の種類の変更などをして、自分が飲みたい物や食べたい物を提供をしている				
		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。	○	栄養士の在籍はなしが、献立委員会を中心に職員が業務カンファレンスで話し合っている			○	
		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。	○	使いまわし等することなく、1度使用したら洗って食器乾燥機で乾かすことを徹底している				

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。	○	毎食後の口腔ケアの実施、残渣物の除去をし、誤嚥しないように気を付けている				毎食後に、利用者は居室にある洗面台で、歯磨きなどの口腔ケアを実施してもらい、自分で歯磨きができない利用者は、職員が介助をしている。利用者一人ひとりのアセスメント記録には、義歯の有無しか記載されていないものの、定期的に、職員は口腔内の状態を確認し、虫歯や残歯、舌の状態などの観察をすることができているため、今後は記録に残したり、アセスメント記録に追記して情報を更新したりするなどの工夫を期待したい。また、義歯洗浄は、曜日を決めて実施している。
		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。	○	自歯、義歯の有無や調整と気を付け、食べにくい場合などは歯医者に相談している			○	
		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。	○	施設内勉強会で常に新しい情報を取得するようにしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	定期的に研磨剤が使用されていない磨き粉や洗浄剤に浸けるようにしている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	歯磨きの時は見守りや声掛け、ケア後の仕上げをして清潔に保たれるようにしている			○	
		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。	◎	受診は、家族協力のもとで受診され、受診が難しい時には協力医の出張往診を利用している				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレでの排泄が出来る様に誘導や介助を行い、気持ちよく排泄してもらえる様に支援している				利用者がトイレで排泄ができることを基本として、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。夜間にポータブルトイレを使用する利用者もいる。テープ止めの紙おむつなどを使用している利用者が3名いるものの、ほとんどの利用者はリハビリパンツにパッドを使用しており、職員間で適切な排泄用品を話し合い、家族に確認のうえで使用している。また、事業所では、事前に時間を決めてトイレ誘導を行うほか、その都度利用者の状態を観察しながら、声かけなどを実施している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	勉強会を行い排便のメカニズムの理解や仕組みを学んでいる				
		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)	○	経過観察記録用紙でチェックして排泄パターンの把握に努めている				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	日中ではできるかぎり、多目的トイレ等を利用していただき、オムツに頼らず、トイレで排泄するを基本に支援している	◎		○	
		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。	○	ケアカンファレンスや職員間の伝達事項にて共有して改善策を探っている、主治医・医療連携看護師にも相談をしている				
		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。	○	排泄パターンを把握し、早めの声掛けを行っている、本人の訴えがあった時には誘導を行っている				
		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。	○	その時間帯に応じて使用するパッドの大きさを変更したり、しっかりと陰部洗浄を行っている				
		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。	○	心身状態に合ったオムツ類の組み合わせをして使い分けている				
		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)	○	乳製品を提供したり繊維質のものを取り入れたり、リハビリ体操や歩行運動を行って、腸の活発な動きを促している				
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)。	◎	基本は午前中のみの入浴となっているが、その中で順番や体調を考慮し、支援している	◎		○	事業所ではマンパワー不足もあり、利用者の入浴は午前中の時間帯を活用して、ユニット毎に1日3名の入浴支援を実施している。事業所には、「今日、お風呂に入りたい」と自ら希望する利用者はいない。職員は、利用者の入浴順の希望を聞くとともに、湯の温度や湯船に浸かる時間は利用者に決めてもらい、ゆっくりと気持ちの良い入浴をしてもらえ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。	◎	本人の状態や希望を聞いてゆっくり湯舟に浸かって頂いている、安全の為のすべり止めも使用し寛いでいただいている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	個別の状態に応じた入浴介助を支援している				
		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。	○	時間を空けて、再度声掛けしたり、誘導する職員を変更したりするなど工夫している				
		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。	○	バイタルチェックや体調を見極めながら入浴するようにしている、入浴後は付添いなどをしフラツキなどにも気を付けている				

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
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。	○	個別の介護記録で把握はしているが、そのパターンに当てはまらない時もあるので慎重な対応が必要				事業所では、入居前に服薬していた利用者に、日中の活動量を増やすなどの工夫をして、薬を使用せずに安眠できるようになった事例もある。また、職員は利用者の健康面を考え、医師や薬剤師、看護師と相談しながら、薬剤の使用を検討している。
		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。	○	日中はできるだけ睡眠時間を短くして、夜間静かに休んでいただくように環境を整えている				
		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。	○	日々の記録や様子から、主治医、医療連携看護師と相談して方法を探るようにしている			○	
		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。	○	自宅から本人が長く愛用していた枕や毛布なども利用していただいている				
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。	○	手紙を送られる利用者はいないが、家族から電話があった場合はお話して頂ける様に対応している				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	リハビリの1つとして、どれだけ文字を書けるかの判断をしたり、促すことはしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	夜間時以外は要望があればいつでも掛けられるように対応している				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙等は本人に渡ししており介助が必要な場合は本人了承の元で開封、届いた事も電話で報告をしている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力を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。	○	家族の方に任せているが、あらかじめ連絡が取れやすい時間帯などの相談はしている				
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。	○	基本は金庫預かりで、本人がもっている事はない				
		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。	×	新型コロナウイルス感染予防の為外出は出来ていない、受診のみ				
		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。	×	新型コロナウイルス感染予防の為外出は出来ていない				
		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。	△	外出への支援は、現在出来ていないが欲しいものがあれば職員が買いに行き渡している				
		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。	○	入居時に説明している				
		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き、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)。	◎	入居時に説明と面会時には帳簿確認と押印をして頂き、毎月の出入金をコピーして送付している				
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。	○	家族や本人の要望も交えながら、柔軟に対応できるようにサービス提供を行っている	◎		◎	コロナ禍以前は、家族が来所して利用者の散髪を行ったり、病院の受診後に家族と一緒に知人の家に立ち寄ったりすることができていた。また、事業所では利用者や家族の希望に応じて、可能な範囲で柔軟な対応をしている。

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
(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。	◎	自由に出入りでき季節に応じた花を生けて雰囲気づくりに努めている、面会制限がありできない時がある	◎	△	○	事業所前にある池には鯉が泳いでいるほか、散歩の途中に利用者等が一休みできる木陰もあり、来訪者が気軽に出入りできるような雰囲気づくりができています。
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ごような設えになっていないか等。）	◎	壁には職員手作りの季節の飾りつけを行い、季節を感じていただいている。バルコニーにはプランターを置き花や簡単な野菜を植えて世話や室内からも楽しんで頂ける様に工夫している	○	◎	◎	共有空間には、至る所に季節の花が飾られ、不快な音や臭いもなく掃除が行き届き、整理整頓されている。訪問調査日には、ススキやコスモス、柿の実が木ごと飾られ、季節を感じることができた。また、利用者と一緒によく熟れた柿を見ながら、「美味しそう」などと会話をを楽しむ様子も見ることができた。
		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。	◎	天候によってはカーテンを引いたり、窓を開けて換気したり、消臭剤も利用し、清潔に努めている	/	/	/	
		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。	○	壁紙を季節感のある物に張り替えたり、季節の花を女性職員が生けることで匂いなども感じ取れるようにしている。時には外の空気も取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	入退室は自由に行い、束縛なく過ごしていただいている。	/	/	/	
		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。	◎	それぞれ仕切りがあり、一つ奥まった場所に配置している	/	/	/	
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。	◎	居室にテレビや本など特に規制する物はなく、入居時やその季節に応じて、馴染みの物を持ってきて頂いている	◎	/	○	利用者の希望で、居室にCDプレイヤーを持ち込み音楽などを聞いたり、湯沸かしポットを用意して、いつでもコーヒーを飲めるようにしたりしている居室もある。また、ポータブルトイレの下に滑り止めを置き、転倒予防をしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	目の届く空間づくりになっており、見守り・声掛けしやすい環境である 障害になる物を置かない様にし安全に配慮もしている	/	/	○	居室前の壁に、利用者自身が作成した作品を掲示したり、共用フロアにある洗面所に、利用者が掃除できるよう手の届く所にペーパーを置いたりするなどの工夫をしている。また、居室でテレビを見て過ごすのに、ベッド上に座いすやクッションを置いている利用者もいる。さらに、廊下などには不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。
		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。	○	トイレなどにはわかりやすく掲示しており、間違いないように工夫している。また、その様な事象があれば、随時検討するようにしている	/	/	/	
		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。（ぼうき、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）	○	ある程度の規制はあるが、許される範囲内のもので提供している、職員付き添いのもと大工仕事を手伝ってもらえる様に準備している	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（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）	◎	日中は、施錠を行わないケアを徹底しており、チャイムで知らせるようにしている	◎	◎	◎	管理者や職員は、鍵をかけることの弊害は理解しており、玄関等には鍵をかけないことが通常となっている。また、夜間は防犯のため、施錠をしている。さらに、利用者や来訪者の出入りの確認や危険防止のため、各ユニットの入り口にはセンサーチャイムを設置している。
		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合っている。	◎	望まれる家族がいらないが、その時に応じて説明をしている	/	/	/	
		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）。	◎	開閉時には、チャイムが鳴るようになっている	/	/	/	

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や 病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時のサマリや日々の状態から把握している、経過観察にも病歴や服薬なども記載し把握出来ている				
		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。	◎	毎日のバイタルチェックを行い、経過観察記録用紙に残しており、再検が必要な場合も、随時記録している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	気がつきがあれば、主治医、医療連携看護師に、すぐに相談している。				
31	かかりつけ医等の 受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、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。	◎	入居の際に主治医が変更する事をお伝えするが、今までのかかりつけの医療機関に変わらず受診できる事をお伝えして、家族の協力も得ている	◎			
		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。	◎	主治医に報告し継続できるように支援している、家族様にも相談や希望を聞ける様にしている				
		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。	◎	受診前の気付きの段階で一報入れ、病院への受診後も結果を即時お伝えするようにしている				
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、情報提供書を作成し医療機関に提供している				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院にも電話などで状態を確認の上、担当の医師と看護師との連携を図っている				
		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。	○	主治医や医療連携看護師に状態を報告し、即時対応できるようにしている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	往診時に主治医に相談し、また24時間体制で医療連携看護師に電話連絡、相談できる体制を整えている				
		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。	◎	ケアワーカー室に連絡先の掲示をしており、24時間連絡できる体制をとっている				
		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。	○	日頃より状態観察、様子観察し、変化があればいつでも連絡できる体制をとっている				
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。	◎	個々のファイルに処方箋を綴じており、いつでも確認でき分かってになっている				
		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。	◎	分包袋には名前・服薬日など記載している薬を取り出す時、服薬支援を行う時とその段階で都度の確認を行っている、				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日頃の様子観察を通じ随時確認している、変化があれば主治医へ相談している				
		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。	○	処方薬の効き具合や副作用の症状が発症した場合は、相談できるようにしている				

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
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。	○	入居時に説明して、現状での同意を得て、状態変化時にも再度の説明と同意を得ている				事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、意向を確認している。また、利用者の重度化や終末期などの状態に応じて、利用者や家族、医師などの関係者を交えて話し合いを行う体制や連携が取れており、方針を共有して支援をしている。連携している訪問看護から、直接家族に連絡をしてもらうなど、情報の共有化もできている。また、訪問調査日の当月にも、事業所では看取り介護を経験している。
		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。	○	主治医の判断で看取り、終末期を迎えた時に今後の方向性の話し合いをしている	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	職員間での情報共有や急変時の対応についての対応や連絡がすぐつくようにしている				
		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。	○	状態変化時には再度の説明をしている、理解を得て頂き状態を細かく報告出来る様にしている				
		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。	○	看取りに対する指針などは入居時に渡しているが、都度心配事には説明と介護計画の変更を行い対応している				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	24時間対応にて面会できるように配慮している				
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。	○	今年は新型コロナウイルスの影響もあり、予防策やマニュアルの構築を行い勉強会も行った				
		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。	○	マニュアルは作成しているも、事業所内での訓練は実施していないが講習や研修課に参加し、全職員に周知徹底している				
		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、取り入れている。	○	地元間の情報やインターネット、SNSを通して最新の情報を得ている				
		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。	○	テレビニュースや新聞、地域のネットワークを通じて情報を得て対応している				
		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。	◎	手洗い、含嗽の徹底と体調不良時はマスク着用するなどしており、面会者にも入口に手指消毒液とマスクを準備し使用していただいている検温も実施している				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	コロナ禍で面会制限があるため、プラン変更時に手紙で様子を伝えたり電話にて状況報告させていた。				コロナ禍以前は、年1回家族会を開催するほか、事業所の行事に家族の参加を呼びかけて、協力してもらうことができていたが、現在は開催を自粛している。管理者等は、コロナ禍の収束後には、以前のような活動の再開を予定している。また、現在のコロナ禍においても、月1回利用者のお小遣いを家族に持参してもらっていることもあり、来訪時に職員から利用者の様子を伝えるほか、家族から意見や要望を聞くなど、連絡を取り合うことができています。さらに、遠方の家族には電話連絡時を活用して意見を聞いたり、月1回広報誌を送付したり、介護計画の作成時には写真を同封するなど、利用者の様子が伝わるよう努めている。利用者に贈り物などが届いた場合には、利用者自身に電話で、家族にお礼を伝えてもらえるよう支援している。運営上の出来事は、その都度文書で報告するとともに、説明会を実施することができている。加えて、視力低下のある利用者には、家族に電話で話せるよう支援している。
		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)	△	新型コロナウイルスの影響もあり面会制限もあるが気軽に訪れるように雰囲気づくりを行っている。				
		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)	×	新型コロナ感染拡大防止の為家族様が出席できる行事は中止としている	○		○	
		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)	◎	毎月各階ごとのお便り(むつらぼし)の発行と電話での状況報告を行っている	○		○	
		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。	○	面会時に都度聞くようにしており、電話でもしっかりと納得し安心できるように対応している				
		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)	○	相談がしやすい雰囲気作りや適度な関係を保てるように協力・支援している				
		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)	○	利用料の変更がある場合には個別に連絡したりして対応している。退職や異動の際には、お便りにて都度の報告をしており、長年勤務されている職員もいるので理解を得ている	○		○	
		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)	△	今年は新型コロナウイルスの影響で家族会が中止となり、機会の提供が減ってはいる				
		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。	○	状態変化に伴う、様々な弊害やリスクの説明をして対応策を話し合っている				
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。	○	入居時、契約変更時への説明は、管理者が入居者とその家族に説明し、同意を得ている				
		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。	○	入居契約書にも記載しているが、実際の退居時にも退居までの過程から退居までの説明をしている				
		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)	○	改定時には、しっかりと説明を行い、質問にもしっかりと返答できるようにしている				

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
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。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為地域の人に接する事が出来ていない	/	○	/	コロナ禍以前は、地域のお祭りの際に慰問があったり、小学校等の運動会へ参加見学したり、中学生の職場体験の受け入れをするなど、地域住民と交流することができていた。この度、事業所の近くに、市の施設である「地層センター」がオープン予定で、事業所としてセレモニーに招待してもらっている。また、管理者等は、コロナ禍の感染症対策が見ながら、地域行事への参加や交流の再開を予定している。なお、事業所では、近隣住民との交流がほとんどなく、自治会へも加入していないため、地元出身の管理者が、「顔の見える関係づくりをしたい」と考えており、コロナ禍の収束後には交流が実現できることを期待したい。
		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）	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為地域の行事にも参加できていない	/	△	○	
		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。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		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。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		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）	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		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。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		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）。	△	地域の理容師や、地区の区長さんが広報紙を届けて頂いたりしているが、もう少し増やせるようはしたいと思っている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	新型コロナウイルス感染拡大防止の為出来ていないが地域の方が来て頂ける様に呼び掛けていきたいと思う	×	/	△	現在のコロナ禍において、集合形式の会議は開催できず、書面での会議開催となっている。会議の参加メンバーになっている市担当者や小・中学校などには、会議記録を送付することはできているものの、それ以外は送付できておらず、利用者家族等アンケート結果からも、家族に会議への理解が得られていないことが窺えるため、今後は家族や地域住民にも運営推進会議の役割等を伝えて理解してもらい、文書発送のみに留まらず、電話やアンケート形式で意見を聞くなど、職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	×	自己評価・外部評価の内容・どうして地域密着サービス評価が必要なかの説明報告をしたいが、運営推進会議を行えておらず伝えられていない	/	/	○	
		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。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為、運営推進会議を行えていない	/	○	○	
		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。	△	構成員は少人数で固定されていて、時間は集まりやすい午前中に開催しているが地域の方はお仕事で不参加の方が多いので再考していく必要あり	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為運営推進会議を行えていないが市役所には提出している	/	/	/	

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
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。	△	理念を見るところに揭示しているが、日常的にはしっかりとした取り組みには至っていない				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	見えるところに揭示してあるが、見ていただいているかは確認はしていない	○	×		
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。	◎	職員一人ひとりの介護力や技量を判断し、レベルに合った研修に参加できるようにしている				医師である代表者は、訪問診療等で頻回に事業所に来訪する機会も多く、管理者や職員は話やすさを感じている。職員は、希望休やシフトの希望も聞いてもらうことができている。また、法人内研修や勉強会等で、職員のスキルアップに努めている。今年4月から、法人内異動で地元出身の新たな管理者となり、職員の要望や希望を聞き、職員間の助け合いが重要と実感している。
		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。	○	職員の介護力の底上げに努める様に勉強会を実施している				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	職場内の意見をまとめ、月一の管理者会議で発言・報告し、可能ならば改善できるように働きかけている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	新型コロナがありリモート環境を整えて管理者会議も行えて意見や疑問も解決出来ている、ネット環境もよく連絡事項などはいつでもきちんと出来ている				
		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。	△	上司には、しっかりと報連相できる体制を整えている	○	◎	○	
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。	○	高齢者虐待廃止委員会で話し合った事を業カンで職員に報告周知徹底を図っている				年2回、職員は「虐待チェックリスト」を活用して自己点検を行うほか、年2回虐待防止などの勉強会も実施し、職員は学ぶことができている。また、不適切な言動には、職員同士で注意し合える関係性ができているものの、時には職員が大きな声を出す場面も見られる。さらに、不適切な行動等を発見した場合には管理者やホーム長に報告するとともに、報告を受けた管理者等は委員会を通して話し合う仕組みがあり、職員はこの手順を理解している。
		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。	◎	ケアカンファレンス、業務カンファレンス等の会議の場以外にも、普段の仕事中でも話し合う機会を設けている				
		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。	○	虐待廃止委員会でアンケートを取り虐待に対する意識を強く持ってもらい、次にアンケートを取った結果も報告出来る様にしたり、行為を発見時には即注意をする様にしている			○	
		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。	△	ストレスがたまらない様に連体を設けたりしているが、心底の本音の部分にまで気配りで来ているかは分からない				
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。	○	身体拘束廃止委員会を設置し、委員で話し合いや研修に参加し、それを業務カンファレンス等で報告している				
		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。	○	上記の委員会等で当事業所内の入居者に照らし検討も行っている				
		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。	○	拘束する事以外の別の方法も説明し、理解を求めるようにしている				

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
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。	△	研修等には参加しているが、当事業所内で制度利用している入居者はおらず、また制度の理解も難しく十分な理解には至っていない				
		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。	△	家族様や利用者様から相談は無い4状態ではあるが、相談に乗れるようにはする				
		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。	△	該当するケースに当たった事はないが、相談に乗れるように連携体制を構築したい				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し、個別の情報も作成している				
		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。	○	1年に1度は、社内全体での普通救命講習を数回に分けて行っている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	◎	ヒヤリハットを同日中に作成し、職員が周知出来るようにしており、また口答でも報告している				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個々のリスクをカンファレンス等で検討し事故防止に対応できるように努めている				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	この1年苦情はないものの、マニュアルは作成している				
		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。	○	臨時カンファレンスを開き対応策を検討し、上司や市にも報告を出来る体制を整えている				
		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。	○	速やかに対応し、理解を得る様に努めるようにしている				
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)	○	入居契約書内に4つの苦情窓口を明記している、			○	利用者からの苦情等は出されていないが、職員は夜勤時を活用して利用者からゆっくりと話を聞いたり、居室や入浴時など、職員と1対1となった場面で意見を聞くよう努めている。家族には、定期的な電話連絡時や面会時に意見を聞いている。また、管理者は、日々の業務の中や業務カンファレンス等で職員から意見を出してもらい、より良い支援を検討している。
		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)	○	面会時に何かあればお聴きしている、話を聞ける様に対応は行う	◎		○	
		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。	△	適宜、行えてはいない、玄関に意見箱の設置はしている				
		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。	○	事業所に訪問して頂き、職員の話を聞く機会を作っていたい				
		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。	△	意見を聴く機会を設けているが、十分に支援していけていない			○	

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
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。	○	自己評価を行い、改めての気づきに対応している				外部評価の自己評価は、全職員で取り組み、ユニット毎に作成することができている。サービス評価の結果は、運営推進会議の中で報告しているものの、取組み状況の確認などのモニターの活用までには至っていない。今後、運営推進会議の参加メンバーのほか、家族にも簡潔に分かりやすく取りまとめて報告したり、家族等に呼びかけてモニターをしてもらえるよう工夫したりするなど、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	課題が明白となれば、事業所職員間で周知徹底し、向上するように取り組んでいきたい				
		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。	△	結果を踏まえて、今後にかける職員全体で取り組めるようにしていきたい				
		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。	△	運営推進会議での構成員への報告が主になっており、今後は評価結果が公表されているHP等の紹介、当事業所での掲載場所の周知をしていきたい	○	×	○	
		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。	○	事業所内のみ報告は行っているが、職員間での取り方はまちまちである				
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）	○	施設独自のマニュアル作成をして周知している				事業所では、年2回消防署の協力を得ながら、避難訓練を実施している。近隣住民との交流もほとんどなく、災害時における地域との協力支援体制は確保できていない。今後は、市行政が実施する地域の防災訓練などに参加協力したり、地元の消防団や近隣住民、近くにある福祉施設等との連携が図れるよう、話し合いを持てる機会が確保できることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中、夜間帯としての訓練を行っているが、もっと細かい時間設定を想定した計画も考えていく必要がある				
		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。	○	定期的な設備点検と消防署職員の立ち合いのもと年に1回は消火設備等の点検を行っている、備蓄品には日付を記入し常備している				
		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。	×	地域との連携は取れていない、他事業所との連携もない状態	×	×	△	
		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）	×	当事業所のみで共同では行っていない				
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）	×	地域に向けての発信はできていない				事業所として、来所等の相談には快く対応しているものの、積極的な相談支援まではできていない。コロナ禍以前は、中学生の職場体験等の受け入れに協力している。また、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センター等との協力を努めており、入所時の相談のみに留まらず、地域に唯一のグループホームであることから、コロナ禍の収束後には、法人本部や他の機関と協力をしながら、少しずつ地域の認知症ケア拠点として活躍できることを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居申し込み時に来られた時とには詳細を聞いて相談にも乗れている		×	○	
		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）	×	交流の場としての開放、活用は行っていない				
		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。	×	地元の中学校の職場体験学習の受け入れ先として希望する生徒がいれば毎年受け入れているが新型コロナウイルス感染拡大防止の為行っていない				
		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）	×	協働しながらの十分な活動は行っていない			○	