

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!!!

—サービス向上への3ステップ—

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和4年2月21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)	18	(依頼数)	27
地域アンケート	(回答数)	5		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3870102898
事業所名	グループホーム清風
(ユニット名)	3階
記入者(管理者)	
氏名	金本健太
自己評価作成日	令和4年 2 月 6 日

<p>【事業所理念】※事業所記入 「誠実・信頼・発展」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様に常に誠実に接することに努める ・利用者様の立場に立ち、信頼される医療・介護・福祉サービスを提供することに努める ・努力することを怠らず、医療・介護・福祉サービスを通じて、地域医療・地域社会の発展に努める 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</p> <p>（目標） 感染症（コロナ）に対する予防や対応を把握し、コロナにかからない、持ち込まない、広めないよう全職員で意識統一をし取り組む。 （達成計画） ・職員自身、家族の健康管理を行う。（毎日健康観察の記入で確認）→異常時はすぐに報告 ・利用者様が発熱等感染を疑う状態になったときは、すぐに感染対策を開始し、陰性であっても感染対応で介護を続ける。 ・利用者様が感染した時は職員一丸となって感染拡大防止に努める （結果） ・職員の健康管理はできており、異常時の報告や対応済みすみやかであった。 ・陰性の利用者様にも徹底した感染対策を緊張感をもって実行することができた。 ・4月14日グループホーム清風4階で利用者様が感染。戸祝グループを挙げて徹底した感染拡大防止と事業継続に努め、他ユニットへの感染は免れたが利用者様の感染者は拡大し、お亡くなりになった方もいらっしゃった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>法人代表（管理者）は、地域の役員をしており、会合や行事等に参加したり、毎朝、近所の公園の掃除を行ったりしている。地域役員の方から「事業所のFAXを使わせて欲しい」などと要望があれば協力している。年4回、地域の清掃活動があり、昨年10月には、職員が公園の清掃活動に参加して、落ち葉拾いや剪定、花の植え替えなどを行った。</p> <p>医師会や地域密着型サービス協会、認知症ケア専門士の研修会時に、事業所で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した際、実際に行った初動から準備物や対応方法についてを発表した。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	利用者様の好きなこと、性格を把握し、無理強いせず楽しく過ごせるように努力している	○	○	○	職員からの「もっと利用者について知った方がよいのではないか」という意見をきっかけにして、令和3年6月に、新しく、利用者全員について、センター方式の私の姿と気持ちシートの作成に取り組んだ。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常の嬉しそうであったり嫌そうな顔や表情で本人の希望や感じていることを推察している。				
		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。	○	ケアプラン更新時だけでなく日常の連絡時や医療の連絡時などに利用者様のご様子を話し、ご本人のことを聞き取っている				
		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。	○	日々の記録を取り、カンファレンスで確認している。				
		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。	○	カンファレンスで確認している。				
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。	○	ケアプラン更新時だけでなく日常の連絡時や医療の連絡時などに利用者様のご様子を話し、ご本人のことを聞き取っている			○	入居時に、本人や家族から聞いて、利用者基本情報シートに職業や趣味、楽しみごとなどの情報を記入している。入居後に得た新たな情報は赤文字で追記し、1年ごとに更新している。
		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）の現状の把握に努めている。	○	一人ひとりのできることできないことに応じ、新聞たみ、洗濯たみ、塗り絵等を行っている。利用者様からもこれとあげると声がかかる。				私の姿と気持ちシートに、なじみの人や場所などの情報を記入している。
		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。	○	状態を記録している。				
		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・職員のかかり等）	○	記録をもとに職員間で話し合いをしている。				
		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。	○	記録をし把握している。				
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。	○	カンファレンスで話し合っている。			○	カンファレンスでは、状態記録（日々の介護記録）の情報をもとにして話し合っている。さらに、あたらしく作成した私の姿と気持ちシートを十分活かせるような取り組みに期待したい。
		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。	○	職員各人が気づいたことを出し合っている。				
		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。	○	カンファレンスで確認している。				
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。	○	日常の中で本人の希望や好みを感じ取り、計画に反映させている。				
		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。	◎	課題があるときはアセスメントをしっかりと、関係者で話し合い職員一丸となって実行している。	○		○	利用者の状態によっては、介護計画に医師の意見を反映している事例がある。
		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。	○	重度の方も表情から好き嫌いを知り、計画に反映させている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ禍のため、家族や地域とのかかわりが少ない。				
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。	○	カンファレンスで確認している。			○	状態記録のファイルの先頭ページに介護計画を綴じて共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	カンファレンスで評価している。			○	状態記録に記録している。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子（言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等）や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別に記録している。			○	状態記録の入居者の訴え・状態・会話・表情欄に記録している。
		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。	○	個別に記録している。			○	状態記録に記録している。

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
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。	◎	カンファレンスで確認し見直しを行っている。			◎	一覧表で計画作成担当者が期間を管理しており、3か月～1年ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	カンファレンスで確認している。			◎	毎月のユニットごとのカンファレンス時に、利用者全員の状況について話し合い、モニタリング表にまとめ、現状確認を行っている。
		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。	◎	必要時には計画を更新している。			○	退院時などに身体状態に変化がみられるような場合や利用者から支援についての希望などがあった場合には、新たに介護計画を作成している。
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	カンファレンスで確認し見直しを行っている。			○	毎月、ユニット毎のカンファレンス時に業務等のことについても話し合っている。
		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。	◎	カンファレンスで確認している。				
		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。	△	必要時には計画を更新している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	不参加者はカンファレンス記録で確認している。			○	カンファレンスに参加できなかった職員には、各ユニットリーダーがモニタリング表を見せながら、説明している。
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。	○	日々の記録と申し送り簿に記入している。			◎	家族からの伝言などは申し送り簿に、利用者の体調や医療に関することは、申し送り簿や健康観察表、状態報告書(体調不良者などの詳細を記入するもの)に記入して伝達している。どちらとも、職員は、内容を確認してサインをするしくみをつくっている。
		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)	○	日々の記録と申し送り簿で確認している。		◎		
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	毎日が同じように流れている。				
		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)	○	おやつや飲み物、洋服を選んでもらったりしている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	利用者が思いや希望をさ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。	○	本人にわかるような問いかけを行い意思確認をしている。				
		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)	○	できる限り本人の行動や時間に合わせて支援している。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様同士だけでなく職員も一緒に会話に入り楽しく会話できるようにしている。			○	一日の大半をベッドで過ごすような利用者には、ベランダで育てた花をベッドサイドまで持って行って、見てもらうようなことがある。
		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。	○	意思疎通が困難でも顔を見て話しかけてから利用者様の表情などから意向をくみ取っている。				
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。	○	研修などを通じて利用者様の人権や尊厳の大切さを学んでいる。	◎	◎	○	8月の内部研修(個人情報・プライバシーに関する内容)時に学んでいる。職員の間になるような言葉遣いがみられた場合は、夕会や毎月のケアカンファレンス時に話し合っている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさ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かけや対応を行っている。	○	周りの状況に配慮して声掛けを行うように気をつけている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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ながら介助を行っている。	○	中が見えないように扉の開閉に注意し大きな声で指摘したりしないように注意して介助を行っている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室へ入るときは声をかけてはいるようにしている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入社時や毎年の研修を通して理解し遵守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを借り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。	○	これまでの経験をお聞きしたりして関係性を築いている。				
		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。	○	利用者様同士がおともに喜び、病気の時には心配し心豊かに生活できることが大切だと知っている。				
		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、世話役の利用者につまづき力や発揮してもらう場面をつくる等)	○	利用者の関係性をしり、トラブルにならないよう見守りをしている。必要時には席替えをしている。			○	介護計画の目標に「気の合う仲間と楽しく過ごすことができる」ことを挙げて支援している事例がある。体操やゲームなど、みなで楽しめるような機会を増やしたり、トラブルになりそうな時には職員が間に入ったりして支援している。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブル後も声掛けやそばでの寄り添いを行い、不安な気持ちを持たない様になっている。				

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	
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。	○	入居時にご家族にお聞きしたり、日々の生活の中で利用者様から聞いて把握に努めている。				/	
		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。	△	全ての方は把握できていない。					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナのためできていない。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	コロナのためできていない。					
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)	×	コロナのためできていない。		△	△	△	外出の機会は持っていない。屋上に、ユニットごとの花壇をつくり、屋上に出て気分転換したり、活動したりするような環境を整備した。花の世話を日課にしている。
		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。	×	コロナのためできていない。					車いすの利用者も屋上でひなたぼっこをしたり、花を見たりして過ごすことはあるが機会は少ない。
		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。	○	屋上に花を育てており、気分転換に上がっている。			△		
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナのためできていない。					
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。	○	研修を通して理解しケアに繋げている。				「自分のことはできるだけ自分でしたい」という思いの利用者へ、職員がサポートする際には「少しでもお手伝いしていいですか」と声をかけてからかかわるようにしている。	
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	研修を通して理解しケアに繋げている。					
		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)	○	車椅子を自走してトイレに行かれるのを見守り、あとの確認を行ったりしている。	○		○		
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。	○	入居時の聞き取りや日々の会話の中から把握している。				毎朝、ヤクルトを飲む習慣がある利用者やスポーツ新聞を読むのが習慣の利用者には入居後も継続できるよう支援している。日めくりカレンダーを毎日めくる、洗濯物たたみや新聞折り、食器拭きなどをすることが役割の利用者がいる。	
		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。	△	重度の方へはともに音楽を聴いていただいたり声掛けは行いが、役割で番までは見つけられていない。	○	○	○		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナのためできていない。					
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	△	把握している。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	△	毎日の更衣時に好きな服を選んでいただいている。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	洋服などを勝手に決めないで、お見せして反応を見ながら支援している。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	外出はできていないが、日々服装を選択してもらいながら支援している。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできた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)	○	近くにティッシュを置いてご自分でふける環境をつくったり他者に聞こえないようにカバーしたりしている。		◎	◎		◎
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナで外出しないため、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。	○	日々、ご本人にお見せしてから更衣介助をしている。					○

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		
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。						
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	後片付けを共にやっている。			△	食事は、業者の献立で出来上がったものが届き、職員が温めて配膳している。利用者によっては、下膳や台拭きをしている。		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者様に感謝の気持ちを伝え達成感に繋げている。						
		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。	○	アレルギーは入所時にお聞きし、好き嫌いは日々の中から把握している。						
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節を感じる食材や行事食を取り入れている。お誕生日には好きなメニューを考えて頂きお出している。			△	食事は、業者から出来上がった食事が届くため、旬の食材や昔なつかしいもの等を探り入れることは難しい。米飯は事業所で炊いており、毎月、一日は赤飯にしたり、行事に合わせてちらし寿司をつくったりしている。		
		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て、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、いれどりや器の工夫等)	◎	ミキサー食や刻み食も盛り付けを考えている。見た目が食材のままで舌でつぶせるソフト食の導入もしている。						
		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。	○	ご自分の物を準備して頂いている。力のない方には軽めの器を使ったり、手が不自由な方には介助食器を使ったり工夫もしている。			○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	△	介助がいる方が多く一緒に食事は摂れていないが、楽しく会話をしながら食卓を囲んでいる。				○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	食材を説明しながら介助している。			○	○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	◎	食事量、水分量を把握し記録して摂取量の確保をしている。						
		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。	◎	食事量、水分量を把握し、食事以外でも摂取できるようにしている。						
		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。	◎	月1回、栄養士をまじえて休職委員会を開催し、献立や嗜好、衛生面について話しあっている。				○	○	月に1回、給食委員会時は業者の管理栄養士が参加しており、献立についての利用者からの意見や要望を伝えている。
		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。	◎	毎晩、食器を消毒している。調理時から提供時間までは2時間以内として安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。						
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。	◎	毎月研修を受け理解している。						
		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。	◎	把握している。			○	○	口腔ケア時に目視しており、異常があれば受診につなげている。自分で歯磨きを行う人については、毎回、職員が磨き残しなどがいないかを確認している。その際に、義歯の状態、舌の状態などについても確認している。	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	月に一回、歯科医、歯科衛生士から口腔指導を受けて、利用者様に反映させている。						
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	ご本人に洗浄して頂いた後職員が確認しながら再洗浄をしている。						
		e	利用者の方を引き出ししながら、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)	○	ご自分で磨いた後、確認させていただき磨きの腰があれば介助している。				○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内に問題があれば、ご家族、主治医に連絡した後歯科医の受診をしている。また、必要があれば歯科医の口腔ケアも依頼している。						

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
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	研修を受け理解している。				毎月のカンファレンス時や必要に応じて話し合っている。 紙パンツを使用した状態で入居となった利用者について、失禁が多くみられるため、排泄チェックシートで状況確認を行い支援を検討した事例がある。家族には、自宅の様子を聞くなどした。その結果、泌尿器科の受診につなげ、タイミングをみながらトイレ誘導することで、現在は、トイレで排泄ができるようになり、状態が改善している。
		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。	◎	毎日排泄の記録を行っていく中で、理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排便・排尿の兆候等)	○	毎日排泄の記録を行っていく中で、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々の状態にあった支援を行っている。	○	できる限りトイレを利用している。時間で誘導するのではなく、ご本人の尿意、便意で排泄ができるように心がけている。	○	◎		
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	頻尿など排泄困難時にはアセスメントをしっかり取りみんで分析し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。	○	排泄の兆候を知りそれに合わせて誘導ができるよう職員間で情報共有をし誘導を行っている。				
		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。	○	アセスメントを行い必要なものを家族やご本人に提案、相談して使用するようになっている。				
		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。	○	昼夜や時間によって下着やおむつを使い分けている。				
		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)	○	朝食に毎日牛乳をお出している。				
		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)	×	長さや温度は本人に合わせているが時間や回数はこちらが決められている。	◎	
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。			○	一人ずつゆっくり入浴してもらっている。				
c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。			○	できる所、手の届くところはご自分で洗っていただけない所を支援している。				
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、無理強いないで気持ち良く入浴できるよう工夫している。			○	スムーズにできた時の状況や会話を共有し、気持ちよく入浴していただくようにしている。無理強いないで日や時間を変えたりしている。				
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を市健康状態を確認してから入浴して頂いている。また、入浴後は水分補給をしている。				
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。	○	毎日の状況を記録し把握している。				睡眠導入剤や安定剤を服用する利用者については、主治医に様子を報告して、相談しながら支援している。夜間、眠れない様子があれば、お茶を飲みながらゆっくり話を聞くような支援を行っている。
		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。	○	毎日の状況を記録し原因と本人のリズムを探り生活リズムを整えるようにしている。				
		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。	○	夜間起きたときはしばらく一緒に過ごしお茶をお出ししたりし落ち着かしてから再度休まれるよう声掛けをしたりして、無理に眠らせようとはしない。			○	
		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。	○	日中でも疲れた時や定期的に居室で休養を取っていただいている。				
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。	○	事前にご家族に電話を受けて頂く約束をしたり、定期的にかけて頂く約束をしたりしている。アイパッドを使ったカメラ電話もして頂いている。				事前にご家族に電話を受けて頂く約束をしたり、定期的にかけて頂く約束をしたりしている。アイパッドを使ったカメラ電話もして頂いている。
		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。	○	事前にご家族に電話を受けて頂く約束をしたり、定期的にかけて頂く約束をしたりしている。アイパッドを使ったカメラ電話もして頂いている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	事前に家族と取り決めをしている。				
		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お渡しし、必要ならば職員が代読している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらつとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	必要に応じて家族と相談し、時間や回数、相手の打ち合わせをしている。				

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	
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	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	コロナで外出ができていない。以前は隣のコンビニまで一緒に買い物に行っていた。					
		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。	△	コロナで外出ができていない。隣のコンビニには利用者様の買い物についての理解や協力をお願いしている。一緒に買い物に行っていた。					
		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うように支援している。	△	コロナで外出ができていない。以前は隣のコンビニまで一緒に買い物に行っていた。					
		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。	○	話し合っている。					
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	◎	同意を得ている。					
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに採り入れられない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	ご本人、家族からのニーズには話し合いを行い安全に行っているように支援している。	◎		○	家族の都合等に合わせて、眼科の受診や手術の際に職員が付き添ったような事例がある。	
(3) 生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	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。	○	事業所前には花を飾って親しみやすくしている。	◎	◎	○	1階の玄関は併設事業所と共有になっている。地域の方の手作りの小物や併設事業所の利用者が描いたバステルアートを飾っている。	
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、家庭的な雰囲気を持っており、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暖風な共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくり再現しているかな等。)	○	行事や季節の飾りつけをしている。日めくりカレンダーをかけ、毎日利用者様にめくっていただいている。	○	◎	○	(感染症対策のため、制限があり、リモートで居間の見学を実施した) 居間の床は、無垢材を使用している。ユニットによっては、居間でメダカ(利用者が自宅で飼っていた)やどじょう、えびを飼っており、利用者がエサやりをしている。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	換気と掃除、消毒に努めている。			○	評価困難	
		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。	○	日めくりカレンダーをかけ、毎日利用者様にめくっていただいている。	○			○	居間の壁面には、利用者のひなまつりの塗り絵作品と桃の花の造花などを飾っていた。 ユニットによっては、ベランダで葉ネギやレタスを育ており、利用者が世話をしている。
		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。	○	気の合う方がお話しできる関係性を築けるように職員が仲を取り持て親しい関係を築いている。食卓やホール等数か所の居場所をつくっている。	○				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	トイレの内部が見えないように職員が開閉には気をつけている。	○				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	写真や家具など、馴染みの物を持ってきていただくように家族に依頼している。	◎		○	評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、居室への立ち入りを中止したため評価はできない。	
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。	○	ホールの手すりを利用しながら歩行移動される方もおり、安全に移動できるように物を置かないようにしている。			○	トイレの戸には、トイレと大きく書いて貼っていた。 利用者によっては、居室の扉に「○○さんのお部屋」と大きく書いた紙を貼っていた。	
		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。	○	自室がわからない方には大きく表紙を書いたり、造花を飾ったりしている。					
		c	利用者の活動意欲を喚起する馴染みの物品が、いつでも手に入るように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほつき、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、雑誌は手の届くところにあり、利用者様はよく見られている。また、見終わった新聞を一枚ずつにきれいに折る作業をして頂いている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	◎	身体拘束の研修にて鍵をかける弊害は理解している。	○	◎	○	玄関、ユニットの入口は施錠していない。 10月の内部研修(虐待防止・身体拘束排除について)で学んでいる。	
		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。	◎	居室の出入口は昼夜を問わず施錠していない。グループホームの入り口は夜間は施錠しており家族の理解は得ている。					
		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る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)。	◎	出入口の近くで職員が見守りをしており、その場を離れるときは職員間で声掛けを行っている。					
(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。	◎	把握している。					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日バイタルをとり変化の早期発見に努め、記録している					
		c	気になる点があれば看護職やかかりつけ医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。	◎	気になる点があればすぐに医療連携医の戸根内科医に報告し、指示をもらっている。					

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
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	医療連携医は戸樞内科医院であるが、家族の希望があれば、退院でも受信できるようになっている。	◎			
		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。	◎	かかりつけ医には何でも報告し、適切な医療を受ける関係を築いている。				
		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。	◎	結果は主治医もしくはグループホームから家族などに伝えている。				
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。	◎	毎回情報提供書をもって通院同行している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中にも情報を聞きながら、退院前には訪問して情報収集している。				
		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。	△	通院時などに医療連携室を訪問している。				
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。	◎	介護職は気づいた点があれば連携医の看護職に伝え、医師の指示を仰いでいる。				
		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。	◎	医療連携体制の契約を結び24時間の相談体制がある。				
		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。	◎	日常の変化を相談する体制を整えており、早期発見・治療に努めている。				
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ている。	◎	薬剤情報を確認把握理解している。				
		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。	◎	飲み忘れや誤薬がないように何重もの確認体制をとっている。				
		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。	◎	服薬による副作用が起こっていないか日常的に確認している。				
		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。	◎	特に薬が変わったときは状態の経過や変化を書面にて報告している。				
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。	◎	状態が変わるたびに連絡を取り意向を確認している。				入居時に、看とりに関する指針に沿って説明を行い、希望を聞いている。状態変化時には、再度、希望や意向を確認して、主治医、家族、職員で方針を共有している。 終末期ケアの専門資格を有する職員が中心となり、職員で話し合いながら支援に取り組んでいる。この一年間では、感染対策を行いながら家族も一緒に清拭を行う等して一緒に看とりを支援したような事例がある。
		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。	◎	重度化、終末期の在り方については、本人、家族、職員、連携医の皆で話し合い方針を決めている。	○	◎		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員からの報告をこまめに聞いて無理がかかってないか確信しながら支援している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	できること・できないことを十分に説明し、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。	◎	重度や終末期の医療連携体制を整えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	状況や病状の変化に伴い何度も家族に連絡をし、家族の気持ちを確認しながら支援をしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的と必要時に研修で学んでいる。				
		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。	◎	特にコロナ、ノロに関しては感染症対応の訓練を行っている。				
		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。	◎	常に最新情報は取り入れ、職員に周知している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	地域の感染症発生状況の情報は常に収集して随時対応している。				
		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。	◎	体調管理、手洗い、消毒、マスクを徹底し、来訪者にも検温、手洗い、消毒、マスク着用をお願いしている。				

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	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	生活や病状の変化に伴い随時家族に相談報告をしながら、ともにご本人のことを考えながら支援している。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 毎月、個別に職員が手紙を書き、数枚の写真を添えて、行事や日頃の様子を報告している。 行事については、毎月の手紙で報告している。設備改修や機器の導入などについては報告していない。担当職員の変更があれば、電話や来訪時に個別に報告している。 電話や来訪時に、「何かあればいつでも連絡ください」と伝えている。	
		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)	×	コロナのため、短時間での面会しかできていない。					
		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)	×	コロナのため、短時間での面会しかできていない。		△			評価困難
		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)	◎	毎月状況をお知らせするお手紙と写真を送っている。			◎		◎
		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。	△	手紙には日常に起こった良いことも悪いことも書いてお知らせするようにしている。					
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	家族との話は電話などでよくもつようになっている。					
		g	事業所の運営上の事務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)	△	都度、電話やお手紙、必要に応じていただき同意所にサインしていただくこともある。		△			△
		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)	×	コロナのためできていない。					
		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された対応策を話し合っている。	○	リスクを感じるときはすぐに対応策を請じ、家族に相談している。					
		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。	○	コロナで面会できず来訪が少なくなっているが、変化があるときはすぐに連絡を取り相談報告を視、ご家族からも連絡が取りやすい関係を築いている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入所時に具体的に説明し、変更時にも書面をもって説明し理解と同意を得ている。				/	
		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。	◎	退去時には契約に基づき説明し、同意を得たうえで退去の支援を行っている。					
		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)	◎	料金に関しては入所時、変更時に内訳を文書で示し説明し同意を得ている。					
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、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。	◎	設立時から地域との関係を持っており、交流を図りながら事業所の目的や役割を説明し理解を図っている。			◎	法人代表(管理者)は、地域の役員をしており、会合や行事等に参加したり、毎朝、近所の公園の掃除を行ったりしている。地域役員の方から「事業所のFAXを使わせて欲しい」などと要望があれば協力している。年4回、地域の清掃活動があり、昨年10月には、職員が公園の清掃活動に参加して、落ち葉拾いや剪定、花の植え替えなどを行った。	
		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)	◎	代表者は町内会、老人会の役員を務め、地域との関係を密にしている。			○		
		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。	◎	町内の方からいつも気にかけて支援して頂いている。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナでできていない。					
		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。	○	地域の方から手作り品を頂いたりしている。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナのためあまりできていない。					
		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。	×	コロナのためできていない。					
		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)。	◎	隣接のコンビニには日頃から関係を持ち、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	
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。	×	コロナのため外部の方を交えては開催できておらず、報告だけ行っている。	△		△	法人の取締役が、地域メンバー宅に写真付きの会議資料を持参して説明を行い、直接、感想や意見を聞いている。その後職員で会議を行い、議事録を作成して再度地域メンバー宅に持参し説明を行っている。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	サービスの実施状況を報告している。			△	外部評価実施後には、外部評価結果については報告しているが、目標達成計画や、次の年の自己評価については報告していない。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議で出た意見や提案は事業所全体に報告しサービス向上に活かし結果も報告している。			○	△	会議メンバーから、感想等をもらうことはあるが、意見や提案は少なく、サービス向上に活かし、その結果を報告したりするような取り組みはほぼない。
		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。	×	コロナのため外部の方を交えては開催できておらず、報告だけ行っている。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。					
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。	○	全職員が基本理念を認識し、日常的に取り組んでいる。基本理念を各ユニットに張り出している。					
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	分かり易くは伝えられていない。	○	○			
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	年間研修計画を立てている。職員の力量に合わせて外部研修の受講を進めている。					
		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。	○	働きながら資格が取れるよう育成に取り組んでいる。					
		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。	△	社内の評価制度を利用して職員の頑張りを評価している。キャリアアップ制度を設けており資格取得者には給与に反映している。職員不足で残業時間が長くなっている。					
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、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)	○	愛媛県地域密着型サービス協会に加入し、職員に研修参加を呼び掛けている。					
		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。	△	職員不足が解消されておらず、職員のストレスの解消ができていない。	○	◎	△	法人代表者は、管理者でもあり、日常的に職員と話をし意見や提案等を聞いている。事業所では、新人研修の内容を見直したり、担当職員の役割を明確にしたり、研修内容を具体的にしたりして人材育成に努力をしているが、職員不足により、ストレスは軽減できていないのではないかと話していた。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	研修をして理解している。					
		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。	○	日々報告相談を受けケアについて話し合いをしている。					
		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。	○	虐待や不適切なケアがあったり、見たり、聞いたりした場合はその都度報告するようにしている。			○	10月の内部研修(虐待防止・身体拘束排除について)時に学んでいる。不適切なケアがみられれば、職員同士で注意があったり、管理者や取締役、各ユニットリーダーに報告することになっている。	
		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。	○	日頃の体調や顔色に注意し、不調者には話を聞くようにしている。					
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	研修により理解している。					
		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。	○	身体拘束委員会で話し合い、周知している。					
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	○	該当なし					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	理解している。					
		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。	○	家族の相談に説明支援を行っている。					
		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。	◎	司法書士、弁護士と連携体制をとっている。					

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
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、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。	×	定期的な訓練はできていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	◎	毎回職員間で検討している。				
		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。	◎	危険に気付いた時点で検討している。				
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。	○	マニュアルを作成し職員に周知している。				
		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。	△	苦情があった場合は苦情対応者(管理者)にすぐ報告し、速やかに話し合い等の対応を取る。必要な場合は市町にも相談報告することとなっている。				
		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。	○	苦情に対して真摯に受け止め速やかに話し合いをし、納得を得ながら前向きな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)	○	苦情相談窓口を法人玄関とユニットに張り出し、苦情を伝えられる環境を整えている。			○	個別に訊いているが、意見は少ないようだ。
		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)	○	苦情相談窓口を法人玄関とユニットに張り出し、苦情を伝えられる環境を整えている。	◎		○	電話や来訪時に訊いている。
		c	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情相談窓口を張り出し情報がわかるようにしている。				
		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。	○	現場に足を運び話を聞く機会を持っている。				
		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。	○	職員と話す機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営を検討している。				○
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1回自己評価をしている。				外部評価実施後の運営推進会議時に、評価結果について報告を行っているが、目標達成計画や、次の年に行う自己評価については報告していない。モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を必要ことの再認識をする機会としている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	評価結果の報告はあまりできていない。	△	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	確認している。				
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)	○	対応マニュアルを作成して周知している。				8月、11月の避難訓練は、利用者と職員のみで実施した。この一年間では、地域の人と防災について話し合うような機会はなかったが、事業所は、災害時には、地域の人の避難場所として協力することになっている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	訓練を計画して行っている。				
		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。	◎	常に行っている。				
		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。	△	コロナのため、例年より地域住民他との協力が少ない。	○	◎	△	
		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)	△	地域の災害セミナーへの参加をしている。				

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
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)	×	していない。				法人代表者である管理者が、毎朝、近所の公園の掃除をしている際に、近所の人から介護について相談を受けることがある。話を聞いたたり、情報提供などをしたりしている。 医師会や地域密着型サービス協会、認知症ケア専門士の研修会時に、事業所で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した際、実際に行った初動から準備物や対応方法についてを発表した。
		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。	△	町内の方からの相談がある。		○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	事業者を解放することはしていない。				
		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。	×	していない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センターや多事業所の活動し協力をしている。			◎	