

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 シャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 4 年 7 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3890200474
事業所名	ウェルえびす
(ユニット名)	ゆうなぎ
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 恭嗣
自己評価作成日	令和 4 年 5 月 2 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1.私たちは、利用者様を笑顔にします。 2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○ユニット入り口のオートロックに関しては、定期的には実施できていない。 ○地域住民を巻き込んだでの避難訓練に関しては、コロナの終息の目途が立たず実施できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して5年目を迎える鉄筋3階建ての事業所は、今治港の近くに立地している。建物の2階3階部分には各ユニットがあり、建物の横には、同法人が経営する介護サービス事業所が併設されている。また、開放感のある広いリビングの窓からは海を眺めることができ、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。管理者は、「利用者や家族、職員がともに、笑顔になれるような事業所づくり」を目指しており、職員の笑顔や利用者の穏やかな表情が印象的であった。さらに、コロナ禍においても、感染対策を取りながら、近くの公園に出かけて花見をしたり、事業所周辺を散歩したり、ドライブをして景色などを楽しむなど、職員は利用者が気分転換できるように取り組んでいる。コロナ禍以前は、月1回外出に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は出かけることができないため、好きな食事をテイクアウトをするなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫をしている。加えて、コロナ禍以前は、週2回認知症カフェを開催して、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を図ったりすることができており、コロナ終息後には、管理者は活動の再開を予定している。
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居の際に生活史の聞き取り、日々の暮らしの中での希望や意向を聞きながらケアができるよう取り組んでいる。	◎	/	◎	入居の際に、職員は利用者や家族から、希望や意向などの聞き取りをしている。入居後も、職員は利用者の日々の生活の様子を観察するほか、訴えに耳を傾けながら希望の把握に努めている。また、介護計画の見直しの際や、入退院などの変化が生じた際には、家族に連絡をして意向の確認を行うなど、職員間で情報共有をするとともに、利用者の希望する生活が送れるような支援に努めている。
		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。	○	把握が困難な利用者様に関しては、本人様の立場になって考えたり、ご家族様の意向を踏まえたうえでケアに取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	電話連絡などで「本人様の思い」について話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	就業前に伝達事項を口頭で申し送り、情報の共有を図っている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みや決めつけによる思いの見落としがないように日頃からスタッフ同士で確認している。	/	/	/	
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。	○	初回や入居時の面談により情報を収集したり、日々の関わりの中で新たな情報が出てくることもある。	/	/	◎	入居の際に、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし、こだわりなどを聞き取りをしている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者から、病歴やサービス利用の経過を聞くなど、少しでも多くの情報を把握できるよう努めている。また、聞き取った情報はICFシートに整理して記録を残すとともに、見やすい一覧を作成して、職員間で共有をしやすくしている。さらに、新たに把握した情報は、太字で追記されている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	毎月のミーティング時などや日々のケアにおいて現状を話し合っている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個人記録や申し送りなどで把握するよう努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人様の視点でケアを考えるよう努めている。	/	/	○	担当職員が中心となって聞き取った情報をもとに、日々の申し送りや各ユニットのミーティングを活用して職員間で話し合うとともに、情報を共有しながら、利用者本人の求める支援を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	日々のケアやミーティング等で課題の明確化に努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様の思いやご家族様の意向を反映するよう努めている。	/	/	/	事前に、利用者や家族の意見を聞くほか、担当職員が中心となって得られた情報をもとに、意見やアイデアを出し合いながら担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、介護計画は、利用者や家族の意見が反映された内容となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	状況が変化した際やミーティング等でそれぞれの意見やアイデアが反映できるよう努めている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	重度化した場合においても、それまでの生活スタイルが維持できるよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	新型コロナウイルス予防のため、プランに反映するのは難しい。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	スタッフ間で共有できるよう努めている。				○ 事業所では、一人ひとりの介護計画の内容を各ユニットのミーティング中で話し合いをしていることもあり、職員間で共有をしている。また、各ユニットの全ての利用者の計画をまとめたファイル置き、記録時のほか、いつでも職員は確認できるようになっている。さらに、日々のケアプランチェック表を作成して、サービスの実践内容と評価が具体的に記録に残され、日々の支援に繋げることができている。
		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個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	プランに沿ってケアができるようチェックしている。			◎	
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で見直しを行っている。	○	3か月おき、または状況の変化に応じて見直しを行っている。			○	計画作成担当者は、介護計画の期間に応じて、3か月に1回、モニタリングを実施して、目標やサービス内容の番号を付けて、分かりやすく評価するとともに、6か月に1回、計画の見直しをしている。また、状況の変化が見られない場合にも、毎月実施する各ユニットのミーティングの中で、全ての利用者の現状確認をしている。さらに、心身状態などの変化が生じた場合には、その都度関係者で話し合い、現状に合った新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月の現況報告書作成時やミーティングにより確認している。			◎	
		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。	○	入退院等の心身状態に大きな変化があった際には、随時見直しを行っている。			◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的な開催及び必要時に開催している。			○	○ 月1回ユニット毎にミーティングを実施して、伝達事項の連絡や利用者の現状確認を行うとともに、職員間で課題解決のための話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。さらに、コロナ禍以前は、2か月に1回、ユニット合同のミーティングを実施するとともに、6か月に1回、法人内の4ユニット合同ミーティングを実施することができていたものの、コロナ禍において、4ユニット合同の主任会を開催するとともに、話し合われた内容を各ユニットに持ち帰って、職員間に情報が伝達されるようになっていく。加えて、会議に参加できなかった職員は、詳細に作成された会議録を確認してもらい、確認後には押印をしている。
		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。	○	日頃から管理者を含め、スタッフ間で意見や気づきが話し合える雰囲気づくりに努めている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう開催時間に配慮している。				
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	就業前の申し送りにより情報は共有できるよう努めている。	◎		◎	朝夕の申し送りは口頭で実施して、引き継がれる職員はメモを取るほか、出勤時に、業務日誌や介護記録等の確認を行い、確実な情報伝達に努めている。また、月1回ミーティングに参加して、主任会で話し合わせた内容を共有するとともに、会議録を確認する仕組みづくりができている。
(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。	○	したいことをお聞きし、可能な限り実行できるよう、それが実行できるよう努めている。				○ 毎日の着衣やおやつなどの飲み物など、日々の暮らしの様々な場面で利用者が選択できるようにしている。また、自分で選択しにくい利用者にも、職員は声かけなどをして、利用者の状況や意向に合わせて、起床時間や食事時間などを自分で決めてもらい、融通を効かせながら、生活リズムに合わせた生活が送れるよう工夫している。さらに、事業所では、誕生日のリクエスト食を夫婦で楽しんでもらったり、個別に好きなものがたべれるように、ステーキを取り寄せて、居室で食事を摂ってもらうなどの工夫もしている。加えて、しょうぶ湯やゆず湯で季節を感じてもらったり、利用者の得意な事や趣味の習字の話しをするなど、職員は笑顔が引き出せるような声かけや雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が困難な利用者様には、こちらから選びやすいように選択肢を提示する等している。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	一人ひとりの生活習慣やスタイルを大切にケアとなるよう努めている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	親しみやすく楽しい雰囲気づくりとなるよう、努めている。			◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の視点に立ち、意向に沿った暮らし方がケアができるよう努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	利用者様の誇りやプライバシーに配慮したケアに努めている。	◎	○	◎	職員は、事業所内研修で、人権や尊厳などをテーマに取り上げて学ぶとともに、職員にアンケートを記載してもらい、利用者の人権などの話し合いをしている。また、管理者は「職員は、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい関わりができている」と感じている。時には、耳の遠い利用者などに大きな声を出してしまう職員が見られるものの、職員同士で声をかけ合うなどの注意喚起をすることができている。さらに、居室への出入りの際には、職員は利用者の不在時にも、事前に声をかけて、入室する習慣が身についている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心、プライバシーに配慮したケアに努めている。				
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入り等は声掛けや許可を得てから入室するよう努めている。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時の誓約書により確認している。				

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常的な家事や軽作業等に取り組んでいただき、色々なことを教わったり、互いに感謝し合える関係性づくりに努めている。				職員は利用者同士の関係性を把握して、相性の悪い利用者の配席を考慮するなど、トラブルに発展しないように努めている。現在、事業所では利用者同士の大きなトラブルはなく、仲睦まじく、穏やかな生活を送ることができている。また、仲の良い利用者同士が過ごせるようにソファを設置しているほか、男性の利用者がユニット内で孤立することなく、穏やかな表情で過ごしている様子を見ることができた。
		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。	○	共同生活であることの意味を理解し、支え合うことの大切さについて、理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	相性が悪い利用者様の配席を変更したり、世話好きな利用者様にも協力していただきながら大きなトラブルとにならないよう努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者様同士のトラブルがないようケアしている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居の際の聞き取りなどにより把握するよう努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍により自粛している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出たて過ごすことも含む)	◎	コロナ禍で以前より回数は減っているが、外出するよう努めている。また、重度だからといってこちらの都合で外出を控えるといったことはない。	×	○	◎	コロナ禍において、以前のような外出はできていないものの、感染対策を取りながら、近くの公園に出かけて花見をしたり、事業所周辺を散歩したり、ドライブをして景色などを楽しむなど、職員は利用者が気分転換できるように取り組んでいる。コロナ禍以前は、月1回外食に出かけることができていたが、現在はドライブした際にテイクアウトのお弁当を頼むなど、外食気分が味わえるような工夫をしている。また、車いすの利用者も、一緒に出かけることができている。さらに、管理者は、「感染状況を見計らいながら、外出支援の対応をしていきたい」などと考えている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援はスタッフのみで対応している。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	状態の変化や症状を引き起こす要因を探り、回避しながらケアができるよう努めている。				着替えや靴の着脱、浴室での洗身など、職員は見守りながら、待つ介護を心がけている。また、食事介助などの際にも、利用者自身にできることはしてもらい、職員は手を出し過ぎないように見守るとともに、必要に応じて、できない部分に手を添えるなど介助を行い、機能を落とさないように取り組んでいる。さらに、体操や散歩などの歩行訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	日々の暮らしにおいて、ADLの向上や維持が望めるようなケアに努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	持てる力を発揮していただけるよう、できることやできそうなことについては、極力見守れるよう努めている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	相互の支え合いや軽作業を提供するなかで役割が生まれるよう努めている。				屋外に設置している自動販売機に、飲み物を買に行ったり、玄関フロアの熱帯魚の鑑賞したりするなど、職員は利用者に思い思いのことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。中には、日々の花の水やりやモップがけを、自分の仕事と思っている利用者もいる。また、洗濯物たたみや台拭き、お盆拭き、下膳など、職員は役割や出番を担ってもらえるよう取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	重度化してもそれまでの役割や日課が継続できるようケアに努めている。	○	—	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	その人らしさやおしゃれについて把握している。				毎朝、自分で着替えて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、食べこぼしの多い場合には、家族と相談の上でエプロンを使用するとともに、口の周りの汚れは、職員がさりげなく拭き取るなどのフォローをしている。また、失業の際などの服装の汚れが見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないように、さりげなく居室へ誘導して、着替えをしてもらうことができている。さらに、重度な状態であっても、職員は髪型や服装など、利用者の好みに合った装いができるよう心がけた支援に努めるとともに、シルバーカーやケアシューズの色を確認したり、ズボンかスカートを履くかを聞いたりするなど、おしゃれを楽しめるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	髪型や服装、持ち物等、本人様の嗜好に合わせてケアしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一線に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定を促したり、複数の中から選べるようにする等、気持ちに寄り添ったケアとなるよう努めている。				
		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。	○	その人らしい服装となるよう努めている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れ等に対し、自尊心を傷つけないようにさりげなく伝えている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	現在は、コロナ禍により訪問美容室を利用している。				
		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。	○	重度な状態となってもその人らしさが保てるような服装となるよう努めている。			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解している。				事業所には、各ユニットに調理専属の職員がおり、献立づくりと、昼食や夕食の調理を行い、食事を利用者に提供している。朝食は、夜勤者が順番に調理をしている。食材は、一括購入を行い、業者が配達をしている。献立は家庭的な内容が多く、誕生日のリクエスト食や行事食などをアレンジしたり、おやつに工夫したりするなど、旬の食材を使用しながら、季節感のある食事を調理している。入居時に、アレルギーなどの有無を確認して、代替食を用意するなどの対応をしている。利用者には、下膳やお盆拭き、ランチマットを並べるなど、できることを手伝ってもらうとともに、おやつ作りの際には、自分のおよつものトッピングをしてもらうなど、一緒に参加してもらえるよう取り組んでいる。茶碗や湯飲み、箸等は、入居時に自宅から持参してもらうほか、破損した場合には、誕生日に事業所からプレゼントされた使いやすい食器等を使用している。また、食事の際には、利用者と同じ食卓を囲み、職員はサポートをしながら、一緒に食事をしている。重度な状態の利用者も、食事前にはリビングで調理の音や匂いを感じながら、嚥下体操に参加しており、食事の雰囲気を感じることができている。さらに、コロナ禍以前は、月1回外食に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は出かけることができないため、好きなお弁当をテイクアウトをするなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫をしている。加えて、法人には栄養士はいないものの、食事の摂取状態を確認しながら、職員間で調理方法や食事形態などの話し合いをすることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	おやつと一緒に作ったり、リクエストを聞いて献立を決めることもある。			○	
		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。	○	調理や後片付けと一緒にしていただくこともある。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時の聞き取りや日々の暮らしの中で把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を取り入れ、季節感を出している。			◎	
		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、いろどりや器の工夫等)	○	安易にミキサー食等は使用せず嚥下状態等を考慮し、医師や家族とも相談しながら対応している。				
		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。	○	茶碗やコップは馴染みのものを使われている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	そのように対応できている。			◎	
		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。	○	共有空間で調理することで、音や匂いを感じられる環境となっている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量や水分量を把握できるように記録している。				
		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。	○	食事量や水分量を記録することで、低栄養や脱水とならないよう努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士はいない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	こまめな清掃や消毒により食中毒予防に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理解できている。	/	/	/	毎食後、リビングの洗面所で、利用者は口腔ケアを実施している。定期的に、事業所では歯科医の検診を受けており、全ての利用者の口腔内の状況を把握することができている。また、自分で歯磨きをしている利用者にも、磨いた後に職員が確認するとともに、磨き残しが見られた場合には、フォローをしている。さらに、日常的に職員は、義歯の手入れを含めて、利用者は口腔内の清潔保持の支援に努めている。
		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。	○	訪問診療時や口腔ケア時に把握できるように努めている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医や歯科衛生士等から助言を得ている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯をお預かりして洗浄している。	/	/	/	
		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、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食後や就寝前等の口腔ケアにより清潔保持に努めている。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	△	理解できている。 但し、本人様が安心の為に希望して使用される場合もある。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本に支援をしている。夜間には、数名の紙おむつを使用している利用者がいるものの、日中には、一人ひとりの排泄パターンに合わせたトイレ誘導を行い、紙パンツとパッドの排泄用品の使用で過ごすことができている。また、立位を取ることが難しい利用者には、職員が2名体制で、トイレでの安心安全な排泄支援に取り組んでおり、家族にも喜ばれている。さらに、入居時に、おむつを使用して利用者が、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで生活できるようになった事例もある。加えて、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、利用者の状況に合わせて職員間で検討を行い、家族にも説明して了承の上で使用をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。	/	/	/	
		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)	○	把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレで排泄することを基本として状態にあったケアをしている。	◎	/	◎	
		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。	○	食事面や服薬状況を把握することで、排泄が困難となっている要因を探り、改善となるよう努めている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄間隔と把握して早めの声掛けに繋げている。	/	/	/	
		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。	○	オムツ類を使用する場合は、スタッフの都合によらず、本人様やご家族の意向を考慮している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	その方に合わせた使い分けをしている。	/	/	/	
		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)	○	排便を促すような食べ物や運動で自然排便に繋がるよう努めている。	/	/	/	
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)。	○	可能な限り希望や意向に沿えるよう努めている。	◎	/	◎	利用者の希望や意向に沿って、入浴できるように支援しており、事業所では、毎日の入浴対応も可能としている。1日おきに入浴している利用者も多く、希望に応じて、シャワー浴の対応をしたり、時には、洗髪をしない入浴を支援したりすることもある。また、入浴拒否のある利用者には、職員が時間や曜日を変えて声かけをするなど、週2回は入浴してもらうことができている。さらに、各ユニットは一般浴槽となっているものの、浴槽がスライドできる構造となっているため、職員は利用者の状態に合わせて入浴支援を行いやすくなっている。加えて、洗面器やシャンプーは、利用者が個々に気に入った物を使用してもらうとともに、利用者の希望に応じて、職員は湯温や浴槽に浸かる長さなど、柔軟に対応することができている。
		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。	○	くつろいで入浴できるよう配慮している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	極力手を出さずに入浴していただけるよう努めている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否に対しては、対応する者やタイミングをずらす等して無理強いとしないよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	バイタルチェックで体調を見極めながら入浴の可否を判断している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	把握している。	/	/	/	夜眠れない利用者には、日中の活動を増やすなどの工夫を行い、事業所では安易に服薬に頼らない支援に努めている。また、夜遅くまで、テレビを見ながら起きている利用者があり、職員は朝には声をかけをするなど、生活リズムを整えてもらえるような働きかけをしている。中には、入居前から眠剤を服用している利用者もあり、日中の眠気などの弊害が見られた場合には、主治医に相談して、薬を減らすなどの対応をしたこともある。
		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。	○	夜眠れない方には、日中の活動量を増やす等することで、昼夜逆転とならないよう努めている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	眠前薬は安易に導入せず、さまざまなアプローチから睡眠に繋がるよう努めている。	/	/	◎	
		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。	○	ご本人様やご家族様からも意向を聞きながら、個別に昼寝等の休息が取れるよう努めている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望に応じて対応している。	/	/	/	
		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。	○	必要な手助けをしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	共有空間とは別の場所で電話できるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	必ずお礼を言うように努めている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	理解や協力を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが、実際に所持されているのは一部の方のみである。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍で自粛している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	入居時に本人様やご家族様と相談して決めている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	◎	入居時に説明して同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	多様なニーズに対して、柔軟に対応できるよう努めている。	◎	/	◎	コロナ禍において、感染対策があるものの、遠方の病院受診を希望する家族の要望に応じて、受診後に、自宅待機するなどの対応をしてもらうことで、病院受診をもらったこともある。また、職員が利用者の携帯電話の機種変更の手続きに同行したり、新聞や雑誌の購入、通販の申し込みの支援をしたりするなど、管理者は、「できるだけ利用者や家族の希望に沿った支援を行いたい」と考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	親しみやすい環境づくりを行っているが、コロナ禍により気軽に出入りはできない。	◎	◎	○	事業所には広い駐車場が整備され、玄関も施錠しておらず、1階の受付等から職員が声をかけてくれるなど、来訪しやすい雰囲気となっている。

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
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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	設備や装飾等、木材を中心として家庭的な雰囲気となるよう努めている。	◎	◎	○	大きなガラス戸のあるリビングからは、ベランダが設置されていることもあり、開放的に感じる。また、共用スペースは、いすやテーブルなどの家具類、フローリング、システムキッチン等が木目調で統一され、落ち着いた印象となっている。さらに、事業所内は、掃除や換気が行き届き、清潔感がある。加えて、毎月、利用者と一緒に季節感のあるカレンダーを作成しており、職員は利用者に季節の移り変わりを感じられるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	配慮して、掃除も行えている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感がわかるような空間づくり(装飾や利用者様作成のカレンダー等)に努めている。	/	/	○	
		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。	○	居室はフロアに面しており居場所の工夫となっている。	/	/	/	
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。	○	使い慣れたものや馴染みのものを持ち込み、居心地よく過ごせる居室となっている。	◎	/	○	居室には、ベッドやエアコン、チェストが備え付けられている。また、利用者は馴染みの家具やテレビなどを持ち込んでいるほか、家族の写真を飾るなど、職員は居心地良く過ごせるよう工夫された空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	要所への手すりや段差の解消、ピクトグラムにより、わかりやすい環境づくりとなっている。	/	/	◎	建物内はバリアフリー構造で、動線には手すりが設置され、利用者は移動しやすくなっている。また、居室の入り口には、表札の代わりに花の絵柄のプレートが掛けられているほか、自室を認識しにくい利用者の居室には、名前の表示や目印となる物を付けて、分かりやすくしている。さらに、トイレや浴室にも、マーク画などで分かりやすい表示を行い、利用者が安心安全にできるだけ自立した生活が送れるよう工夫されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	危険のない範囲で共有空間や居室に馴染みの物品を置いている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	建物の構造上ユニット入り口の解放は難しい。	◎	○	△	職員は、鍵をかけることの弊害を十分に理解している。建物の玄関の鍵は施錠していないものの、建物の構造上で両ユニットの入り口はオートロックされている。管理者は、ユニットの入り口のオートロックの常時開錠を試みたことがあるものの、開放をしっぱなしにすると警報がなることもあり、オートロックの解除には至っていないため、家族には説明をして、理解を得ている。また、外に出たい利用者には、職員が付き添って散歩をするほか、声をかけるなどの対応をしている。
		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。	△	自由の大切さは理解しているが、構造上鍵がかかる。そのことに対してご家族様からの不満の声はない。	/	/	/	
(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。	○	申し送りや日頃の話し合いにより把握している。	/	/	/	
		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。	○	日々のバイタルチェックや気づきにより病院受診へと繋げている。	/	/	/	
		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。	○	気になることはかかりつけ医や訪問看護師に相談し、医療支援に繋げている。	/	/	/	
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。	◎	本人様やご家族様が希望する医療機関が受診できるよう努めている。	◎	/	/	
		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。	◎	馴染みのかかりつけ医との関係を継続しながら適切な医療に繋がるよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に書面により同意を得ている。	/	/	/	

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
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。	○	医療機関に情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	早期に退院できるよう連絡や看護師から現状の聞き取りを行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日々のケアの中での気づきや気になることは、かかりつけ医や訪問看護師に相談している。				
		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。	◎	いつでも相談できる体制がある。				
		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。	◎	日々のケアの中での気づき等はその都度話し合い早期発見や治療に繋げている。				
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、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。	◎	処方せんを確認し、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。	◎	医師の指示通りに服薬できている。飲み忘れや誤薬を防ぐために服薬確認を行っている。				
		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。	◎	服薬により明らかに副作用と思しき症状が出た際には、直ちに服薬を中心して医師の指示を仰ぐよう努めている。				
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。	○	その都度、本人様やご家族様の意向を確認しながら方針を共有している。				事業所には、「グループホームにおける看取り介護に関する指針・重度化対応に関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることや、看取り介護を実施していないことなどを説明している。また、利用者の状態が変化した場合や重度化した場合には、家族や主治医を交えて話し合い、今後の方針を検討して、共有をしている。さらに、事業所では、訪問看護ステーションとの契約で、看護職員を配置しているものの、訪問診療の体制が整備されていないため、現時点で看取り介護は実施していない。加えて、状態の変化が生じた場合には病院への入院となり、長期の入院が必要となった場合には、利用者は退去の手続きをとっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	本人様やご家族様だけでなく、かかりつけ医とも方針を共有している。	○		△	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	ご家族様とも相談しながら現状でどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居後にもその都度説明している。				
		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。	○	重度化や終末期に向けてチームで支援できるよう関係機関とも相談している。				
		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)	◎	毎月の報告や変化があればその都度報告している。				
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。	○	マニュアル等を活用して予防に努めている。				
		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。	○	日頃から発生や蔓延しないよう予防に努めている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	インターネット等を通じて、地域の感染症発生状況等の最新の情報収集に努めている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、うがい、除菌等により清潔保持に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	×	新型コロナウイルス感染予防のため、ご家族様の参加は激減している。				コロナ禍以前は、家族会で芋炊きをして、利用者と一緒に食事をしたり、家族に行事への参加を呼びかけて、おやつ作りや誕生会に参加してもらったり、毎月の外食やドライブの際にも、現地集合のバラ園で交流を図るなど、家族に参加協力をしてもらうことができていた。コロナ禍において、現在は面会制限が設けられており、玄関のガラス越しやベランダから会話を する面会に留まっているため、家族へ行事参加等の呼びかけは自粛している。また、毎月、担当職員が利用者の様子を詳しく報告書にまとめるとともに、写真を添えて家族に送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事は、その都度報告するとともに、職員の異動等は、担当職員から毎月の報告書で、個別に挨拶文などを記載している。加えて、毎月の報告書の送付以外にも、変化があれば、その都度家族へ電話連絡を行い、利用者の様子を伝えるとともに、意見や希望を聞くようにしている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの事業所の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、毎月の近況報告の送付時に、事業所の出来事や職員の入退職等を記載した連絡事項を沿えて送付したり、来訪時に伝えたりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	新型コロナウイルス感染予防のため、交流ができていない。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月の定期的な報告や写真の送付を行い、暮らしぶりが伝わるよう努めている。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	×	現状では、難しい。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度、理解を得られるよう努めている。	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	起こり得るリスクについては、説明し理解を得られる努めている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	面会中止により、ご家族様が以前より気軽に伝えることが難しい状況にあり、電話連絡等で聞き取りしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に十分説明を行い、理解を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居に関しては、契約に基づいて行っており、納得のいく退居先等を確保したうえで行っている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設時に内覧会を開催する等、理解を図っている。		◎		コロナ禍において、ほとんどの地域行事が中止になり、交流できる機会がなくなっていたものの、約3年ぶりに、今年5月に吹上神社の祭りが開催され、神輿や太鼓の来訪があり、利用者と一緒に楽しむことができた。以前から、事業所では地域との交流を積極的に行い、コロナ禍以前には、事業所の建物の1階スペースを開放して、週2回認知症カフェを開催し、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を行ったりすることができていた。また、ここ数年、地域の過疎化の影響で、小学校の統廃合が進み、管理者は、「少子高齢化により、地域行事は減少していること」を危惧している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	今年は久々に地方祭での交流があった。		○	○	
		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。	△	徐々に地域との関わりが戻る兆しがある。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	現状は見学をお断りしている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣の散歩時等であいさつを交わしている。				
		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)	×	ボランティアの受け入れは中止している。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	コロナ禍以前のように気軽に外出や買い物を行うことが難しい状況である。				

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。	◎	参加している。	×	/	△	運営推進会議は、自治会長や民生委員、市担当者、利用者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、法人代表者である管理者と職員、利用者代表1名のみで会議を開催するとともに、住民代表や市担当者に議事録と一緒にアンケート用紙を送付して、意見や要望を募るようにしている。以前から家族の参加を得るのが難しい状況もあり、家族は会議への参加対象としていない。また、アンケート用紙が返送されることはほとんどないため、外部の意見や提案をサービス向上に活かせる状況には至っていない。さらに、書面開催においても、一方的な報告のみに留まらないように、住民代表に議事録を持参して、直接意見を聞いたり、市担当者から毎回連絡事項やアドバイスをもらったり、全ての家族に会議録を送付して、意見をもらうなど、会議の参加メンバーや家族に関心を持ってもらうとともに、参加を得て意見がもらえるような工夫を期待したい。
		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）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	出された意見で実現可能なものについては、実践している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	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。	○	日々のケアが理念に基づいたものとなるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	理念は簡潔でわかりやすいものとなるよう努めている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	法人外の研修には積極的に参加できていない。	/	/	/	法人代表者は管理者を兼ねており、職員と一緒に日々の業務には従事していないものの、利用者や職員の状況を把握するとともに、意見に耳を傾けることができています。また、年1回ストレスチェックを実施して、必要に応じて、相談支援などの対応をしている。さらに、管理者は、職員の働きやすい勤務体制の希望に対応するとともに、希望休等を取り入れて職員が働きやすい職場環境の整備に努めている。コロナ禍において、市グループホーム協会などの研修に参加する機会はないものの、定期的に研修を実施して、職員のスキルアップにも努めている。加えて、管理者は、職員と話しやすい関係が築かれ、職員は、いつでも遠慮なく相談することができています。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	シフトの調整等により、働きながらスキルアップできるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	やりがいや向上心を持って働けるような環境づくりに努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	△	今治市グループホーム協会に参加しているが、活動休止中である。	/	/	/	
		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。	○	日頃から何でも相談しやすいような環境づくりに努めている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃されることのないよう注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的なミーティングにより理解できている。	/	/	○	定期的に実施するミーティングの中で、虐待や不適切なケアなどの研修を実施し、職員は理解をしている。また、日頃から職員は、意識した対応を心がけた支援に努めており、万が一、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で相互に注意し合うなどの対応をしている。さらに、職員は管理者に報告するとともに、職員全員で話し合い、共有した上で再発防止に努めている。
		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。	○	日頃から相談しやすいような関係づくりに努めている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスや疲労を感じないようなシフトづくりに配慮している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	定期的なミーティングにより理解できている。	/	/	/	
		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。	○	研修等により、身体拘束の定義について話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の利用の要望があっても、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。	○	身体拘束を行うことでの弊害等を理解を図っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	全てのスタッフが理解しているとは言えない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度が利用できる支援体制は整えている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変や事故発生時の対応が実践できている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的な話し合いで実践力が身に付くよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	一人ひとりに考えられるリスクについて日頃から話し合っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適宜対応できるよう対応方法について検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、早急に解決できるよう努めている。				
		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。	○	苦情に対しては、速やかに回答し、改善方法や結果を伝えて納得を得られるよう努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見や要望に関しては、できるだけ実現できるよう努めている。	◎		○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、表情やしぐさから思いをくみ取ったりしながら、可能な範囲で対応をしている。家族からは、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から積極的に声をかけて、意見や要望を聞き取るようにしている。また、家族からハバリに関する意見も出され、管理者は丁寧に説明するとともに、目標やサービス内容等にも取り入れるなどの対応もしている。さらに、管理者は、ミーティングや主任会議以外にも、職員と気軽に会話や相談に応じることができており、一人ひとりの意見や提案を聞きながら、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	情報提供を行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	スタッフの意見や提案などはできる限り取り入れている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	個別の相談や気軽に相談ができる関係づくりに努めている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	全員では取り組めていない。				外部評価の自己評価は、管理者や主任を中心に作成をしている。サービスの評価結果は、主任会で話し合いを行うとともに、ユニットのミーティング等で職員に周知している。また、運営推進会議の中で、評価結果等を報告している。さらに、会議の中で、目標達成に向けた取組みの状況の報告までには至っていないため、コロナ禍の収束後には、家族や参加メンバーに説明をして、取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったり、家族にサービスの評価結果を簡潔に取りまとめたものを送付したりするなど、家族や地域に理解が得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	調査後に目標達成計画を作成し、事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	モニターはお願いしていない。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	その都度確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	作成している。				事業所では、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域の防災訓練にも参加協力を行うとともに、万が一の災害発生に備えて、地域住民の協力者を登録している。コロナ禍の収束後には、地域住民の協力者等の参加を呼びかけて合同の避難訓練を実施したり、運営推進会議等を活用して、地域住民と災害時の協力体制を話し合ったりするなど、安心安全な災害の備えを、家族等に周知できることを期待したい。また、鉄筋3階建ての事業所では、消防署から、「地震の津波が想定される場合には建物の屋上へ避難する」などのアドバイスを受けており、階段等を活用した垂直避難の訓練を実施したこともある。さらに、市行政から福祉避難所の指定されており、食料などの備蓄品を用意している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に避難訓練を行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域の協力者はいるが、コロナ禍で合同の訓練までは実施できていない。	△	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地域ぐるみでの共同訓練は行えていない。				
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)	×	地域に向けての啓発活動や情報発信は行えていない。				コロナ禍以前は、法人・事業所として、建物の1階スペースを開放して、週2回認知症カフェを開催し、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を図ったりすることができていた。コロナ禍において、感染対策のために認知症カフェを休止しているものの、コロナ禍の収束後には、管理者は、カフェの再開を予定している。また、市行政や地域包括支援センター、市グループホーム協会等への研修や会議に参加する機会は激減しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話対応や説明は実施しているが、見学はお断りしている。		◎	◎	
		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)	△	認知症カフェがあるが、コロナ禍で休止している。				
		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。	×	受け入れ体制はあるが、現在は中止している。				
		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)	△	地域イベント自体が激減しているが、今年は地方祭で少し関わりがあった。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 シャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 4 年 7 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3890200474
事業所名	ウェルえびす
(ユニット名)	さざなみ
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 恭嗣
自己評価作成日	令和 4 年 5 月 2 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1.私たちは、利用者様を笑顔にします。 2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○ユニット入り口のオートロックに関しては、定期的には実施できていない。 ○地域住民を巻き込んだでの避難訓練に関しては、コロナの終息の目途が立たず実施できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して5年目を迎える鉄筋3階建ての事業所は、今治港の近くに立地している。建物の2階3階部分には各ユニットがあり、建物の横には、同法人が経営する介護サービス事業所が併設されている。また、開放感のある広いリビングの窓からは海を眺めることができ、花火大会の開催時には、絶景の花火を楽しむこともできる。管理者は、「利用者や家族、職員がともに、笑顔になれるような事業所づくり」を目指しており、職員の笑顔や利用者の穏やかな表情が印象的であった。さらに、コロナ禍においても、感染対策を取りながら、近くの公園に出かけて花見をしたり、事業所周辺を散歩したり、ドライブをして景色などを楽しむなど、職員は利用者が気分転換できるように取り組んでいる。コロナ禍以前は、月1回外出に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は出かけることができないため、好きな食事をテイクアウトをするなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫をしている。加えて、コロナ禍以前は、週2回認知症カフェを開催して、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を図ったりすることができており、コロナ終息後には、管理者は活動の再開を予定している。
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居の際に生活史の聞き取り、日々の暮らしの中での希望や意向を聞きながらケアができるよう取り組んでいる。	◎	/	◎	入居の際に、職員は利用者や家族から、希望や意向などの聞き取りをしている。入居後も、職員は利用者の日々の生活の様子を観察するほか、訴えに耳を傾けながら希望の把握に努めている。また、介護計画の見直しの際や、入退院などの変化が生じた際には、家族に連絡をして意向の確認を行うなど、職員間で情報共有をするとともに、利用者の希望する生活が送れるような支援に努めている。
		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。	○	把握が困難な利用者様に関しては、本人様の立場になって考えたり、ご家族様の意向を踏まえたうえでケアに取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	電話連絡などで「本人様の思い」について話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	就業前に伝達事項を口頭で申し送り、情報の共有を図っている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みや決めつけによる思いの見落としがないように日頃からスタッフ同士で確認している。	/	/	/	
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。	○	初回や入居時の面談により情報を収集したり、日々の関わりの中で新たな情報が出てくることもある。	/	/	◎	入居の際に、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし、こだわりなどを聞き取りをしている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者から、病歴やサービス利用の経過を聞くなど、少しでも多くの情報を把握できるよう努めている。また、聞き取った情報はICFシートに整理して記録を残すとともに、見やすい一覧を作成して、職員間で共有をしやすくしている。さらに、新たに把握した情報は、太字で追記されている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	毎月のミーティング時などや日々のケアにおいて現状を話し合っている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個人記録や申し送りなどで把握するよう努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人様の視点でケアを考えるよう努めている。	/	/	○	担当職員が中心となって聞き取った情報をもとに、日々の申し送りや各ユニットのミーティングを活用して職員間で話し合うとともに、情報を共有しながら、利用者本人の求める支援を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	日々のケアやミーティング等で課題の明確化に努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様の思いやご家族様の意向を反映するよう努めている。	/	/	/	事前に、利用者や家族の意見を聞くほか、担当職員が中心となって得られた情報をもとに、意見やアイデアを出し合いながら担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、介護計画は、利用者や家族の意見が反映された内容となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	状況が変化した際やミーティング等でそれぞれの意見やアイデアが反映できるよう努めている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	重度化した場合においても、それまでの生活スタイルが維持できるよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	新型コロナウイルス予防のため、プランに反映するのは難しい。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	スタッフ間で共有できるよう努めている。				○ 事業所では、一人ひとりの介護計画の内容を各ユニットのミーティング中で話し合いをしていることもあり、職員間で共有をしている。また、各ユニットの全ての利用者の計画をまとめたファイルを置き、記録時のほか、いつでも職員は確認できるようになっている。さらに、日々のケアプランチェック表を作成して、サービスの実践内容と評価が具体的に記録に残され、日々の支援に繋げることができている。
		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個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	プランに沿ってケアができるようチェックしている。			◎	
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。	○	3か月おき、または状況の変化に応じて見直しを行っている。			○	計画作成担当者は、介護計画の期間に応じて、3か月に1回、モニタリングを実施して、目標やサービス内容の番号を付けて、分かりやすく評価するとともに、6か月に1回、計画の見直しをしている。また、状況の変化が見られない場合にも、毎月実施する各ユニットのミーティングの中で、全ての利用者の現状確認をしている。さらに、心身状態などの変化が生じた場合には、その都度関係者で話し合い、現状に合った新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月の現況報告書作成時やミーティングにより確認している。			◎	
		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。	○	入退院等の心身状態に大きな変化があった際には、随時見直しを行っている。			◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的な開催及び必要時に開催している。			○	○ 月1回ユニット毎にミーティングを実施して、伝達事項の連絡や利用者の現状確認を行うとともに、職員間で課題解決のための話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、その都度出勤職員で話し合いをしている。さらに、コロナ禍以前は、2か月に1回、ユニット合同のミーティングを実施するとともに、6か月に1回、法人内の4ユニット合同ミーティングを実施することができていたものの、コロナ禍において、4ユニット合同の主任会を開催するとともに、話し合われた内容を各ユニットに持ち帰って、職員間に情報が伝達されるようになっていく。加えて、会議に参加できなかった職員は、詳細に作成された会議録を確認してもらい、確認後には押印をしている。
		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。	○	日頃から管理者を含め、スタッフ間で意見や気づきが話し合える雰囲気づくりに努めている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう開催時間に配慮している。				
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	就業前の申し送りにより情報は共有できるよう努めている。	◎		◎	朝夕の申し送りは口頭で実施して、引き継がれる職員はメモを取るほか、出勤時に、業務日誌や介護記録等の確認を行い、確実な情報伝達に努めている。また、月1回ミーティングに参加して、主任会で話し合わせた内容を共有するとともに、会議録を確認する仕組みづくりができている。
(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。	○	したいことをお聞きし、可能な限り実行できるよう、それが実行できるよう努めている。				○ 毎日の着衣やおやつなどの時間の飲み物など、日々の暮らしの様々な場面で利用者が選択できるようにしている。また、自分で選択しにくい利用者にも、職員は声かけなどをして、利用者の状況や意向に合わせて、起床時間や食事時間などを自分で決めてもらい、融通を効かせながら、生活リズムに合わせた生活が送れるよう工夫している。さらに、事業所では、誕生日のリクエスト食を夫婦で楽しんでもらったり、個別に好きなものがたべれるように、ステーキを取り寄せて、居室で食事を摂ってもらうなどの工夫もしている。加えて、しょうぶ湯やゆず湯で季節を感じてもらったり、利用者の得意な事や趣味の習字の話しをするなど、職員は笑顔が引き出せるような声かけや雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が困難な利用者様には、こちらから選びやすいように選択肢を提示する等している。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	一人ひとりの生活習慣やスタイルを大切にケアとなるよう努めている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	親しみやすく楽しい雰囲気づくりとなるよう、努めている。			◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の視点に立ち、意向に沿った暮らし方がケアができるよう努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	利用者様の誇りやプライバシーに配慮したケアに努めている。	◎	○	◎	職員は、事業所内研修で、人権や尊厳などをテーマに取り上げて学ぶとともに、職員にアンケートを記載してもらい、利用者の人権などの話し合いをしている。また、管理者は「職員は、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい関わりができている」と感じている。時には、耳の遠い利用者などに大きな声を出してしまう職員が見られるものの、職員同士で声をかけ合うなどの注意喚起をすることができている。さらに、居室への出入りの際には、職員は利用者の不在時にも、事前に声をかけて、入室する習慣が身についている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心、プライバシーに配慮したケアに努めている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入り等は声掛けや許可を得てから入室するよう努めている。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時の誓約書により確認している。				

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常的な家事や軽作業等に取り組んでいただき、色々なことを教わったり、互いに感謝し合える関係性づくりに努めている。				職員は利用者同士の関係性を把握して、相性の悪い利用者の配席を考慮するなど、トラブルに発展しないように努めている。現在、事業所では利用者同士の大きなトラブルはなく、仲睦まじく、穏やかな生活を送ることができている。また、仲の良い利用者同士が過ごせるようにソファを設置しているほか、男性の利用者がユニット内で孤立することなく、穏やかな表情で過ごしている様子を見ることができた。
		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。	○	共同生活であることの意味を理解し、支え合うことの大切さについて、理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	相性が悪い利用者様の配席を変更したり、世話好きな利用者様にも協力していただきながら大きなトラブルとにならないよう努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者様同士のトラブルがないようケアしている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居の際の聞き取りなどにより把握するよう努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍により自粛している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出たて過ごすことも含む)	◎	コロナ禍で以前より回数は減っているが、外出するよう努めている。また、重度だからといってこちらの都合で外出を控えるといったことはない。	×	○	◎	コロナ禍において、以前のような外出はできていないものの、感染対策を取りながら、近くの公園に出かけて花見をしたり、事業所周辺を散歩したり、ドライブをして景色などを楽しむなど、職員は利用者が気分転換できるように取り組んでいる。コロナ禍以前は、月1回外食に出かけることができていたが、現在はドライブした際にテイクアウトのお弁当を頼むなど、外食気分が味わえるような工夫をしている。また、車いすの利用者も、一緒に出かけることができている。さらに、管理者は、「感染状況を見計らいながら、外出支援の対応をしていきたい」などと考えている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援はスタッフのみで対応している。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	状態の変化や症状を引き起こす要因を探り、回避しながらケアができるよう努めている。				着替えや靴の着脱、浴室での洗身など、職員は見守りながら、待つ介護を心がけている。また、食事介助などの際にも、利用者自身にできることはしてもらい、職員は手を出し過ぎないように見守るとともに、必要に応じて、できない部分に手を添えるなど介助を行い、機能を落とさないように取り組んでいる。さらに、体操や散歩などの歩行訓練を取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	日々の暮らしにおいて、ADLの向上や維持が望めるようなケアに努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	持てる力を発揮していただけるよう、できることやできそうなことについては、極力見守れるよう努めている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	相互の支え合いや軽作業を提供するなかで役割が生まれるよう努めている。				屋外に設置している自動販売機に、飲み物を買に行ったり、玄関フロアの熱帯魚の鑑賞したりするなど、職員は利用者に思い思いのことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。中には、日々の花の水やりやモップがけを、自分の仕事と思っている利用者もいる。また、洗濯物たたみや台拭き、お盆拭き、下膳など、職員は役割や出番を担ってもらえるよう取り組んでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	重度化してもそれまでの役割や日課が継続できるようケアに努めている。	○	－	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	その人らしさやおしゃれについて把握している。				毎朝、自分で着替えて、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、食べこぼしの多い場合には、家族と相談の上でエプロンを使用するとともに、口の周りの汚れは、職員がさりげなく拭き取るなどのフォローをしている。また、失業の際などの服装の汚れが見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないように、さりげなく居室へ誘導して、着替えをしてもらうことができている。さらに、重度な状態であっても、職員は髪型や服装など、利用者の好みに合った装いができるよう心がけた支援に努めるとともに、シルバーカーやケアシューズの色を確認したり、ズボンかスカートを履くかを聞いたりするなど、おしゃれを楽しめるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	髪型や服装、持ち物等、本人様の嗜好に合わせてケアしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一線に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定を促したり、複数の中から選べるようにする等、気持ちに寄り添ったケアとなるよう努めている。				
		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。	○	その人らしい服装となるよう努めている。				
		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)	○	汚れ等に対し、自尊心を傷つけないようにさりげなく伝えている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	現在は、コロナ禍により訪問美容室を利用している。				
		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。	○	重度な状態となってもその人らしさが保てるような服装となるよう努めている。			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解している。				事業所には、各ユニットに調理専属の職員がおり、献立づくりと、昼食や夕食の調理を行い、食事を利用者に提供している。朝食は、夜勤者が順番に調理をしている。食材は、一括購入を行い、業者が配達をしている。献立は家庭的な内容が多く、誕生日のリクエスト食や行事食などをアレンジしたり、おやつに工夫したりするなど、旬の食材を使用しながら、季節感のある食事を調理している。入居時に、アレルギーなどの有無を確認して、代替食を用意するなどの対応をしている。利用者には、下膳やお盆拭き、ランチマットを並べるなど、できることを手伝ってもらうとともに、おやつ作りの際には、自分のおよつろのトッピングをしてもらうなど、一緒に参加してもらえよう取り組んでいる。茶碗や湯飲み、箸等は、入居時に自宅から持参してもらうほか、破損した場合には、誕生日に事業所からプレゼントされた使いやすい食器等を使用している。また、食事の際には、利用者と同じ食卓を囲み、職員はサポートをしながら、一緒に食事をしている。重度な状態の利用者も、食事前にはリビングで調理の音や匂いを感じながら、嚥下体操に参加しており、食事の雰囲気を感じることができている。さらに、コロナ禍以前は、月1回外食に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は出かけることができないため、好きなお弁当をテイクアウトをするなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫をしている。加えて、法人には栄養士はいないものの、食事の摂取状態を確認しながら、職員間で調理方法や食事形態などの話し合いをすることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	おやつと一緒に作ったり、リクエストを聞いて献立を決めることもある。			○	
		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。	○	調理や後片付けと一緒にしていただくこともある。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時の聞き取りや日々の暮らしの中で把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいものを等取り入れている。	○	旬の食材を取り入れ、季節感を出している。			◎	
		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、いろどりや器の工夫等)	○	安易にミキサー食等は使用せず嚥下状態等を考慮し、医師や家族とも相談しながら対応している。				
		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。	○	茶碗やコップは馴染みのものを使われている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	そのように対応できている。			◎	
		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。	○	共有空間で調理することで、音や匂いを感じられる環境となっている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	食事量や水分量を把握できるように記録している。				
		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。	○	食事量や水分量を記録することで、低栄養や脱水とならないよう努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士はいない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	こまめな清掃や消毒により食中毒予防に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理解できている。				毎食後、リビングの洗面所で、利用者は口腔ケアを実施している。定期的に、事業所では歯科医の検診を受けており、全ての利用者の口腔内の状況を把握することができている。また、自分で歯磨きをしている利用者にも、磨いた後に職員が確認するとともに、磨き残しが見られた場合には、フォローをしている。さらに、日常的に職員は、義歯の手入れを含めて、利用者は口腔内の清潔保持の支援に努めている。
		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。	○	訪問診療時や口腔ケア時に把握できるように努めている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医や歯科衛生士等から助言を得ている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯をお預かりして洗浄している。				
		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、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食後や就寝前等の口腔ケアにより清潔保持に努めている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	△	理解できている。 但し、本人様が安心の為に希望して使用される場合もある。				事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本に支援をしている。夜間には、数名の紙おむつを使用している利用者がいるものの、日中には、一人ひとりの排泄パターンに合わせたトイレ誘導を行い、紙パンツとパッドの排泄用品の使用で過ごすことができている。また、立位を取ることが難しい利用者には、職員が2名体制で、トイレでの安心安全な排泄支援に取り組んでおり、家族にも喜ばれている。さらに、入居時に、おむつを使用して利用者が、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで生活できるようになった事例もある。加えて、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、利用者の状況に合わせて職員間で検討を行い、家族にも説明して了承の上で使用をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。				
		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)	○	把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレで排泄することを基本として状態にあったケアをしている。	◎		◎	
		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。	○	食事面や服薬状況を把握することで、排泄が困難となっている要因を探り、改善となるよう努めている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄間隔と把握して早めの声掛けに繋げている。				
		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。	○	オムツ類を使用する場合は、スタッフの都合によらず、本人様やご家族の意向を考慮している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	その方に合わせた使い分けをしている。				
		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)	○	排便を促すような食べ物や運動で自然排便に繋がるよう努めている。				
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)。	○	可能な限り希望や意向に沿えるよう努めている。	◎		◎	利用者の希望や意向に沿って、入浴できるように支援しており、事業所では、毎日の入浴対応も可能としている。1日おきに入浴している利用者も多く、希望に応じて、シャワー浴の対応をしたり、時には、洗髪をしない入浴を支援したりすることもある。また、入浴拒否のある利用者には、職員が時間や曜日を変えて声かけをするなど、週2回は入浴してもらうことができている。さらに、各ユニットは一般浴槽となっているものの、浴槽がスライドできる構造となっているため、職員は利用者の状態に合わせて入浴支援を行いやすくなっている。加えて、洗面器やシャンプーは、利用者が個々に気に入った物を使用してもらうとともに、利用者の希望に応じて、職員は湯温や浴槽に浸かる長さなど、柔軟に対応することができている。
		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。	○	くつろいで入浴できるよう配慮している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	極力手を出さずに入浴していただけるよう努めている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否に対しては、対応する者やタイミングをずらす等して無理強いとしないよう努めている。				
		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。	○	バイタルチェックで体調を見極めながら入浴の可否を判断している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	把握している。	/	/	/	夜眠れない利用者には、日中の活動を増やすなどの工夫を行い、事業所では安易に服薬に頼らない支援に努めている。また、夜遅くまで、テレビを見ながら起きている利用者があり、職員は朝には声をかけをするなど、生活リズムを整えてもらえるような働きかけをしている。中には、入居前から眠剤を服用している利用者もあり、日中の眠気などの弊害が見られた場合には、主治医に相談して、薬を減らすなどの対応をしたこともある。
		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。	○	夜眠れない方には、日中の活動量を増やす等することで、昼夜逆転とならないよう努めている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	眠前薬は安易に導入せず、さまざまなアプローチから睡眠に繋がるよう努めている。	/	/	◎	
		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。	○	ご本人様やご家族様からも意向を聞きながら、個別に昼寝等の休息が取れるよう努めている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望に応じて対応している。	/	/	/	
		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。	○	必要な手助けをしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	共有空間とは別の場所で電話できるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	必ずお礼を言うように努めている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	理解や協力を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが、実際に所持されているのは一部の方のみである。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ禍で自粛している。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	入居時に本人様やご家族様と相談して決めている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	入居時に説明して同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	多様なニーズに対して、柔軟に対応できるよう努めている。	◎	/	◎	コロナ禍において、感染対策があるものの、遠方の病院受診を希望する家族の要望に応じて、受診後に、自宅待機するなどの対応をしてもらうことで、病院受診をもらったこともある。また、職員が利用者の携帯電話の機種変更の手続きに同行したり、新聞や雑誌の購入、通販の申し込みの支援をしたりするなど、管理者は、「できるだけ利用者や家族の希望に沿った支援を行いたい」と考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	親しみやすい環境づくりを行っているが、コロナ禍により気軽に出入りはできない。	◎	◎	○	事業所には広い駐車場が整備され、玄関も施錠しておらず、1階の受付等から職員が声をかけてくれるなど、来訪しやすい雰囲気となっている。

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
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ぐような設えになっていないか等。)	○	設備や装飾等、木材を中心として家庭的な雰囲気となるよう努めている。	◎	◎	○	大きなガラス戸のあるリビングからは、ベランダが設置されていることもあり、開放的に感じる。また、共用スペースは、いすやテーブルなどの家具類、フローリング、システムキッチン等が木目調で統一され、落ち着いた印象となっている。さらに、事業所内は、掃除や換気が行き届き、清潔感がある。加えて、毎月、利用者と一緒に季節感のあるカレンダーを作成しており、職員は利用者に季節の移り変わりを感じられるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	配慮して、掃除も行えている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感がわかるような空間づくり(装飾や利用者様作成のカレンダー等)に努めている。			○	
		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。	○	居室はフロアに面しており居場所の工夫となっている。				
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。	○	使い慣れたものや馴染みのものを持ち込み、居心地よく過ごせる居室となっている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、チェストが備え付けられている。また、利用者は馴染みの家具やテレビなどを持ち込んでいるほか、家族の写真を飾るなど、職員は居心地良く過ごせるよう工夫された空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	要所への手すりや段差の解消、ピクトグラムにより、わかりやすい環境づくりとなっている。			◎	建物内はバリアフリー構造で、動線には手すりが設置され、利用者は移動しやすくなっている。また、居室の入り口には、表札の代わりに花の絵柄のプレートが掛けられているほか、自室を認識しにくい利用者の居室には、名前の表示や目印となる物を付けて、分かりやすくしている。さらに、トイレや浴室にも、マーク画などで分かりやすい表示を行い、利用者が安心してできるだけ自立した生活が送れるよう工夫されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	危険のない範囲で共有空間や居室に馴染みの物品を置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態に暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	建物の構造上ユニット入り口の解放は難しい。	◎	○	△	職員は、鍵をかけることの弊害を十分に理解している。建物の玄関の鍵は施錠していないものの、建物の構造上で両ユニットの入り口はオートロックされている。管理者は、ユニットの入り口のオートロックの常時開錠を試みたことがあるものの、開放をしつぱなしにすると警報がなることもあり、オートロックの解除には至っていないため、家族には説明をして、理解を得ている。また、外に出たい利用者には、職員が付き添って散歩をするほか、声をかけるなどの対応をしている。
		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。	△	自由の大切さは理解しているが、構造上鍵がかかる。そのことに対してご家族様からの不満の声はない。				
(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。	○	申し送りや日頃の話し合いにより把握している。				
		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。	○	日々のバイタルチェックや気づきにより病院受診へと繋げている。				
		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。	○	気になることはかかりつけ医や訪問看護師に相談し、医療支援に繋げている。				
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。	◎	本人様やご家族様が希望する医療機関が受診できるよう努めている。	◎			
		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。	◎	馴染みのかかりつけ医との関係を継続しながら適切な医療に繋がるよう努めている。				
		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。	◎	入居時に書面により同意を得ている。				

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
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。	○	医療機関に情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	早期に退院できるよう連絡や看護師から現状の聞き取りを行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日々のケアの中での気づきや気になることは、かかりつけ医や訪問看護師に相談している。				
		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。	◎	いつでも相談できる体制がある。				
		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。	◎	日々のケアの中での気づき等はその都度話し合い早期発見や治療に繋げている。				
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、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。	◎	処方せんを確認し、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。	◎	医師の指示通りに服薬できている。飲み忘れや誤薬を防ぐために服薬確認を行っている。				
		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。	◎	服薬により明らかに副作用と思しき症状が出た際には、直ちに服薬を中心して医師の指示を仰ぐよう努めている。				
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。	○	その都度、本人様やご家族様の意向を確認しながら方針を共有している。				事業所には、「グループホームにおける看取り介護に関する指針・重度化対応に関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることや、看取り介護を実施していないことなどを説明している。また、利用者の状態が変化した場合や重度化した場合には、家族や主治医を交えて話し合い、今後の方針を検討して、共有をしている。さらに、事業所では、訪問看護ステーションとの契約で、看護職員を配置しているものの、訪問診療の体制が整備されていないため、現時点で看取り介護は実施していない。加えて、状態の変化が生じた場合には病院への入院となり、長期の入院が必要となった場合には、利用者は退去の手続きをとっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	本人様やご家族様だけでなく、かかりつけ医とも方針を共有している。	○		△	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方針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。	○	ご家族様とも相談しながら現状でどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居後にもその都度説明している。				
		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や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。	○	重度化や終末期に向けてチームで支援できるよう関係機関とも相談している。				
		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)	◎	毎月の報告や変化があればその都度報告している。				
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。	○	マニュアル等を活用して予防に努めている。				
		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。	○	日頃から発生や蔓延しないよう予防に努めている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	インターネット等を通じて、地域の感染症発生状況等の最新の情報収集に努めている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、うがい、除菌等により清潔保持に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	×	新型コロナウイルス感染予防のため、ご家族様の参加は激減している。				コロナ禍以前は、家族会で芋炊きをして、利用者と一緒に食事をしたり、家族に行事への参加を呼びかけて、おやつ作りや誕生会に参加してもらったり、毎月の外食やドライブの際にも、現地集合のバラ園で交流を図るなど、家族に参加協力をしてもらうことができていた。コロナ禍において、現在は面会制限が設けられており、玄関のガラス越しやベランダから会話を する面会に留まっているため、家族へ行事参加等の呼びかけは自粛している。また、毎月、担当職員が利用者の様子を詳しく報告書にまとめるとともに、写真を添えて家族に送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事は、その都度報告するとともに、職員の異動等は、担当職員から毎月の報告書で、個別に挨拶文などを記載している。加えて、毎月の報告書の送付以外にも、変化があれば、その都度家族へ電話連絡を行い、利用者の様子を伝えるとともに、意見や希望を聞くようにしている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの事業所の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、毎月の近況報告の送付時に、事業所の出来事や職員の入退職等を記載した連絡事項を沿えて送付したり、来訪時に伝えたりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	新型コロナウイルス感染予防のため、交流ができていない。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月の定期的な報告や写真の送付を行い、暮らしぶりが伝わるよう努めている。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	×	現状では、難しい。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	その都度、理解を得られるよう努めている。	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	起こり得るリスクについては、説明し理解を得られる努めている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	面会中止により、ご家族様が以前より気軽に伝えることが難しい状況にあり、電話連絡等で聞き取りしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に十分説明を行い、理解を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居に関しては、契約に基づいて行っており、納得のいく退居先等を確保したうえで行えている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設時に内覧会を開催する等、理解を図っている。		◎		コロナ禍において、ほとんどの地域行事が中止になり、交流できる機会がなくなっていたものの、約3年ぶりに、今年5月に吹上神社の祭りが開催され、神輿や太鼓の来訪があり、利用者と一緒に楽しむことができた。以前から、事業所では地域との交流を積極的に行い、コロナ禍以前には、事業所の建物の1階スペースを開放して、週2回認知症カフェを開催し、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を図ったりすることができていた。また、ここ数年、地域の過疎化の影響で、小学校の統廃合が進み、管理者は、「少子高齢化により、地域行事は減少していること」を危惧している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	今年は久々に地方祭での交流があった。		○	○	
		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。	△	徐々に地域との関わりが戻る兆しがある。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	現状は見学をお断りしている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣の散歩時等であいさつを交わしている。				
		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)	×	ボランティアの受け入れは中止している。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	コロナ禍以前のように気軽に外出や買い物を行うことが難しい状況である。				

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。	◎	参加している。	×	/	△	運営推進会議は、自治会長や民生委員、市担当者、利用者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、法人代表者である管理者と職員、利用者代表1名のみで会議を開催するとともに、住民代表や市担当者に議事録と一緒にアンケート用紙を送付して、意見や要望を募るようにしている。以前から家族の参加を得るのが難しい状況もあり、家族は会議への参加対象としていない。また、アンケート用紙が返送されることはほとんどないため、外部の意見や提案をサービス向上に活かせる状況には至っていない。さらに、書面開催においても、一方的な報告のみに留まらないように、住民代表に議事録を持参して、直接意見を聞いたり、市担当者から毎回連絡事項やアドバイスをもらったり、全ての家族に会議録を送付して、意見をもらうなど、会議の参加メンバーや家族に関心を持ってもらうとともに、参加を得て意見がもらえるような工夫を期待したい。
		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）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	出された意見で実現可能なものについては、実践している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	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。	○	日々のケアが理念に基づいたものとなるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	理念は簡潔でわかりやすいものとなるよう努めている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	法人外の研修には積極的に参加できていない。	/	/	/	法人代表者は管理者を兼ねており、職員と一緒に日々の業務には従事していないものの、利用者や職員の状況を把握するとともに、意見に耳を傾けることができています。また、年1回ストレスチェックを実施して、必要に応じて、相談支援などの対応をしている。さらに、管理者は、職員の働きやすい勤務体制の希望に対応するとともに、希望休等を取り入れて職員が働きやすい職場環境の整備に努めている。コロナ禍において、市グループホーム協会などの研修に参加する機会はないものの、定期的に研修を実施して、職員のスキルアップにも努めている。加えて、管理者は、職員と話しやすい関係が築かれ、職員は、いつでも遠慮なく相談することができています。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	シフトの調整等により、働きながらスキルアップできるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	やりがいや向上心を持って働けるような環境づくりに努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	△	今治市グループホーム協会に参加しているが、活動休止中である。	/	/	/	
		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。	○	日頃から何でも相談しやすいような環境づくりに努めている。	◎	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃されることのないよう注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的なミーティングにより理解できている。	/	/	○	定期的に実施するミーティングの中で、虐待や不適切なケアなどの研修を実施し、職員は理解をしている。また、日頃から職員は、意識した対応を心がけた支援に努めており、万が一、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で相互に注意し合うなどの対応をしている。さらに、職員は管理者に報告するとともに、職員全員で話し合い、共有した上で再発防止に努めている。
		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。	○	日頃から相談しやすいような関係づくりに努めている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスや疲労を感じないようなシフトづくりに配慮している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	定期的なミーティングにより理解できている。	/	/	/	
		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。	○	研修等により、身体拘束の定義について話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束を行うことでの弊害等を理解を図っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	全てのスタッフが理解しているとは言えない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度が利用できる支援体制は整えている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変や事故発生時の対応が実践できている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的な話し合いで実践力が身に付くよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	一人ひとりに考えられるリスクについて日頃から話し合っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適宜対応できるよう対応方法について検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、早急に解決できるよう努めている。				
		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。	○	苦情に対しては、速やかに回答し、改善方法や結果を伝えて納得を得られるよう努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見や要望に関しては、できるだけ実現できるよう努めている。	◎		○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、表情やしぐさから思いをくみ取ったりしながら、可能な範囲で対応をしている。家族からは、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から積極的に声をかけて、意見や要望を聞き取るようにしている。また、家族からハバリに関する意見も出され、管理者は丁寧に説明するとともに、目標やサービス内容等にも取り入れるなどの対応もしている。さらに、管理者は、ミーティングや主任会議以外にも、職員と気軽に会話や相談に応じることができており、一人ひとりの意見や提案を聞きながら、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	情報提供を行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	スタッフの意見や提案などはできる限り取り入れている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	個別の相談や気軽に相談ができる関係づくりに努めている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	全員では取り組めていない。				外部評価の自己評価は、管理者や主任を中心に作成をしている。サービスの評価結果は、主任会で話し合いを行うとともに、ユニットのミーティング等で職員に周知している。また、運営推進会議の中で、評価結果等を報告している。さらに、会議の中で、目標達成に向けた取組みの状況の報告までには至っていないため、コロナ禍の収束後には、家族や参加メンバーに説明をして、取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったり、家族にサービスの評価結果を簡潔に取りまとめたものを送付したりするなど、家族や地域に理解が得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	調査後に目標達成計画を作成し、事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	モニターはお願いしていない。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	その都度確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	作成している。	/	/	/	事業所では、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域の防災訓練にも参加協力を行うとともに、万が一の災害発生に備えて、地域住民の協力者を登録している。コロナ禍の収束後には、地域住民の協力者等の参加を呼びかけて合同の避難訓練を実施したり、運営推進会議等を活用して、地域住民と災害時の協力体制を話し合ったりするなど、安心安全な災害の備えを、家族等に周知できることを期待したい。また、鉄筋3階建ての事業所では、消防署から、「地震の津波が想定される場合には建物の屋上へ避難する」などのアドバイスを受けており、階段等を活用した垂直避難の訓練を実施したこともある。さらに、市行政から福祉避難所の指定されており、食料などの備蓄品を用意している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に避難訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域の協力者はいるが、コロナ禍で合同の訓練までは実施できていない。	△	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地域ぐるみでの共同訓練は行えていない。	/	/	/	
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)	×	地域に向けての啓発活動や情報発信は行えていない。	/	/	/	コロナ禍以前は、法人・事業所として、建物の1階スペースを開放して、週2回認知症カフェを開催し、認知症の方や家族の相談に応じたり、お茶を飲みながら意見交換等を図ったりすることができていた。コロナ禍において、感染対策のために認知症カフェを休止しているものの、コロナ禍の収束後には、管理者は、カフェの再開を予定している。また、市行政や地域包括支援センター、市グループホーム協会等への研修や会議に参加する機会は激減しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話対応や説明は実施しているが、見学はお断りしている。	/	◎	◎	
		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)	△	認知症カフェがあるが、コロナ禍で休止している。	/	/	/	
		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。	×	受け入れ体制はあるが、現在は中止している。	/	/	/	
		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)	△	地域イベント自体が激減しているが、今年は地方祭で少し関わりがあった。	/	/	○	