

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 30 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890101854
事業所名 (ユニット名)	グループホーム One Life Aユニット
記入者(管理者) 氏名	堀 泰明
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 9 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活の質の向上 ・共に生きる姿勢 ・信頼関係の確立 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>→個々の身体状況に合わせて個別に外出支援を行い、外気を感じメリハリのある生活を送れた。家族様の思いや希望もありそれぞれの背景に沿った外出支援に取り組めた。今後、今まで以上に本人、家族の満足度が高められるよう家族に相談を持ちかけている。</p> <p>→状態変化に応じて個人記録表の工夫をすることで介護計画に沿った生活支援に近づいている</p> <p>→地域との関わりは徐々に出来ている。認知度は高まっており、地域行事等にも参加出来ている</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設して5年目を迎える事業所の周辺には、スーパーマーケットやドラッグストア、飲食店が建ち並び、総合病院があるなど、生活を送る上で利便性が良い。天気や気候の良い日には積極的に外出し、ドライブをしたり、公園に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、公園に出かけた際に、屋外でお弁当を食べたり、より美味しい食事を提供できるように調理方法を工夫したり、行事食を提供するなど、普段から利用者が食事を楽しみになるような支援にも努めている。感染対策を緩和し、令和6年度から全ての家族に運営推進会議の開催案内を送付して会議に参加協力をしてもらったり、面会には事前予約制を設けているものの、時間制限がなく実施できるようにしたりするなど、家族と利用者が継続した関係性を保てるような支援にも努めている。少しずつ、地域の行事も再開され、近隣にある公園で行われるラジオ体操に参加したり、秋祭りの際に神輿に参訪してもらったりするなど、地域との交流を図っている。建物内は、日々の掃除や整理整頓が行き届き、清潔な空間となっている。大きな窓から日差しが入り明るいリビングから、隣にあるたんぼの稲の生長が眺められるほか、外出時の写真や季節の飾りが飾られるなど、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。管理者は、日々職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、職員から出された意見や提案を支援に反映したり、気軽に相談に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。職員も高い意識をもち、利用者本位のサービス提供に取り組むことができている。</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。	○	入居前の暮らしを確認し、入居後は日々の言動で希望、意向の把握に努めている	◎	/	◎	入居時に、管理者等が利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などを聞き、利用者基本情報や申し送りノートなどに記載をしている。また、サービス担当者会議の中でも、定期的に利用者や家族から希望を聞いて会議録に記載し、全ての職員が把握できるように努めている。さらに、日々の生活の中で、新たに把握した情報も記録に残し、職員間で共有をしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	普段の様子を観察し、家族から伺い、職員間で検討している	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に話している	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個人記録に記載するよう推奨している	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員会議で職員間で話合っている	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前、入居時に本人・家族・居宅ケアマネから伺い、入所後は面会に来られた方に話を伺うようにしている	/	/	○	入居前に、管理者や介護支援専門員が自宅等の訪問を行い、利用者や家族から生活歴や馴染みの生活環境、利用していたサービスなどの聞き取りをしている。また、病院からサマリーなどの情報をもらうほか、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から入居に至る経緯等の情報を収集している。
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。	◎	入所前に情報把握しておき、入所後はその都度現状把握に努めている	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の変化や違いがある為、個別の個人記録用紙を作成し把握に努め、必要時個人記録用紙を変更している	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の視点に近づけるよう日々の関わりに努め検討している	/	/	○	各ユニットの計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見や要望等を聞くとともに、主治医や看護師から得た専門的な指示やアドバイスを取り入れながら、利用者の視点に立って、どのようなサービスが必要なのか、職員会議等の中で検討をしている。
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。	○	日々の関わりの中から課題把握に努めている	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	反映されている内容であるよう努めている	/	/	/	計画作成担当者が、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、主治医や看護師、薬剤師、職員等の意見を反映した介護計画を作成し、管理者が内容の確認をしている。家族等が担当者会議に参加できない場合には、事前に家族から意見を聞くとともに、往診等の際に主治医や看護師等から指示を仰ぐようにしている。また、担当者会議録に記録に残し、職員間で共有をしている。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	関係者と話し合い、意見アイデアを反映し作成している	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの情報、重度になる前の利用者情報を考慮した内容を心掛けている	/	/	/			
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。	△	広く地域の方の協力体制を盛り込んだ内容にはなっていない	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員間で共有し実践している	/	/	○	担当者会議等に参画して、職員は介護計画の内容を共有するとともに、計画の様式に職員が押印する欄を設けて、計画の作成時や更新時に職員に回覧し、確認後に押印する仕組みづくりができています。また、計画に沿った支援内容の実施の有無は、記録用紙に確認欄を設けて○印等を付けて確認が行われているものの、記入のない日が見受けられ、今後は職員間で計画に沿った確実なサービスの実施状況の確認が行われることを期待したい。
		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。	◎	定期的にモニタリングを行い、職員間で確認している	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じて見直しを行っている	/	/	◎	介護計画の短期目標等の期間に応じて、基本的に6か月に1回計画の見直しをしている。また、月1回職員会議の中で、利用者の現状確認や課題解決に向けて話し合うとともに、2か月に1回モニタリングを実施し、満足度を含めた評価をしている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の要望を確認するとともに、職員間で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	職員会議、面会時に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。	○	変化が生じた場合に、計画の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。	○	1回/月で職員会議開催、緊急時にはその場に居合わせた者で話し合いを行っている	/	/	◎	月1回ユニットごとに職員会議を実施し、利用者の現状確認や課題解決に向けた話し合いをしている。研修や行事、勤務状況を考慮して、会議にはなるべく多くの職員が参加できるように開催日を事前に調整している。会議に参加できなかった職員には、後日議事録や資料を確認してもらい、情報共有を図っている。また、緊急案件が生じた場合には、管理者やその日の出勤職員で話し合っって対応するとともに、後日全ての職員に内容を伝達している。
		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。	○	率直で活発な意見交換が出来るよう、日頃からコミュニケーションを取っている	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	参加出来ない職員には事前に意見を収集している	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りノートを用いて全ての職員に伝わるようにしている	◎	/	◎	日勤と夜勤の勤務交代時に、申し送りノートを活用して、口頭で利用者の状態などの申し送りを実施している。出勤時に、全ての職員は申し送りノートを確認し、押印する仕組みづくりが行われ、確実に情報が伝わるように工夫をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	したいことを伺い叶えられるよう努めている	/	/	/	1日の過ごし方や着たい洋服、飲み物など、生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、選択や自己決定をしてもらえるよう支援している。レクリエーションの際には、全ての利用者と同じことをしてもらうことなく、漢字パズルやかるた、しりとりなどの日したいことを自由に選んでもらうなどの工夫した支援も行われている。また、おやつバイキングの日が設けられ、複数のお菓子の中から、好きなものを利用者に選んで食べてもらうなど、活き活きとした表情や言動が見られるように心がけた支援も取り入れている。
		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)	◎	一人ひとりの思いを大切にしっかりと伺っている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりに合わせながら支援している	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	コミュニケーションをよく取っている	/	/	◎	
		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。	◎	ちょっとした顔の表情などを見逃さないように観察して支援している	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	勉強会で学び、意識した言動を取り支援にあたっている	◎	-	○	人権や尊厳等を動画視聴の内部研修の中で学び、職員は利用者を尊重して、意識した言動を心がけた支援に努めている。日々の支援の中で、管理者から職員に利用者の尊厳やプライバシーに配慮した声かけを繰り返し伝えることで、理解促進に繋げている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と理解し、入室時には事前にノックや声かけをしてから入室をしている。
		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。	○	注意を払った声掛けをして、プライバシーに配慮して介助している	/	/	/	
		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。	○	居室出入りの際はドアをノックし、声を掛けている	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報保護方針を理解し実施している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日々のコミュニケーションの中で、関係性を築けている	/	/	/	現在、事業所内で利用者同士の大きなトラブルは起こっておらず、職員は温かく見守りをしていく。仲の良い利用者同士と一緒に居室に集まって談笑するなど、日常的に和やかに過ごす利用者の様子も見られる。中には、帰宅願望のある利用者もおり、他の利用者が優しく声をかけてなだめるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、食事の際の配席を考慮するなど、利用者が落ち着いて食事を摂ったり、穏やかな生活が送ったりできるような支援にも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が役割分担しながら支え合っている	/	/	/	
		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、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	◎	一人ひとりの個性を大切に、利用者間でトラブルにならないような自然な環境づくりにも努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入り、解消に努めている。トラブルが長引きそうな場合は原因を追求し良好な関係性になるよう努めている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時、面会時にお聞きし把握に努めている	/	/	/	
		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ったりなど、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。	○	感染症の影響で制限していたが徐々に解消しつつある。以前より面会の頻度、外出の機会が増えている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	日中の時間帯で希望に添えるよう取り組んでいる	○	-	◎	天気のいい日には、日常的に近隣にある公園まで散歩をしたり、敷地内に出て外気浴をしたりすることができている。定期的に、ドライブをしたり、松山総合公園に出かけて花を見ながら持参した弁当を食べたりするなどの支援も行われている。車で外出する際には、数名ずつの利用者を3日間に分けて外出支援を行い、全ての利用者が満遍なく外出できるように工夫をしている。中には、家族との外出や外食を楽しむ利用者もいる。
		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。	○	家族の協力を得ながら外出を進めている	/	/	/	
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。	○	勉強会で理解を深め、一人ひとりの状況を把握しケアにあたっている	/	/	/	利用者基本情報の中に、日常生活動作が記載されているほか、日常生活の中で、職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握している。また、着替えや入浴の洗身など、できることは利用者自身にしてもらい、職員は見守りやできない部分のフォローを行うようにしている。さらに、散歩や体操を実施したり、調理や食事の後片付けなどの生活リハビリを取り入れたり、漢字やパズルなどの脳トレを実施するなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	○	機能低下の特徴を理解して、主治医と相談し維持出来るように努めている	/	/	/	
		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)	○	取り掛かりを支援し、ご自分で行い始めたら見守っている	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	会議で話し合い、情報を共有している	/	/	/	洗濯物の取り入れやたたみ、食器拭き、調理の下ごしらえなど、介護計画のサービス内容の中に一人ひとりのできる役割や出番を取り入れて、利用者に役割を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった後に、職員から「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを利用者へ伝えて、やりがいや喜びを感じてもらえるような支援にも繋げている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	一人ひとり残存機能を把握して、職員会議にて役割分担を作っている	◎	-	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性を大切にして、職員が身だしなみの確認をしている	/	/	/	衣類の汚れや整容の乱れが見られた場合には、あからさまに職員から声かけをすることなく、利用者のプライドを傷つけないように配慮し、他の利用者気づかれないようにさりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に誘導して着替えてもらったなどの対応をしている。2か月に1回、訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらっている。また、ベッド上で過ごすことが多い利用者にも、就寝前に寝巻に着替えて、メリハリのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	本人の好みに整えられるように支援に努めている	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちを大切にしながら支援に努めている	/	/	/	
		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。	○	目的に合わせた服装が楽しめるよう支援している	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	自尊心を大切に、さりげなく支援を行っている	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	定期的に訪問美容を依頼しているが、本人、家族希望があれば馴染みの店に行っていたい	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族と相談の上、その人にあった支援に努めている	/	/	○	
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。	◎	食事の楽しさ、大切さを理解している	/	/	/	業者に発注した食材が届けられ、その日に冷蔵庫にある食材を見て、利用者の好みや栄養バランスを考えながら職員が献立を決め、利用者に調理の下ごしらえや後片付け、食器拭きなどを手伝ってもらいながら調理をしている。近隣の農家から旬の野菜を購入したり、不足した食材があれば、管理者が買い物に出かけたりすることもある。事前に、利用者の好みやアレルギーの有無を把握し、必要に応じて代替品を提供するなどの対応をしている。母の日や父の日などのイベントの際には、ちらし寿司や鯛の刺身のほか、地域の飲食店に注文して釜飯を提供するなど、利用者に喜ばれている。茶碗や湯飲等の食器類は、利用者が馴染みの物を持参して使用するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用することもある。食事の際に、職員は利用者の見守りや食事介助に専念し、別々の時間帯に持参した昼食を休憩室で摂るようになってきている。イベントの際には、利用者と一緒に食卓を囲み、同じ食事を摂ることもある。また、リビングに面した対面式キッチンから、重度の利用者を含めて、調理の様子や匂い、音などを感じることができるなど、食事が楽しみになる環境づくりが行われている。さらに、栄養士からの助言を受けるまでには至っていないものの、日頃から献立や栄養バランス、食事形態などを職員間で話し合うとともに、情報共有をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	調理、片付けを個々の状態に合わせた事を利用者と日常に行っている	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	行った後は利用者から『このくらいならいつでも声掛けて』と反応ある為、自信等に繋がっている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	職員間で情報を共有して把握に努めている	/	/	/	
		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。	◎	旬の食材を使い季節を感じていただいたり、懐かしいおやつを提供している	/	/	◎	
		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)	○	一人ひとりの機能に合わせて食事形態を考え、盛り付けの工夫した調理に努めている	/	/	/	
		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。	◎	一人ひとりに応じた物を使用している	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員は利用者と一緒に食事をしていないが、イベント時は一緒に食べている。食事中はさりげなくサポートを行うよう努めている	/	/	○	
		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。	◎	カウンター式ダイニングキッチンにて調理している姿や匂いを感じられる空間になっている	◎	/	◎	
		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。	○	一人ひとりの摂取量を確認しながら次の食事を考えている	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	毎回の食事で職員が把握し工夫をしながら提供している	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士のアドバイスは受けていないが、献立表確認し、偏りがない様に配慮している	/	/	○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	定期的に食材の管理をしている。食材等を扱う職員は特に意識しながら努めている	/	/	/	

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。	○	勉強会を実施し口腔ケアの重要性を理解している	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、リビング内にある洗面台で口腔ケアを実施している。中には、口腔内を見られることを嫌う利用者もあり、タイミングを工夫して声をかけるなど、職員はなるべく全ての利用者の口腔内を毎日確認できるように努めている。また、口腔内に異常が見られた場合には、速やかに訪問歯科の受診に繋げている。
		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。	○	毎食後の口腔ケア時には職員が付き添い確認している。虫歯の有無は把握出来ていない。異変時に訪問歯科を利用している	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	勉強会や訪問歯科医より学び、日常に活かしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後の口腔ケア時には職員が付き添っている。出来る場所は見守り、就寝前は預かり洗浄剤に浸けている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	職員が見守り、口腔内のチェック等を行っている。治療の必要があれば、提携している訪問歯科受診をしている	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	勉強会を実施し、使用者の理解に努めている。オムツ使用者でも可能な範囲で、トイレ対応も行っている	/	/	/	高齢化や重度化に伴い、事業所には常時おむつを使用している利用者があるものの、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、一人ひとりの利用者の排泄状況を記録に残し、職員は排泄パターンに応じた声かけやトイレ誘導をすることにより、排泄料品の使用量が減ったり、より小さなパッドのサイズに変更したり、トイレで座って排便ができるようになった利用者もいる。また、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、利用者の排泄状況に合わせて、種類や使用頻度などを職員間で話し合い、家族に相談の上で、使用や変更をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	訪問診療時にアドバイスをいただいたり、勉強会などで確認し理解している	/	/	/	
		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)	○	排泄チェック表で記入していく事でパターンを把握出来るよう努めている	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	常に会議で話し合い、見直している	◎	/	◎	
		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。	◎	会議で検討し、改善に向けた取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を確認しながら、次の排泄のタイミングに誘導、声掛け出来るよう努めている	/	/	/	
		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、どういった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。	○	利用者の排泄状態と出来ることを確認し、家族とも相談し検討している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	会議で検討し、利用者に合った下着やおむつを会議で検討し、施設に置いてない品は業者に問い合わせして一人ひとりに使い分けしている	/	/	/	
		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)	◎	利用者の排泄状況をみながら、個々に応じた物の提供、個別運動の取り組みを行っている	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	感染症の有無により順番も希望に添えない事があるが、入浴時間、温度はその時の希望にそって支援している	◎	/	○	週2回を基本に、利用者が入浴できるよう支援している。日曜日以外に入浴は可能で、利用者の希望に応じて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。また、好みのシャンプーや入浴剤を使用するなど、利用者がリラックスしながら、ゆったりと入浴を楽しめるよう支援している。今後管理者は、「利用者の希望する入浴の回数や時間帯にも対応できるように検討していきたい」と考えている。
		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。	◎	個浴で一人ひとりの入浴支援している	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来ることはしていただいている、浴槽を跨げない利用者はリフト浴で対応している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず、気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず、希望を伺いながら時間を置き入浴支援している	/	/	/	
		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。	◎	入浴前後に状態観察し、入浴後は水分補給を行っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	個人記録、管理日誌で把握している	/	/	/	事業所には、睡眠導入剤や安定剤を使用している利用者があるものの、一人ひとりの利用者の睡眠状況を記録して把握するとともに、随時睡眠状況を主治医に伝えて相談を行い、必要な助言を受けながら減薬に繋がれるよう支援している。また、散歩や体操などを取り入れて、日中の活動量を増やしたり、睡眠状況を考慮して、日中に昼寝などの休息時間を設けて生活リズムを整えたりするなど、なるべく服薬に頼らずに、利用者が夜間に良眠できるような支援にも努めている。中には、仲の良い利用者同士が会話をすることで、安心して安眠に繋がる利用者もおり、配席を考慮するなどの個別の睡眠支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中活動していただけるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	利用者の様子を医師に相談しながら支援を行っている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人の夜間睡眠状態を観ながら休息時間を一人ひとり取れるよう取り組んでいる	/	/	/	
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。	○	希望時は対応している	/	/	/	
		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。	○	促しての対応は出来ていない、希望時は代筆、代電話対応している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	周囲が気にならない場所で電話出来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。	○	返信の支援をしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に理解、協力を依頼している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	行事で買い物をし、その場での協力依頼はするが、日頃からの働きかけは行えていないが、家族様の協力も得られ始めている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族様とお話を通じて入居時に理解を得ている	/	/	/	
		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。	○	家族様とお話を通じて入居時に理解を得ている	/	/	/	
		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)。	◎	入所時に説明し、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。	○	柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	◎	/	◎	利用者の希望に応じて、家族と一緒に外出や外食に出かけられるよう支援している。現在の面会は、事前予約の対応となっているが、時間制限をなくして、3階フロアで面会が行えるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、入居前に利用していたサービスでも、希望があれば、継続して利用できるようにしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	親しみやすいよう周囲に植物を設置している	◎	-	◎	玄関周辺の掃除が行き届き、清潔な空間が保たれているほか、置かれた鉢植えやプランターに花や植物が植えられている。また、来訪者専用の駐車場が整備され、車での来訪も行きやすくなっている。さらに、玄関はガラス扉で、事業所の中から職員は来客等に気づきやすくなっている。

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。)	○	共用の空間は、家庭的な雰囲気を有するよう努めている	◎	-	○	大きな窓から日差しが入り明るいリビングから、隣にある田んぼの稲の生長が眺められるほか、外出時の写真や季節の飾りが飾られるなど、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。訪問調査日には、窓に秋を感じる紅葉の装飾が飾られていた。廊下にはソファが置かれ、歩行途中等に利用者は座って休むことができるようになっている。建物内は、日々の掃除や整理整頓が行き届き、清潔な空間となっている。また、エアコンの吹き出し口にはファンが取り付けられ、直接エアコンの風を利用者に当たり続けたくないような工夫も行われている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	気持ちよく生活していただけるよう、日常の掃除、整理整頓雰囲気作りを意識している			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	共同の生活の場には、季節の装飾をし居心地よく過ごせるよう努めている			◎	
		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。	◎	本人の思いで、自由に居室と共同の生活の場を行き来されている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	◎ 本人と家族と相談して、馴染みの物を置き、居心地よく過ごせるよう努めている	◎		○	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、チェストが備え付けられている。居室内に利用者は好みの物を持ち込むことができ、テレビや馴染みがある家具、雑貨類などを自由に置いたり、家族写真を飾ったりするなど、落ち着いて過ごせる空間づくりが行われている。
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。	◎	◎ トイレや居室のドアなどに言葉や、写真で示している			◎	◎ 利用者が廊下の歩行途中にも、トイレの場所が分かりやすいように、立体的な表示が付けられている。居室の入り口には、氏名の書かれたプレートのほか、利用者に写真が貼られている部屋があるなど、自室を迷わないような工夫も行われている。中には、自室を認識できなかった利用者もあり、職員が声をかけて、居室まで誘導している。また、リビングには本や雑誌、漢字ドリル、パズルなどが置かれ、利用者は自由に手に取れるようにしている。
		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)	○	○ 本、湯呑はさりげなく置いてあるが、針、ハサミなど危険物と思われるものは、目につかない場所に置き、必要に応じて職員の見守りのもと使用するようになっている				
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)	○	○ 職員は、鍵を掛けることの弊害は理解している	×	-	○	○ 職員は鍵をかけることによる利用者への弊害を理解している。日中に玄関は解放され、夜間のみ防犯のために施錠をしている。その日の職員の出勤人数や利用者の不穏な状態等により、利用者の安全面を優先して施錠することもあるが、入居時に、管理者等は家族に事業所の施錠対応を説明し、同意を得るようにしている。また、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に駐車場などの屋上に出て、気分転換を図ったり、ゆっくりと話を聞いて落ち着いてもらったりす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。	○	○ 安全面を考慮し家族に理解を得ている				
(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。	○	○ 基本情報、個人記録、申し送りなどで把握に努めている				
		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。	◎	◎ 小さな事でもいつも違和感を感じた場合、職員間で共有し報告、記録を意識している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	◎ 看護師、かかりつけ医に相談できる関係を築き、努力している				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	◎ 本人、家族と相談しながら受診出来るよう支援している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	◎ 本人、ご家族、かかりつけ医と関係を築き、適切な受診に繋がられるよう努めている				
		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。	◎	◎ 入居時と、必要時話し合いに努めている				

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供に努めている				事業所では、「看取りの必要が生じた場合の指針」等を整備し、入居時のほか、状態の変化が生じた場合に、対応できることやできないことを利用者や家族に説明し、意向を確認している。看取り期に入った場合には、管理者等から家族に事業所に対応できることを説明して再度意向を確認するとともに、主治医や家族、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、職員は看取り支援の研修に参加して、知識や技術のスキルアップを図るほか、不安の軽減に努めている。さらに、看取り支援後には、実践した支援を職員間で振り返る機会が設けられ、今後の支援に繋がれるようにしている。加えて、開設当初から主治医や看護師との密接な連携が図られ、事業所として看取り支援が行われ、利用者や家族の思いに沿った最期を迎えてもらえるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	日頃から情報交換、相談に努めている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	かかりつけ医(訪問看護師)に24時間体制で相談している				
		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。	◎	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。	◎	薬局とも密に連携を取り、早期発見・治療に繋げるよう努めている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬局より薬剤情報を得て、本人の経過は適宜情報提供するよう努めている				
		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。	◎	支援し、取り組みをしている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日常的に行えるよう努めている				
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。	◎	入居時、状態変化ごとに話し合いを持ち意向の確認をし方針の共有に努めている				
		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。	◎	皆で話し合う場を作り、方針を共有出来るよう努めている	◎	◎		
		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を見極めを行っている。	○	職員と面談、力量把握をし、支援の見極めに努めている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時、必要時に説明を行い理解を得るよう努めている				
		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。	○	連携を図り体制を整えている				
		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)	○	支援に努めている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	内部研修で定期的に学んでいる				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成し、見直している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	多方面から情報を得て対応出来るよう努めている				
		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。	◎	職員・利用者・来訪者の清潔保持が取れるよう支援に努めている				

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	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	理念・基本方針に掲げ、家族と共に支えていく関係性を築くよう努めている	/	/	/	感染対策が緩和され、希望に応じて、家族と一緒に利用者は外出や外食に出かけたり、事前予約は必要なものの、時間制限を設けない3階フロアでの面談が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、全ての家族に運営推進会議の開催案内を送付し、一部の家族に参加協力をしてもらうこともできている。2か月に1回、事業所便りと利用者の日々の写真を送付するほか、SNSのLINEを活用を希望する家族には、利用者の生活の様子等を動画や写真を送信するなどの連絡を取り合えるようにしている。さらに、家族の来訪時には、管理者や職員から積極的に声をかけて意見や要望を聞くとともに、日頃から気軽に相談に応じるなどの話しやすい雰囲気づくりを心がけるなど、信頼関係の構築にも努めている。運営推進会議や事業所便りの中で、行事の報告等を実施しているものの、職員の個人情報に配慮して、書面での新入職員の紹介や退職等の報告は行われていない。
		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)	○	作り始めている(同伴外出、運営推進会議に参加されて家族の紹介)	○	/	◎	
		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)	○	家族来訪時に伺い把握に努め、定期的にお便りを発行している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	良い関係を築いていく支援に努めている	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議の案内をし、定期的なお便りで伝えている	x	/	○	
		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。	◎	職員会議で話し合い、必要時家族に説明している	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	気軽に話の出来る関係性の保持に努めている、定期的な連絡はしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	変更時には説明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。	○	本人、家族と話し合い、納得し退去先に移れるよう支援している	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	地域の人には理解していただいている	/	-	/	感染対策が緩和され、少しずつ地域行事も再開し、令和6年度の秋祭りには神輿の来訪があり、利用者は法被を着て楽しみながら見学することもできている。また、近隣にある他の事業所の介護支援専門員から、「近隣にある公園でラジオ体操を実施している」との情報を聞き、数名の利用者と一緒に参加したり、地域の民生委員とも挨拶や会話を交わしたりしている。管理者は「地域行事に積極的に参加し、地域との交流を図っていききたい」と考えている。今回の外部評価の地域アンケートに協力を得られていないことから、運営推進会議の参加メンバーに働きかけて協力を得るなど、さらなる地域との繋がりを深められるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	挨拶を交わしたりしているが、地域の活動行事に少しずつ参加は出来ている	/	-	○	
		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。	△	増減はない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	○	立ち寄りたりはないが、周囲への認知は進んでいる	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	○	日常的な挨拶を交わし、農家さんとの繋がりも出来ている	/	/	/	
		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)	△	働きかけてはいない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	日頃からの働きかけ、取り組みは行っていない。挨拶程度となっている	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	不特定少数の家族の参加がある	◎	/	△	事業所の開設以降に、コロナ禍の感染対策が続き、書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は利用者は家族、市担当者、地域包括支援センター、薬剤師等の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や利用者の状況等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。今後は、町内会長や民生委員等の地域に関わる人の会議への参加が得られるように、市担当者等に協力してもらって幅広く声かけをしたり、野菜の差し入れを持ってきてくれる近隣住民、自主防災組織や民生委員に会議の目的や意義を説明して参加を促したりするなどの継続した取り組みが行われることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	出された意見をサービス向上に活かし、運営推進会議で報告している。	/	-	○	
		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。	○	出席しやすいよう時間配慮は出来ている	/	-	/	
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。	○	理念・基本方針を組織内で共有し、日常的に実践に努めている	/	/	/	
		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。	◎	リビングに掲示し、施設パンフレットに記載し伝えている	○	-	/	
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。	◎	職員の力量を把握し、計画的に研修を行っている	/	/	/	数か月に1回、法人の代表者の来訪があり、管理者や職員に声をかけるとともに、職員から出された意見や提案は、管理者を通して代表者に伝えることもできる。また、定期的に動画配信などを活用した内部研修を実施するほか、職員に外部研修の参加を促したりするなど、職員のスキルアップを図っている。さらに、年2回程度管理者は職員との個別面談が行われ、思いや意見を聞くとともに、希望休や有給休暇の取得に対応したりするなど、より働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員が働きながらスキルアップ出来るよう努めている。また外部研修の案内も行い希望者は参加し自身のスキルアップに取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	常にコミュニケーションをとるよう意識し、関係性の構築に努めている	/	/	/	
		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)	○	同業者と交流する機会を持ち、職員の意識向上に努めている	/	/	/	
		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。	○	現場に耳を傾け、働きやすい環境作りに取り組んでいる	○	-	○	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	勉強会を定期的実施し、理解に努めている	/	/	○	定期的に、虐待や不適切なケアを内部研修の中で学び、職員の理解促進に努めている。どのような行為が虐待や不適切なケアにあたるのかどうかのほか、事例を取り上げて実際にスピーチロックのロールプレイを実施した研修で学ぶなど、職員の意識した言動に繋げている。また、日頃から管理者は職員に対して、利用者を尊重した言動等を繰り返し伝えて注意喚起を図ることで、職員への周知徹底に繋げている。さらに、チェックシートを活用して、一人ひとりの職員の振り返りも行われている。
		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。	○	日々の申し送り、定期的な会議の場を作り努めている	/	/	/	
		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。	○	日常の会話等を通じ、ストレス度合を見極め、注意を払っている	/	/	/	
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。	○	コンプライアンスについて勉強し理解に努めている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会、委員会で話し合う機会を作っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	事業所としての取り組みを説明し、理解を図れるよう努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会で理解に努めている。必要時には情報提供し相談に乗っている	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要時に利用出来るよう連携体制を築いている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し、職員に周知している	/	/	/	
		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。	○	職員が実践できるまで、定期的に訓練を行う予定	/	/	/	
		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。	○	些細なことでもヒヤリハットにまとめ、職員間で話し合い再発防止に努めている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	定期的に会議を開き、事故防止に取り組んでいる	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成しており、職員は検討している	/	/	/	
		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。	○	職員に報告して速やかに対応している	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば、早急な対応に努める	/	/	/	
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)	◎	入所時に文書で説明を行い、常に気軽に話が出来る関係性を築いている	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、表情やしぐさを観察して、希望をくみ取ったりするなど、思いを反映した支援に努めている。家族からは、面会時や電話連絡時などに職員から声をかけ、思いや要望を聞くよう努めている。また、日頃から管理者は職員に声をかけて、こまめなコミュニケーションを図りながら、気軽に意見や提案を伝えてもらえるような関係の構築に努めている。さらに、定期的に管理者は職員との個別面談を実施し、思いや就業状況等を把握できるように取り組んでいる。
		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。	○	契約当初は行っているが、来訪時にお気持ちを伺っている	/	/	/	
		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。	○	日頃より現場の意見、要望等を確認している	/	/	/	
		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。	◎	定期的に個別面談を設けている。改善事項については見極めている	/	/	◎	
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。	○	1回/年で取り組んでいる	/	/	/	外部評価の自己評価は、管理者を中心に作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、今回の結果報告も集合形式の会議での報告を予定している。今後は、目標達成の取り組み状況を確認してもらうために、家族や会議の参加メンバーにモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうなど、出された意見をサービスの向上に反映していくことを期待したい。
		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。	○	目標達成に向けて全体で取り組んでいる	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	報告はしている	○	-	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果を確認している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	様々なマニュアルを作成し周知している	/	/	/	事業所として、様々な災害に応じたマニュアルを整備し、定期的に避難訓練を実施したり、把握した課題の解決に向けて職員間で話し合いをしたりしている。今後は、より地域住民等の参加を呼びかけて運営推進会議の中で、災害の備えの意見交換をしたり、会議に合わせて避難訓練を実施して、参加メンバーから意見をもらったり、事前に災害発生時の利用者の見守りを地域住民等に依頼するなど、少しずつ地域との協力支援体制の構築に向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練をしている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	不定期に行っている	/	/	/	
		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。	△	他事業所等と連携は取れていない	△	-	△	
		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)	△	他事業所等と連携は取れていない	/	/	/	
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)	△	地域に向けての情報発信は出来ていないが、認知症サポーター養成研修や地域の研修には参加できている	/	/	/	地域住民等から入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。平時から近隣にある他の事業所の介護支援専門員との情報交換が行われ、教えてもらった情報をもとに、地域の公園で行われるラジオ体操に利用者と一緒に参加できるようになっている。また、市担当者や地域包括支援センターの職員には、運営推進会議に参画してもらうなど、平時から連携が図られている。今後、管理者は「地域イベントなどの協力依頼があれば、積極的に応じていきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	地域の方、知人からの相談にのり支援に努めている	/	-	○	
		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)	×	出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	出来ていない	/	/	/	
		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)	△	案内があれば参加している	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 30 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) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890101854
事業所名	グループホーム One Life
(ユニット名)	Bユニット
記入者(管理者)	
氏名	堀 泰明
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 9 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活の質の向上 ・共に生きる姿勢 ・信頼関係の確立 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>→個々の身体状況に合わせて個別に外出支援を行い、外気を感じメリハリのある生活を送れた。家族様の思いや希望もありそれぞれの背景に沿った外出支援に取り組めた。今後、今まで以上に本人、家族の満足度が高められるよう家族に相談を持ちかけている。</p> <p>→状態変化に応じて個人記録表の工夫をすることで介護計画に沿った生活支援に近づいている</p> <p>→地域との関わりは徐々に出来ている。認知度は高まっており、地域行事等にも参加出来ている</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設して5年目を迎える事業所の周辺には、スーパーマーケットやドラッグストア、飲食店が建ち並び、総合病院があるなど、生活を送る上で利便性が良い。天気や気候の良い日には積極的に外出し、ドライブをしたり、公園に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、公園に出かけた際に、屋外でお弁当を食べたり、より美味しい食事を提供できるように調理方法を工夫したり、行事食を提供するなど、普段から利用者が食事を楽しみになるような支援にも努めている。感染対策を緩和し、令和6年度から全ての家族に運営推進会議の開催案内を送付して会議に参加協力をしてもらったり、面会には事前予約制を設けているものの、時間制限がなく実施できるようにしたりするなど、家族と利用者が継続した関係性を保てるような支援にも努めている。少しずつ、地域の行事も再開され、近隣にある公園で行われるラジオ体操に参加したり、秋祭りの際に神輿に参訪してもらったりするなど、地域との交流を図っている。建物内は、日々の掃除や整理整頓が行き届き、清潔な空間となっている。大きな窓から日差しが入り明るいリビングから、隣にある田んぼの稲の生長が眺められるほか、外出時の写真や季節の飾りが飾られるなど、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。管理者は、日々職員とこまめにコミュニケーションを図りながら、職員から出された意見や提案を支援に反映したり、気軽に相談に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。職員も高い意識をもち、利用者本位のサービス提供に取り組むことができている。</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。	○	入居前の暮らしを確認し、入居後は日々の言動で希望、意向の把握に努めている	◎	/	◎	入居時に、管理者等が利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などを聞き、利用者基本情報や申し送りノートなどに記載をしている。また、サービス担当者会議の中でも、定期的に利用者や家族から希望を聞いて会議録に記載し、全ての職員が把握できるように努めている。さらに、日々の生活の中で、新たに把握した情報も記録に残し、職員間で共有をしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	普段の様子を観察し、家族から伺い、職員間で検討している	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に話している	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個人記録に記載するよう推奨している	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員会議で職員間で話合っている	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前、入居時に本人・家族・居宅ケアマネから伺い、入所後は面会に来られた方に話を伺うようにしている	/	/	○	入居前に、管理者や介護支援専門員が自宅等の訪問を行い、利用者や家族から生活歴や馴染みの生活環境、利用していたサービスなどの聞き取りをしている。また、病院からサマリーなどの情報をもらうほか、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から入居に至る経緯等の情報を収集している。
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。	◎	入所前に情報把握しておき、入所後はその都度現状把握に努めている	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の変化や違いがある為、個別の個人記録用紙を作成し把握に努め、必要時個人記録用紙を変更している	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の視点に近づけるよう日々の関わりに努め検討している	/	/	○	各ユニットの計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見や要望等を聞くとともに、主治医や看護師から得た専門的な指示やアドバイスを取り入れながら、利用者の視点に立って、どのようなサービスが必要なのか、職員会議等の中で検討をしている。
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。	○	日々の関わりの中から課題把握に努めている	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	反映されている内容であるよう努めている	/	/	/	計画作成担当者が、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、主治医や看護師、薬剤師、職員等の意見を反映した介護計画を作成し、管理者が内容の確認をしている。家族等が担当者会議に参加できない場合には、事前に家族から意見を聞くとともに、往診等の際に主治医や看護師等から指示を仰ぐようにしている。また、担当者会議録に記録に残し、職員間で共有をしている。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	関係者と話し合い、意見アイデアを反映し作成している	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの情報、重度になる前の利用者情報を考慮した内容を心掛けている	/	/	/			
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。	△	広く地域の方の協力体制を盛り込んだ内容にはなっていない	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員間で共有し実践している	/	/	○	担当者会議等に参画して、職員は介護計画の内容を共有するとともに、計画の様式に職員が押印する欄を設けて、計画の作成時や更新時に職員に回覧し、確認後に押印する仕組みづくりができています。また、計画に沿った支援内容の実施の有無は、記録用紙に確認欄を設けて○印等を付けて確認が行われているものの、記入のない日が見受けられ、今後は職員間で計画に沿った確実なサービスの実施状況の確認が行われることを期待したい。
		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。	◎	定期的にモニタリングを行い、職員間で確認している	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間に応じて見直しを行っている	/	/	◎	介護計画の短期目標等の期間に応じて、基本的に6か月に1回計画の見直しをしている。また、月1回職員会議の中で、利用者の現状確認や課題解決に向けて話し合うとともに、2か月に1回モニタリングを実施し、満足度を含めた評価をしている。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の要望を確認するとともに、職員間で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	職員会議、面会時に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。	○	変化が生じた場合に、計画の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。	○	1回/月で職員会議開催、緊急時にはその場に居合わせた者で話し合いを行っている	/	/	◎	月1回ユニットごとに職員会議を実施し、利用者の現状確認や課題解決に向けた話し合いをしている。研修や行事、勤務状況を考慮して、会議にはなるべく多くの職員が参加できるように開催日を事前に調整している。会議に参加できなかった職員には、後日議事録や資料を確認してもらい、情報共有を図っている。また、緊急案件が生じた場合には、管理者やその日の出勤職員で話し合っって対応するとともに、後日全ての職員に内容を伝達している。
		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。	○	率直で活発な意見交換が出来るよう、日頃からコミュニケーションを取っている	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	参加出来ない職員には事前に意見を収集している	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りノートを用いて全ての職員に伝わるようにしている	◎	/	◎	日勤と夜勤の勤務交代時に、申し送りノートを活用して、口頭で利用者の状態などの申し送りを実施している。出勤時に、全ての職員は申し送りノートを確認し、押印する仕組みづくりが行われ、確実に情報が伝わるように工夫をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	したいことを伺い叶えられるよう努めている	/	/	/	1日の過ごし方や着たい洋服、飲み物など、生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、選択や自己決定をしてもらえるよう支援している。レクリエーションの際には、全ての利用者と同じことをしてもらうことなく、漢字パズルやかるた、しりとりなどの日したいことを自由に選んでもらうなどの工夫した支援も行われている。また、おやつバイキングの日が設けられ、複数のお菓子の中から、好きなものを利用者に選んで食べてもらうなど、活き活きとした表情や言動が見られるように心がけた支援も取り入れている。
		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)	◎	一人ひとりの思いを大切にしっかりと伺っている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりに合わせながら支援している	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	コミュニケーションをよく取っている	/	/	◎	
		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。	◎	ちょっとした顔の表情などを見逃さないように観察して支援している	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	勉強会で学び、意識した言動を取り支援にあたっている	◎	-	○	人権や尊厳等を動画視聴の内部研修の中で学び、職員は利用者へ尊重して、意識した言動を心がけた支援に努めている。日々の支援の中で、管理者から職員に利用者の尊厳やプライバシーに配慮した声かけを繰り返し伝えることで、理解促進に繋げている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と理解し、入室時には事前にノックや声かけをしてから入室をしている。
		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。	○	注意を払った声掛けをして、プライバシーに配慮して介助している	/	/	/	
		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。	○	居室出入りの際はドアをノックし、声を掛けている	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報保護方針を理解し実施している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日々のコミュニケーションの中で、関係性を築けている	/	/	/	現在、事業所内で利用者同士の大きなトラブルは起こっておらず、職員は温かく見守りをしていく。仲の良い利用者同士と一緒に居室に集まって談笑するなど、日常的に和やかに過ごす利用者の様子も見られる。中には、帰宅願望のある利用者もおり、他の利用者が優しく声をかけてなだめるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、食事の際の配席を考慮するなど、利用者が落ち着いて食事を摂ったり、穏やかな生活が送ったりできるような支援にも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が役割分担しながら支え合っている	/	/	/	
		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、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	◎	一人ひとりの個性を大切に、利用者間でトラブルにならないような自然な環境づくりにも努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入り、解消に努めている。トラブルが長引きそうな場合は原因を追求し良好な関係性になるよう努めている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時、面会時にお聞きし把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	感染症の影響で制限していたが徐々に解消しつつある。以前より面会の頻度、外出の機会が増えている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	日中の時間帯で希望に添えるよう取り組んでいる	○	-	◎	天気の良い日には、日常的に近隣にある公園まで散歩をしたり、敷地内に出て外気浴をしたりすることができている。定期的に、ドライブをしたり、松山総合公園に出かけて花を見ながら持参した弁当を食べたりするなどの支援も行われている。車で外出する際には、数名ずつの利用者を3日間に分けて外出支援を行い、全ての利用者が満遍なく外出できるように工夫をしている。中には、家族との外出や外食を楽しむ利用者もいる。
		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。	○	家族の協力を得ながら外出を進めている	/	/	/	
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。	○	勉強会で理解を深め、一人ひとりの状況を把握しケアにあたっている	/	/	/	利用者基本情報の中に、日常生活動作が記載されているほか、日常生活の中で、職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握している。また、着替えや入浴の洗身など、できることは利用者自身にしてもらい、職員は見守りやできない部分のフォローを行うようにしている。さらに、散歩や体操を実施したり、調理や食事の後片付けなどの生活リハビリを取り入れたり、漢字やパズルなどの脳トレを実施するなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	○	機能低下の特徴を理解して、主治医と相談し維持出来るように努めている	/	/	/	
		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)	○	取り掛かりを支援し、ご自分で行い始めたら見守っている	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	会議で話し合い、情報を共有している	/	/	/	洗濯物の取り入れやたたみ、食器拭き、調理の下ごしらえなど、介護計画のサービス内容の中に一人ひとりのできる役割や出番を取り入れて、利用者には役割を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった後に、職員から「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを利用者へ伝えて、やりがいや喜びを感じてもらえるような支援にも繋げている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	一人ひとり残存機能を把握して、職員会議にて役割分担を作っている	◎	-	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性を大切にして、職員が身だしなみの確認をしている	/	/	/	衣類の汚れや整容の乱れが見られた場合には、あからさまに職員から声かけをすることなく、利用者のプライドを傷つけないように配慮し、他の利用者気づかれないようにさりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に誘導して着替えてもらったなどの対応をしている。2か月に1回、訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらっている。また、ベッド上で過ごすことが多い利用者にも、就寝前に寝巻に着替えて、メリハリのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	本人の好みに整えられるように支援に努めている	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちを大切にしながら支援に努めている	/	/	/	
		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。	○	目的に合わせた服装が楽しめるよう支援している	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	自尊心を大切に、さりげなく支援を行っている	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	定期的に訪問美容を依頼しているが、本人、家族希望があれば馴染みの店に行っていたい	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族と相談の上、その人にあつた支援に努めている	/	/	○	
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。	◎	食事の楽しさ、大切さを理解している	/	/	/	業者に発注した食材が届けられ、その日に冷蔵庫にある食材を見て、利用者の好みや栄養バランスを考えながら職員が献立を決め、利用者に調理の下ごしらえや後片付け、食器拭きなどを手伝ってもらいながら調理をしている。近隣の農家から旬の野菜を購入したり、不足した食材があれば、管理者が買い物に出かけたりすることもある。事前に、利用者の好みやアレルギーの有無を把握し、必要に応じて代替品を提供するなどの対応をしている。母の日や父の日などのイベントの際には、ちらし寿司や鯛の刺身のほか、地域の飲食店に注文して釜飯を提供するなど、利用者に喜ばれている。茶碗や湯飲等の食器類は、利用者が馴染みの物を持参して使用するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用することもある。食事の際に、職員は利用者の見守りや食事介助に専念し、別々の時間帯に持参した昼食を休憩室で摂るようになっている。イベントの際には、利用者と一緒に食卓を囲み、同じ食事を摂ることもある。また、リビングに面した対面式キッチンから、重度の利用者を含めて、調理の様子や匂い、音などを感じることができるなど、食事が楽しみになる環境づくりが行われている。さらに、栄養士からの助言を受けるまでには至っていないものの、日頃から献立や栄養バランス、食事形態などを職員間で話し合うとともに、情報共有をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	調理、片付けを個々の状態に合わせた事を利用者と日常に行っている	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	行った後は利用者から『このくらいならいつでも声掛けて』と反応ある為、自信等に繋がっている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	職員間で情報を共有して把握に努めている	/	/	/	
		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。	◎	旬の食材を使い季節を感じていただいたり、懐かしいおやつを提供している	/	/	◎	
		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)	○	一人ひとりの機能に合わせて食事形態を考え、盛り付けの工夫した調理に努めている	/	/	/	
		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。	◎	一人ひとりに応じた物を使用している	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員は利用者と一緒に食事をしていないが、イベント時は一緒に食べている。食事中はさりげなくサポートを行うよう努めている	/	/	○	
		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。	◎	カウンター式ダイニングキッチンにて調理している姿や匂いを感じられる空間になっている	◎	/	◎	
		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。	○	一人ひとりの摂取量を確認しながら次の食事を考えている	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	毎回の食事で職員が把握し工夫をしながら提供している	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士のアドバイスは受けていないが、献立表確認し、偏りがない様に配慮している	/	/	○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	定期的に食材の管理をしている。食材等を扱う職員は特に意識しながら努めている	/	/	/	

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。	○	勉強会を実施し口腔ケアの重要性を理解している	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、リビング内にある洗面台で口腔ケアを実施している。中には、口腔内を見られることを嫌う利用者もあり、タイミングを工夫して声をかけるなど、職員はなるべく全ての利用者の口腔内を毎日確認できるように努めている。また、口腔内に異常が見られた場合には、速やかに訪問歯科の受診に繋げている。
		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。	○	毎食後の口腔ケア時には職員が付き添い確認している。虫歯の有無は把握出来ていない。異変時に訪問歯科を利用している	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	勉強会や訪問歯科医より学び、日常に活かしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後の口腔ケア時には職員が付き添っている。出来る場所は見守り、就寝前は預かり洗浄剤に浸けている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	職員が見守り、口腔内のチェック等を行っている。治療の必要があれば、提携している訪問歯科受診をしている	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	勉強会を実施し、使用者の理解に努めている。オムツ使用者でも可能な範囲で、トイレ対応も行っている	/	/	/	高齢化や重度化に伴い、事業所には常時おむつを使用している利用者があるものの、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、一人ひとりの利用者の排泄状況を記録に残し、職員は排泄パターンに応じた声かけやトイレ誘導をすることにより、排泄料品の使用量が減ったり、より小さなパッドのサイズに変更したり、トイレで座って排便ができるようになった利用者もいる。また、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、利用者の排泄状況に合わせて、種類や使用頻度などを職員間で話し合い、家族に相談の上で、使用や変更をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	訪問診療時にアドバイスをいただいたり、勉強会などで確認し理解している	/	/	/	
		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)	○	排泄チェック表で記入していく事でパターンを把握出来るよう努めている	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	常に会議で話し合い、見直している	◎	/	◎	
		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。	◎	会議で検討し、改善に向けた取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を確認しながら、次回の排泄のタイミングに誘導、声掛け出来るよう努めている	/	/	/	
		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。	○	利用者の排泄状態と出来ることを確認し、家族とも相談し検討している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	会議で検討し、利用者に合った下着やおむつを会議で検討し、施設に置いてない品は業者に問い合わせして一人ひとりに使い分けしている	/	/	/	
		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)	◎	利用者の排泄状況をみながら、個々に応じた物の提供、個別運動の取り組みを行っている	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	感染症の有無により順番も希望に添えない事があるが、入浴時間、温度はその時の希望にそって支援している	◎	/	○	週2回を基本に、利用者が入浴できるよう支援している。日曜日以外入浴は可能で、利用者の希望に応じて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。また、好みのシャンプーや入浴剤を使用するなど、利用者がリラックスしながら、ゆったりと入浴を楽しめるよう支援している。今後管理者は、「利用者の希望する入浴の回数や時間帯にも対応できるように検討していきたい」と考えている。
		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。	◎	個浴で一人ひとりの入浴支援している	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来ることはしていただいている、浴槽を跨げない利用者はリフト浴で対応している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず、気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず、希望を伺いながら時間を置き入浴支援している	/	/	/	
		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。	◎	入浴前後に状態観察し、入浴後には水分補給を行っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	個人記録、管理日誌で把握している	/	/	/	事業所には、睡眠導入剤や安定剤を使用している利用者があるものの、一人ひとりの利用者の睡眠状況を記録して把握するとともに、随時睡眠状況を主治医に伝えて相談を行い、必要な助言を受けながら減薬に繋がれるよう支援している。また、散歩や体操などを取り入れて、日中の活動量を増やしたり、睡眠状況を考慮して、日中に昼寝などの休息時間を設けて生活リズムを整えたりするなど、なるべく服薬に頼らずに、利用者が夜間に良眠できるような支援にも努めている。中には、仲の良い利用者同士が会話をすることで、安心して安眠に繋がる利用者もおり、配席を考慮するなどの個別の睡眠支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中活動していただけるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	利用者の様子を医師に相談しながら支援を行っている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人の夜間睡眠状態を観ながら休息時間を一人ひとり取れるよう取り組んでいる	/	/	/	
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。	○	希望時は対応している	/	/	/	
		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。	○	促しての対応は出来ていない、希望時は代筆、代電話対応している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	周囲が気にならない場所で電話出来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。	○	返信の支援をしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に理解、協力を依頼している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	行事で買い物をし、その場での協力依頼はするが、日頃からの働きかけは行えていないが、家族様の協力も得られ始めている	/	/	/	
		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。	○	家族様とお話を通じて入居時に理解を得ている	/	/	/	
		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。	○	家族様とお話を通じて入居時に理解を得ている	/	/	/	
		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)。	◎	入所時に説明し、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。	○	柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	◎	/	◎	利用者の希望に応じて、家族と一緒に外出や外食に出かけられるよう支援している。現在の面会は、事前予約の対応となっているが、時間制限をなくして、3階フロアで面会が行えるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、入居前に利用していたサービスでも、希望があれば、継続して利用できるようにしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	親しみやすいよう周囲に植物を設置している	◎	-	◎	玄関周辺の掃除が行き届き、清潔な空間が保たれているほか、置かれた鉢植えやプランターに花や植物が植えられている。また、来訪者専用の駐車場が整備され、車での来訪も行きやすくなっている。さらに、玄関はガラス扉で、事業所の中から職員は来客等に気づきやすくなっている。

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。)	○	共用の空間は、家庭的な雰囲気を有するよう努めている	◎	-	○	大きな窓から日差しが入り明るいリビングから、隣にある田んぼの稲の生長が眺められるほか、外出時の写真や季節の飾りが飾られるなど、利用者は季節を感じながらゆったりとした生活を送ることができる。訪問調査日には、窓に秋を感じる紅葉の装飾が飾られていた。廊下にはソファが置かれ、歩行途中等に利用者は座って休むことができるようになっている。建物内は、日々の掃除や整理整頓が行き届き、清潔な空間となっている。また、エアコンの吹き出し口にはファンが取り付けられ、直接エアコンの風を利用者に当たり続けたくないような工夫も行われている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	気持ちよく生活していただけるよう、日常の掃除、整理整頓雰囲気作りを意識している			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	共同の生活の場には、季節の装飾をし居心地よく過ごせるよう努めている			◎	
		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。	◎	本人の思いで、自由に居室と共同の生活の場を行き来されている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	◎ 本人と家族と相談して、馴染みの物を置き、居心地よく過ごせるよう努めている	◎		○	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、チェストが備え付けられている。居室内に利用者は好みの物を持ち込むことができ、テレビや馴染みがある家具、雑貨類などを自由に置いたり、家族写真を飾ったりするなど、落ち着いて過ごせる空間づくりが行われている。
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。	◎	◎ トイレや居室のドアなどに言葉や、写真で示している			◎	◎ 利用者が廊下の歩行途中にも、トイレの場所が分かりやすいように、立体的な表示が付けられている。居室の入り口には、氏名の書かれたプレートのほか、利用者に写真が貼られている部屋があるなど、自室を迷わないような工夫も行われている。中には、自室を認識できなかった利用者もあり、職員が声をかけて、居室まで誘導している。また、リビングには本や雑誌、漢字ドリル、パズルなどが置かれ、利用者は自由に手に取れるようにしている。
		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)	○	○ 本、湯呑はさりげなく置いてあるが、針、ハサミなど危険物と思われるものは、目につかない場所に置き、必要に応じて職員の見守りのもと使用するようになっている				
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)	○	○ 職員は、鍵を掛けることの弊害は理解している	×	-	○	○ 職員は鍵をかけることによる利用者への弊害を理解している。日中に玄関は解放され、夜間のみ防犯のために施錠をしている。その日の職員の出勤人数や利用者の不穏な状態等により、利用者の安全面を優先して施錠することもあるが、入居時に、管理者等は家族に事業所の施錠対応を説明し、同意を得るようにしている。また、外に出ようとする利用者には、職員と一緒に駐車場などの屋上に出て、気分転換を図ったり、ゆっくりと話を聞いて落ち着いてもらったりす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。	○	○ 安全面を考慮し家族に理解を得ている				
(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。	○	○ 基本情報、個人記録、申し送りなどで把握に努めている				
		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。	◎	◎ 小さな事でもいつも違和感を感じた場合、職員間で共有し報告、記録を意識している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	◎ 看護師、かかりつけ医に相談できる関係を築き、努力している				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	◎ 本人、家族と相談しながら受診出来るよう支援している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	◎ 本人、ご家族、かかりつけ医と関係を築き、適切な受診に繋がられるよう努めている				
		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。	◎	◎ 入居時と、必要時話し合いに努めている				

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供に努めている				事業所では、「看取りの必要が生じた場合の指針」等を整備し、入居時のほか、状態の変化が生じた場合に、対応できることやできないことを利用者や家族に説明し、意向を確認している。看取り期に入った場合には、管理者等から家族に事業所に対応できることを説明して再度意向を確認するとともに、主治医や家族、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、職員は看取り支援の研修に参加して、知識や技術のスキルアップを図るほか、不安の軽減に努めている。さらに、看取り支援後には、実践した支援を職員間で振り返る機会が設けられ、今後の支援に繋がられるようにしている。加えて、開設当初から主治医や看護師との密接な連携が図られ、事業所として看取り支援が行われ、利用者や家族の思いに沿った最期を迎えてもらえるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	日頃から情報交換、相談に努めている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	かかりつけ医(訪問看護師)に24時間体制で相談している				
		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。	◎	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。	◎	薬局とも密に連携を取り、早期発見・治療に繋げるよう努めている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬局より薬剤情報を得て、本人の経過は適宜情報提供するよう努めている				
		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。	◎	支援し、取り組みをしている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日常的に行えるよう努めている				
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。	◎	入居時、状態変化ごとに話し合いを持ち意向の確認をし方針の共有に努めている				
		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。	◎	皆で話し合う場を作り、方針を共有出来るよう努めている	◎	◎		
		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を見極めを行っている。	○	職員と面談、力量把握をし、支援の見極めに努めている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時、必要時に説明を行い理解を得るよう努めている				
		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。	○	連携を図り体制を整えている				
		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)	○	支援に努めている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	内部研修で定期的に学んでいる				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成し、見直している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	多方面から情報を得て対応出来るよう努めている				
		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。	◎	職員・利用者・来訪者の清潔保持が取れるよう支援に努めている				

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	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	理念・基本方針に掲げ、家族と共に支えていく関係性を築くよう努めている	/	/	/	感染対策が緩和され、希望に応じて、家族と一緒に利用者は外出や外出に出かけたり、事前予約は必要なものの、時間制限を設けない3階フロアでの面談が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、全ての家族に運営推進会議の開催案内を送付し、一部の家族に参加協力をしてもらうこともできている。2か月に1回、事業所便りと利用者の日々の写真を送付するほか、SNSのLINEを活用を希望する家族には、利用者の生活の様子等を動画や写真を送信するなどの連絡を取り合えるようにしている。さらに、家族の来訪時には、管理者や職員から積極的に声をかけて意見や要望を聞くとともに、日頃から気軽に相談に応じるなどの話しやすい雰囲気づくりを心がけるなど、信頼関係の構築にも努めている。運営推進会議や事業所便りの中で、行事の報告等を実施しているものの、職員の個人情報に配慮して、書面での新入職員の紹介や退職等の報告は行われていない。
		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)	○	作り始めている(同伴外出、運営推進会議に参加されて家族の紹介)	○	/	◎	
		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)	○	家族来訪時に伺い把握に努め、定期的にお便りを発行している	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	良い関係を築いていく支援に努めている	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議の案内をし、定期的なお便りで伝えている	x	/	○	
		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。	◎	職員会議で話し合い、必要時家族に説明している	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	気軽に話の出来る関係性の保持に努めている、定期的な連絡はしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	変更時には説明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。	○	本人、家族と話し合い、納得し退去先に移れるよう支援している	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	地域の人には理解していただいている	/	-	/	感染対策が緩和され、少しずつ地域行事も再開し、令和6年度の秋祭りには神輿の来訪があり、利用者は法被を着て楽しみながら見学することもできている。また、近隣にある他の事業所の介護支援専門員から、「近隣にある公園でラジオ体操を実施している」との情報を聞き、数名の利用者と一緒に参加したり、地域の民生委員とも挨拶や会話を交わしたりしている。管理者は「地域行事に積極的に参加し、地域との交流を図っていききたい」と考えている。今回の外部評価の地域アンケートに協力を得られていないことから、運営推進会議の参加メンバーに働きかけて協力を得るなど、さらなる地域との繋がりを深められるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	挨拶を交わしたりしているが、地域の活動行事に少しずつ参加は出来ている	/	-	○	
		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。	△	増減はない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	立ち寄りたりはないが、周囲への認知は進んでいる	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	○	日常的な挨拶を交わし、農家さんとの繋がりも出来ている	/	/	/	
		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)	△	働きかけてはいない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	日頃からの働きかけ、取り組みは行っていない。挨拶程度となっている	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	不特定少数の家族の参加がある	◎	/	△	事業所の開設以降に、コロナ禍の感染対策が続き、書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は利用者は家族、市担当者、地域包括支援センター、薬剤師等の参加を得て開催している。会議では、事業所の活動や利用者の状況等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。今後は、町内会長や民生委員等の地域に関わる人の会議への参加が得られるように、市担当者等に協力してもらって幅広く声かけをしたり、野菜の差し入れを持ってきてくれる近隣住民、自主防災組織や民生委員に会議の目的や意義を説明して参加を促したりするなどの継続した取り組みが行われることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	出された意見をサービス向上に活かし、運営推進会議で報告している。	/	-	○	
		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。	○	出席しやすいよう時間配慮は出来ている	/	-	/	
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。	○	理念・基本方針を組織内で共有し、日常的に実践に努めている	/	/	/	
		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。	◎	リビングに掲示し、施設パンフレットに記載し伝えている	○	-	/	
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。	◎	職員の力量を把握し、計画的に研修を行っている	/	/	/	数か月に1回、法人の代表者の来訪があり、管理者や職員に声をかけるとともに、職員から出された意見や提案は、管理者を通して代表者に伝えることもできる。また、定期的に動画配信などを活用した内部研修を実施するほか、職員に外部研修の参加を促したりするなど、職員のスキルアップを図っている。さらに、年2回程度管理者は職員との個別面談が行われ、思いや意見を聞くとともに、希望休や有給休暇の取得に対応したりするなど、より働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員が働きながらスキルアップ出来るよう努めている。また外部研修の案内も行い希望者は参加し自身のスキルアップに取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	常にコミュニケーションをとるよう意識し、関係性の構築に努めている	/	/	/	
		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)	○	同業者と交流する機会を持ち、職員の意識向上に努めている	/	/	/	
		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。	○	現場に耳を傾け、働きやすい環境作りに取り組んでいる	○	-	○	
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、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	勉強会を定期的実施し、理解に努めている	/	/	○	定期的に、虐待や不適切なケアを内部研修の中で学び、職員の理解促進に努めている。どのような行為が虐待や不適切なケアにあたるのかどうかのほか、事例を取り上げて実際にスピーチロックのロールプレイを実施した研修で学ぶなど、職員の意識した言動に繋げている。また、日頃から管理者は職員に対して、利用者を尊重した言動等を繰り返し伝えて注意喚起を図ることで、職員への周知徹底に繋げている。さらに、チェックシートを活用して、一人ひとりの職員の振り返りも行われている。
		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。	○	日々の申し送り、定期的な会議の場を作り努めている	/	/	/	
		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。	○	日常の会話等を通じ、ストレス度合を見極め、注意を払っている	/	/	/	
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。	○	コンプライアンスについて勉強し理解に努めている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会、委員会で話し合う機会を作っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	事業所としての取り組みを説明し、理解を図れるよう努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	勉強会で理解に努めている。必要時には情報提供し相談に乗っている	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要時に利用出来るよう連携体制を築いている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し、職員に周知している	/	/	/	
		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。	○	職員が実践できるまで、定期的に訓練を行う予定	/	/	/	
		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。	○	些細なことでもヒヤリハットにまとめ、職員間で話し合い再発防止に努めている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	定期的に会議を開き、事故防止に取り組んでいる	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成しており、職員は検討している	/	/	/	
		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。	○	職員に報告して速やかに対応している	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば、早急な対応に努める	/	/	/	
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)	◎	入所時に文書で説明を行い、常に気軽に話が出来る関係性を築いている	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いたり、表情やしぐさを観察して、希望をくみ取ったりするなど、思いを反映した支援に努めている。家族からは、面会時や電話連絡時などに職員から声をかけ、思いや要望を聞くよう努めている。また、日頃から管理者は職員に声をかけて、こまめなコミュニケーションを図りながら、気軽に意見や提案を伝えてもらえるような関係の構築に努めている。さらに、定期的に管理者は職員との個別面談を実施し、思いや就業状況等を把握できるように取り組んでいる。
		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。	○	契約当初は行っているが、来訪時にお気持ちを伺っている	/	/	/	
		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。	○	日頃より現場の意見、要望等を確認している	/	/	/	
		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。	◎	定期的に個別面談を設けている。改善事項については見極めている	/	/	◎	
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。	○	1回/年で取り組んでいる	/	/	/	外部評価の自己評価は、管理者を中心に作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、今回の結果報告も集合形式の会議での報告を予定している。今後は、目標達成の取り組み状況を確認してもらうために、家族や会議の参加メンバーにモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうなど、出された意見をサービスの向上に反映していくことを期待したい。
		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。	○	目標達成に向けて全体で取り組んでいる	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	報告はしている	○	-	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果を確認している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	様々なマニュアルを作成し周知している	/	/	/	事業所として、様々な災害に応じたマニュアルを整備し、定期的に避難訓練を実施したり、把握した課題の解決に向けて職員間で話し合いをしたりしている。今後は、より地域住民等の参加を呼びかけて運営推進会議の中で、災害の備えの意見交換をしたり、会議に合わせて避難訓練を実施して、参加メンバーから意見をもらったり、事前に災害発生時の利用者の見守りを地域住民等に依頼するなど、少しずつ地域との協力支援体制の構築に向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練をしている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	不定期に行っている	/	/	/	
		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。	△	他事業所等と連携は取れていない	△	-	△	
		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)	△	他事業所等と連携は取れていない	/	/	/	
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)	△	地域に向けての情報発信は出来ていないが、認知症サポーター養成研修や地域の研修には参加できている	/	/	/	地域住民等から入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。平時から近隣にある他の事業所の介護支援専門員との情報交換が行われ、教えてもらった情報をもとに、地域の公園で行われるラジオ体操に利用者と一緒に参加できるようになっている。また、市担当者や地域包括支援センターの職員には、運営推進会議に参画してもらうなど、平時から連携が図られている。今後、管理者は「地域イベントなどの協力依頼があれば、積極的に応じていきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	地域の方、知人からの相談にのり支援に努めている	/	-	○	
		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)	×	出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	出来ていない	/	/	/	
		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)	△	案内があれば参加している	/	/	○	