

(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7年11月5日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3873800373
事業所名	グループホーム宇和ひまわり
(ユニット名)	A棟
記入者(管理者)	
氏 名	二宮 亜貴
自己評価作成日	令和7年9月30日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ゆったり、おだやか	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 事業所の出来事や運営推進会議の案内など、ホームだよりに載せるようにし家族に情報を伝えるようにした。その結果、新たな家族の参加があった。行事などホームだよりに楽しみしている家族がおられた。避難訓練は、運営推進会議で行った。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して22年目を迎える事業所は、国道から少し入った田園風景に囲まれた静かな住宅地に立地している。平屋造りで市道に面した玄関先にはベンチが置かれており、利用者や職員は天気の良い日に座って、のんびりと過ごすことができている。感染対策を行いながら、日常的に散歩や外出、外泊ができるように支援している。また、花見に行きたいと区長に相談したところ、車が入れるよう草刈りを行ってくれたり、地域の子どもたちが毎年、亥の子に来所したりするなど、事業所は地域に受け入れられている。職員は、毎月担当職員が利用者の状態などを記載した手紙を送ったり、近くに住む家族からは季節の野菜が届くなど、家族と良好な関係性を築くことができている。幅広い年齢層の職員が仲良く、家庭的な雰囲気の中で利用者の生活支援を行っている。管理者と職員は気軽に意見を伝えたり、相談に応じたりすることができており、勤務希望や研修希望も伝えやすく、職員は働きやすい環境であると感じている。
--------------------------	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	家族に要望など聞き把握している	○		○	職員は、日常生活の会話の中で、利用者の思いなどを聞き取っている。利用者の意向が聞き取れない場合には、家族に聞き取りを行ったり、利用者の表情や動作を観察したりして職員間で話し合い、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。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や仕草など観察し検討している				
		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。	○	本人や家族、知人から話を聞き職員間で話し合っている				
		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。	○	個別の暮らしの状況用紙に記載し全員が把握できるようにしている				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	日々、表情や仕草を観察し見逃さないよう努めている				
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。	◎	入所前に本人や家族等に聞き取りをし記録し、移用していた施設には、情報提供をお願いし共有している			○	暮らしの情報シートを活用し、利用者や家族、面会に来た親戚や知人等に聞き取りを行っている。また、日常会話の中で以前していた仕事や住んでいた場所等の話も聞いている。さらに、以前関わりのあった介護支援専門員やサービス事業所、主治医からも情報を収集している。病院に入院していた利用者には、看護サマリーを提供してもらうなど、健康状態の把握にも努めている。
		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。	◎	日々、表情や仕草を観察し現状の把握に努めている				
		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)	○	個別の介護記録に記入し職員間で共有し把握に努めている				
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。	○	月1でカンファレンスを行い検討している			○	計画作成担当者が情報をまとめて職員に共有するほか、利用者や家族に意見等を確認した上で、利用者の視点で課題等を検討している。また、月1回実施しているカンファレンスの際にも、担当職員を中心に職員間でより良い支援等が行えるよう話し合っている。
		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。	○	アセスメントを行い会議で話し合い課題の把握に努めている				
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。	○	本人や家族から聞き取りをし思いや意向を取り入れたケアプランを作成している				入居時には、計画作成担当者が介護計画を作成している。以降は利用者ごとの担当職員を中心に月1回のカンファレンスで利用者や家族、医療関係者の意見も取り入れながら介護計画を作成している。主治医から「もう少し歩いた方がいい」と助言のあった利用者については、訪問看護に意見を聞いたり、利用者からも「杖で歩きたい」という意向を確認したりして、介護計画に反映している。
		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。	◎	本人や家族に聞き取りをしそれぞれの意見を反映したプランを作成している	○		○	
		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。	○	本人や家族に聞き取りをし、慣れ親しんだ暮らしが出来るよう努めている				
		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。	○	家族に協力をお願いしている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	介護計画を職員間で共有し把握できるようにしている	/	/	○	作成された介護計画は、月1回開催される職員会議や日々の申し送りで周知するほか、介護記録ファイルに綴じており、職員はいつでも見ることができる。介護記録には、介護計画の短期目標の番号を記載し、内容の欄に「車いす自走5回以上ブレーキの声かけ」と職員が行なったことや利用者が実施したことが記載されてる。介護業務日誌にも利用者の行動が具体的に記載され、日々の支援につなげている。
		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。	○	モニタリングを行い評価し、会議で状況を報告し話し合いをしている	/	/	○	
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。	◎	月に1回見直しをしている	/	/	◎	入居時は1か月で計画の見直しを行い、その後は状態変化がない限り、認定期間に合わせて3か月に1回の見直しをしている。担当職員が月1回モニタリングを行うほか、職員会議の際に、ユニットの職員全員で現状確認や短期目標の達成状況を確認している。身体機能低下等の状態変化時や退院時には、利用者や家族、関係者と話し合いを行い、現状に即した計画を再度作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に1回モニタリングを行い見直しをしている	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状況に応じてその都度見直しを行い新たな計画を作成している	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1で会議を行っている。緊急の場合は申し送り等で話し合い共有している	/	/	○	職員会議の中で、定期的に話し合いを行っている。入院や転倒、発熱などの緊急時や日々の変化については、朝夕の申し送り時に介護業務日誌を活用しながら話し合っている。職員会議には、ほとんどの職員が参加しており、参加できない職員は会議録や介護業務日誌を確認し、押印をするようにしている。押印確認は管理者が行っており、押印がない職員に対しては個別に声かけし、全ての職員が必要な情報を確認できるようにしている。
		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。	◎	意見はよく出ている。それに対して職員間で意見交換を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	希望休をさせて会議日を決め、参加出来ない職員には、会議記録を確認してもらうように、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）	○	朝、夕に申し送りを行い、重要な情報は、介護日誌に記入し ○ 職員全員が把握できるようにしている	○	/	○	介護業務日誌が情報伝達の媒体になっており、職員は出勤時に必ず目を通して押印するようになっている。朝夕の申し送りと介護業務日誌を活用することで、必要な情報は共有することができる。
(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。	○	その日にしたいことを、聞き出来ることをしてもらっている 訴えのない利用者には聞き取りをする	/	/	/	おやつの時に提供する飲み物について、利用者自身にコーヒーか紅茶かを選んでもらったり、用意した2種類のお菓子からどちらが良いか選んでもらったりしている。また、誕生日や月2回実施しているお楽しみメニューの日には、食事内容を利用者に決めてもらっている。利用者ができそうなことは試しに行ってもらい、できることや得意なことを職員が判断している。利用者に雑巾縫いなどをしてもらった際には、職員から感謝のことはを伝えと、「かまんで、それぐらいのこと」などと笑顔で返答されるなど、利用者の生き活きた言動を引き出す声かけや雰囲気づくりをしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。（選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等）	◎	おやつや飲み物など、何がいいか聞き提供している。 誕生日やお楽しみのメニューのときは食べたいものを聞き提供できるよう努めている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。（起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等）	◎	食事や入浴は時間のかかる方に合わせるよにし、排泄など本人のペースに合わせるよう努力している	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情（喜び・楽しみ・うるおい等）を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	本人が出来る事、得意な事をしてもらい、楽しみや喜びを感じれるよう誘導している	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や仕草など観察し思いをくみとるようにしている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。（人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等）	○	会議や研修で報告、意見交換など行っている。排泄など大きな声で言わず耳元で声掛けをするよう努めている	○	◎	○	プライバシー保護についての外部研修を受講した職員に、職員会議で研修内容を報告してもらったり、内部研修で「個人情報保護法と法的側面」と題して研修を行ったりするなど、職員に対する学びの機会を設けている。居室を出入りする際には、利用者に了承を得てから行うなどの配慮をしている。トイレ誘導などの声かけは、他の利用者に配慮しながら行っており、職員がさりげなく支援している。
		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。	○	個別で対応し羞恥心、プライバシーに配慮している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室にはいるときは、その都度声掛けし了解を得ている。 居室にいる時は、ノックし入るよう心掛けている	/	/	○	
		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。	◎	勉強会を行っている	/	/	/	

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	家事手伝いなど職員と一緒にし、その都度感謝の言葉を伝えている				仲の良い利用者同士で歩行時に支え合ったり、一緒にひざ掛けを使用したり、レクリエーションの時に道具を渡してあげたりするなど、助け合うことができている。現在、利用者同士で大きなトラブルは起きていないが、トラブルになりそうな場合には、職員が早めに席替えを行うなどの配慮をしている。
		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。	○	職員が理解し、利用者同士が助け合えるよう支援している				
		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)。	◎	席の配置に気を配り、トラブルにならないよう配慮している			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルになりそうな時は、職員が間に入り声掛けをしている				
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。	○	家族や本人から聞き取り把握に努めている。				
		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。	○	面会の制限を設けず、気軽に訪れれるようにしている				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	定期的に外出の機会を設けている。気候の良いひは、散歩やドライブなど行けるようにしている	○	○	◎	日常的に、天気の良い日には屋外に出て日光浴を楽しんだり、事業所周辺の散歩に出かけたりしている。職員は、利用者が定期的に外出できるように企画しており、コスモスやひまわりを見にドライブへ出かけている。また、パジャマなどの購入を希望した利用者と一緒に買い物へ行くこともある。
		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。	○	家族の方が自宅に連れて帰ったり、外食、美容室など連れていってもらっている				
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。	○	職員間で原因や状態の変化を話し合っている				フロアに立ち上がりを補助する手すりや歩行器、車いすなどが準備されており、利用者の状況に応じた福祉用具の活用を行っている。また、利用者の身長に合わせた食事用のテーブルを準備するなど、できる限り利用者自身で食事ができるように工夫をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日のバイタルチェックを行い身体の状況把握し、一連の動作が自分で出来るよう声掛け支援している				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ることはなるべく自分で出来るよう声掛け見守りを行っている	◎		○	
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。	○	一人ひとりに聞き取りを行い、把握できるようにしている				洗濯物干しや洗濯物たたみ、玄関の掃除、食器の下膳、日めくりカレンダーの管理、花の手入れなど、利用者一人ひとりの役割や出番をつくれ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。	◎	その人に合った役割を見つけ、継続できるよう支援している	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	○	本人の希望を取り入れている				利用者の生活にメリハリがつくように、夜間はパジャマに着替えて、起床時に身支度を行っている。また、訪問美容で自分好みの髪形にしてもらったり、馴染みの理髪店へ家族と一緒に出かけたりすることもある。入浴後や起床時の着替えを自分で準備できない利用者には、2種類の洋服を提示して利用者を選んでもらうなどの支援を行っている。訪問調査日には、身だしなみの整った利用者の様子を見ることができた。
		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。	◎	着慣れた服を用意してもらって、選べる方は自分の好きなコーディネートで整えられるよう支援している				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の反応を見ながら支援するようにしている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合った服装が出来るよう衣替えし、支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	汚れ等にはさりげなく声掛けを行い、着換えをしてもらい整髪の乱れなど傷つけない声掛けを心掛けている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族に協力してもらい、行きつけの美容室に行ってもらっている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	定期的に散髪を行っている 馴染みの服を着たり清潔を心掛けている			○	
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。	○	利用者の観察をしながら、職員も一緒に食事をしている				献立は、以前作成していたものを参考にしながら、職員が1か月分作成している。食材は、近所のスーパーマーケットから配達してもらっており、不足分を職員が買い出しに行っている。調理は、職員が中心となり行い、下膳やたまねぎの皮むきなどの下ごしらえを利用者と一緒に行っている。こどもの日には、柏餅を利用者と一緒につくったり、土用の丑の日にうなぎを提供したり、漬物やうどん、干し柿づくりを利用者と一緒に行ったりするなど、季節に応じた食事を楽しむことができている。誕生日や月2回実施しているお楽しみメニューの日には、利用者からリクエストを聞いて提供しており、利用者に喜ばれている。アレルギーの有無については事前に確認し、代替食を提供している。茶碗や湯飲み等は、自宅から使いやすいものを持参しており、破損などがあれば利用者や家族に了承を得て事業所で購入している。職員は、3食とも利用者と一緒に食事をしながら、必要な見守りや介助を行っている。利用者は、日中リビングで過ごしており、調理時の音や匂いなどを感じることができる。献立内容等についての定期的な話し合いは行っていないが、食事や水分の摂取量はチェックしており、病院受診時に主治医や看護師に報告し、食事形態等のアドバイスをもらっている。
		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。	◎	買い物に行ったり、食器拭きなど出来ることを、職員と一緒にしている			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	毎日行うことで自分の出来る事を認識でき、意欲的に自らしようとされてる				
		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。	◎	入所前に本人や家族等に聞いた内容を職員で共有している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	季節感のある食材を取り入れるようにしている。また苦手なものがある人は、別のものを作っている			◎	
		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、いらずや器の工夫等）	◎	利用者に合わせた調理をしている。水分にトロミを使用したり柔らかくしたり食べやすい大きさにしたりしている				
		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。	◎	今まで使っていた食器を持ってきてもらい、使っている			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員は利用者と一緒に食事をし、見守りをしている。サポートが必要な利用者の方は、職員が隣に座るようにしている			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	台所が近く、調理している音や匂いを感じることができる	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	個々に、合わせた量を提供し、食事量、水分量などチェックしている				
		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。	◎	小まめに水分摂取の声掛けをし、甘い飲み物を出したり不足しないよう心掛けている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	職員に献立のアイデアを出してもらったり、汁の具材を多くしたり工夫している			○	
		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。	◎	使用後は、ハイターなど使用し、除菌し衛生管理に気をつけている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	研修や会議などで学んで把握している				1日3回口腔ケアを実施しており、職員は、見守りや仕上げ磨きなどのサポートをしている。義歯を管理できる利用者には自身で管理してもらっており、それ以外の利用者の義歯については、職員が夜間洗浄し保管している。職員は、口腔内に異常があれば歯科医の受診につなげている。職員が口腔ケアを行う利用者の口腔内の状況は把握できているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていない。今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認することを期待したい。
		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。	○	出来る範囲で口腔チェックをしている			○	
		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。	○	研修などで学んだ知識を職員間で共有し支援できるようにしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り、声掛けを行い自分で出来る範囲でしてもらい、仕上げは職員で行っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	出来ることはなるべく自分で出来るよう声掛け見守りを行っている。出来ない部分の補助をし口腔内チェックをしている。異常があれば受診をしてもらう			○	
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。	○	なるべくオムツを使用しないようトイレの声掛け誘導をしている				排泄はトイレで行うことを基本としており、職員は、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。日中はトイレで排泄するが、夜間のみポータブルトイレを使用している利用者もいる。訪問調査日時点で、6名の利用者が布パンツを使用して過ごせている。また、朝夕の申し送り時や毎月の職員会議の中で、紙パンツや尿取りパッドなどの適切な排泄用品について職員間で話し合い、利用者や家族へ相談の上で使用する排泄用品を決定している。
		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。	○	会議で意見交換をしている				
		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）	○	排泄チェック表を作成し、職員間で共有し把握できるようにしている				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	定期的にトイレの声掛けをし、失禁を防ぐよう心掛けオムツやパットの必要性を会議で話し合っている	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	会議で話し合いをしている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々に合わせトイレの声掛けを行い誘導している				
		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。	○	オムツ使用する時は、家族等に相談している。本人が選択出来る場合は、好みのものを使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	状態に合わせて使用している				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	運動をしたり、食べ物、飲み物の工夫をしている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	出来るだけ希望があれば入れるようにしている。長さや温度など希望に合わせてしている	◎		○	事業所では入浴する曜日は決めていないが、時間帯は午後からを基本とし、利用者の希望を聞きながら、少なくとも週2～3回入浴できるよう支援している。毎日の入浴を希望した場合は、希望に応えられるよう柔軟に対応している。湯の温度や湯船に浸かる時間なども可能な範囲で応えている。また、排泄などの汚染があった場合には、シャワー浴も行っている。さらに、浴室は個浴であるほか、希望者には同性介助も実施している。浴室内には、シャワーキャリーやシャワーチェア、滑り止めマット等が用意され、利用者が安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	1人ずつゆっくり入れ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。	○	出来るところは自分で洗ってもらい、来ていない所は介助している				
		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。	○	気分良く入浴できるよう、入浴剤を使用したり、工夫している				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルチェックを行い、入浴前後の状態観察と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。	○	睡眠状態を記録し、把握している				主治医と相談の上で、眠剤を服用している利用者が2名いるほか、入居前から継続して服用している利用者が1名いる。日中の活動量を増やすなどの支援内容を工夫することで、ほとんどの利用者は安眠できている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動が出来るよう声掛け誘導し、睡眠の質が良くなるよう一日の生活リズムが整えられる工夫をしている				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中の活動が出来るよう声掛け誘導しているが、眠れない場合は医師に相談している			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の希望や体調で、居室にて休んでもらっている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望があれば、TELや手紙などやり取りが出来るようにしている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	家族等から電話があると本人と話せるよう、支援している				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	訴えがあれば、いつでもかけれるよう支援している				
		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。	○	返事を書いてもらえるよう支援している。書けない場合は電話で声を聞いてもらっている				
		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。	○	電話のお願いをし協力してもらっている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金は今は預かり金庫に保管している。欲しいものは、一緒に買い物に行って購入している				
		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。	○	協力してもらっている				
		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。	○	本人の希望があれば、個人で管理してもらっていたが、現在自己管理されてる方はいない				
		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。	○	お金は今は預かり金庫に保管している。欲しいものは、一緒に買い物に行って購入している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	現金預かり帳を作り、毎月コピーし送っている預り金は入所前に家族に説明している				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	体調変化など急な病院受診が必要時、職員で対応している	◎		◎	利用者の希望に応じて、行きつけの美容室へカットに行けるように対応している。また、毎週日中に自宅へ外出する利用者もいるなど、利用者や家族の希望を確認し、柔軟に支援することができている。
(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。	○	建物の周りに花など植え、玄関には、季節の花を活けて外から見えるようになっている	◎	○	○	事業所は市道沿いに位置しているほか、駐車場が整備されており車で来訪しやすくなっている。花壇には、葉ボタンなどの季節の花を植え、明るい雰囲気となっている。また、玄関前は整理整頓が行われ、ベンチを置くなど、利用者や家族等が過ごしやすくなっている。

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くような設えになっていないか等。）	○	写真を飾ったり、季節に合う装飾をしたり、している	○	○	○	事業所の玄関を入ると、各ユニットの出入り口がある。各ユニットの出入り口には、利用者の顔写真と誕生日が書かれたボードが掲示されている。テーブルの上やリビングには、菊やケイトウ、コスモス、百日草などの季節の花が色とりどりに生けられている。リビングには、畳の小上がりがあり、テレビや本棚が設置され、時代劇のDVDなどが収納されている。さらに、共用空間は整理整頓が行われ、掃除や換気が行き届き、快適な空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日、掃除、換気に気を付けている					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花を飾り、5感に働きかけるようにしている					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	自由に過ごせるよう支援している					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を持ってきてもらっている。テレビを持ってきている方もおり、自室で観て過ごされてる	○			○	居室には、洗面台やベッド、タンスが備え付けてある。その他、家族写真や誕生日に職員から送られた色紙、仏壇、テレビなどを配置している利用者もいる。洗面台には、保湿剤やボディローションなどの使い慣れたものを置くなど、利用者が居心地よく過ごせる居室になっている。
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。	○	トイレや浴室、自室などわかりやすいように表示している 玄関には椅子を置き自分で靴が履けるようにしている				○	居室の入り口には、ひらがなで書いた手づくりの表札を掛けているほか、トイレにも大きな表示をするなど、利用者が迷わないような工夫をしている。居室には、鈴を置いて、職員に用事がある時に呼び鈴代わりに使用してもらっている。また、車いすを使用する利用者であっても、リビングで過ごす時にはいすに座り直したり、食事の際のテーブルの高さを利用者に合わせたり、ソファの近くには、立ち上がりを補助する手すりを置いたりするなど、一人ひとりの能力を活かせるような環境づくりを行っている。
		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）	○	雑誌やアルバムなど取りやすい場所に置いてあり、好きな時に自由に見れるようにしている					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	玄関を開けると音楽が鳴り、外に出るとわかるようにし、鍵をしなくてもいいようにしている。落ち着かない時は、気分転換が出来るよう、一緒に散歩に出かけたりしている	◎	◎	◎	法人代表や職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は、玄関やユニット出入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために、21時から5時まで玄関の施錠をしている。また、各ユニット出入り口には、センサーチャイムを取り付け、利用者の出入りや来客がわかるようにしている。今は外出願望のある利用者はいないが、外出希望があれば職員と一緒に外に出て歩く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。	○	入所時に、家族に説明している					
(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。	○	申し送りや会議で情報を共有している					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタルチェックを行い状態を記録し、早めに発見出来るよう心掛けている					
		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。	○	訪問看護に来てもらい相談ができ、体調管理に努めている					
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。	○	家族や本人の希望を聞いている	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医に相談し、本人、家族の希望を取り入れ適切な医療を受けれるよう支援している					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	家族と話し合い、施設で受診行く場合は、電話や手紙で結果報告している。家族が行く場合、普段の状況を説明し、結果を聞き把握できるようにしている					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	病院と話している				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	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。	◎	訪問看護ステーションに相談できる				
		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。	○	訪問看護に来てもらい健康管理、状態変化に対応できるようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	個々の薬の説明書を介護記録に挟み、いつでも確認できるようにしている。状態の変化があれば、医師に情報提供している				
		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。	◎	名前の確認、服薬確認をしている				
		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。	◎	日々の状態確認をしている				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時に、家族に説明している 状態変化があれば、その都度家族に相談している				事業所では、看取り支援に対応していないことを、入居時に利用者や家族に説明し、理解を得ている。利用者が重度化した場合は、主治医や家族と相談し、事業所でできる範囲での対応をするほか、訪問看護に依頼する等などの支援をしている。また、食事が経口摂取できなくなったり、医療的な処置が必要になったりするなど、事業所での対応が難しくなった場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、他の施設へ転居するなど、今後の方針を検討している。多くの利用者は、病院や他の施設へ転居をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人、家族、医師らと話し合い今後の事を決めている	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	医療機関と相談しながら職員と会議で話し合い、出来るだけの支援をしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時に説明をし、理解を得るようにしている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関や家族と相談し、出来るだけ支援している 他施設と連絡を取る				
		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）	○	相談があれば話を聞き、出来るだけの支援をしている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	外部、内部研修に参加し、会議で報告をし学ぶ機会をつくっている				
		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。	○	日頃から感染予防に気をつけ発生した時は、感染症対策マニュアルの手順にそって、速やかに対応している				
		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。	○	職員が取り入れた情報を伝え共有し対応できるよう努めている				
		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。	◎	玄関に、マスク、消毒を常備し、職員は清潔保持徹底を心掛けている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	来訪時や手紙などで本人の様子を伝え、家族にしてもらいたいことなど相談している				昨年から家族会を「懇談会」として再開し、利用者の生活状況や行事予定等をテーマとして、11月に開催を予定している。また、毎月ひまわり便りを発行するとともに、担当職員が利用者の1か月分の近況を書いた手紙を添付して送付し、利用者の生活の様子が分かるようにしている。感染対策のため、面会は玄関でするようにしている。さらに、利用者の状態に変化があった場合や担当者会議の前には、家族に連絡して意見や要望などを聞き、対応をしている。ひまわり便りを活用して、事業所の行事などを報告しているものの、利用者・家族等アンケート結果から、職員の異動等の情報が十分に家族へ伝わっていないことがうかがえる。今後は、懇談会の中で報告したり、ひまわり便りを活用して新入職員や職員の異動を紹介したりするなど、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)	○	去年から、家族会を再開し交流の機会を設けている 今年は、まだ開催できていないが、する予定である	◎		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月担当の職員に普段の様子など手紙を書いてもらい送付している。新聞をつくり日頃の写真など載せて毎月家族に送付している	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時や手紙等で近況報告をし現在の状況を理解してもらい、良い関係が築けるようど力している				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	ホームだよりで伝えている	×		△	
		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。	○	リスクに対しての説明を行い、対応についても話し合っている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には笑顔で声掛けをし、状況説明をし、質問などしやすい雰囲気になるよう努めている			○	
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)	○	契約時説明している。変更があるときは、その都度説明し承諾を得ている。				
		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。	○	家族との話し合い、その後の支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会で説明している		○		事業所として自治会に加入していないが、地域の子どもたちが亥の子で来所するほか、地方祭では五つ鹿踊りや牛鬼が来訪するなど、地域との交流が図られている。運営推進会議には、地域の区長が参加しており、地域行事などの情報を得ることができている。また、地域の清掃活動に参加したり、事業所の草刈りをお願いしたりするなど、地域住民等とは良好な関係性が築けている。
		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)	◎	地方祭に参加している。散歩などであった方には、挨拶をしている		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	馴染みの関係ができてる				
		d	地域の方が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	○	地域の方が木で作った手作りのパズルを持ってきてくれた				
		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。	○	いつも挨拶をしている				
		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)	○	定期的にボランティアの方に来てもらっていた				
		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)。	○	美容室の方が送迎してくれている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	区長、民生委員、地域づくり活動センターの方たちに参加してもらっている	○	/	○	運営推進会議には、利用者や家族、地域住民などの参加がある。会議では、ひまわり便りを配付して行事の様子を報告したり、次回の会議の開催予定日を資料に記載して知らせたりしている。また、地域の区長からの助言などを取り入れ、事業所の行事計画に反映している。さらに、今回の外部評価の受審結果についても、今後の会議の中で報告する予定としている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	◎	会議で報告し書類の送付をしている	/	○	◎	
		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。	○	調整しやすいように、次回の日程を報告し、意見を聞いている	/	◎	/	
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。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		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。	○	玄関や施設の見やすい場所に提示している	△	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	研修計画を立てている	/	/	/	月1回の職員会議に、施設長代理が参加しており、管理者や職員から意見や要望を聞くことができている。これまでに、職員からの意見で、制服の支給をするようになったり、外部研修に参加できるようになったりしている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、気軽に相談に応じており、職員は意見や要望を伝えやすい環境だと感じている。さらに、内部研修の充実やストレスセルフケアの研修を行うことで職員の心のケアに努めている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	テーマを提供し学習できる機会を作るよう計画している	/	/	/	
		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。	○	個々の勤務状況など考え、給与、賞与に反映している	/	/	/	
		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）	○	地域密着型サービス協会に加入し、研修会に参加している	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の相談にのっている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	会議や研修で学び職員の態度や声掛けなど、話し合い対応するようにしている	/	/	○	職員は内部研修を通じて、身体拘束や虐待防止について学び、虐待や不適切な言動の防止などを理解している。時には、利用者が危険な行動をとろうとした際に、「ちょっと待って」などと職員が大きな声で制止してしまうこともあるが、管理者からその都度個別に注意喚起をしている。また、職員間には良好な関係が築かれており、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の職員の態度や言葉遣いなど注意し、不適切な場合は話し合いをしている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	研修で学び、報告するようにしている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、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。	○	具体的な対応状況を伝え理解を得るようにしている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、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。	○	勉強会を行っている。相談があれば対応、支援している				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	相談できる体制を築いている				
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ている。研修や勉強会で学んでいる				
		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。	○	会議で勉強、話し合うようにしている				
		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。	◎	申し送りや、会議で報告し、対応、対策を話し合っている				
		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。	○	申し送りや会議で気を付ける事など伝え、防止策を検討している				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった場合は対応し記録に残し、職員間で話し合いをしている				
		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。	○	速やかに対応し、会議で話し合いをしている。必要な場合、市に相談、報告するようにしている				
		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。	○	苦情に対し、家族との面談を行い、改善・対策の話し合いをし納得してもらえるよう努めている				
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）	○	面会時や電話で意見を聞いている。契約時に様々な相談窓口を提示し伝えられる窓口を伝えている	◎		○	日常生活支援の中で、利用者は管理者や職員に意見や要望を伝えることが多い。また、管理者や職員は、介護計画の更新時などに利用者から意見を聞くようにしている。家族には、面会時や電話連絡時に意見を聞くようにしている。利用者や家族から聞き取りした内容は、介護業務日誌に記載し、職員間で情報共有している。さらに、管理者は職員からの意見を丁寧に聞くよう心がけており、職員から要望が出された場合には必要に応じて法人代表と相談している。これまでに、リフト浴の導入やエアコンの付け替えなど、職員からの要望に対して可能な限り実現できるよう検討している。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	日頃からコミュニケーションをとり声掛けをしている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者が報告している				
		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。	○	会議で意見が出たり、個人的に意見を言うことがあり検討している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	会議で話し合っている				外部評価の自己評価は、職員会議等の中で話し合い、管理者が意見をとりまとめて作成している。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、全ての家族に送付をしている。入居1年未満の家族が多く、前回の評価結果を知らない家族もいるため、目標達成計画の取組み状況のモニター依頼まではできていない。今後は、サービスの評価結果や目標達成計画を懇談会で報告したり、サービス評価の意義や目的を説明し、モニターへの協力を呼びかけて意見をもらったりするなど、利用者の生活がより良いものになるよう取組みを期待したい。
		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。	○	職員全員で課題に取り組んでいる				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告している	×	△	△	
		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。	○	会議で報告している				

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)	○	それぞれの対応マニュアルを作成し、職員に伝えている				事業所は、地域の消防団と有事に備えた協力体制を築くことができおり、直近で実施した避難訓練の際には、消防団の部長に参加してもらうことができている。また、地域の防災訓練に参加して、防災グッズの展示を地域住民と一緒に見るなどしている。利用者・家族等アンケート結果から、災害への備えに対して家族から十分な理解が得られていないことがうかがえる。今後は、懇談会を活用するなどして災害の備えを話し合うなど、事業所の取組みを理解してもらえるよう期待したい。
		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。	◎	想定を変えて計画を立て、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。	○	定期的に点検を行い、出来るだけ備蓄に努めている				
		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。	○	消防団と係わり連絡をしている	△	○	△	
		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)	○	地域の防災訓練や、伊方発電所の災害想定で市の訓練に参加した				
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)	○	認知症カフェを開催していた。今後の開催を検討している				行政や介護支援事業所などとの連携はできており、事業所の入居状況を伝えたり、見学者の対応をしたりしている。以前は、事業所として、年2回認知症カフェ「ひまわりカフェ」を開催し、地域における相談の場として活用されていた。現在は、感染対策で開催を休止しているが、今後カフェの再開を予定しており、徐々に地域のケア拠点としての活動が再開されることに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があればその都度、対応している		○	○	
		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)	○	認知症カフェを開催していた。今後再開したい 保育園の園児が歌やダンスを披露してくれていたが、コロナ過で訪問が中止している				
		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。	○	受け入れに協力出来る				
		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)	○	地域の行事に参加している			○	

(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7年11月5日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3873800373
事業所名	グループホーム宇和ひまわり
(ユニット名)	B棟
記入者(管理者)	
氏 名	土居 ひとみ
自己評価作成日	令和7年9月30日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ゆったり、おだやか	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 事業所の出来事や運営推進会議の案内など、ホームだよりに載せるようにし家族に情報を伝えるようにした。その結果、新たな家族の参加があった。行事などホームだよりに楽しみしている家族がおられた。避難訓練は、運営推進会議で行った。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して22年目を迎える事業所は、国道から少し入った田園風景に囲まれた静かな住宅地に立地している。平屋造りで市道に面した玄関先にはベンチが置かれており、利用者や職員は天気の良い日に座って、のんびりと過ごすことができている。感染対策を行いながら、日常的に散歩や外出、外泊ができるように支援している。また、花見に行きたいと区長に相談したところ、車が入れるよう草刈りを行ってくれたり、地域の子どもたちが毎年、亥の子に来所したりするなど、事業所は地域に受け入れられている。職員は、毎月担当職員が利用者の状態などを記載した手紙を送ったり、近くに住む家族からは季節の野菜が届くなど、家族と良好な関係性を築くことができている。幅広い年齢層の職員が仲良く、家庭的な雰囲気の中で利用者の生活支援を行っている。管理者と職員は気軽に意見を伝えたり、相談に応じたりすることができており、勤務希望や研修希望も伝えやすく、職員は働きやすい環境であると感じている。
--------------------------	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人・家族に聞いて職員で共有している	○		○	職員は、日常生活の会話の中で、利用者の思いなどを聞き取っている。利用者の意向が聞き取れない場合には、家族に聞き取りを行ったり、利用者の表情や動作を観察したりして職員間で話し合い、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。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	家族の情報や本人の表情などで検討している				
		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。	○	家族からの情報を聞き職員間で話あっている				
		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。	○	個別の暮らし状況用紙を作成し全員が把握できるようにしている				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	表情やしぐさを観察するようにしている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所前に本人や家族から聞き取り記録している 居宅からの情報の提供をしてもらっている			○	暮らしの情報シートを活用し、利用者や家族、面会に来た親戚や知人等に聞き取りを行っている。また、日常会話の中で以前していた仕事や住んでいた場所等の話も聞いている。さらに、以前関わりのあった介護支援専門員やサービス事業所、主治医からも情報を収集している。病院に入院していた利用者には、看護サマリーを提供してもらうなど、健康状態の把握にも努めている。
		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。	○	日々の生活の中で会話や変化など観察し、記録している				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々の生活を個別の介護記録に記入し変化等の把握ができるようにしている				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の行動や話などで検討している			○	計画作成担当者が情報をまとめて職員に共有するほか、利用者や家族に意見等を確認した上で、利用者の視点で課題等を検討している。また、月1回実施しているカンファレンスの際にも、担当職員を中心に職員間でより良い支援等が行えるよう話し合っている。
		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。	○	職員間で話し合いをしている				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人・家族から話を聞き介護計画を作成している				入居時には、計画作成担当者が介護計画を作成している。以降は利用者ごとの担当職員を中心に月1回のカンファレンスで利用者や家族、医療関係者の意見も取り入れながら介護計画を作成している。主治医から「もう少し歩いた方がいい」と助言のあった利用者については、訪問看護に意見を聞いたり、利用者からも「杖で歩きたい」という意向を確認したりして、介護計画に反映している。
		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。	◎	本人・家族からの話をよく聞いて、意見を取り入れるようにしている	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの話をよく聞いて、意見を取り入れるようにしている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族に協力してもらっている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	毎月1回の会議で話し合い共有している	/	/	○	作成された介護計画は、月1回開催される職員会議や日々の申し送りで周知するほか、介護記録ファイルに綴じており、職員はいつでも見ることができる。介護記録には、介護計画の短期目標の番号を記載し、内容の欄に「車いす自走5回以上ブレーキの声かけ」と職員が行なったことや利用者が実施したことが記載されてる。介護業務日誌にも利用者の行動が具体的に記載され、日々の支援につなげている。
		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。	○	毎月1回の会議でケアの見直しをし、今後どのような支援が必要かなど話し合いをしている	/	/	○	
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。	◎	期間に応じ見直しをしている	/	/	◎	入居時は1か月で計画の見直しを行い、その後は状態変化がない限り、認定期間に合わせて3か月に1回の見直しをしている。担当職員が月1回モニタリングを行うほか、職員会議の際に、ユニットの職員全員で現状確認や短期目標の達成状況を確認している。身体機能低下等の状態変化時や退院時には、利用者や家族、関係者と話し合いを行い、現状に即した計画を再度作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に1回モニタリングをしている	/	/	◎	
		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。	○	介護度の変化や、退院後の変化に応じ介護計画を作成している	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月に1回の介護をしている 緊急の場合は申し送り時話し合いをしている	/	/	○	職員会議の中で、定期的に話し合いを行っている。入院や転倒、発熱などの緊急時や日々の変化については、朝夕の申し送り時に介護業務日誌を活用しながら話し合っている。職員会議には、ほとんどの職員が参加しており、参加できない職員は会議録や介護業務日誌を確認し、押印をするようにしている。押印確認は管理者が行っており、押印がない職員に対しては個別に声かけし、全ての職員が必要な情報を確認できるようにしている。
		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。	◎	意見がよく出ていて、意見交換できている	/	/	/	
		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。	◎	職員の用事のある時をさけて会議を行っている 参加出来なかった時は、会議記録の確認をしてもらう	/	/	◎	
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)	○	朝・夕の申し送りを行っている 重要な事は介護日誌に記入し、全員に伝わるようにしている	○	/	○	介護業務日誌が情報伝達の媒体になっており、職員は出勤時に必ず目を通して押印するようになっている。朝夕の申し送りや介護業務日誌を活用することで、必要な情報は共有することができている。
(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。	○	したい事を聞くようにしている	/	/	/	おやつの時に提供する飲み物について、利用者自身にコーヒーか紅茶かを選んでもらったり、用意した2種類のお菓子からどちらが良いか選んでもらったりしている。また、誕生日や月2回実施しているお楽しみメニューの日には、食事内容を利用者に決めてもらっている。利用者ができそうなことは試しに行ってもらい、できることや得意なことを職員が判断している。利用者に雑巾縫いなどをしてもらった際には、職員から感謝のことは伝え、「かまんで、それぐらいのこと」などと笑顔で返答されるなど、利用者の生き活きた言動を引き出す声かけや雰囲気づくりをしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	おやつや飲み物の選択ができるように声掛けしている 食べたい物を聞いてメニューに取り入れている	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	食事は一人ひとりにあわせ、ゆっくり食べてもらう 入浴時もゆっくり入りたい人に合わせている その人の生活に合わせるようにしている	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	本人がしたい事、得意な事をしてもらい楽しみや喜びを感じられるよう誘導している	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情やしぐさを観察し思いをくみとるようにしている	/	/	/	
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)	○	介護で研修報告、意見交換など行っている 排泄などは耳元で声掛けするよう努めている	○	◎	○	プライバシー保護についての外部研修を受講した職員に、職員会議で研修内容を報告してもらったり、内部研修で「個人情報保護法と法的側面」と題して研修を行ったりするなど、職員に対する学びの機会を設けている。居室を出入りする際には、利用者に了承を得てから行うなどの配慮をしている。トイレ誘導などの声かけは、他の利用者に配慮しながら行っており、職員がさりげなく支援している。
		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。	○	入浴など男性が嫌な利用者には女性が対応するようにしている	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入る時は一緒に入ったり声掛けしたりしている 居室で過ごされている時はノックして入っている	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	勉強会を行っている	/	/	/	

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
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。	◎	テーブルふきや掃除の手伝いをしてもらい、感謝の言葉を伝える				仲の良い利用者同士で歩行時に支え合ったり、一緒にひざ掛けを使用したり、レクリエーションの時に道具を渡してあげたりするなど、助け合うことができている。現在、利用者同士で大きなトラブルは起きていないが、トラブルになりそうな場合には、職員が早めに席替えを行うなどの配慮をしている。
		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。	○	職員が理解し、利用者同士が助け合うよう支援している				
		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)。	◎	仲きの良い者同士、楽しく会話ができるように誘導している 行動が気になる人に声掛けしお世話されている			◎	
		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。	◎	職員が声掛けしたり、別の事をしてもらうよう誘導している				
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。	○	家族や本人から聞き取りをている				
		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。	○	友人や知人など面会に来てもらっている				
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)	◎	定期的に外出の機会を設けている 利用者の訴え時は買い物にでかける	○	○	◎	日常的に、天気の良い日には屋外に出て日光浴を楽しんだり、事業所周辺の散歩に出かけたりしている。職員は、利用者が定期的に外出できるように企画しており、コスモスやひまわりを見にドライブへ出かけている。また、パジャマなどの購入を希望した利用者と一緒に買い物へ行くこともある。
		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。	○	家族の方に、自宅に帰ったり、美容室、外食に連れていってもらっている				
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。	○	定期的に勉強会をし、ケアにいかせるよう努めている				フロアに立ち上がりを補助する手すりや歩行器、車いすなどが準備されており、利用者の状況に応じた福祉用具の活用を行っている。また、利用者の身長に合わせた食事用のテーブルを準備するなど、できる限り利用者自身で食事ができるように工夫をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日バイタル測定を行い、身体状態の把握、観察し、維持・向上に努めている				
		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)	○	縫い物や編み物など声掛けし、見守りしている	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	聞き取りをし、把握に努めている				洗濯物干しや洗濯物たたみ、玄関の掃除、食器の下膳、日めくりカレンダーの管理、花の手入れなど、利用者一人ひとりの役割や出番をつくれ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。	◎	その人にあった役割や楽しみなどをみつけ、継続支援している	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	○	本人の希望を取り入れている				利用者の生活にメリハリがつくように、夜間はパジャマに着替えて、起床時に身支度を行っている。また、訪問美容で自分好みの髪形にしてもらったり、馴染みの理髪店へ家族と一緒に出かけたりすることもある。入浴後や起床時の着替えを自分で準備できない利用者には、2種類の洋服を提示して利用者を選んでもらうなどの支援を行っている。訪問調査日には、身だしなみの整った利用者の様子を見ることができた。
		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。	◎	自分の好きな服を着られている 髪を染めたりパーマかけたい人は連れて行ってもらう				
		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。	○	本人の反応をみながら支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	衣替えをし、季節あった服装を選んでもらい支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	衣類の汚れなど、声掛けに気を付けて、着替えの誘導を行っている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族に協力してもらい、行きつけの美容室に連れて行ってもらう				
		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。	○	清潔に気を付けている			○	
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。	○	勉強会などし、理解に努めている				献立は、以前作成していたものを参考にしながら、職員が1か月分作成している。食材は、近所のスーパーマーケットから配達してもらっており、不足分を職員が買い出しに行っている。調理は、職員が中心となっており、下膳やたまねぎの皮むきなどの下ごしらえを利用者と一緒に行っている。こどもの日には、柏餅を利用者と一緒につくったり、土用の丑の日にはうなぎを提供したり、漬物やうどん、干し柿づくりを利用者と一緒に行ったりするなど、季節に応じた食事を楽しむことができている。誕生日や月2回実施しているお楽しみメニューの日には、利用者からリクエストを聞いて提供しており、利用者に喜ばれている。アレルギーの有無については事前に確認し、代替食を提供している。茶碗や湯飲み等は、自宅から使いやすいものを持参しており、破損などがあれば利用者や家族に了承を得て事業所で購入している。職員は、3食とも利用者と一緒に食事をしながら、必要な見守りや介助を行っている。利用者は、日中リビングで過ごしており、調理時の音や匂いなどを感じることができる。献立内容等についての定期的な話し合いは行っていないが、食事や水分の摂取量はチェックしており、病院受診時に主治医や看護師に報告し、食事形態等のアドバイスをもらっている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	後片付けや食べたい物を考えたりしている			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	毎日の役割として発揮できている				
		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。	◎	入所前に確認しているのと、残される物で苦手の食べ物を把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	利用者の話を聞き、食べたい物や季節のものを取り入れるようにしている			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	利用者に合わせた調理をしている 水分をとろみにしたり、柔らかくしたりしている				
		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。	◎	その人あった物を使ってもらっている			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒にに食事をし、見守りをしている サポートが必要な利用者の方は、職員が隣に座り援助している			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	台所が近く、調理している音や匂いを感じる事ができる	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	個々に合わせた量を提供し、食事量のチェックをしている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	水分の少なめの人には、甘い飲み物を出したり、こまめに声掛けしたりしている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	職員に献立を考えたり、アイデアを出してもらったりしている			○	
		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。	◎	使用後はハイター消毒し衛生管理に努めている				

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。	○	研修や会議で勉強会をし理解してもらうよう努めている				1日3回口腔ケアを実施しており、職員は、見守りや仕上げ磨きなどのサポートをしている。義歯を管理できる利用者には自身で管理してもらっており、それ以外の利用者の義歯については、職員が夜間洗浄し保管している。職員は、口腔内に異常があれば歯科医の受診につなげている。職員が口腔ケアを行う利用者の口腔内の状況は把握できているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていない。今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認することを期待したい。
		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。	○	口腔ケアの時に、時々チェックするよう努めている			○	
		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。	○	研修で学んだ知識を職員間で共有し、支援できるようにしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	声掛け見守りで行ってもらう 仕上げが必要な人は職員が行う				
		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）	○	声掛け見守りで行ってもらう 仕上げが必要な人は職員が行う 口腔ケア時、時々チェックをしている 異常時は受診するようにしている			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	なるべくオムツ使用しないようにトイレの声掛け誘導をしている				排泄はトイレで行うことを基本としており、職員は、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。日中はトイレで排泄するが、夜間のみポータブルトイレを使用している利用者もいる。訪問調査日時点で、6名の利用者が布パンツを使用して過ごせている。また、朝夕の申し送り時や毎月の職員会議の中で、紙パンツや尿取りパッドなどの適切な排泄用品について職員間で話し合い、利用者や家族へ相談の上で使用する排泄用品を決定している。
		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。	○	会議で意見交換している				
		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）	○	排泄チェック表を作成し、共有し把握できるようにしている				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	トイレの声掛け誘導を行い失禁をなくすよう努力している オムツ使用の必要かどうか会議で話し合いをしている	◎		◎	
		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。	○	会議で話し合いをしている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々に合わせトイレの声掛け誘導を行う				
		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。	◎	オムツ使用が必要になれば、家族に相談している 本人が選択できる場合は、好みの物を使用してもらっている				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	状態に合わせている				
		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）	○	食べ物や飲み物を工夫している				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	◎	希望時は入ってもらっている 長さや温度など希望に合わせて入浴してもらう	◎		○	事業所では入浴する曜日は決めていないが、時間帯は午後からを基本とし、利用者の希望を聞きながら、少なくとも週2～3回入浴できるよう支援している。毎日の入浴を希望した場合は、希望に応えられるよう柔軟に対応している。湯の温度や湯船に浸かる時間なども可能な範囲で応えている。また、排泄などの汚染があった場合には、シャワー浴も行っている。さらに、浴室は個浴であるほか、希望者には同性介助も実施している。浴室内には、シャワーキャリーやシャワーチェア、滑り止めマット等が用意され、利用者が安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人でゆっくり入ってもらっている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る所は本人に洗ってもらって必要時介助している				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けに気を付けながら機嫌よくするようにし誘導している				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタル測定をし、入浴前後の状態観察を行い水分補給をしている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	睡眠状態を記録し把握できるようにしている				主治医と相談の上で、眠剤を服用している利用者が2名いるほか、入居前から継続して服用している利用者が1名いる。日中の活動量を増やすなどの支援内容を工夫することで、ほとんどの利用者は安眠できている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を促し、睡眠の質がよくなるよう1日の生活リズムを整えるようにしている				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	受診時医師に日中の生活状態の報告をしている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で過ごしたい時や体調により休んでもらっている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	訴えがあれば電話をかけられる 毎月手紙をかいてもらい送っている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙を書いてもらうよう声掛け誘導している				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	訴えがあればいつでもかけてもらう 家族から電話があれば、話をしてもらう				
		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。	○	返事を書いてもらうように声掛けしている				
		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。	◎	電話があれば本人と変わり話をしてもらう 手紙を書いてもらっている家族もいる				
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。	○	理解し支援している				
		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。	○	欲しい物などの話をし、訴えやすいようにしている				
		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。	◎	本人の希望でお金を所持されている 家族も理解されている				
		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。	○	家族には連絡し、買い物に出かけている				
		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)。	◎	お金は預かり金庫に保管している 現金預かり帳を作成し、毎月コピーし送付している				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	家族の都合で市外での病院受信を行う	◎		◎	利用者の希望に応じて、行きつけの美容室へカットに行けるように対応している。また、毎週日中に自宅へ外出する利用者もいるなど、利用者や家族の希望を確認し、柔軟に支援することができている。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	建物の周りに花など植えたり、玄関には、季節の花を活けている	◎	○	○	事業所は市道沿いに位置しているほか、駐車場が整備されており車で来訪しやすくなっている。花壇には、葉ボタンなどの季節の花を植え、明るい雰囲気となっている。また、玄関前は整理整頓が行われ、ベンチを置くなど、利用者や家族等が過ごしやすくなっている。

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くような設えになっていないか等。)	○	写真を飾ったり、季節にあった装飾をしたりしている 花を活けている	○	○	○	事業所の玄関を入ると、各ユニットの出入り口がある。各ユニットの出入り口には、利用者の顔写真と誕生日が書かれたボードが掲示されている。テーブルの上やリビングには、菊やケイトウ、コスモス、百日草などの季節の花が色とりどりに生けられている。リビングには、畳の小上がりがあり、テレビや本棚が設置され、時代劇のDVDなどが収納されている。さらに、共用空間は整理整頓が行われ、掃除や換気が行き届き、快適な空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日、掃除や換気に気を付けている					○
		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。	○	利用者に花を活けてもらい飾るようにしている					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	自由に過ごせるよう支援している					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物や、テレビや仏壇など持ってきてもらっている	○			○	居室には、洗面台やベッド、タンスが備え付けてある。その他、家族写真や誕生日に職員から送られた色紙、仏壇、テレビなどを配置している利用者もいる。洗面台には、保湿剤やボディローションなどの使い慣れたものを置くなど、利用者が居心地よく過ごせる居室になっている。
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。	○	トイレや浴室、自室など分かりやすく表示している 玄関には椅子を置き、自分で靴が履けるようにしている				○	居室の入り口には、ひらがなで書いた手づくりの表札を掛けているほか、トイレにも大きな表示をするなど、利用者が迷わないような工夫をしている。居室には、鈴を置いて、職員に用事がある時に呼び鈴代わりに使用してもらっている。また、車いすを使用する利用者であっても、リビングで過ごす時にはいすに座り直したり、食事の際のテーブルの高さを利用者に合わせたり、ソファの近くには、立ち上がりを補助する手すりを置いたりするなど、一人ひとりの能力を活かせるような環境づくりを行っている。
		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)	○	雑誌を置き、すぐ取れるようにしている ほうきも置き、掃除がしたい時にできるようにしている					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	玄関を開けると音が鳴るようにして、出入りがわかるようにしている 落ち着かい場合は、一緒に散歩をするようにしている	◎	◎	◎	法人代表や職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は、玄関やユニット出入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために、21時から5時まで玄関の施錠をしている。また、各ユニット出入り口には、センサーチャイムを取り付け、利用者の出入りや来客がわかるようにしている。今は外出願望のある利用者はいないが、外出希望があれば職員と一緒に外に出て歩く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。	○	家族に説明している					
(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。	○	申し送りや会議で情報を共有している					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタル測定を行い状態を記録し、早めに発見できるよう心掛けている					
		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。	○	訪問看護にきてもらっている 相談し体調管理に努めている					
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。	○	家族や本人の希望を聞いている	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	家族や本人の希望をよく聞いて、適切な医療ができるよう支援している					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受信の結果は電話や手紙で報告している					

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
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。	○	必要な情報提供している				
		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。	○	連絡している				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護ステーションと相談している				
		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。	◎	訪問看護ステーションと相談できる体制である				
		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。	○	訪問看護にきてもらい、健康管理や状態変化に対応できるようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	個々の薬の請求書を介護記録に付けて、いつでも確認できるようにしている 状態の変化があれば、医師に情報提供している				
		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。	◎	名前の確認、服薬確認している				
		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。	◎	日々の状態確認をしている				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所前に家族に説明している 状態変化があれば、その都度、家族を相談しながら対応している				事業所では、看取り支援に対応していないことを、入居時に利用者や家族に説明し、理解を得ている。利用者が重度化した場合は、主治医や家族と相談し、事業所でできる範囲での対応をするほか、訪問看護に依頼する等などの支援をしている。また、食事が経口摂取できなくなったり、医療的な処置が必要になったりするなど、事業所での対応が難しくなった場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、他の施設へ転居するなど、今後の方針を検討している。多くの利用者は、病院や他の施設へ転居をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	医療機関や関係者で話し合いしている	○		○	
		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。	○	医療機関と話し合いながら、できるだけの支援をしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時に説明を行い、理解を得よう努めている				
		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。	○	医療機関や家族と相談し、出来るだけ支援している 重度の場合は、他施設と連絡をしている				
		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）	○	話を聞くよう努めている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	外部・内部研修参加し、会議で報告し学ぶ機会をつくっている				
		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。	○	日頃から感染予防に気を付け発生した時は、感染症対策マニュアルの手順にそって対応している				
		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。	○	職員が取り入れた情報や医療機関からの情報を共有し対応できるようにしている				
		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。	◎	玄関に、マスク・消毒を常備し、職員は清潔保持を心掛けている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	面会時や手紙などで本人の様子を伝え、家族にしてもらいたいことなど相談している				昨年から家族会を「懇談会」として再開し、利用者の生活状況や行事予定等をテーマとして、11月に開催を予定している。また、毎月ひまわり便りを発行するとともに、担当職員が利用者の1か月分の近況を書いた手紙を添付して送付し、利用者の生活の様子が分かるようにしている。感染対策のため、面会は玄関でするようにしている。さらに、利用者の状態に変化があった場合や担当者会議の前には、家族に連絡して意見や要望などを聞き、対応をしている。ひまわり便りを活用して、事業所の行事などを報告しているものの、利用者・家族等アンケート結果から、職員の異動等の情報が十分に家族へ伝わっていないことがうかがえる。今後は、懇談会の中で報告したり、ひまわり便りを活用して新入職員や職員の異動を紹介したりするなど、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)	○	家族会の機会をつくる	◎		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時や手紙で普段の様子を伝えている ホームだよりで写真を載せ毎月送付している	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時で本人の状態の報告をし、認知症についての話などする				
		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)	○	ホームだよりで伝わるようにしている	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクの説明をし、対応についての説明と話し合いをするようにしている				
		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)	○	面会時に声掛けし、状態の報告や意見など聞くようにしている			○	
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)	○	契約変更時は、その都度説明をし理解してもらっている				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	家族と話し合いをし、その後の支援をしている				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議で説明をしている		○		事業所として自治会に加入していないが、地域の子どもたちが亥の子で来所するほか、地方祭では五つ鹿踊りや牛鬼が来訪するなど、地域との交流が図られている。運営推進会議には、地域の区長が参加しており、地域行事などの情報を得ることができている。また、地域の清掃活動に参加したり、事業所の草刈りをお願いしたりするなど、地域住民等とは良好な関係性が築けている。
		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)	◎	地域のイベントの参加を心掛けている 近所の人と挨拶をしている		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	馴染みの関係ができている				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	地域の方が木で作った手作りのパズルを持ってきてもらう				
		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。	○	挨拶を心掛けている				
		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)	○	定期的にボランティアの方に来てもらっていた				
		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)。	○	美容室に外出している そこの従業員の方に気を付けてもらっている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	区長・民生委員・地域づくり活動センターの方達に参加してもらっている	○	/	○	運営推進会議には、利用者や家族、地域住民などの参加がある。会議では、ひまわり便りを配付して行事の様子を報告したり、次回の会議の開催予定日を資料に記載して知らせたりしている。また、地域の区長からの助言などを取り入れ、事業所の行事計画に反映している。さらに、今回の外部評価の受審結果についても、今後の会議の中で報告する予定としている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	◎	会議で報告し、公表している	/	○	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	意見を聞き日程を決めている	/	◎	/	
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。	○	会議で話をしている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関や施設の見やすい場所に掲示している ホームだよりでも伝えている	△	○	/	
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。	◎	研修計画を作成している	/	/	/	月1回の職員会議に、施設長代理が参加しており、管理者や職員から意見や要望を聞くことができている。これまでに、職員からの意見で、制服の支給をするようになったり、外部研修に参加できるようになったりしている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、気軽に相談に応じており、職員は意見や要望を伝えやすい環境だと感じている。さらに、内部研修の充実やストレスセルフケアの研修を行うことで職員の心のケアに努めている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	テーマを提供し学習できる機会を作るよう計画している	/	/	/	
		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。	○	話をしている	/	/	/	
		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）	○	地域密着型サービス協会に加入し、研修会に参加している	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の相談にのっている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	会議や研修会で学び、職員の態度や声掛けなど、話し合い対応している	/	/	○	職員は内部研修を通じて、身体拘束や虐待防止について学び、虐待や不適切な言動の防止などを理解している。時には、利用者が危険な行動をとろうとした際に、「ちょっと待って」などと職員が大きな声で制止してしまうこともあるが、管理者からその都度個別に注意喚起をしている。また、職員間には良好な関係が築かれており、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議で話し合いをしている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の職員の態度や言葉遣いなど注意し、不適切な場合は、話し合いをしている	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	会議で話し合いをしている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	会議で話し合いをしている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	理解得られるよう話し合いをする	/	/	/	

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。	○	相談には対応し、支援している				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	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。	○	マニュアル作成し、会議で学んでいる				
		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。	○	会議で、勉強、話し合いをしている				
		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。	◎	申し送りで伝え、会議でも対応や対策を話し合っている				
		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。	○	申し送りや会議で防止策を話し合っている				
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。	○	会議で話をしている				
		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は、手順に沿って対応している				
		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。	○	家族との面談をし改善・対応の話し合いをし納得してもらえるよう努めている				
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）	○	面会時に意見を聞いている 玄関に相談箱を設置している	◎		○	日常生活支援の中で、利用者は管理者や職員に意見や要望を伝えることが多い。また、管理者や職員は、介護計画の更新時などに利用者から意見を聞くようにしている。家族には、面会時や電話連絡時に意見を聞くようにしている。利用者や家族から聞き取りした内容は、介護業務日誌に記載し、職員間で情報共有している。さらに、管理者は職員からの意見を丁寧に聞くよう心がけており、職員から要望が出された場合には必要に応じて法人代表と相談している。これまでに、リフト浴の導入やエアコンの付け替えなど、職員からの要望に対して可能な限り実現できるよう検討している。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	日頃からコミュニケーションをとり声掛けしている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者が報告している				
		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。	○	会議で意見がでる 個人的に意見を聞き検討している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	会議で話し合いをしている				外部評価の自己評価は、職員会議等の中で話し合い、管理者が意見をとりまとめて作成している。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、全ての家族に送付をしている。入居1年未満の家族が多く、前回の評価結果を知らない家族もいるため、目標達成計画の取組み状況のモニター依頼まではできていない。今後は、サービスの評価結果や目標達成計画を懇談会で報告したり、サービス評価の意義や目的を説明し、モニターへの協力を呼びかけて意見をもらったりするなど、利用者の生活がより良いものになるよう取組みを期待したい。
		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。	○	目標設定し会議で話し合いをし取り組んでいる				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告している	×	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で報告している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	マニュアル作成し、会議で学んでいる作成しわかる所に置いている				事業所は、地域の消防団と有事に備えた協力体制を築くことができおり、直近で実施した避難訓練の際には、消防団の部長に参加してもらうことができている。また、地域の防災訓練に参加して、防災グッズの展示を地域住民と一緒に見るなどしている。利用者・家族等アンケート結果から、災害への備えに対して家族から十分な理解が得られていないことがうかがえる。今後は、懇談会を活用するなどして災害の備えを話し合うなど、事業所の取組みを理解してもらえるよう期待したい。
		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。	◎	定期的に想定した訓練を行っている				
		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。	○	備蓄など定期的に点検している				
		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。	○	消防団とのかかわりをもち連絡をとっている	△	○	△	
		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）	○	地域の防災訓練や、伊方原発の災害想定で市の訓練参加している				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	認知症カフェを開催していた 今後の開催を検討している				行政や介護支援事業所などとの連携はできており、事業所の入居状況を伝えたり、見学者の対応をしたりしている。以前は、事業所として、年2回認知症カフェ「ひまわりカフェ」を開催し、地域における相談の場として活用されていた。現在は、感染対策で開催を休止しているが、今後カフェの再開を予定しており、徐々に地域のケア拠点としての活動が再開されることに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば、対応している		○	○	
		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）	○	認知症カフェを開催していた 保育園児との交流をしていたが中止となっている 認知症カフェを開催したい				
		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。	○	受け入れに協力できる				
		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）	○	地域の行事に参加している			○	