

(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 6 月 18 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) 17名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870700501
事業所名	グループホーム春のうらら
(ユニット名)	菜の花
記入者(管理者)	
氏 名	前川裕紀
自己評価作成日	令和 6 年 6 月 18 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 その人らしさを大切にしたい ホームを目指します	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・朝夕の申し送りに加えて重要事項は申し送りノートへの記入を行い、目を通したら各自サインをしてもらい、ユニットの代表者がチェックを行うことで全員が情報を共有できた。 ・家族とのやり取りはドクターノートなどに細かく記録し、どのようなやり取りが行われたかをスタッフ全員が共有出来た。 ・コロナ対策の為十分には行えていないながらも地域への行事や季節の花を見に行くなどの外出は行えた。 ・退職や移動に関しては十分なご家族への連絡が出来ていなかった。 ・避難訓練の様子は定期的な広報誌やインスタグラムにて発信することが出来た。 ・家族会などはコロナ対策の為、行うことが出来なかった。 ・緊急時や感染対策などに関してはBCPを作成し、スタッフ全員で共有できた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して16年目を迎える高台にある事業所は、窓から山々の自然を眺められるなど、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。県外在住の代表者は、月1回スタッフ会議や行事等の際に来訪があり、管理者や職員の意見を聞いてくれるほか、必要な物品の購入や設備の修繕などに迅速に対応したり、職員の賞与の増額や有休休暇の取得を促したりするなど、働きやすい職場環境づくりに努め、近年離職する職員はほとんどいない。また、管理者は日々職員と一緒に業務に従事する中で、こまめな職員とのコミュニケーションを大切にして、意見や話を丁寧に聞きながら、就業状況などの把握に努めている。さらに、職員は利用者との冗談が言い合えるような良好な信頼関係が築かれ、日々の生活の中に、笑顔ある生活が送れるよう努めている。加えて、看取り支援時の医師や訪問看護との医療連携体制も整備され、利用者や家族の希望に応じて、看取り支援も行われ、チーム体制で利用者が穏やかな最期を迎えられるような支援にも努めている。
---	---	--

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。	◎	定期的にアセスメントを行い、思いや希望の確認を行っている。	◎		◎	入居時に、管理者と計画作成担当者は、利用者から思いや希望などの聞き取りをしている。思いを言い表すことが難しい利用者には、家族等から意向の確認をしている。また、介護計画の更新時のほか、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、再度、利用者から思いや意向などの聞き取りをしている。さらに、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報は、カンファレンスなどを活用して、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。	◎	把握が困難な場合でも、常に本人の気持ちになって考えるよう日頃から努めている。				
		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。	○	面会時や電話で、家族から本人の思いを聞きケアプランに反映している。				
		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。	○	定期的にカンファレンスを行い、話し合った内容の記録をしている。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	カンファレンスで意見を出し合い、一人の意見にならないようにしている。				
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。	◎	入居前から家族や利用施設に聞き取りを行い、情報収集を行っている。			◎	入居前に、可能な限り自宅や施設を訪問して、管理者等は利用者や家族と面談を行い、こだわりや生活歴、生活環境などの情報の聞き取りをしている。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情報を聞いたり、医療関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったり、兄弟などの家族から情報を聞くこともある。把握した情報はアセスメントシートやフェイスシートなどに取りまとめて記載し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	毎月のカンファレンスや、ケアプラン見直し時、状態の変化があった時にはアセスメントを行い把握できている。				
		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)	◎	毎日の申し送りや、送りノートにて共有し把握できている。				
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。	◎	本人や家族から都度意向を聞き、本人の視点で検討している。			◎	アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスや申し送りを活用して、利用者の視点に立って職員間で話し合い、課題やより良いサービスなどを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	カンファレンスで意見を出し合い、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。	◎	アセスメントを行い、ケアプランに反映できるよう作成している。				介護計画の作成や更新の前には、管理者等は利用者や家族から意見や意向を聞くほか、医師などの関係者から意見をもらい、カンファレンスを活用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心により良い介護計画の作成をしている。家族から、「今までどおりでお願いします」などの意見が多く、管理者等は、「気になっていることはありませんか」と声をかけ、少しでも意見を引き出すように努めるとともに、出された意見を反映した個別性のある計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人や家族に意向を伺い、カンファレンスで話し合っている。また、ケアマネにも意見やアドバイスをもらっている。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の方に対しても、家族から情報収集を行い、慣れ親しんだ暮らしができる内容になっている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族の協力を取り入れた内容になっているが、地域の協力は盛り込まれていない。				

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。	○	ケアプラン作成後は、申し送りにて伝え、確認してもらっている。			○	介護計画の内容は、申し送りやカンファレンスを活用して、職員に伝えるとともに、日々記録する経過記録表と一緒に計画が綴じられ、記録する際等に、必ず職員は目標やサービス内容を確認できるようになっている。また、経過記録等には、日勤帯は黒字、夜間は赤字、医療的な項目は青字で使い分けて記載するとともに、介護計画に沿った支援の記録には青ラインを引くなどの工夫も行われている。さらに、「まあ、お父さんがくるとは知らなんだ」などの利用者の発した言葉を記録に残すこともできている。職員の記録の記載内容にバラつきが見られ、管理者は職員に丁寧に記載方法などの指導をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	○	カンファレンス時に話し合い、評価を行っている。また、カンファレンスノートに記録している。			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。			◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回、利用者ごとの担当職員が、記録を確認するとともに、管理者と計画作成担当者がモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価をしている。また、骨折や食事量低下などの状態に変化が生じた場合には、利用者や家族、職員、医療関係者を交えて話し合い、現状に即した計画の作成をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファレンスで、状態の確認を行い話し合っている。			◎	
		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。	◎	変化があった場合は都度家族に報告し、必要に応じて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。	○	緊急性が高い場合は、当日の勤務者内で話し合いを行っている。			◎	月1回、全ての職員の参加を原則としたスタッフ会議を開催し、業務連絡などの情報共有をするとともに、勉強会を実施している。会議の終了後には、分かれてユニット会を開催し、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、管理者や計画作成担当者に報告して指示を仰ぐとともに、当日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。中には、会議に参加できない職員もあり、議事録や連絡ノートを開覧してもらい、確認後に押印を残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		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。	◎	意見が出やすい雰囲気作りに努めている。また、全員の意見を聞くように努めている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	毎月第3火曜日の18時に開催しており、ほぼ全員参加できている。欠席したスタッフに対しては、記録したノートの確認してもらっている。			◎	
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)	○	重要な情報は、申し送りやノートを使用し共有している。家族とのやり取りも都度申し送りにて伝達している。	◎		○	申し送りノートや医療連携ノート、スタッフノート、会議録等を活用して、利用者の状況などの情報を職員間で共有している。また、出勤時等に職員は確認する仕組みづくりを行い、確認後に押印を残すとともに、管理者は、全ての職員が開覧したか確認するなど、確実な情報共有に努めている。
(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。	△	その日の勤務人数によっては、できていない。				日頃から、職員は利用者に「行きたい場所はないですか、〇〇にしますか」などと声をかけ、自己決定や選択をしてもらえるよう支援している。中には、職員から「誕生日のプレゼントは何がいいですか」との声かけに対して、利用者から「花が好き」とのリクエストが出され、誕生日に紫陽花をプレゼントして、喜ばれたこともある。また、職員は利用者との冗談が言い合えるような良好な信頼関係が築かれ、日々の生活の中に、笑顔ある生活が送れるよう努めている。さらに、洗濯物干しなどを利用者到手伝ってもらった場合には、職員から必ず「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えるようにしている。
		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)	○	洋服選びや、行きたい場所の確認を都度行っている。			◎	
		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)	○	起床、就寝を1人ひとりのペースに合わせて行っている。				
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	笑顔を引き出す声掛けを、常に努めている。			◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	意思疎通が困難であっても、表情や反応を見極め、以降の把握を行っている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(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)	◎	定期的な職場内研修を行い、スタッフ全員が理解できるよう努めている。	◎	○	○	定期的に実施する勉強会等の中で、管理者と全ての職員は人権や尊厳等を学び、意識した言動に努めている。また、居室やトイレの入室の際に、職員はノックや声かけをして、利用者の了承を得てから入室をしている。中には、視覚障がいのある利用者もあり、他の利用者が勝手に居室に入室をしないように、入り口に「ノックしてから入って下さい」と掲示をするなどの配慮も行われている。時には、使用中にトイレのドアが閉まっておらず、配慮に欠ける場面が見られ、管理者から該当職員に指導や注意喚起をしている。
		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。	◎	トイレ時のさりげない見守りや確認を行っている。また、入浴時羞恥心に配慮した声掛けを行っている。				
		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。	○	入室時にはノックを行っている。掃除等で入室する際には、都度確認を行っている。			○	
		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。	◎	プライバシー保護の研修を毎年行い、スタッフ全員の理解、遵守に努めている。				

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
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。	◎	1人ひとりに役割を持って、施設で生活を送れるよう努めている。家事などの手伝いをしてもらい、協力しながら生活してもらっている。				利用者同士の良好な関係が築かれ、大きなトラブルは発生していない。職員は利用者同士の性格や関係性を把握し、配席の考慮をしたり、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に間に入って利用者の話を傾聴したりするなどの対応をしている。中には、トイレの場所を迷う利用者もあり、他の利用者が「トイレはここよ」と場所を教えてくれるなど、利用者同士で助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	スタッフが間に入り、良好な関係が築けるよう努めている。				
		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)。	◎	トラブルにならないよう、スタッフが間に入っている。また、席の工夫を都度行っている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルに対して、速やかに解決できるよう努めている。				
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。	○	家族や担当のケアマネから、可能な限り情報収集を行い、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。	○	感染症対策の為、気軽に訪れてもらえる対応はできていないが、事前に連絡をもらい面会ができるようにしている。				
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)	○	希望があれば、外出が行えるよう支援している。	△	×	○	日頃から、ウッドデッキに出て外気浴や食事をしたり、屋外に出て、散歩をしたりするなど、利用者が少しでも外気にあたり、利用者が気分転換できるよう支援している。また、緑地公園に出かけたり、地域の尺八の演奏会の行事に参加したりすることもある。重度の利用者も、ウッドデッキに出て外気浴をしたり、窓越しで外気や日差しを浴びたりするなどの支援にも努めている。利用者家族等・地域アンケート結果から、外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議の中で外出支援を報告したり、外出支援の様子を写真等で家族に伝えたり、事業所内に外出時の写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	地域の小学校の行事などの招待を受けて、外出ができています。				
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。	○	定期的な職場内研修を行い、理解に努めている。				職員は、利用者のできることやできそうなことを把握し、できない部分は一緒にしたり、フォローしたりするなど、職員主導にならないような意識した支援に努めている。また、日頃から利用者自身ができる着替えや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れたり、体操や歩行訓練をしたり、外出の際に、時間に余裕を持たせて、時間が掛かっても自分で準備や靴を履いてもらうなど、心身機能の維持にも努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎朝の体操の実施、手伝い等の作業を日課として行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	残存機能の維持ができるよう取り組んでいる。	◎		◎	
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。	◎	その人に合ったレクや手伝いをしてもらい、役割を持って生活してもらっている。				洗濯物たたみやテーブル拭き、食器拭きなど、職員は声をかけて、利用者の得意なこと、できる役割や出番として担ってもらえるよう支援している。また、食事前に「いただきます」と号令をかけたり、リビングのカーテンの開け閉めをしたりするなど、一人ひとりに日課のように役割を担ってもらい、張り合いのある生活にも繋がっている利用者もいる。中には、日々のメダカの餌やりを楽しむ利用者もいる。
		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。	◎	好きな事、得意な事の把握を行い、取り組んでいる。	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	本人や家族から意向を伺い、把握できている。				整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員が他の利用者に気づかれないようにさりげなくフォローをしたり、「ちょうど、洗濯するので着替えませんか」などと声をかけ、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、男性利用者に電気シェイバーを渡して、器用に髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。さらに、重度な状態の利用者にも、いつも同じ服装にならないように本人の好みを考慮しながら洋服を選んだり、行事や外出時にはお気に入りの服を着てもらったりするなど、職員は本人らしさが保て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で整えられるように支援している。	◎	希望を聞きながら、髪型についても配慮している。				
		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。	◎	自己決定がしにくい方に対しては、無理強いしないよう注意しながら、アドバイスを行っている。				
		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。	◎	季節や気温に合わせた服装ができるように支援している。				
		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）	◎	ブライドを気付け付けない声掛けや対応に努めている。	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	以前は本人の行きつけの美容室に行っていたが、感染症対策の為、施設の訪問理容を利用してもらっている。				
		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。	◎	2か月に1度、訪問理容に来てもらい、重度の方でも本人らしさが保てるよう支援を行っている。				
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。	◎	食事は楽しみの一つであることをスタッフは理解し業務を行っている。				事業所では配食サービスを利用し、業者の管理栄養士が作成したバランスの取れた食材が届けられ、事業所内で炊飯と汁物を作り、湯煎等をしたおかずを盛り付けて、利用者に食事を提供して。食事前に、利用者はリビングで過ごしており、対面式のキッチンで盛り付けの様子が見られるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりにも努めている。利用者は、食器洗いやお盆拭き、テーブル拭きなどのできることを手伝っている。また、利用者が少しでも食事を楽しめるように、イベントなどの際に、配食サービスを止めて、職員が買い出しに出かけて、利用者の好みのバラ寿司や芋炊きなどを調理して提供するほか、月1回おやつを手作りしたり、誕生日に手作りのケーキを提供したりするなどの工夫をしている。さらに、正月前には餅つきを行い、職員と一緒に餅を丸めるなど、利用者に喜ばれている。中には、アレルギーや苦手な食材のある利用者もあり、代替え品を用意したり、家族から差し入れのあった食べ物を提供したりするなどの対応をしている。茶碗や湯飲み、コップなどの食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、利用者の状態に合わせて、事業所が用意した使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助に行い、利用者の食事の終了後に、キッチンのカウンターで、別々に食事を摂るようにしている。今後、管理者は「感染状況が落ち着いたら、以前のように職員と利用者が一緒に食事を摂れるようにしたい」と考えている。
		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。	×	現在は、業者が配達する調理済みの物を提供している為、調理は行っていない。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	調理に関しては、すべてスタッフが行っている。				
		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。	◎	入居時にアレルギーの確認、必要に応じてアレルギー検査を行っている。				
		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。	×	食事に関しては、外部の業者を利用している為、献立の作成を行っていない。			○	
		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）	◎	嚥下状態に合わせ、可能な限り普通食で提供できるよう努めている。				
		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。	◎	状態に合わせて、箸やお碗を選んでいる。			◎	
		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。	×	感染症予防の為、一緒に食事を摂っていない。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	会話の中で、今日の献立について話をし、楽しみを持ってもらえるようにしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事については、外部業者の調理済みの食事を提供しているが、1日のカロリー計算をしてもらっている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量が少ない方に対しては、おやつ時に食べやすい補助食品を検討、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。	○	献立についてスタッフで話し合う事はないが、栄養バランスについて主治医や訪問看護師にアドバイスをもらっている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材については、調理済みの物が届き提供している。その他の器具については、定期的に消毒を行っている。				

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
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。	△	口腔ケアについては、勉強会を行ってはいないが、カンファレンス時に議題にあげ話し合う事はある。				毎食後に、利用者は職員と一緒に歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポート、磨き直しなどの支援をしている。また、全ての利用者の口腔内の観察や把握に努め、痛みのほか、異常や義歯の不具合が生じた場合には記録に残し、早期の訪問歯科診療に繋げている。さらに、義歯は夜間に預かり、職員が洗浄するなどの清潔保持に努めている。加えて、入居時や介護計画の更新時にも、アセスメントシートに口腔内の健康状況を記載し、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	△	入居時には確認をするが、定期的な確認は行えていない。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	歯科医、衛生士による学ぶ機会をつくれていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	就寝前の義歯の手入れは、適切に行えている。				
		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）	◎	異常を感じた時には、歯科医の往診を依頼している。			○	
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。	◎	安易にオムツにしない等、カンファレンスで話し合い理解に努めている。				事業所には紙おむつをしている1名の利用者があるものの、可能な限り、トイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンを把握し、定期的なトイレ誘導のほか、職員は個別に声をかけるなどの対応をしている。中には、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで過ごすことができている利用者もいる。また、適切な排泄用品の利用を、その都度、利用者や家族と話し合うとともに、日中にはトイレでも排泄に対応するほか、利用者の希望に応じて、夜間のみ、パッドやポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、排泄用品を使用する場合には、カンファレンスの中で話し合い、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。	○	カンファレンスで話し合い、理解に努めている。				
		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）	◎	排泄チェック表にて確認を行い、パターンの把握をしている。				
		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。	◎	状態に合わせて検討を行っている。トイレで用を足す事を基本とし、指導を行っている。	◎		◎	
		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。	○	アセスメントを行い、カンファレンスで検討した事を実施している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表の確認や、申し送りで情報共有し、対応している。				
		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。	◎	可能な限り本人の意向を聞き、家族にも都度相談しながら行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	状態に合わせ、下着とオムツを使い分けて対応している。				
		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）	◎	水分が少ない方に対して、好みの物を探り、薬に頼らず排泄が促せるよう努めている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	希望があれば、順番や時間の配慮を行っているが、スタッフの人数によっては希望日の入浴が行っていない。	◎		○	週2～3回、午後の時間帯に、利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応をしている。また、職員の勤務状況や人員不足により、職員の思うような入浴支援まではできていない部分もあるものの、同性の入浴介助や入浴回数の増などの希望にも、可能な限り対応をしている。各ユニットで1日3名程度の入浴対応となっているが、入浴の好きな利用者もあり、入浴支援の時間帯に余剰時間が生じた場合には、入浴してもらっている。さらに、利用者の湯船に浸かる長さなど、主治医に健康面に留意した意見をもらうなどの対応も行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	入浴剤の使用や、季節によってはゆず風呂にしたりと工夫している。				
		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。	◎	本人のADLに合わせた入浴ができるよう支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず、時間や対応スタッフを変える等の工夫を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、異常がある場合は入浴を見合わせている。また、必要に応じて、乳後の再検も行っている。				

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。	◎	2時間毎の巡視を行い、睡眠状態の把握を行っている。また、申し送りにて共有している。				事業所では安易に眠剤に頼ることなく、外気浴を取り入れたり、日中の活動量を増やしたり、なるべく日中に起きて過ごしてもらうなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れず、リビングに出てくる利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞いたり、テレビを観たり、温かい飲み物を提供するなどの対応をしている。定期的に、利用者の睡眠状況を観察して医師に報告して、意見をもらったり、服薬等の相談したりするなど、総合的な睡眠支援にも努めている。
		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。	○	都度原因を検討し、昼夜逆転にならないよう努めている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	原因を探り、必要に応じて主治医に相談し対応している。			○	
		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。	◎	個別にベットタイムを取ってもらう等の対応をしている。				
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。	◎	定期的な家族との電話支援を行っている。本人が遠慮しないような声掛けを行っている。				
		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。	○	家族との電話の機会がある時は、声を聞いてもらう等の支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	気兼ねなく電話ができるよう、スタッフから声をかけている。				
		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。	◎	手紙が届いた時は、すぐに確認してもらい電話をかけるようにしている。				
		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。	○	家族によっては難しい場合もあるが、入居時に家族に確認を行っている。				
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。	◎	スタッフとしては、お金を所持する事の大切さは理解している。				
		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。	×	感染症予防の為、外で買い物する機会が作れていない。				
		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。	△	場合によっては少額のお金の預かりを行う事もあるが、基本的には施設でのお金の預かりはしていない。				
		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。	◎	入居時にお金の預かりは行っていない事の説明をしている。				
		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)。	◎	施設では預からない事の説明を行い、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。	○	感染症状況を考慮し、本人や家族の希望に合わせた外泊や外出支援を行っている。	◎		○	感染対策で、一定の制限が設けられた状態が続いているが、利用者や家族から出された要望には、相談の上で、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、家族から出された要望に応じて、親族の結婚式に外泊を可能にして参加してもらうなどの対応もしている。
(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。	◎	平屋作りで玄関も広く、出入りしやすい環境になっている。	◎	○	◎	事業所の玄関前にベンチが設置され、利用者や来訪者が休憩できるようになっている。訪問調査日には、米作りの田植えの準備が行われ、苗床のバケツが置かれていた。また、事業所を周囲を囲む椿の木や玄関脇の庭木のこまめな手入れが行き届くなど、来訪しやすい雰囲気づくりも行われている。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	◎	共用空間には、入居者の方の作品や、季節感のある物を展示している。温度調節やリビングで音楽を流し、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	○	◎	玄関スペースには、薔薇の生花が飾られ、メダカの水槽が置かれるなど、明るく親しみやすい雰囲気が感じられる。また、広々とした共用空間には畳スペースが設けられ、利用者がくつろぐほか、洗濯物干しやたたみをする場所としても活用されている。さらに、毎日清掃が行われ、整理整頓が行き届くなど、快適な空間となっている。壁面には、行事の写真や、職員と利用者が一緒に制作したちぎり絵が飾られるなど、家庭的な雰囲気づくりも行われている。
		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。	◎	毎朝の掃除や、汚れやすい場所の掃除は特にこまめに行っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節ごとに展示物を入れ替え、季節を感じれる工夫を行っている。			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	気の合う方同士で過ごせるよう、席の配置の工夫を行っている。また、リビングに和室があり、一人になれる空間の工夫も行っている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人の使い慣れたものがあれば、自由に持ってきてもらっている。	◎		◎	居室には、ベッドやタンス、洗面台、エアコンが設置されている。利用者は、使い慣れた物や馴染みの物を居室に持ち込むことができ、テレビや家族の写真、化粧道具を持ち込むなど、利用者が居心地良く過ごせるよう支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	施設内には手すりが設置されており、見守りをしながら自立した生活が安全に送れるよう工夫している。			○	居室の入り口には、「〇〇様の部屋です。入る時はノックしてください」という張り紙が掲示され、車いすの利用者に、居室の場所が分かりやすいように目線に合わせて表札を設置するなど、利用者が自分の居室を認識しやすいようにしている。また、テーブルの角にスポンジカバーを付けたり、手作りのつえ置きを設置したりするなど、利用者が安全に生活を送りやすいように工夫をしている。さらに、事業所内の整理整頓が行われ、利用者が移動しやすい動線を確保するとともに、廊下やトイレ、脱衣所に手すりが取り付けられ、利用者が安心安全に移動できるような配慮も行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	◎	手の届く場所に、新聞や編み物を置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	職場内研修で学ぶ機会をつくり、スタッフ全員の理解に努めている。玄関の施錠は夜間のみで、日中は玄関・ユニット出入り口の施錠は行っていない。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。また、新入職員にも委員会の中で説明を行い、理解促進に努めている。日中に、玄関やユニット出入り口の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために、19時から6時まで玄関の施錠をしている。さらに、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。中には、外に出ようとする利用者もあり、職員が付き添って、一回屋外に出て散歩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。	○	施錠を望む家族はいないが、安全面や自由な暮らしについて、理解が得られるよう話し合っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	カードックスにてファイルし、確認できるようにしている。また、主治医からの注意事項等Drノートに記録し確認している。				
		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。	◎	毎朝のバイタルチェックや、本人への確認を行っている。異常や訴えがあれば都度記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	主治医の往診が月2回、訪問看護が週1回あり、都度相談できるようになっている。異常時には、主治医と24時間電話できるようになっている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	入居時に家族に確認を行い、希望の病院へ通院できるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医との関係を築き、往診・受診の結果内容を家族に説明した上で、適切な医療が受けら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。	◎	通院の結果報告を行い、家族の合意を得ら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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には、病院と連携を図り情報提供を行っている。また、定期的に経過や状態の確認を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院と連携し、早期退院ができるよう協議を行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師と共有できるノートを作り、状態の変化や異常時の相談ができるようにしている。また、主治医との24時間電話で相談できる体制を整えている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	主治医・訪問看護師と24時間電話で相談できる体制を整えている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	異常時・急変時の対応が速やかに行えるよう、医療連携体制を整えている。				
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。	○	居宅療養管理指導で、薬剤師と連携している。また、主治医・訪問看護師に経過報告を行っている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	飲み忘れ、誤薬を防ぐ為、都度検討し取り組んでいる。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬による状態の変化を観察し、主治医や薬剤師に相談しながら対応している。				
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。	◎	入居時に意向の確認を行い、状態の変化の段階ごとに、都度確認を行っている。				事業所には、「重度化した場合における看取り指針」が整い、入居時や重度化した際に、事業所に対応できることなどを説明するとともに、看取りの意向の確認をしている。また、重症化した場合には、利用者と家族に再度意向を確認するとともに、主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、週1回訪問看護に来訪してもらい、利用者の健康管理や様子を確認してもらうほか、必要な助言を受けることができている。加えて、看取り支援時には、医師や訪問看護との医療連携体制が図られ、チーム体制で利用者が穏やかな最期を迎えられるような支援に努めている。急変時には、職員から管理者や計画作成担当者に連絡し、迅速な対応をしてもらうとともに、看取りの勉強会を実施するなど、職員のスキルアップや不安軽減にも努めている。
		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。	◎	スタッフ・主治医・訪問看護師と話し合い、方針の共有を行っている。	◎		◎	
		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。	◎	定期的に職場内研修を行い、知識を深めている。都度主治医の意見を聞き見極めを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	意向の確認時に、できる事・できない事の具体的な説明は行っている。				
		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。	○	状態や状況に応じて、特老への申し込みを家族と相談し、検討を行っている。				
		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)	◎	家族の精神面での支えになれるよう、密に連絡を取っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に職場内研修を行い、学ぶ機会を作っている。				
		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。	◎	感染対策委員会を設置し、定期的な研修や訓練を行う体制を整えている。				
		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。	○	行政からの情報を確認し、随時対応を行っている。				
		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。	◎	出勤時に、ユニットへ入る前に手洗いうがいを徹底して行っている。来訪者に対しても、随時アルコールでの手指消毒を行っている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	施設の新聞の発刊や、Instagram・ホームページの開設を行い、日々の様子の報告ができるよう努めている。				以前は、事業所で実施する夏祭りや芋炊き会、餅つきなどの行事に、家族の参加を呼びかけて開催することができていたが、現在も感染対策で、開催の自粛が続いている。定期的に、電話連絡等をして、家族に利用者の日々の様子を伝えるとともに、2か月に1回「うらら便り」を発行し、写真と併せて家族に送付をしている。また、SNSのInstagramを活用し、家族に行事や事業所の様子を発信している。希望する家族には、SNSのLINEを活用して連絡を取り合うとともに、利用者の写真を送信するなどの対応もしている。今後は、感染状況を考慮しながら、少しずつ家族が参加できる行事や家族交流会を再開していくことも期待される。加えて、前回の外部評価の受審後から退職者がいないこともあり、職員の異動等は家族に報告しておらず、事業所便りなどを活用して、行事報告をしているものの、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などを含めた情報が十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りや運営推進会議を活用して、職員の異動がないことを伝えたり、担当職員を紹介したりするなど、理解が得られるような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)	△	感染予防の為、家族会等の行事が行えていない。	×		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	家族への定期的な電話で、日ごろの様子を報告している。また、2か月毎に新聞の発刊や、Instagramでの投稿を行っている。	◎		◎	
		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)	△	認知症状の説明等、必要に応じて行っている。				
		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)	○	前回から、職員の入れ替わりがない為行えていないが、定期的に施設内新聞を通じて報告していきたい。	×		△	
		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。	◎	リスクについて説明した上で、必要なセンサー等の使用について理解を得ている。				
		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)	◎	気ががかりな事・意見等、気軽に電話で聞いてもらえるよう話をしている。			○	
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)	◎	料金等の説明を行い、納得を得てから契約を行っている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去先については、病院の地域連携室との連携で、できる限り退去後の支援に努めている。				
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。	○	昨年から運営推進会議を再開し、説明する機会を作れている。		○		事業所として、地区の清掃活動に参加協力したり、地区の祭りに参加したり、尺八の演奏会に利用者と一緒に参加するなど、地域と交流が図れるよう努めている。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わすこともできている。さらに、令和6年7月に、中学生に対して、福祉体験学習の実施を予定している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	民生委員の訪問や、地域の小学校への行事参加を行っている。		△	○	
		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。	○	前回に比べ、以前のように地域行事の参加を徐々に再開している。				
		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。	×	地域の方の日常的な訪問はない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	ご近所の方には、積極的に挨拶を行うよう努めている。				
		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)	○	感染対策を行いながら、ボランティアの受け入れを行っている。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	新型コロナウイルス流行以降は取り組めていない。				

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
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。	◎	昨年より対面での運営推進会議を再開し、参加してもらっている。	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族の代表、市担当者、民生委員、地域住民など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報告、事故報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。参加メンバーから意見が出されることも多く、活発な会議となっている。入居時に、管理者等は家族に会議の開催の説明をしているが、決まった家族のみの参加に留まっている。利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議への取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、より有意義な会議となるように、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	△	会議での議事録の公表は行っていない。	/	○	○	
		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。	◎	会議の日程を第3火曜の10時に行い、なるべく早く案内を出すようにしている。	/	○	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念に基づいて、全員が認識できるよう、目につきやすい場所に掲示している。	/	/	/	
		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。	△	入居時に理念の説明を行っているが、不十分である。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人外の研修は受けられていないが、スタッフ一人ひとりの力量に合わせた、Web動画での研修に力を入れている。	/	/	/	県外に在住する代表者は、月1回スタッフ会議や行事等の際に来訪があり、利用者の様子や事業所の運営状況を確認したり、管理者や職員から意見を聞いている。また、代表者は必要な物品の購入や設備の修繕などに迅速に対応してくれるほか、職員の賞与の増額や有休休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。事業所の運営管理は管理者が担っており、職員の意見等を取りまとめて、代表者に報告をしている。さらに、管理者はスタッフ会議の中で勉強会を実施して職員のスキルアップに努めるとともに、自らが手本となって、日々の支援や利用者との接し方を示すなど、職員と良好な信頼関係を築いている。
		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。	◎	Web動画での研修を導入し、スキルアップが行えるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	代表者と管理者が連携を図り、勤務状況を把握してもらい、働きやすい環境づくりに取り組んでもらっている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	○	他施設への運営推進会議の参加を行い、情報交換や意見交換を行えている。	/	/	/	
		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。	◎	待遇面の改善や、有休取得等の環境づくりに取り組んでもらっている。	◎	○	○	
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。	◎	毎月の職場内研修に参加してもらい、スタッフと一緒に理解を深めてもらっている。	/	/	○	委員会を中心に、身体拘束や虐待防止等の勉強会を開催し、職員の理解促進に努めている。不適切なケアやグレーゾーンの支援が見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。また、スタッフ会議の中で、日々の支援の振り返って、職員同士で支援方法を話し合い、少しずつ、職員同士で注意し合えるようになってきている。
		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。	○	毎月のスタッフ会議で、日々のケアについての話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフの入居者へのケアについて、日常的に確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	高齢者虐待防止・身体拘束防止委員会の設置を行い、スタッフ全員に周知させている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的な勉強会や、委員会で検討を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	施錠の要望はないが、施設としては身体拘束をしない取り組みを行っている事を説明し、理解してもらっている。	/	/	/	

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
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。	○	必要な情報の提供は行い、相談があれば説明している。				
		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。	○	地域包括支援センターとの繋がりはないが、必要に応じて連携を行っている。				
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。	◎	マニュアル作成を行い、各ユニットに置き確認できるようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	年に1回、消防署員による講習を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	毎月のスタッフ会議で、ヒヤリハット・事故報告を行い、検討会を行っている。				
		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。	◎	毎月のカンファレンスで、個別リスクや危険について検討している。				
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。	○	苦情対応については、管理者が行い対応する事は理解している。				
		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。	○	市町村にも相談窓口がある事を説明している。				
		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。	◎	日頃から速やかに対応できる関係づくりを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者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）	◎	ケアプランの見直し時に、電話で意向や要望の確認を行っている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時のほか、SNSのInstagramやLINEを活用して、意見や要望を聞くようにしている。家族から「利用者の居室の様子が知りたい」との要望が出され、LINEで居室内の様子を写真で知らせるなどの対応をしたこともある。また、管理者はスタッフ会議やユニット会の中で、職員から意見を聞くとともに、日常業務に職員と一緒に従事する中で、こまめに声をかけて、把握するように努めている。定期的な面談までは実施できていないものの、気になることがあれば、管理者は個別に職員と話し合いをしている。
		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。	△	契約時以外で、公共の窓口の案内を行えていない。				
		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。	◎	毎月のスタッフ会議に参加し、意見を聞く機会を作っている。				
		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。	○	日頃からスタッフ一人ひとりと話す機会を作るよう努めている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年度末に、目標の反省を行い、自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、管理者と計画作成担当者が中心に作成し、職員は作成された自己評価の内容の確認をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で、参加メンバーに報告するとともに、目標達成の取り組みのモニターを依頼して確認してもらい、意見をもらっている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議や家族交流会を活用して、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、家族にモニターの協力を呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討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。	△	個別の自己評価は不十分である。				
		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。	×	外部に対しての報告は行っていない。	×	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ユニットの目標に対しての成果の確認は行っている。				

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
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)	○	各マニュアルの作成を行っている。				事業所として、地震や風水害などの様々な災害を想定したマニュアルを整備するとともに、地元の消防団の協力を得て、2か月に1回、様々な時間帯や災害を想定した避難訓練を実施している。感染対策が続いているため、地域住民との合同訓練の実施まではできていないものの、火災時の自動通報装置の連絡網に、近隣住民や消防団員を登録するなど、地域での協力支援体制づくりにも努めている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施したり、地域住民と合同訓練を実施したり、事業所便りを活用して訓練の様子を周知するなど、理解が得られるよう周知方法を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。	◎	2か月毎に避難訓練を実施し、様々な時間・災害を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。	△	消火器の点検は定期的に行っているが、非常食の点検は不十分である。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	地域住民を巻き込んだの訓練は行えていない。	×	×	△	
		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)	○	原子力避難訓練に参加している。				
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)	×	現在は行えていない。				これまでに地域住民から、相談等を受けたことはないが、管理者は、「相談があった場合には、快く対応していきたい」と考えている。また、事業所として、地域の中学校の職場体験を受け入れたり、高校の企業説明会に参加協力をしたりしている。さらに、地域の他の事業所と交流する機会を持ち、感染対応や業務改善の意見交換を行うなど、連携強化にも努めている。加えて、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	地域に対しての支援は行えていない。		×	△	
		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)	×	現在は事業所の開放は行っていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	人材育成の受け入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	現在は行えていない。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取組み内容を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 6 月 18 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) 17名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870700501
事業所名	GH春のうらら
(ユニット名)	つくしんぼ
記入者(管理者)	
氏 名	永尾大輔
自己評価作成日	令和 6 年 5 月 21 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 その人らしさを大切にしたい ホームを目指します。 【ユニット目標】 規律ある介護 笑顔のある介護 後悔しない介護? ～?共生共助～?	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・朝夕の申し送りに加えて重要事項は申し送りノートへの記入を行い、目を通したら各自サインをしてもらい、ユニットの代表者がチェックを行うことで全員が情報を共有できた。 ・家族とのやり取りはドクターノートなどに細かく記録し、どのようなやり取りが行われたかをスタッフ全員が共有出来た。 ・コロナ対策の為十分には行えていないながらも地域への行事や季節の花を見に行くなどの外出は行えた。 ・退職や移動に関しては十分にご家族への連絡が出来ていなかった。 ・避難訓練の様子は定期的な広報誌やインスタグラムにて発信することが出来た。 ・家族会などはコロナ対策の為、行うことが出来なかった。 ・緊急時や感染対策などに関してはBCPを作成し、スタッフ全員で共有できた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して16年目を迎える高台にある事業所は、窓から山々の自然を眺められるなど、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。県外在住の代表者は、月1回スタッフ会議や行事等の際に来訪があり、管理者や職員の意見を聞いてくれるほか、必要な物品の購入や設備の修繕などに迅速に対応したり、職員の賞与の増額や有休休暇の取得を促したりするなど、働きやすい職場環境づくりに努め、近年離職する職員はほとんどいない。また、管理者は日々職員と一緒に業務に従事する中で、こまめな職員とのコミュニケーションを大切にして、意見や話を丁寧に聞きながら、就業状況などの把握に努めている。さらに、職員は利用者との冗談が言い合えるような良好な信頼関係が築かれ、日々の生活の中に、笑顔ある生活が送れるよう努めている。加えて、看取り支援時の医師や訪問看護との医療連携体制も整備され、利用者や家族の希望に応じ、看取り支援も行われ、チーム体制で利用者が穏やかな最期を迎えられるような支援にも努めている。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入居者の方に適宜うかがって意向の確認を行っている。	◎		◎	入居時に、管理者と計画作成担当者は、利用者から思いや希望などの聞き取りをしている。思いを言い表すことが難しい利用者には、家族等から意向の確認をしている。また、介護計画の更新時のほか、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、再度、利用者から思いや意向などの聞き取りをしている。さらに、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、把握した情報は、カンファレンスなどを活用して、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。	○	訴えが出来ない方も入居前や入居してからの様子を見て本人の好みに合うように支援している。				
		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。	◎	入居前・入居してからのご家族に今までの生活歴などを聞き支援に役立てている。				
		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。	◎	本人の意向は適宜アセスメントし、アセスメント表に記録してスタッフ全員で共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	要望を伺う時は1対1で行い、思いを伝えやすい様に工夫している。				
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。	◎	入居前には今までの生活歴を詳しく伺い、本人のこれからの生活に役立てるようにしている。			◎	入居前に、可能な限り自宅や施設を訪問して、管理者等は利用者や家族と面談を行い、こだわりや生活歴、生活環境などの情報の聞き取りをしている。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情報を聞いたり、医療関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったり、兄弟などの家族から情報を聞くこともある。把握した情報はアセスメントシートやフェイスシートなどに取りまとめて記載し、職員間で共有をしている。
		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。	○	適宜アセスメントを行っている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の状態をよく観察し、変わったところや気になるところがあったら記録して申し送りしている。				
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。	◎	定期的にユニット会を行い、本人の状態についてチームで話し合っている。			◎	アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスや申し送りを活用して、利用者の視点に立って職員間で話し合い、課題やより良いサービスなどを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	話し合いをもとに出た課題を記録し、スタッフで共有している。				
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。	◎	意向をしっかり伺い、本人のしたい事が出来るように工夫している。				介護計画の作成や更新の前には、管理者等は利用者や家族から意見や意向を聞くほか、医師などの関係者から意見をもらい、カンファレンスを活用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心により良い介護計画の作成をしている。家族から、「今までどおりでお願いします」などの意見が多く、管理者等は、「気になっていることはありませんか」と声をかけ、少しでも意見を引き出すように努めるとともに、出された意見を反映した個別性のある計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	スタッフ会などで十分に話し合っている。ご家族には電話にて要望の確認を行っている。	○		○	
		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。	◎	入居前、入居してからの状態によって思いを予測したりご家族に伺っている。				
		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。	○	ご家族と電話したりは行えているもののコロナなどの対策の為面会制限をしており十分ではない。				

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。	◎	ケアプランを作成する際はユニットで話し合いを行いケアプランを作成し、個人記録にまとめている。	/	/	○	介護計画の内容は、申し送りやカンファレンスを活用して、職員に伝えるとともに、日々記録する経過記録表と一緒に計画が綴じられ、記録する際等に、必ず職員は目標やサービス内容を確認できるようになっている。また、経過記録等には、日勤帯は黒字、夜間は赤字、医療的な項目は青字で使い分けて記載するとともに、介護計画に沿った支援の記録には青ラインを引くなどの工夫も行われている。さらに、「まあ、お父さんがくるとは知らなんだ」などの利用者の発した言葉を記録に残すこともできている。職員の記録の記載内容にバラつきが見られ、管理者は職員に丁寧に記載方法などの指導をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	ケアプランに関する支援が行えた時は記録し、その下に青いアンダーラインを引いている。	/	/	○	
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。	◎	半年に一度ケアプランは見直し、状態が変わった時や入院時などは適宜見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回、利用者ごとの担当職員が、記録を確認するとともに、管理者と計画作成担当者がモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価をしている。また、骨折や食事量低下などの状態に変化が生じた場合には、利用者や家族、職員、医療関係者を交えて話し合い、現状に即した計画の作成をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングを行い、記録している。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態の変化があった時は改めてアセスメントを行い、ケアプラン変更を行っている。	/	/	◎	
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。	◎	月に一度のユニット会に加えて変化があった時は都度話し合いを行っている。	/	/	◎	月1回、全ての職員の参加を原則としたスタッフ会議を開催し、業務連絡などの情報共有をするとともに、勉強会を実施している。会議の終了後には、分かれてユニット会を開催し、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、管理者や計画作成担当者に報告して指示を仰ぐとともに、当日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。中には、会議に参加できない職員もあり、議事録や連絡ノートを開覧してもらい、確認後に押印を残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		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。	◎	1人1人が意見を言うように発言がない方にも問いかけを行い、スタッフ全員に意見がもらえるように工夫している。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	全体のスタッフ会の後にユニット会を行い、参加できない方は予め意見を聞いている。	/	/	◎	
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)	◎	朝夕と申し送りを行うと共に共有すべき重要な事は申し送りノートに記載している。	◎	/	○	申し送りノートや医療連携ノート、スタッフノート、会議録等を活用して、利用者の状況などの情報を職員間で共有している。また、出勤時等に職員は確認する仕組みづくりを行い、確認後に押印を残すとともに、管理者は、全ての職員が開覧したか確認するなど、確実な情報共有に努めている。
(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。	○	1人1人の希望を大切にしたいという思いはあるもののスタッフの人員の関係で十分に行えていない。	/	/	/	日頃から、職員は利用者に「行きたい場所はないですか、○○にしますか」などと声をかけ、自己決定や選択をしてもらえるよう支援している。中には、職員から「誕生日のプレゼントは何がいいですか」との声かけに対して、利用者から「花が好き」とのリクエストが出され、誕生日に紫陽花をプレゼントして、喜ばれたこともある。また、職員は利用者との冗談が言い合えるような良好な信頼関係が築かれ、日々の生活の中に、笑顔ある生活が送れるよう努めている。さらに、洗濯物干しなどを利用者到手伝ってもらった場合には、職員から必ず「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えるようにしている。
		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)	◎	着る服や入浴の順番などは本人に聞いて決めてもらっている。	/	/	◎	
		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)	○	起床時間や就寝時間は各入居者に大まかには決めてもらっているが、十分に配慮できない時もある。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	1人1人が笑顔で過ごせるように個別の声掛けも行えている。	/	/	◎	
		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。	○	今までの状態からスタッフが予測して対応しているが、十分ではないかもしれない。	/	/	/	
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)	◎	定期的にスタッフ会で勉強会を行い、意識を高めるように努めている。	◎	○	○	定期的に実施する勉強会等の中で、管理者と全ての職員は人権や尊厳等を学び、意識した言動に努めている。また、居室やトイレの入室の際に、職員はノックや声かけをして、利用者の了承を得てから入室をしている。中には、視覚障がいのある利用者もあり、他の利用者が勝手に居室に入室をしないように、入り口に「ノックしてから入って下さい」と掲示をするなどの配慮も行われている。時には、使用中にトイレのドアが閉まっておらず、配慮に欠ける場面が見られ、管理者から該当職員に指導や注意喚起をしている。
		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。	○	排泄に関してはチェック表に記載をし、他者の前などで言わないように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	一声かけてから入室しているが、十分な配慮は出来ていないのかもしれない。	/	/	○	
		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。	◎	個人情報は事業所内のみで取り扱い、外部には持ち出さないように配慮している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	洗濯物たたみなど出来る事はしてもらっている。				利用者同士の良好な関係が築かれ、大きなトラブルは発生していない。職員は利用者同士の性格や関係性を把握し、配席の考慮をしたり、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に間に入って利用者の話を傾聴したりするなどの対応をしている。中には、トイレの場所を迷う利用者もあり、他の利用者が「トイレはここよ」と場所を教えてくれるなど、利用者同士で助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	第2の我が家として馴染みの関係が出来るように工夫している。				
		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)。	○	個別の関りを行ったりスタッフが間に入るなどして入居者同士の懸け橋になれるようにしている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルが起きそうな時は予め予測し、スタッフが間に入るようにしている。				
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。	○	本人や家族に伺っているが十分ではないかもしれない。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナなどの対策の為、面会や外出に制限がある。				
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)	△	コロナなどの対策の為、面会や外出に制限がある。	△	×	○	日頃から、ウッドデッキに出て外気浴や食事をしたり、屋外に出て、散歩をしたりするなど、利用者が少しでも外気にあたり、利用者が気分転換できるよう支援している。また、緑地公園に出かけたり、地域の尺八の演奏会の行事に参加したりすることもある。重度の利用者も、ウッドデッキに出て外気浴をしたり、窓越しで外気や日差しを浴びたりするなどの支援にも努めている。利用者家族等・地域アンケート結果から、外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議の中で外出支援を報告したり、外出支援の様子を写真等で家族に伝えたり、事業所内に外出時の写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	コロナなどの対策の為、面会や外出に制限がある。				
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。	○	定期的にスタッフ会や各自のインターネットを使った勉強会にて知識を高めている。				職員は、利用者のできることやできそうなことを把握し、できない部分は一緒にしたり、フォローしたりするなど、職員主導にならないような意識した支援に努めている。また、日頃から利用者自身ができる着替えや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れたり、体操や歩行訓練をしたり、外出の際に、時間に余裕を持たせて、時間が掛かっても自分で準備や靴を履いてもらうなど、心身機能の維持にも努めている。
		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。	○	状態については記録に残し、残存能力を活かせるように支援している。				
		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)	◎	1人1人の残存能力の把握に努め、出来る事は自分でしてもらうようにしている。	◎		◎	
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。	○	洗濯物たたみやカーテンの開け閉めなど出来る事を自分の役割として行ってもらっている。				洗濯物たたみやテーブル拭き、食器拭きなど、職員は声をかけて、利用者の得意なこと、できる役割や出番として担ってもらえるよう支援している。また、食事前に「いただきます」と号令をかけたり、リビングのカーテンの開け閉めをしたりするなど、一人ひとりに日課のように役割を担ってもらい、張り合いのある生活にも繋がっている利用者もいる。中には、日々のメダカの餌やりを楽しむ利用者もいる。
		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。	○	レクなども1人1人に合った支援が出来るように努めてはいるが十分ではない。	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	○	自立されている方は自分の好みで着替えているが、全介助の方はスタッフが好みを予測して介助している為十分に意向が反映されているかは不明。				整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員が他の利用者に気づかれないようにさりげなくフォローをしたり、「ちょうど、洗濯するので着替えませんか」などと声をかけ、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、男性利用者に電気シェイバーを渡して、器用に髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。さらに、重度な状態の利用者にも、いつも同じ服装にならないように本人の好みを考慮しながら洋服を選んだり、行事や外出時にはお気に入りの服を着てもらったりするなど、職員は本人らしさが保て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で整えられるように支援している。	○	髪型は各自に任せているが、持ち物に関しては十分とは言えない。				
		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。	○	可能な限り本人の好みに合うように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	各自に任せているが、介助の方はスタッフが決めている。				
		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)	◎	十分配慮出来ている。	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染みの美容師にホームに来てもらいホームで散髪を行っている。				
		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。	○	本人の入居前の様子を家族に伺い、対応している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食は楽しみとして重要に考えている。				事業所では配食サービスを利用し、業者の管理栄養士が作成したバランスの取れた食材が届けられ、事業所内で炊飯と汁物を作り、湯煎等をしたおかずを盛り付けて、利用者に食事を提供して。食事前に、利用者はリビングで過ごしており、対面式のキッチンで盛り付けの様子が見られるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりにも努めている。利用者は、食器洗いやお盆拭き、テーブル拭きなどのできることを手伝っている。また、利用者が少しでも食事を楽しめるように、イベントなどの際に、配食サービスを止めて、職員が買い出しに出かけて、利用者の好みのバラ寿司や芋炊きなどを調理して提供するほか、月1回おやつを手作りしたり、誕生日に手作りのケーキを提供したりするなどの工夫をしている。さらに、正月前には餅つきを行い、職員と一緒に餅を丸めるなど、利用者に喜ばれている。中には、アレルギーや苦手な食材のある利用者もあり、代替え品を用意したり、家族から差し入れのあった食べ物を提供したりするなどの対応をしている。茶碗や湯飲み、コップなどの食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、利用者の状態に合わせて、事業所が用意した使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助に行い、利用者の食事の終了後に、キッチンのカウンターで、別々に食事を摂るようにしている。今後、管理者は「感染状況が落ち着いたら、以前のように職員と利用者が一緒に食事を摂れるようにしたい」と考えている。
		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。	○	外部から冷食を取り入れている為買物などは行えていない。			○	
		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。	△	後片付けなどはしてもらっているが十分ではない。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前にアレルギーを伺い代替え品にて対応している。				
		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。	○	外部の冷食を提供している。			○	
		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て調理方法としつつ、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)	○	状態を把握し、1人1人に合った食事を提供している。				
		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。	○	本人の使い慣れた箸やコップを持ってきてもらっている。			◎	
		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。	△	コロナ対策のため一緒に食事は出来ない。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	台所近くで盛り付けを見てもらうなどして工夫している。	◎		○	
		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。	○	調理は外部に委託している。				
		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。	◎	こまめに水分補給をしてもらったり家族の差し入れを提供している。				
		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。	△	外部に依頼している。			○	
		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。	○	手洗いや消毒を行い、衛生面に注意している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	毎食後に口腔ケアを行っている。				毎食後に、利用者は職員と一緒に歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポート、磨き直しなどの支援をしている。また、全ての利用者の口腔内の観察や把握に努め、痛みのほか、異常や義歯の不具合が生じた場合には記録に残し、早期の訪問歯科診療に繋げている。さらに、義歯は夜間に預かり、職員が洗浄するなどの清潔保持に努めている。加えて、入居時や介護計画の更新時にも、アセスメントシートに口腔内の健康状況を記載し、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	こまめに確認し、記録している。			○	
		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。	△	各自が勉強しているが十分ではない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自立の方はもちろん、介助が必要な方にも見守り・声掛け・介助にて口腔ケアを行ってもらっている。				
		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）	○	食後には声掛けを行い口腔ケアを行ってもらっている。			○	
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。	◎	なるべく布パンツを使用出来るようにし、過剰なおムツを使用しないようにしている。				事業所には紙おむつをしている1名の利用者がいるものの、可能な限り、トイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンを把握し、定期的なトイレ誘導のほか、職員は個別に声をかけるなどの対応をしている。中には、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、布パンツで過ごすことができている利用者もいる。また、適切な排泄用品の利用を、その都度、利用者や家族と話し合うとともに、日中にはトイレでも排泄に対応するほか、利用者の希望に応じて、夜間のみ、パッドやポータブルトイレを使用している利用者もいる。また、排泄用品を使用する場合には、カンファレンスの中で話し合い、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。	◎	勉強会にて知識を高めている。				
		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）	◎	記録し、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	○	過剰なおムツやパッドを使用することがない様に適宜話し合いを行っている。	◎		◎	
		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。	○	トイレでなかなか排泄出来ない方へも時間を見てのトイレ誘導が行えている。				
		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。	○	こまめにトイレ声掛け・誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	過剰なおムツやパッドを使用することがない様に適宜話し合いを行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	過剰なおムツやパッドを使用することがない様に適宜話し合いを行っている。				
		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）	○	牛乳などを取り入れてなるべく薬に頼らないように工夫している。				
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）。	△	入浴の時間は昼間にし、夜間の入浴は行えていない。	◎		○	週2～3回、午後の時間帯に、利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応をしている。また、職員の勤務状況や人員不足により、職員の思うような入浴支援まではできていない部分もあるものの、同性の入浴介助や入浴回数の増などの希望にも、可能な限り対応をしている。各ユニットで1日3名程度の入浴対応となっているが、入浴の好きな利用者もあり、入浴支援の時間帯に余剰時間が生じた場合には、入浴してもらっている。さらに、利用者の湯船に浸かる長さなど、主治医に健康面に留意した意見をもらうなどの対応も行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	バスクリンなどを使用し、のんびり入ってもらえるように配慮している。				
		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。	◎	一般浴にて対応しているが、全介助の方でも2人介助で対応するなどして入浴が出来るようにしている。				
		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。	◎	対応するスタッフを代えたり時間をずらすなどして対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前に必ずバイタルチェックを行っている。				

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。	◎	睡眠状態を観察し、記録している。				事業所では安易に眠剤に頼ることなく、外気浴を取り入れたり、日中の活動量を増やしたり、なるべく日中に起きて過ごしてもらうなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れず、リビングに出てくる利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞いたり、テレビを観たり、温かい飲み物を提供するなどの対応をしている。定期的に、利用者の睡眠状況を観察して医師に報告して、意見をもらったり、服薬等の相談したりするなど、総合的な睡眠支援にも努めている。
		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。	◎	日中を活動的に過ごせるように工夫している。				
		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。	○	睡眠の状態は主治医の往診時に適宜伝えている。			○	
		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。	○	食後に休む時間を作るなど工夫している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	自立されている方は適宜行えているが十分ではない。				
		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。	○	意思を伝えられない方にもスタッフが定期的に電話をし、状態を伝えている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話はいつでも行えるようにしている。				
		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。	○	花や手紙が届いたら電話をし、本人からお礼が言えるように支援している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	行えている。				
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。	△	お金は基本的に持たれず事業所立て替えにて対応するように事業所で決めている。				
		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。	◎	買物はあまり行えず、スタッフや家族が代行している。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	お金は基本的に持たれず事業所立て替えにて対応するように事業所で決めている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話している。				
		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)。	◎	スタッフが立て替えてご家族に毎月領収書と一緒に請求している。				
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。	○	十分に行えているかは不明。今後の課題。	◎		○	感染対策で、一定の制限が設けられた状態が続いているが、利用者や家族から出された要望には、相談の上で、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、家族から出された要望に応じて、親族の結婚式に外泊を可能にして参加してもらうなどの対応もしている。
(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。	△	コロナ対策の為制限がある。	◎	○	◎	事業所の玄関前にベンチが設置され、利用者や来訪者が休憩できるようになっている。訪問調査日には、米作りの田植えの準備が行われ、苗床のバケツが置かれていた。また、事業所を周囲を囲む椿の木や玄関脇の庭木のこまめな手入れが行き届くなど、来訪しやすい雰囲気づくりも行われている。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	◎	季節感ある壁画やカレンダーを貼っている。	○	○	◎	玄関スペースには、薔薇の生花が飾られ、メダカの水槽が置かれるなど、明るく親しみやすい雰囲気が感じられる。また、広々とした共用空間には畳スペースが設けられ、利用者がくつろぐほか、洗濯物干しやたたみをする場所としても活用されている。さらに、毎日清掃が行われ、整理整頓が行き届くなど、快適な空間となっている。壁面には、行事の写真や、職員と利用者が一緒に制作したちぎり絵が飾られるなど、家庭的な雰囲気づくりも行われている。
		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。	◎	適宜掃除を行っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	行事やレクで撮った写真をフロアや居室に貼ってある。			◎	
		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。	◎	食事の席やフロアの席など工夫している。				
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。	○	馴染みのあるものを持ってきてもらうなどして工夫している。	◎		◎	居室には、ベッドやタンス、洗面台、エアコンが設置されている。利用者は、使い慣れた物や馴染みの物を居室に持ち込むことができ、テレビや家族の写真、化粧品道具を持ち込むなど、利用者が居心地良く過ごせるよう支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	動線に物を置かず、入居者が動きやすい様にしている。			○	居室の入り口には、「〇〇様の部屋です。入る時はノックしてください」という張り紙が掲示され、車いすの利用者に、居室の場所が分かりやすいように目線に合わせて表札を設置するなど、利用者が自分の居室を認識しやすいようにしている。また、テーブルの角にスポンジカバーを付けたり、手作りのつえ置きを設置したりするなど、利用者が安全に生活を送りやすいように工夫をしている。さらに、事業所内の整理整頓が行われ、利用者が移動しやすい動線を確保するとともに、廊下やトイレ、脱衣所に手すりが取り付けられ、利用者が安心安全に移動できるような配慮も行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	◎	馴染みの物や持っていて落ち着くものがあれば持ってきてもらっている。				
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）	◎	定期的にスタッフ会で学び理解している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。また、新入職員にも委員会の中で説明を行い、理解促進に努めている。日中に、玄関やユニット出入り口の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために、19時から6時まで玄関の施錠をしている。さらに、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。中には、外に出ようとする利用者もあり、職員が付き添って、一回屋外に出て散歩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。	◎	適宜お伝えしている。				
(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。	◎	記録を見たり詳細をまとめたりし把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	異常がないか日々観察し、変わったところがあれば記録し主治医に伝えている。				
		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。	◎	医療連携をしっかりと取れている。				
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。	○	かかりつけがあれば受診を継続し、希望がなければホームの嘱託医に往診に来てもらっている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	行えている。				
		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。	◎	行えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時にアセスメントを記入している。				
		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。	◎	定期的に病院の地域連携室と連絡をとっている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	医療連携ノートを作成している。				
		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。	◎	行えている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	行えている。				
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。	◎	行えている。				
		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。	◎	毎食前後に内服の確認を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	◎	行えている。				
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。	◎	入居時等に適宜行えている。				事業所には、「重度化した場合における看取り指針」が整い、入居時や重度化した際に、事業所に対応できることなどを説明するとともに、看取りの意向の確認をしている。また、重症化した場合には、利用者と家族に再度意向を確認するとともに、主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、週1回訪問看護に来訪してもらい、利用者の健康管理や様子を確認してもらうほか、必要な助言を受けることができています。加えて、看取り支援時には、医師や訪問看護との医療連携体制が図られ、チーム体制で利用者が穏やかな最期を迎えられるような支援に努めている。急変時には、職員から管理者や計画作成担当者に連絡し、迅速な対応をしてもらうとともに、看取りの勉強会を実施するなど、職員のスキルアップや不安軽減にも努めている。
		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。	◎	医療連携ノートを作成し、共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	行えている。				
		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。	○	医療行為が行えない旨は適宜お伝えしている。				
		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。	○	状態に応じて家族や各医療機関と連携を図っている。				
		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）	○	行っているが十分ではないかもしれない。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的にスタッフ会や各自の勉強で学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	マニュアルを作成している。				
		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。	◎	行えている。				
		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。	◎	行えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	十分に行えているかは不明。				以前は、事業所で実施する夏祭りや芋炊き会、餅つきなどの行事に、家族の参加を呼びかけて開催することができていたが、現在も感染対策で、開催の自粛が続いている。定期的に、電話連絡等をして、家族に利用者の日々の様子を伝えるとともに、2か月に1回「うらら便り」を発行し、写真と併せて家族に送付をしている。また、SNSのInstagramを活用し、家族に行事や事業所の様子を発信している。希望する家族には、SNSのLINEを活用して連絡を取り合うとともに、利用者の写真を送信するなどの対応もしている。今後は、感染状況を考慮しながら、少しずつ家族が参加できる行事や家族交流会を再開していくことも期待される。加えて、前回の外部評価の受審後から退職者がいないこともあり、職員の異動等は家族に報告しておらず、事業所便りなどを活用して、行事報告をしているものの、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などを含めた情報が十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りや運営推進会議を活用して、職員の異動がないことを伝えたり、担当職員を紹介したりするなど、理解が得られるような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)	△	コロナ等の対策の為今は十分に行えていない。	×		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	定期的に電話で報告したり、2カ月に一度広報誌を発行している。	◎		◎	
		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)	○	行えている。				
		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)	△	職員の異動などに関しては十分に伝えれていない。	×		△	
		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。	◎	適宜連絡している。				
		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)	○	定期的に電話や文書にて報告している。			○	
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)	○	行えている。				
		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。	◎	行えている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	地域行事へは参加しているが十分ではない。		○		事業所として、地区の清掃活動に参加協力したり、地区の祭りに参加したり、尺八の演奏会に利用者と一緒に参加するなど、地域と交流が図れるよう努めている。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わすこともできている。さらに、令和6年7月に、中学生に対して、福祉体験学習の実施を予定している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域行事へは参加しているが十分ではない。		△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	コロナ対策の為十分行えていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	コロナ対策の為十分行えていない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナ対策の為十分行えていない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナ対策の為十分行えていない。				
		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)。	△	コロナ対策の為十分行えていない。				

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
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。	◎	毎回各機関の方に参加してもらっている。	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族の代表、市担当者、民生委員、地域住民など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報告、事故報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。参加メンバーから意見が出されることも多く、活発な会議となっている。入居時に、管理者等は家族に会議の開催の説明をしているが、決まった家族のみの参加に留まっている。利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議への取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、より有意義な会議となるように、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	◎	こまめにまとめて報告している。	/	○	○	
		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。	○	行えている。	/	○	/	
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。	◎	行えている。	/	/	/	
		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。	○	玄関に理念は貼ってある。	○	○	/	
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。	◎	各自が学べるようにインターネットの勉強サイトに各自登録されている。	/	/	/	県外に在住する代表者は、月1回スタッフ会議や行事等の際に来訪があり、利用者の様子や事業所の運営状況を確認したり、管理者や職員から意見を聞いている。また、代表者は必要な物品の購入や設備の修繕などに迅速に対応してくれるほか、職員の賞与の増額や有休休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。事業所の運営管理は管理者が担っており、職員の意見等を取りまとめて、代表者に報告をしている。さらに、管理者はスタッフ会議の中で勉強会を実施して職員のスキルアップに努めるとともに、自らが手本となって、日々の支援や利用者との接し方を示すなど、職員と良好な信頼関係を築いている。
		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。	○	行えている。	/	/	/	
		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。	◎	十分に配慮されている。	/	/	/	
		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）	△	コロナ対策の為十分に行えていない。	/	/	/	
		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。	○	行っている。	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、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。	◎	定期的にスタッフ会で学んでいる。	/	/	○	委員会を中心に、身体拘束や虐待防止等の勉強会を開催し、職員の理解促進に努めている。不適切なケアやグレーゾーンの支援が見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。また、スタッフ会議の中で、日々の支援の振り返って、職員同士で支援方法を話し合い、少しずつ、職員同士で注意し合えるようになってきている。
		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。	◎	行えている。	/	/	/	
		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。	○	行えている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	定期的にスタッフ会にて確認している。	/	/	/	
		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。	◎	定期的にスタッフ会にて確認している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	春のうららでは身体拘束は行っていない。	/	/	/	

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
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。	○	各自で学んでいるが十分ではない				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	△	対象となる方がホームにいない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルがあり周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	定期的に応急処置や心肺蘇生について学んでいる。				
		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。	◎	行えている。				
		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。	◎	適宜話し合っている。				
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。	◎	行えている。				
		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。	◎	苦情は現在なし。				
		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。	◎	苦情は現在なし。				
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）	○	玄関に意見箱があったり会議にて適宜うかがっている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時のほか、SNSのInstagramやLINEを活用して、意見や要望を聞くようにしている。家族から「利用者の居室の様子が知りたい」との要望が出され、LINEで居室内の様子を写真で知らせるなどの対応をしたこともある。また、管理者はスタッフ会議やユニット会の中で、職員から意見を聞くとともに、日常業務に職員と一緒に従事する中で、こまめに声をかけて、把握するように努めている。定期的な面談までは実施できていないものの、気になることがあれば、管理者は個別に職員と話し合いをしている。
		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。	◎	行えている。				
		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。	◎	行えている。				
		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。	◎	行えている。			○	
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。	◎	行えている。				外部評価の自己評価は、管理者と計画作成担当者が中心に作成し、職員は作成された自己評価の内容の確認をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で、参加メンバーに報告するとともに、目標達成の取り組みのモニターを依頼して確認してもらい、意見をもらっている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は運営推進会議や家族交流会を活用して、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、家族にモニターの協力を呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討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。	◎	行えている。				
		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。	○	行えている。	×	○	△	
		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。	○	適宜確認している。				

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)	◎	BCPを作成している。				事業所として、地震や風水害などの様々な災害を想定したマニュアルを整備するとともに、地元の消防団の協力を得て、2か月に1回、様々な時間帯や災害を想定した避難訓練を実施している。感染対策が続いているため、地域住民との合同訓練の実施まではできていないものの、火災時の自動通報装置の連絡網に、近隣住民や消防団員を登録するなど、地域での協力支援体制づくりにも努めている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施したり、地域住民と合同訓練を実施したり、事業所便りを活用して訓練の様子を周知するなど、理解が得られるよう周知方法を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。	△	夜間を想定した訓練は行えていない。				
		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。	○	行えているが十分ではない。				
		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。	○	消防には定期的に来てもらっているが、近隣の事業所との連携は十分ではない。	×	×	△	
		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)	△	十分に行えていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	福祉体験学習は行っているが十分かどうかは不明。				これまでに地域住民から、相談等を受けたことはないが、管理者は、「相談があった場合には、快く対応していきたい」と考えている。また、事業所として、地域の中学校の職場体験を受け入れたり、高校の企業説明会に参加協力をしたりしている。さらに、地域の他の事業所と交流する機会を持ち、感染対応や業務改善の意見交換を行うなど、連携強化にも努めている。加えて、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	行えていない。		×	△	
		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)	△	コロナ対策の為行えていない。				
		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。	○	中学生の福祉体験学習の受け入れは行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域のイベントへの参加は行えているが十分ではない。			○	