

(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 12 月 11 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) 16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	3893600084
事業所名	グループホームゆうなぎ
(ユニット名)	北棟
記入者(管理者)	
氏 名	向成 良江
自己評価作成日	令和 6 年 11 月 22 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 笑顔で穏やかなくらし！	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 役割が同じ人ばかりになっているため、できる方がされていないことがある。そのため、できそうな方には声掛けを行い、役割を与える。一できる方でも遠慮し、やらないため、常に声掛けを行い、自分の役割と思えるような関わりを持ち、まずは一緒にやっていくことからスタートした。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 国道から入ってすぐの高台に立地する事業所は、元々中学校の寮であった建物を改修し、事業所として利用している。開設から20年を迎え、地域から幅広く認知された事業所となっている。令和4年4月に、経営法人の名称が変更されたものの、事業所名や在籍する職員はそのまま継続されており、穏やかな利用者の生活に繋がっている。利用者の生活環境を整えるために、トイレのドアをアコーディオンカーテンに変更したり、手すりを取り付けたり、寒さ対策としてトイレや廊下にファンヒーターを設置するなど、利用者が安心安全で快適に生活を送れるように工夫している。施設長は、「利用者一人ひとりの思いをくみ取り、利用者が最後まで自分でできることを継続して欲しい」と考え、日々職員は利用者に声をかけながら、できることは時間がかかっても自分でしてもらい、できない部分を一緒にしたり、サポートをしたりするなど、見守りや待つ介護に取り組んでいる。また、口から食事を摂ることに力を入れ、法人の代表者と管理者は「食を大切に、美味しく口から食べること」を基本として、利用者に喜ばれる手作りの食事の提供に努めるとともに、季節の行事や誕生日のイベントには、希望を聞きながら食事を提供することができている。コロナ禍以前は、イベントが多く実施され、家族や地域との交流も盛んに行われていたが、現在は感染状況を考慮し、交流や活動の機会が減少している。今後は、感染状況を見計らいながら、以前のようなイベントを再開できるように、施設長は計画を立てている。
----------------------------	--	---

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。	○	D-1、D-2シートを活用し利用者の思いを聞いている。	○		◎	日々の生活の中で、施設長や職員は利用者から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、言葉を言い表すことが難しい利用者には、表情やしぐさを確認しながら、思いをくみ取るよう努めている。また、退院時等の状況変化があった場合には、利用者から再度思いや希望等を確認している。利用者から出された「歩きたい」という希望に対応できるように、歩行訓練を取り入れるなど、利用者本人の思いを大切にしたい支援を心がけている。
		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。	○	今までの暮らしから本人の視点で検討を行っている。				
		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。	○	本人から聞き出せる方からは聞くが、話せない人からは面会時などに家族等から聞きながら話し合っている。				
		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。	○	D-1、D-2、日々の記録で把握している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	職員の思い込み決めつけの部分もあるので気をつけていきたい。				
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。	○	入所時面会時に話を聞いたり、D-1D-2シートを利用し把握できている。			○	センター方式のアセスメントシートを活用して、入居時に、施設長等は利用者や家族から生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境などの聞き取りをしている。入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くとともに、病院の関係者等からサマリーや情報提供書等の情報を提供してもらっている。また、介護保険の認定調査表の情報も参考にしている。遠方や別々に暮らしている家族が、最近の利用者の情報を知らない場合もあり、日々の生活の中で、少しでも多くの情報を利用者から聞くように努めている。また、「私の分かること・分からないこと」や「私のできること・できないこと」をシートに記載して把握し、職員間で共有している。
		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。	◎	身体面では毎日のバイタル測定、精神面は日々の関わりにより把握に努めている。				
		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)	◎	記録することにより変化等現状の把握に努めている。				
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。	○	カンファレンス等で話し合い、本人の思いを組み取り検討している。			○	事前に確認した利用者や家族の意見や意向のほか、医師から指示やアドバイスをもらい、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、利用者本人の視点に立ってより良いサービスが提供できるよう検討している。また、生活支援の中での会話のほか、利用者の表情やしぐさを観察し、利用者の思いを大切にしたい支援に努めている。
		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。	○	目標を立て実行に努めている。				
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。	○	本人の意向、思いを反映している。				アセスメント情報や把握した情報をもとに、月1回実施するカンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。また、利用者や医師等の意見を反映した計画作成に努めている。麻痺のある利用者から、「歩きたい」という希望を聞き、歩行するために手の運動も必要であることから、「お箸で豆を掴む」という機能訓練を取り入れ、実践するなど、個別具体的な計画の内容を確認することができた。
		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。	○	ご本人、ご家族の意向も反映しより良く暮らせる内容になるよう、カンファレンス、職員会等で話し合いを行っている。	○		○	
		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。	○	重度になられてもその人がその人らしい日々の暮らしができるようにしている。				
		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。	△	コロナ禍、外部との関わりが難しいため、協力体制が盛り込まれた内容にはできていないが、地域の行事で来てもらうことはしている。				

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。	○	介護記録に沿って日々の記録を行っている。	/	/	○	介護記録の様式に、介護計画の目標や留意事項が記載され、職員は計画の内容を確認しながら、計画に沿った記録が残せるよう工夫している。職員には記録の個人差が見られ、不十分な記録も見受けられるものの、施設長等は計画と介護記録が連動した記載の手本を示しながら、職員がより良い記録を残せるよう指導や注意喚起をしている。また、利用者ごとの担当職員が、1か月分の介護記録を取りまとめて記録に残し、職員から意見を出してもらいながら評価するとともに、カンファレンスの中でも利用者の現状を報告して職員間で共有し、より良いサービス提供に繋げている。
		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。	○	個別に記録をとり、カンファレンス等で状況確認を行い、支援に繋げている。	/	/	◎	
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。	○	カンファレンスにて期間に応じ、見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。毎月利用者ごとの担当職員が記録を取りまとめて、利用者の現状を確認するとともに、職員から意見を出してもらいながら評価をしている。また、大きな状態の変化が見られた場合には、医師や家族に報告するとともに、家族等から意向を聞き、必要に応じてカンファレンスを実施し、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	カンファレンス、職員会時必要に応じて話し合っている。	/	/	◎	
		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。	○	現状に即して見直しを行い、新たな計画作成を行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的、何かある時にはその都度開催できている。	/	/	◎	月1回ユニット合同の職員会を実施して、情報共有をするほか、その後に各ユニットに分かれてカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や課題解決に向けた話し合いをしている。新たな利用者の入居時のほか、利用者の病院からの退院時には、その日の出勤職員で、支援内容の話し合いをしている。また、会議の開催時間は19時30分からに固定し、夜勤者も含めて、より多くの職員が参加できるようにしている。会議後には議事録を作成し、全ての職員に回覧して確認してもらうとともに、会議に参加できなかった職員には、施設長から口頭で重要事項を伝達している。さらに、緊急案件が生じた場合には、SNSのLINEを活用して、迅速に情報を伝達することもある。
		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。	○	誰でも自由に発言できる場になっているが、いつも同じ人の意見が出ることが多い。	/	/	/	
		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。	○	ほぼ全員参加あり、参加できない方には後日記録を読んでもらっている。	/	/	○	
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)	○	毎日送りをし、大切なことは記録をして全員に伝わる態勢はできている。	○	/	○	業務日誌を活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。出勤時に業務日誌の確認を行い、確認後に職員は押印をしている。また、時差出勤の職員には、職員同士で申し送りを行い、伝達事項を共有している。さらに、施設長から重要事項を繰り返して伝達し、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。	○	完全ではないが、何をするにも聞きながら対応行っている。	/	/	/	日々の支援の中で、職員は声をかける際に、「○○しませんか」と、意識して利用者に問いかけている。レクリエーションの内容やおやつ時間の飲み物、入浴後に着る服など、生活の様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、選択や自己決定ができるよう支援している。重度の利用者にも、職員からジェスチャーを交えて声をかけて反応を観察したり、選択しやすいように飲み物を提示したりするなど、可能な限り選択してもらえるような支援にも努めている。また、「ここに何を植えたらいい」などと、職員から利用者に野菜栽培の相談を行い、アドバイスをもらうなど、実際に作業ができなくても、利用者に参加してもらえるような支援も行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ飲み物など自分で選んでもらい、待つことも行い、自分で決められるような声掛けを行っている。	/	/	◎	
		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い支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者のペースに合わせて支援を行っているが、生活全般では職員のペースもあるが、入浴など順番は毎日聞きながら自分たちで決めてもらっている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	言葉を選んだり雰囲気作りに気をつけている。	/	/	○	
		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。	○	表情を見て思いをキャッチできるよう努力している。	/	/	/	
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したい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)	○	研修等で人権尊厳について学び意識して行動をしている。	○	○	○	定期的に、勉強会の中で人権や尊厳等を学び、職員は理解している。施設長は、特に職員の言動に注意を払うように指導しているが、時には職員が利用者に馴れ馴れしい声かけで接してしまう場面も見られ、職員同士で注意し合うとともに、該当職員に注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、居室の不在時にも、入室前に「洗濯物を取り入れるために入室してもいいですか」などと利用者に声をかけ、ノックしてから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	トイレ時カーテンを閉める、プライバシーに配慮し介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室の出入りはノックを行い、声を掛けて行っている。	/	/	◎	
		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。	○	プライバシーの保護、個人情報について理解し遵守している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者さんにも出来る事をしてもらったり、わからないことを教えてもらっている。				職員は利用者同士の関係性や性格を把握し、配席を考慮したり、言い合いなどのトラブルが発生した場合には、早期に利用者の間に入って、話を聞いたりするなどの対応をしている。時には、「何で私だけが手伝うの、あの人にもやらせて」などと、近くにいる他の利用者に強い口調で言う利用者も見られ、職員が早期に仲介し、利用者に合わせた声をかけ、大きなトラブルに発展しないよう努めている。また、「洗濯物たんであげようか、パズルやってあげらい、ティッシュを使って」などと利用者同士で声をかけ合うなど、助け合いや支え合う場面も見られる。また、職員は利用者の状況に目を配らせ、穏やかな雰囲気の中で、利用者が集団生活を送れるよう支援している。
		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。	○	理解できている。				
		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)。	○	利用者同士の関係を把握し、席替えをするなど、トラブルにならないように気をつけている。			○	
		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。	○	トラブルの解消に努め、不安などの対応をしている。				
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。	△	家族や本人から話を聞くが、完全には把握できていないかもしれない。				
		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。	○	コロナの為、面会制限はあるが、会われている。外出も天気のいい日、体調の良い時ドライブに出かけている。				
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)	○	天気のいい日には外に出て日光浴等している。ドライブ、イベントに参加されている人もいる。	○	○	○	感染対策が続き、外出できる機会は減っているが、天気のいい日には事業所周辺を散歩したり、玄関前のベンチで外気浴をしたり、職員と一緒に買い物に出かけるなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、法人内のデイサービスで行うクリスマス会などの行事に、車で移動して利用者と一緒に参加することもある。さらに、買い物や病院の受診の際に、ドライブを楽しむこともある。
		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。	×	できていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関する研修や本を読んで、正しく理解し、ケアを行っている。				「私のできること・できないこと」シートで、利用者の個々のできることを把握し、できることは時間が掛かっても自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分をサポートするなど、待つ介護を大切にした支援に努めている。また、職員は声をかけて、車いすを使用する利用者、フットレストを自分で下ろしてもらったり、自分のペースで食事を食べたり、入浴時に自分で洗身をしてもらえるよう支援している。中には、外出時の準備を自分で行う利用者もあり、忘れ物をした際に、「バックを取りに行くから待ちよって」といって、自分でバックを居室に取りに帰る利用者もいる。
		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。	○	今の状態を長く続けていけるように支援を行っている。				
		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)	◎	できることは自分でしてもらえれるよう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。	○	日々の会話の中から今までの生活状況等、家族から聞き出したり、関わることで見つけている。				職員は声をかけ、利用者の個々の得意なことやできることを活かした役割や出番づくりに努めている。洗濯物干しやたたみ、掃除機かけ、掃き掃除、ごみ捨て、草引きなど、生活の様々な場面で、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。高齢化や重度化に伴い、以前のように草引きができなくなった利用者があるものの、草引きをする場所に、職員と一緒にいたり、草引きの場面を見てもらったりするなど、雰囲気を感じてもらうこともある。また、手伝ってもらった後には、職員から必ず利用者、「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えると、微笑ましい表情も見られる。
		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。	○	楽しみごと、役割一人一人に合った役割を見つけて出番をつくっている。	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性、自己表現について把握できている。				整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、さりげなく職員が「部屋に行きませんか」と声をかけて、居室に移動して着替えてもらったり、拭き取ったりするなどの対応をしている。訪問調査日には、身だしなみを整え、季節に応じた服を着ている利用者の様子を見ることができた。また、入浴時や起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。男性利用者には、自分で髭剃りをしてもらい、職員が声をかけて、剃り残しなどのサポートをしている。さらに、重度な利用者にも、日常的に髪形を整えたり、髪が伸びた際にカットをしてもらったりするなど、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	ご自分の好きなようにされている方もおられる。				
		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。	○	一緒に考えたりアドバイスをして、本人の好きなようにできるよう支援を行っている。				
		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。	○	その人らしさを大切に支援を行っている。				
		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）	○	大きな声で伝えず、さりげなくカバーすることを心がけて行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	望まれる方はお店に出かけられている方もいたが、現在の人は望まれる方はいない。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度な状態であっても本人らしさを大切に支援を行っている。			○	
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。	◎	食事の大切さを理解している。				肉や卵、玉ねぎやジャガイモなどの食材は、地元の商店に発注して配達をしてもらい、土日以外は調理師資格をもつ職員が調理し、利用者に食事を提供している。土曜と日曜は、他の職員と利用者が一緒に調理をしている。また、足りない食材等は、利用者に声をかけて、一緒に買い物に出かけたり、利用者の好きなものや食べたい物などを聞きながら、一緒に考えて献立も作成している。訪問調査日には、お好み焼きが昼食に出され、リビングで過ごす利用者は、ソースの匂いや調理の音を感じながら、楽しみに待つ利用者の様子を見ることができた。誕生日等の行事の際に、利用者と一緒に何を作るか考え、ばら寿司やケーキを手作りすることもあり、利用者に喜ばれている。また、季節に応じて、芋炊きの鍋を囲んだり、干し柿と一緒に作ったりするなど、旬の食材を取り入れながら、季節を感じられるよう工夫をしている。敷地内に畑があり、旬の野菜を収穫し、食事に上ることもある。食器類は、基本的に利用者が使い慣れた物を持参して使用しているが、誕生日等に、使いやすい食器類が職員からプレゼントされ、使用する利用者も多い。食事の際に、職員は食事介助や見守りを行い、その後で、利用者と同じ食事を利用者の隣のテーブルに座って食べている。定期的に、食事形態や献立のバランスなどを職員間で話し合うとともに、必要に応じて、主治医等に相談して指示を仰ぐこともある。
		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。	○	何か食べたいものはないか聞いたり、片付け料理準備など一緒に行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者の出来る事を一緒に行って力を発揮し、自信、達成感に繋げている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時にご家族から聞いたり、日々の利用者との会話の中から把握できている。アレルギーのある方は他の物で対応行っている。				
		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。	○	利用者の食べたいものを聞いたり、季節の野菜、行事食を取り入れている。			◎	
		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）	◎	利用者さんに合った食事形態にて食べてもらい、健康状態にも考慮している。				
		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。	○	入居時に持って来られ使われている人もいる。			○	
		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。	◎	今は一緒に食べることはできないが、一人一人の様子を見守り、サポートをさりげなく行っている。			○	
		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。	○	全員が食堂内で過ごされることが多く、食事までの雰囲気、調理時の匂いは伝わっている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者に応じた食事量、栄養バランス、水分摂取の確保を行っている。				
		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。	○	低栄養、脱水にならないように食事形態、飲み物の工夫を行っている。				
		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。	○	職員が献立を作成しており、偏りのないように相談しながら配慮している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	手指消毒など衛生管理には十分に注意し、食中毒予防に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	研修等で学び、口腔ケアの必要性、重要性を理解し口腔ケアを行っている。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は洗面台で口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、職員が見守りのほか、仕上げ磨きなどのサポートをしている。口腔ケアを実施した後に、職員は全ての利用者の口腔内の状況を確認し、異常が見られた場合には、早期の歯科診療に繋げている。義歯は夜間に預かり、職員が洗浄をするなど、清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	調子が悪かったり、痛みがあるときは歯科医に受診するなど健康状況の把握はできている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医による研修を以前は受けていたため、日常生活に活かしている。口の中確認するようにしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	できない方等、一人一人に声掛けを行い支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	できるだけ自分で口腔ケアを行ってもらい、できないところを介助し、汚れ、匂い、舌の汚れの清潔に日常的に支援している。			○	
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。	◎	トイレの排泄を基本として支援している。その方に合ったオムツの使用をし、自立支援に繋げている。				事業所では、「排泄はトイレで行う」ことを基本として、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者の個々の排泄リズムを把握し、食事の前後のほか、タイミングを見ながら声かけをしたり、本人から訴えがある場合には、トイレ誘導をしている。経済的な理由で、様々な排泄用品を購入することが難しい利用者には、職員が声かけやトイレ誘導の回数を増やすなどの工夫した対応をすることもある。また、利用者の排泄状況に応じて、適切な排泄用品の種類や使用方法を職員間で検討するとともに、利用者や家族に相談や確認の上で、使用や変更をしている。また、建物は老朽化してきているものの、トイレに暖房を設置したり、手すりを増やしたりするなど、利用者が生活を送りやすい環境整備も行われている。
		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。	○	便秘の原因や及ぼす影響について、十分に理解して対応をしている。牛乳、乳製品をとるなども取り入れている。				
		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）	○	排泄チェック表を活用して把握できている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレでの排泄を基本として、その時々に応じた支援をし、時間及び訴えにて一人一人その時合った支援を行っている。	◎		◎	
		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。	○	みんなで話し合い、検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	時間での声掛けや、早めの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。	○	日中、夜間でパットの種類を変えている。ご自分の好みのパットを使用している方もいる。				
		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。	○	一人一人の状態に合わせて下着、オムツを使い分けて支援している。				
		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）	○	乳製品をとってもらったり、散歩し、運動をしたり、働きかけは行っている。水分もしっかりとってもらうことで出るようになっている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	3日に1回は入浴できるようにしている。一人一人に順番を聞いたりし、希望に添って対応行っている。	◎		◎	3日に1回、午後の時間帯に利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望のほか、相談をしながら、湯の温度や入浴の順番、湯船に浸かる長さなどを決め、柔軟に対応をしている。また、朝や夜間の入浴のほか、入浴回数の増の希望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応をしている。浴室には、シャワーキャリーや浴槽手すりなどが設置されているほか、北ユニットには特殊浴槽の設備されるなど、状況に応じて使い分けを行い、重度の利用者も安心安全に入浴することができる。
		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。	○	湯船にゆっくり長くつかられる方もおられ、一人一人にあった支援を行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できない事への介助を行い、安心して入浴できるように支援を行っている。				
		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。	○	日をずらすなど無理強いせずに入浴してもらっている。				
		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。	○	バイタルを入浴前に測定して、入浴後には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。	○	睡眠パターンの把握はできている。				事業所には、入居前から継続して睡眠導入剤等を服用している3名の利用者がいるものの、日中に散歩や体操を取り入れて活動量を増やしたり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に良眠することができている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、職員と一緒に動画を視聴して過ごしてもらうなどの対応をしている。中途覚醒した場合には、職員から利用者に「どうされましたか」と声をかけ、ゆっくりと話を聞くなど、利用者に寄り添った支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の生活を見直し、夜眠れるように取り組みを行う努力をしている。				
		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。	○	必要時には医師とも相談しながら支援を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	個人が必要に応じてされている。				
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。	○	電話をかけてもらいたいときは、職員が繋げてあげてお話しされている。				
		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。	○	電話等必要に応じて手助けを行えるようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	できている。				
		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。	○	自分の自室においている。				
		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。	○	オンラインにてお話が出来るようにしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているが持たれている方はいない。				
		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。	○	今はコロナにて行けていないが、以前は近くのスーパーに買い物にも行けていた。パン屋さんが来た時自分で選ばれる時もある。				
		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。	○	ご家族と相談し、お金を必要時使えるような支援を行っている。				
		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。	○	その都度話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	事務所でお金を管理し、出納帳のサインも月ごとにもらい、確認してもらっている。				
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。	○	その時々ニーズに応え、柔軟な支援やサービスに取り組んでいる。	○		◎	利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟に対応している。利用者から「歩きたい、外出したい」などの希望が出された場合には、自分でしたいタイミングで歩行練習をしてもらったり、ドライブに出かけたりするなどの対応をしている。
(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。	○	日中は玄関の施錠はせず、玄関前には花があり、気軽に入れるよう配慮されているが、今はコロナ対策中。	○	△	○	駐車場から玄関までの通路に畑があり、野菜や季節の花が植えられている。また、玄関前にはベンチが設置され、花が植えられたプランターが置かれるなど、明るく来訪しやすい雰囲気を感じられる。

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。）	△	その季節に合った飾りはあるが、住まいとしての心地よさはあるかわからない。	○	○	○	中学校の寮として活用されていた建物を改修して、事業所として使用しているため、玄関や廊下、靴箱が広く、1階に3部屋と2階に6部屋のユニットが2棟並んだ構造となっている。食堂を兼ねたリビングでは、パズルやレクリエーション、口腔体操を行うなど、利用者が思い思いのことをしながら過ごしている。リビングの壁面には、職員と利用者が一緒に作成したクリスマスなどの季節の貼り絵や塗り絵が飾られているほか、利用者の写真も掲示されている。日常的に、共用空間の掃除や換気が行われ、空気清浄機や加湿器が設置されるなど、快適な空間づくりが行われている。また、寒さ対策のために、トイレにファンヒーターを置き、利用者が温度差を感じすぎないように配慮している。さらに、リビングの窓から、利用者と職員が一緒に作った干し柿が吊るされた様子が眺められるなど、季節を感じることができる。
		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。	○	行えている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	日中過ごされているところで、食事作りを行っていることで、五感に働きかけている。			○	
		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。	○	気の合った利用者さん同士の会話ができる居場所の工夫をしている。				
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。	○	入所時に使い慣れたものを持ってきていただき使用している。	○		○	居室にはベッドや洗面台、エアコンが備え付けられている。利用者は希望する物や使い慣れた物を持ち込むことができ、仏壇や冷蔵庫、テレビ、ソファなどを自分好みに配置し、心地良く過ごせるような空間となっている。中には、自宅で使用していた「たちアップ（立ち上がりを補助する福祉用具）」を持ち込み、ベッドから起き上がる際に使用している利用者もいる。
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。	○	分からない人のために、場所の案内表示をしたり、それぞれの場所にはわかりやすく表示している。			○	リビング横に階段が設置され、利用者の安全面を考慮して、1階と2階の階段前には、「危険」と大きく表示し、注意喚起を図っている。また、トイレや浴室に、職員が手作りした大きな文字で、分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を認識しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	危なくない物は、すぐ手に届く所に置いてあり、自由に使われている。				
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）	○	日中玄関の施錠はせず、センサーがあり、安全確保を行っている。	△	○	○	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中にユニットの出入り口や玄関に施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、施錠をしている。職員や利用者が 過ごすことの多いリビングから、玄関が見えづらい構造のため、玄関にセンサーチャイムが設置され、職員は利用者等の出入りを気づきやすくなっている。また、玄関の自動ドアの電源を落とし、手動で開閉をするようになっているため、今後は来訪者が戸惑わないように、家族等に玄関ドアの利用方法を周知するなど、職員間で検討することも期待される。
		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。	○	ご家族の理解も得られている。防犯センサー設置されている。入所時等に話をし、理解されている。				
(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。	○	利用者一人一人の健康状態を把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝バイタル測定を行い、健康状態の確認をし、記録を残している。				
		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。	○	週に一回ナースチェックがあり、気になる事を伝え主治医に伝えてもらっている。いつでも主治医の相談できる関係が築けている。				
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。	○	家族の希望される医療機関の受診も行っている。	○			
		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。	○	本人家族の希望に添って、適切な医療が受けられる支援ができています。				
		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。	○	通院時何かあった時には必ず家族に連絡を行っている。				

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供を行っている。				
		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。	○	受診時にわかる範囲で伝えるようにしている。入院しても病院と連携を取り、状態を確認している。				
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。	○	週一回看護師チェックがあり、何か気になることがあれば相談し主治医に伝えてもらっている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	いつでも相談できる体制になっている。				
		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。	○	何かあればすぐに連絡ができ、早期発見・治療につながっている。				
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。	○	薬の目的や副作用、用法や用量について理解し記録し伝えている。				
		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。	○	服薬は必ず職員が口に入れ、日付、名前を口に出し確認を行い、飲み忘れ、誤薬を防ぐ取り組みを行っている。				
		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。	○	心身の安定、副作用がないかの確認を日常的に行い、服薬支援を行っている。				
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。	○	重度化や終末期のあり方について、入所時や状態変化時に話し合いを行い、方針の共有を行っている。				事業所では、「ゆうなぎに於ける看取り指針」を整備し、入居時に、利用者や家族に事業所で対応できることを説明している。訪問調査日時点で、看取り支援を実践している利用者があり、家族や医療関係者、職員で密な情報共有や連携を図りチーム体制で支援するとともに、状況に応じて、支援の方向性や方法の話し合いをしている。また、重度化や終末期を迎えた場合には、利用者や家族、かかりつけ医、看護師、職員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、状態が変化した場合には、職員から主治医に報告するとともに、迅速に対応してもらえる体制が整っている。加えて、週1回看護師が来訪し、利用者の健康管理をするとともに、必要に応じて職員や家族に適切な助言が行われている。看取り期には、居室内での家族等との面会や宿泊を可能としている。
		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。	○	職員、主治医とも話し合いを行い、方針の共有をしている。	○		○	
		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。	○	電話、メールに連絡したらすぐに対応できるようにしてもらっている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に十分な説明を行い、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族、主治医との連携を図りながら、チームで支援していく体制を整えている。				
		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）	○	何かあればすぐに連絡し話をしている。				
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。	○	研修等にて定期的に学んで感染予防に努めている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	×	感染症に対する予防や対応の取り決めはあるが、日頃からの訓練は充分にはできていない。				
		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。	○	最新情報を入手し、取り入れ、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。	◎	手洗いうがいを徹底し、利用者、来訪者にも清潔が保持できる支援を行っている。				

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。	○	毎月お便りにて様子を知らせたり、何かあればすぐに連絡をしている。				以前実施していた家族会は、感染対策が続き、現在は休止しているものの、感染状況を踏まえて、管理者は、今後再開を予定している。家族との面会は、玄関スペースで時間制限等を設けずに行われている。また、詳細な利用者の生活状況や健康状態を家族に周知できるように、毎月利用者ごとの担当職員が、直筆で書いた手紙を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の運営上の出来事や行事は、「ゆうなぎ通信」を発行して周知するとともに、面会時や電話連絡時に家族に利用者の様子を伝え、意見や要望を聞くよう努めている。令和6年4月に発生した豊後水道地震の影響で、建物の外壁にヒビが入り、家族に修理したことを報告している。
		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)	△	以前は参加してもらっていたが、まだコロナ前のように交流はできていない。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月のお便りにて様子を知らせたり、ゆうなぎ通信に写真を添付し、日常の様子を伝えている。	○		○	
		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)	○	本人様がよりよく暮らせるよう関わり方についても話し合い、今後できるように支援していきたい。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	ゆうなぎ通信等やその都度報告をし、理解・協力を得ている。	○		○	
		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。	○	何かあればその都度家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合い、対応している。				
		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)	○	お便り、通信、電話連絡などにより気軽に相談できるようにしている。面会時などで何かあれば伝えてもらっている。			○	
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)	○	契約時きちんと説明を行っている。				
		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。	○	説明をし、相談にのりながら支援をしている。				
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。	○	説明を行い、理解を得ていると思う。		○		事業所は自治会に加入し、地域の会議に参加したり、地区の清掃活動に協力をしている。また、秋祭りの際に神輿が来訪するとともに、近隣の子供たちが、地域の伝統行事である亥の子をつきに来所があり、利用者は楽しみにしている。コロナ禍以前は、地区の運動会に利用者と一緒に参加していたが、利用者の高齢化や感染対策もあり、現在は参加を自粛している。管理者は、「地域住民との交流を継続していきたい」と強く希望し、今後も感染対策を講じながら、地域との交流を深めていくことが期待される。
		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)	△	行事には参加できていないが、園の周りで会った時にはあいさつ程度はしている。地域の行事来てもらえる時は来てもらい、参加している。		○	○	
		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。	○	外を歩かれている利用者があるときに、地域の人達が見守り、声掛けをしてくれている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	コロナ禍の為、あまりないが、面会などは来てもらったり、外で会った時は話されている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	○	気軽に声掛けあったりはするが、立ち寄ってもらうことはコロナ禍の為できていない。				
		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)	×	コロナの為できていない。				
		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)。	○	町内のスーパー利用させてもらう時には前もって連絡し、美容室、交番の方にも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
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。	○	運営推進委員、家族の人等に参加の案内をして参加してもらっている。利用者にも出てもらっている。	○	/	○	運営推進会議の開催案内や参加依頼を、全ての家族に送付しているものの、遠方や働いている家族もあり、1～2名程度の参加に留まっている。参加する家族の利用者には声をかけて、会議に参加してもらっている。議事録は、家族全員と運営推進会議委員に送付している。今後はより多くの家族の参加を得られるように、会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、興味のある議題を提供したり、行事に併せて会議を開催するなど、職員間で検討していくことを期待したい。また、会議では、外部評価のアンケート依頼や外部評価のサービスの評価結果等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。管理者は、運営に関する意見の収集等を課題を感じており、今後は家族のほか、幅広く参加メンバーを募っていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の内容など報告している。会議で出た意見など議事録など公表している。	/	○	○	
		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。	△	日程や時間についてアンケートなどで聞いてみたがなかなか合わない為できていない。	/	◎	/	
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た支援を日々実践し関わっている。	/	/	/	
		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。	○	玄関先、事業所内にわかるように掲示したり、毎月の通信にも載せている。	○	×	/	
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。	○	研修を受けれるようにしてもらっている。	/	/	/	代表者が来訪する機会は少ないものの、必要に応じて時折来訪し、管理者と情報共有や意見交換をしている。管理者は職員から意見や提案を聞き、出された意見は管理者から代表者に伝えられ、相談をしている。管理者は、日勤や夜勤の業務にも従事し、日頃から職員から意見を聞く機会も多く、検討して支援内容等に取り入れている。また、管理者は、職員が十分な休暇を確保できるように配慮を行いながら、勤務表を作成している。さらに、虐待防止等をテーマにした内部研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。
		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。	○	ゆうなぎの目標が達成できるよう職員が働きながらスキルアップできるように個人個人と話す時間を作っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	やりがいなど各自が向上心を持ち、働けるよう職場環境整備に努めてもらっている。	/	/	/	
		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）	○	地域密着型サービス協会や、地域の連絡会に参加し、他の事業所との交流にも取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	軽減するための工夫を少しづつですが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。	○	職員会や研修を通して学び、理解し、支援を行っている。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。	/	/	○	全ての職員は、研修等の機会を通して、虐待や不適切なケアに該当する具体的な行為等を理解し、意識した支援に努めている。職員用のトイレには、身体拘束にあたる行為等が記載された紙面が掲示され、日頃から職員の理解促進に努めている。また、不適切なケアやスピーチロックなどの行為が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、注意が難しい場合には管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。さらに、不適切なケアが見られた場合の対応手順も整備され、職員は理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	職員会、カンファレンス等で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	声を掛けたり、話を聞くようにして気をつけている。	/	/	/	
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。	○	具体的な行為、緊急やむを得ない場合とは何かについて正しく理解しケアの取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	○	その時々話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	○	要望は出ていないと思うが、話し合いはその都度行うようにしている。	/	/	/	

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。	○	研修等で学び、理解はできている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	必要な時には連絡を取り相談している。今後も相談や協力依頼ができるようにしていきたい。				
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。	○	マニュアルが作成されている。普段からどのようにしたらよいかの確認をしている。				
		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。	○	救命救急講習を定期的に受け実践力を身に付けている。				
		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。	○	何かあった時には、ヒヤリハットを出し、検討し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人一人の状態を把握し、リスクや危険について検討、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	全職員の理解はできていないかもしれないが、苦情があれば対応方法を話し合っている。				
		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。	○	ちょっとしたことでもすぐに職員に伝え改善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。	○	苦情に対し速やかに対応し、納得を得ながら話し合いと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)	○	運営推進会や家族会は開かれていない為、電話で情報提供を行っている。	○		○	日々の支援の中で、管理者と職員は利用者と1対1となる場面で、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のほか、SNSを活用してして利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は日勤と夜勤など、職員と一緒に業務に従事し、職員と1対1で話す機会を設けて、意見を確認したり、要望や希望を聞いたりすることもできている。職員の聞き取りから、「管理者に何でも相談できる」との話を聞くことができた。
		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。	×	公的な窓口の情報提供を行っていない。				
		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。	○	現場にも足を運んでもらい、直接聞く機会をつくってもらっている。				
		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。	○	いつも話を聞く姿勢であり、利用者本位の支援を考え行動している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年一回取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、年1回職員が参画した取り組みが行われ、管理者等が出された意見を取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員会等を活用して、職員に周知するとともに、家族や運営推進会議の参加メンバーにサービスの評価結果や目標達成計画等を送付して報告をしている。感染対策が続いたこともあり、目標達成の取り組み状況の確認のモニターの呼びかけまでに至っていない。今後は、運営推進会議等を活用して、サービス評価の目的や意義を説明したり、サービスの評価結果等を報告して、意見をもらったりするなど、出された意見を職員間で検討し、サービスの質の向上に繋げ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。	○	その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	報告はしているが、モニターはまだできていない。	○	×	△	
		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。	○	会議は行えていないが、取り組みの結果を確認し報告を行っている。				

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
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）	○	マニュアルを作成している。いつでも見られるようにしている。				年2回、火災や昼夜等を想定した避難訓練を実施している。直近の訓練では、消防署員の立ち会いのもと、運営推進会議の開催に併せて避難訓練を実施し、会議の参加メンバーに様子を見てもらっている。また、地域の防災訓練にも参加協力することができている。また、町行政から、災害時の避難所としての受け入れを打診され、事業所として「受け入れ可能である」と返答している。また、内子町グループホーム連絡会に参画し、災害時における協力支援体制の構築を図っている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に2回以上訓練を行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検を行い、非常用食料、備品、物品を準備している。				
		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。	△	今後も連携は図っていきたい。	○	○	○	
		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）	○	参加できるようにしていきたい。自治会などで災害の会議などに参加できる時には参加している。				
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）	×	取組みされていない。今後取り組めるようにしていきたい。				地域住民からほとんど相談が寄せられることはないものの、相談が寄せられた場合には、地域包括支援センターなどの適切な関係機関に繋げている。内子町グループホーム連絡会に参画し、平時から町行政や関係機関との連携や協力を図ることができている。今後は、町行政と協働しながら、地域のケア拠点としての取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	△	何かあれば、相談支援を行えるようにしている。		△	△	
		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）	△	コロナ禍の為、活動はできていない。				
		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、高校生、実習に来られた。				
		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）	△	地域の集まりに参加はできるだけしようとし、できるのは参加している。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 12 月 11 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) 16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	3893600084
事業所名	グループホームゆうなぎ
(ユニット名)	南棟
記入者(管理者)	
氏 名	向成 良江
自己評価作成日	令和 6 年 11 月 22 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 笑顔で穏やかなくらし！	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 役割が同じ人ばかりになっているため、できる方がされていないことがある。そのため、できそうな方には声掛けを行い、役割を与える。一できる方でも遠慮し、やらないため、常に声掛けを行い、自分の役割と思えるような関わりを持ち、まずは一緒にやっていくことからスタートした。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 国道から入ってすぐの高台に立地する事業所は、元々中学校の寮であった建物を改修し、事業所として利用している。開設から20年を迎え、地域から幅広く認知された事業所となっている。令和4年4月に、経営法人の名称が変更されたものの、事業所名や在籍する職員はそのまま継続されており、穏やかな利用者の生活に繋がっている。利用者の生活環境を整えるために、トイレのドアをアコーディオンカーテンに変更したり、手すりを取り付けたり、寒さ対策としてトイレや廊下にファンヒーターを設置するなど、利用者が安心安全で快適に生活を送れるように工夫している。施設長は、「利用者一人ひとりの思いをくみ取り、利用者が最後まで自分でできることを継続して欲しい」と考え、日々職員は利用者に声をかけながら、できることは時間がかかっても自分でしてもらい、できない部分を一緒にしたり、サポートをしたりするなど、見守りや待つ介護に取り組んでいる。また、口から食事を摂ることに力を入れ、法人の代表者と管理者は「食を大切に、美味しく口から食べること」を基本として、利用者に喜ばれる手作りの食事の提供に努めるとともに、季節の行事や誕生日のイベントには、希望を聞きながら食事を提供することができている。コロナ禍以前は、イベントが多く実施され、家族や地域との交流も盛んに行われていたが、現在は感染状況を考慮し、交流や活動の機会が減少している。今後は、感染状況を見計らいながら、以前のようなイベントを再開できるように、施設長は計画を立てている。
----------------------------	--	---

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。	○	D-1、D-2シートを活用し利用者の思いを聞いている。	○		◎	日々の生活の中で、施設長や職員は利用者から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、言葉を言い表すことが難しい利用者には、表情やしぐさを確認しながら、思いをくみ取るよう努めている。また、退院時等の状況変化があった場合には、利用者から再度思いや希望等を確認している。利用者から出された「歩きたい」という希望に対応できるように、歩行訓練を取り入れるなど、利用者本人の思いを大切にしたい支援を心がけている。
		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。	○	今までの暮らしから本人の視点で検討を行っている。				
		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。	○	本人から聞き出せる方からは聞くが、話せない人からは面会時などに家族等から聞きながら話し合っている。				
		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。	○	D-1、D-2、日々の記録で把握している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	職員の思い込み決めつけの部分もあるので気をつけていきたい。				
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。	○	入所時面会時に話を聞いたり、D-1D-2シートを利用し把握できている。			○	センター方式のアセスメントシートを活用して、入居時に、施設長等は利用者や家族から生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境などの聞き取りをしている。入居前に関わりのあった居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くとともに、病院の関係者等からサマリーや情報提供書等の情報を提供してもらっている。また、介護保険の認定調査表の情報も参考にしている。遠方や別々に暮らしている家族が、最近の利用者の情報を知らない場合もあり、日々の生活の中で、少しでも多くの情報を利用者から聞くように努めている。また、「私の分かること・分からないこと」や「私のできること・できないこと」をシートに記載して把握し、職員間で共有している。
		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。	◎	身体面では毎日のバイタル測定、精神面は日々の関わりにより把握に努めている。				
		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)	◎	記録することにより変化等現状の把握に努めている。				
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。	○	カンファレンス等で話し合い、本人の思いを組み取り検討している。			○	事前に確認した利用者や家族の意見や意向のほか、医師から指示やアドバイスをもらい、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、利用者本人の視点に立ってより良いサービスが提供できるよう検討している。また、生活支援の中での会話のほか、利用者の表情やしぐさを観察し、利用者の思いを大切にしたい支援に努めている。
		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。	○	目標を立て実行に努めている。				
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。	○	本人の意向、思いを反映している。				アセスメント情報や把握した情報をもとに、月1回実施するカンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。また、利用者や医師等の意見を反映した計画作成に努めている。麻痺のある利用者から、「歩きたい」という希望を聞き、歩行するために手の運動も必要であることから、「お箸で豆を掴む」という機能訓練を取り入れ、実践するなど、個別具体的な計画の内容を確認することができた。
		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。	○	ご本人、ご家族の意向も反映しより良く暮らせる内容になるよう、カンファレンス、職員会等で話し合いを行っている。	○		○	
		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。	○	重度になられてもその人がその人らしい日々の暮らしができるようにしている。				
		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。	△	コロナ禍、外部との関わりが難しいため、協力体制が盛り込まれた内容にはできていないが、地域の行事で来てもらうことはしている。				

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。	○	介護記録に沿って日々の記録を行っている。	/	/	○	介護記録の様式に、介護計画の目標や留意事項が記載され、職員は計画の内容を確認しながら、計画に沿った記録が残せるよう工夫している。職員には記録の個人差が見られ、不十分な記録も見受けられるものの、施設長等は計画と介護記録が連動した記載の手本を示しながら、職員がより良い記録を残せるよう指導や注意喚起をしている。また、利用者ごとの担当職員が、1か月分の介護記録を取りまとめて記録に残し、職員から意見を出してもらいながら評価するとともに、カンファレンスの中でも利用者の現状を報告して職員間で共有し、より良いサービス提供に繋げている。
		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。	○	個別に記録をとり、カンファレンス等で状況確認を行い、支援に繋げている。	/	/	◎	
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。	○	カンファレンスにて期間に応じ、見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。毎月利用者ごとの担当職員が記録を取りまとめて、利用者の現状を確認するとともに、職員から意見を出してもらいながら評価をしている。また、大きな状態の変化が見られた場合には、医師や家族に報告するとともに、家族等から意向を聞き、必要に応じてカンファレンスを実施し、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	カンファレンス、職員会時必要に応じて話し合っている。	/	/	◎	
		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。	○	現状に即して見直しを行い、新たな計画作成を行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的、何かある時にはその都度開催できている。	/	/	◎	月1回ユニット合同の職員会を実施して、情報共有をするほか、その後に各ユニットに分かれてカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や課題解決に向けた話し合いをしている。新たな利用者の入居時のほか、利用者の病院からの退院時には、その日の出勤職員で、支援内容の話し合いをしている。また、会議の開催時間は19時30分からに固定し、夜勤者も含めて、より多くの職員が参加できるようにしている。会議後には議事録を作成し、全ての職員に回覧して確認してもらうとともに、会議に参加できなかった職員には、施設長から口頭で重要事項を伝達している。さらに、緊急案件が生じた場合には、SNSのLINEを活用して、迅速に情報を伝達することもある。
		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。	○	誰でも自由に発言できる場になっているが、いつも同じ人の意見が出ていることが多い。	/	/	/	
		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。	○	ほぼ全員参加あり、参加できない方には後日記録を読んでもらっている。	/	/	○	
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)	○	毎日送りをし、大切なことは記録をして全員に伝わる態勢はできている。	○	/	○	業務日誌を活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。出勤時に業務日誌の確認を行い、確認後に職員は押印をしている。また、時差出勤の職員には、職員同士で申し送りを行い、伝達事項を共有している。さらに、施設長から重要事項を繰り返して伝達し、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。	○	完全ではないが、何をするにも聞きながら対応行っている。	/	/	/	日々の支援の中で、職員は声をかける際に、「○○しませんか」と、意識して利用者に問いかけている。レクリエーションの内容やおやつ時間の飲み物、入浴後に着る服など、生活の様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、選択や自己決定ができるよう支援している。重度の利用者にも、職員からジェスチャーを交えて声をかけて反応を観察したり、選択しやすいように飲み物を提示したりするなど、可能な限り選択してもらえるような支援にも努めている。また、「ここに何を植えたらいい」などと、職員から利用者に野菜栽培の相談を行い、アドバイスをもらうなど、実際に作業ができなくても、利用者に参加してもらえるような支援も行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ飲み物など自分で選んでもらい、待つことも行い、自分で決められるような声掛けを行っている。	/	/	◎	
		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い支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者のペースに合わせて支援を行っているが、生活全般では職員のペースもあるが、入浴など順番は毎日聞きながら自分たちで決めてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	言葉を選んだり雰囲気作りに気をつけている。	/	/	○	
		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。	○	表情を見て思いをキャッチできるよう努力している。	/	/	/	
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したい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)	○	研修等で人権尊厳について学び意識して行動をしている。	○	○	○	定期的に、勉強会の中で人権や尊厳等を学び、職員は理解している。施設長は、特に職員の言動に注意を払うように指導しているが、時には職員が利用者に馴れ馴れしい声かけで接してしまう場面も見られ、職員同士で注意し合うとともに、該当職員に注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、居室の不在時にも、入室前に「洗濯物を取り入れるために入室してもいいですか」などと利用者に声をかけ、ノックしてから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	トイレ時カーテンを閉める、プライバシーに配慮し介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室の出入りはノックを行い、声を掛けて行っている。	/	/	◎	
		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。	○	プライバシーの保護、個人情報について理解し遵守している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者さんにも出来る事をしてもらったり、わからないことを教えてもらっている。				職員は利用者同士の関係性や性格を把握し、配席を考慮したり、言い合いなどのトラブルが発生した場合には、早期に利用者の間に入って、話を聞いたりするなどの対応をしている。時には、「何で私だけが手伝うの、あの人にもやらせて」などと、近くにいる他の利用者に強い口調で言う利用者も見られ、職員が早期に仲介し、利用者に合わせた声をかけ、大きなトラブルに発展しないよう努めている。また、「洗濯物たんであげようか、パズルやってあげらい、ティッシュを使って」などと利用者同士で声をかけ合うなど、助け合いや支え合う場面も見られる。また、職員は利用者の状況に目を配らせ、穏やかな雰囲気の中で、利用者が集団生活を送れるよう支援している。
		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。	○	理解できている。				
		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)。	○	利用者同士の関係を把握し、席替えをするなど、トラブルにならないように気をつけている。			○	
		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。	○	トラブルの解消に努め、不安などの対応をしている。				
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。	△	家族や本人から話を聞くが、完全には把握できていないかもしれない。				
		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。	○	コロナの為、面会制限はあるが、会われている。外出も天気のいい日、体調の良い時ドライブに出かけている。				
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)	○	天気のいい日には外に出て日光浴等している。ドライブ、イベントに参加されている人もいる。	○	○	○	感染対策が続き、外出できる機会は減っているが、天気のいい日には事業所周辺を散歩したり、玄関前のベンチで外気浴をしたり、職員と一緒に買い物に出かけるなど、屋外に出て、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、法人内のデイサービスで行うクリスマス会などの行事に、車で移動して利用者と一緒に参加することもある。さらに、買い物や病院の受診の際に、ドライブを楽しむこともある。
		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。	×	できていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関する研修や本を読んで、正しく理解し、ケアを行っている。				「私のできること・できないこと」シートで、利用者の個々のできることを把握し、できることは時間が掛かっても自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分をサポートするなど、待つ介護を大切にした支援に努めている。また、職員は声をかけて、車いすを使用する利用者、フットレストを自分で下ろしてもらったり、自分のペースで食事を食べたり、入浴時に自分で洗身をしてもらえるよう支援している。中には、外出時の準備を自分で行う利用者もあり、忘れ物をした際に、「バックを取りに行くから待ちよって」といって、自分でバックを居室に取りに帰る利用者もいる。
		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。	○	今の状態を長く続けていけるように支援を行っている。				
		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)	◎	できることは自分でしてもらえれるよう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。	○	日々の会話の中から今までの生活状況等、家族から聞き出したり、関わることで見つけている。				職員は声をかけ、利用者の個々の得意なことやできることを活かした役割や出番づくりに努めている。洗濯物干しやたたみ、掃除機かけ、掃き掃除、ごみ捨て、草引きなど、生活の様々な場面で、職員は声をかけて、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。高齢化や重度化に伴い、以前のように草引きができなくなった利用者があるものの、草引きをする場所に、職員と一緒にいたり、草引きの場面を見てもらったりするなど、雰囲気を感じてもらうこともある。また、手伝ってもらった後には、職員から必ず利用者、「ありがとうございました」などの感謝の気持ちを伝えると、微笑ましい表情も見られる。
		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。	○	楽しみごと、役割一人一人に合った役割を見つけて出番をつくっている。	○	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	○	個性、自己表現について把握できている。				整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、さりげなく職員が「部屋に行きませんか」と声をかけて、居室に移動して着替えてもらったり、拭き取ったりするなどの対応をしている。訪問調査日には、身だしなみを整え、季節に応じた服を着ている利用者の様子を見ることができた。また、入浴時や起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整えることのできる利用者もいる。男性利用者には、自分で髭剃りをしてもらい、職員が声をかけて、剃り残しなどのサポートをしている。さらに、重度な利用者にも、日常的に髪形を整えたり、髪が伸びた際にカットをしてもらったりするなど、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	ご自分の好きなようにされている方もおられる。				
		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。	○	一緒に考えたりアドバイスをして、本人の好きなようにできるよう支援を行っている。				
		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。	○	その人らしさを大切に支援を行っている。				
		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）	○	大きな声で伝えず、さりげなくカバーすることを心がけて行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	望まれる方はお店に出かけられている方もいたが、現在の人は望まれる方はいない。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度な状態であっても本人らしさを大切に支援を行っている。			○	
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。	◎	食事の大切さを理解している。				肉や卵、玉ねぎやジャガイモなどの食材は、地元の商店に発注して配達をしてもらい、土日以外は調理師資格をもつ職員が調理し、利用者に食事を提供している。土曜と日曜は、他の職員と利用者が一緒に調理をしている。また、足りない食材等は、利用者に声をかけて、一緒に買い物に出かけたり、利用者の好きなものや食べたい物などを聞きながら、一緒に考えて献立も作成している。訪問調査日には、お好み焼きが昼食に出され、リビングで過ごす利用者は、ソースの匂いや調理の音を感じながら、楽しみに待つ利用者の様子を見ることができた。誕生日等の行事の際に、利用者と一緒に何を作るか考え、ばら寿司やケーキを手作りすることもあり、利用者に喜ばれている。また、季節に応じて、芋炊きの鍋を囲んだり、干し柿と一緒に作ったりするなど、旬の食材を取り入れながら、季節を感じられるよう工夫をしている。敷地内に畑があり、旬の野菜を収穫し、食事に上ることもある。食器類は、基本的に利用者が使い慣れた物を持参して使用しているが、誕生日等に、使いやすい食器類が職員からプレゼントされ、使用する利用者も多い。食事の際に、職員は食事介助や見守りを行い、その後で、利用者と同じ食事を利用者の隣のテーブルに座って食べている。定期的に、食事形態や献立のバランスなどを職員間で話し合うとともに、必要に応じて、主治医等に相談して指示を仰ぐこともある。
		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。	○	何か食べたいものはないか聞いたり、片付け料理準備など一緒に行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者の出来る事を一緒に行って力を発揮し、自信、達成感に繋げている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時にご家族から聞いたり、日々の利用者との会話の中から把握できている。アレルギーのある方は他の物で対応行っている。				
		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。	○	利用者の食べたいものを聞いたり、季節の野菜、行事食を取り入れている。			◎	
		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）	◎	利用者さんに合った食事形態にて食べてもらい、健康状態にも考慮している。				
		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。	○	入居時に持って来られ使われている人もいる。			○	
		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。	◎	今は一緒に食べることはできないが、一人一人の様子を見守り、サポートをさりげなく行っている。			○	
		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。	○	全員が食堂内で過ごされることが多く、食事までの雰囲気、調理時の匂いは伝わっている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者に応じた食事量、栄養バランス、水分摂取の確保を行っている。				
		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。	○	低栄養、脱水にならないように食事形態、飲み物の工夫を行っている。				
		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。	○	職員が献立を作成しており、偏りのないように相談しながら配慮している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	手指消毒など衛生管理には十分に注意し、食中毒予防に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	研修等で学び、口腔ケアの必要性、重要性を理解し口腔ケアを行っている。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は洗面台で口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、職員が見守りのほか、仕上げ磨きなどのサポートをしている。口腔ケアを実施した後に、職員は全ての利用者の口腔内の状況を確認し、異常が見られた場合には、早期の歯科診療に繋げている。義歯は夜間に預かり、職員が洗浄をするなど、清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	調子が悪かったり、痛みがあるときは歯科医に受診するなど健康状況の把握はできている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医による研修を以前は受けていたため、日常生活に活かしている。口の中確認のようにしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	できない方等、一人一人に声掛けを行い支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	できるだけ自分で口腔ケアを行ってもらい、できないところを介助し、汚れ、匂い、舌の汚れの清潔に日常的に支援している。			○	
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。	◎	トイレの排泄を基本として支援している。その方に合ったオムツの使用をし、自立支援に繋げている。				事業所では、「排泄はトイレで行う」ことを基本として、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者の個々の排泄リズムを把握し、食事の前後のほか、タイミングを見ながら声かけをしたり、本人から訴えがある場合には、トイレ誘導をしている。経済的な理由で、様々な排泄用品を購入することが難しい利用者には、職員が声かけやトイレ誘導の回数を増やすなどの工夫した対応をすることもある。また、利用者の排泄状況に応じて、適切な排泄用品の種類や使用方法を職員間で検討するとともに、利用者や家族に相談や確認の上で、使用や変更をしている。また、建物は老朽化してきているものの、トイレに暖房を設置したり、手すりを増やしたりするなど、利用者が生活を送りやすい環境整備も行われている。
		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。	○	便秘の原因や及ぼす影響について、十分に理解して対応をしている。牛乳、乳製品をとるなども取り入れている。				
		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）	○	排泄チェック表を活用して把握できている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレでの排泄を基本として、その時々に応じた支援をし、時間及び訴えにて一人一人その時合った支援を行っている。	◎		◎	
		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。	○	みんなで話し合い、検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	時間での声掛けや、早めの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。	○	日中、夜間でパットの種類を変えている。ご自分の好みのパットを使用している方もいる。				
		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。	○	一人一人の状態に合わせて下着、オムツを使い分けて支援している。				
		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）	○	乳製品をとってもらったり、散歩し、運動をしたり、働きかけは行っている。水分もしっかりとってもらうことで出るようになっている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	3日に1回は入浴できるようにしている。一人一人に順番を聞いたりし、希望に添って対応行っている。	◎		◎	3日に1回、午後の時間帯に利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望のほか、相談をしながら、湯の温度や入浴の順番、湯船に浸かる長さなどを決め、柔軟に対応をしている。また、朝や夜間の入浴のほか、入浴回数の増の希望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で対応をしている。浴室には、シャワーキャリーや浴槽手すりなどが設置されているほか、北ユニットには特殊浴槽の設備されるなど、状況に応じて使い分けを行い、重度の利用者も安心安全に入浴することができる。
		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。	○	湯船にゆっくり長くつかられる方もおられ、一人一人にあった支援を行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できない事への介助を行い、安心して入浴できるように支援を行っている。				
		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。	○	日をずらすなど無理強いせずに入浴してもらっている。				
		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。	○	バイタルを入浴前に測定して、入浴後には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。	○	睡眠パターンの把握はできている。				事業所には、入居前から継続して睡眠導入剤等を服用している3名の利用者があるものの、日中に散歩や体操を取り入れて活動量を増やしたり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。現在は、ほとんどの利用者が夜間に良眠することができている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、職員と一緒に動画を視聴して過ごしてもらうなどの対応をしている。中途覚醒した場合には、職員から利用者に「どうされましたか」と声をかけ、ゆっくりと話を聞くなど、利用者に寄り添った支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の生活を見直し、夜眠れるように取り組みを行う努力をしている。				
		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。	○	必要時には医師とも相談しながら支援を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	個人が必要に応じてされている。				
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。	○	電話をかけてもらいたいときは、職員が繋げてあげてお話しされている。				
		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。	○	電話等必要に応じて手助けを行えるようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	できている。				
		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。	○	自分の自室においている。				
		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。	○	オンラインにてお話が出来るようにしている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しているが持たれている方はいない。				
		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。	○	今はコロナにて行けていないが、以前は近くのスーパーに買い物にも行けていた。パン屋さんが来た時自分で選ばれる時もある。				
		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。	○	ご家族と相談し、お金を必要時使えるような支援を行っている。				
		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。	○	その都度話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	事務所でお金を管理し、出納帳のサインも月ごとにもらい、確認してもらっている。				
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。	○	その時々ニーズに応え、柔軟な支援やサービスに取り組んでいる。	○		◎	利用者や家族から要望が出された場合には、可能な範囲で柔軟に対応している。利用者から「歩きたい、外出したい」などの希望が出された場合には、自分でしたいタイミングで歩行練習をしてもらったり、ドライブに出かけたりするなどの対応をしている。
(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。	○	日中は玄関の施錠はせず、玄関前には花があり、気軽に入れるよう配慮されているが、今はコロナ対策中。	○	△	○	駐車場から玄関までの通路に畑があり、野菜や季節の花が植えられている。また、玄関前にはベンチが設置され、花が植えられたプランターが置かれるなど、明るく来訪しやすい雰囲気を感じられる。

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。）	△	その季節に合った飾りはあるが、住まいとしての心地よさはあるかわからない。	○	○	○	中学校の寮として活用されていた建物を改修して、事業所として使用しているため、玄関や廊下、靴箱が広く、1階に3部屋と2階に6部屋のユニットが2棟並んだ構造となっている。食堂を兼ねたリビングでは、パズルやレクリエーション、口腔体操を行うなど、利用者が思い思いのことをしながら過ごしている。リビングの壁面には、職員と利用者が一緒に作成したクリスマスなどの季節の貼り絵や塗り絵が飾られているほか、利用者の写真も掲示されている。日常的に、共用空間の掃除や換気が行われ、空気清浄機や加湿器が設置されるなど、快適な空間づくりが行われている。また、寒さ対策のために、トイレにファンヒーターを置き、利用者が温度差を感じすぎないように配慮している。さらに、リビングの窓から、利用者と職員が一緒に作った干し柿が吊るされた様子が眺められるなど、季節を感じることができる。
		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。	○	行えている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	日中過ごされているところで、食事作りを行っていることで、五感に働きかけている。			○	
		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。	○	気の合った利用者さん同士の会話ができる居場所の工夫をしている。				
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。	○	入所時に使い慣れたものを持ってきていただき使用している。	○		○	居室にはベッドや洗面台、エアコンが備え付けられている。利用者は希望する物や使い慣れた物を持ち込むことができ、仏壇や冷蔵庫、テレビ、ソファなどを自分好みに配置し、心地良く過ごせるような空間となっている。中には、自宅で使用していた「たちアップ（立ち上がりを補助する福祉用具）」を持ち込み、ベッドから起き上がる際に使用している利用者もいる。
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。	○	分からない人のために、場所の案内表示をしたり、それぞれの場所にはわかりやすく表示している。			○	リビング横に階段が設置され、利用者の安全面を考慮して、1階と2階の階段前には、「危険」と大きく表示し、注意喚起を図っている。また、トイレや浴室に、職員が手作りした大きな文字で、分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を認識しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	危なくない物は、すぐ手に届く所に置いてあり、自由に使われている。				
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）	○	日中玄関の施錠はせず、センサーがあり、安全確保を行っている。	△	○	○	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中にユニットの出入り口や玄関に施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため、施錠をしている。職員や利用者が 過ごすことの多いリビングから、玄関が見えづらい構造のため、玄関にセンサーチャイムが設置され、職員は利用者等の出入りを気づきやすくなっている。また、玄関の自動ドアの電源を落とし、手動で開閉をするようになっているため、今後は来訪者が戸惑わないように、家族等に玄関ドアの利用方法を周知するなど、職員間で検討することも期待される。
		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。	○	ご家族の理解も得られている。防犯センサー設置されている。入所時等に話をし、理解されている。				
(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。	○	利用者一人一人の健康状態を把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝バイタル測定を行い、健康状態の確認をし、記録を残している。				
		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。	○	週に一回ナースチェックがあり、気になる事を伝え主治医に伝えてもらっている。いつでも主治医の相談できる関係が築けている。				
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。	○	家族の希望される医療機関の受診も行っている。	○			
		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。	○	本人家族の希望に添って、適切な医療が受けられる支援ができています。				
		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。	○	通院時何かあった時には必ず家族に連絡を行っている。				

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供を行っている。				
		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。	○	受診時にわかる範囲で伝えるようにしている。入院しても病院と連携を取り、状態を確認している。				
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。	○	週一回看護師チェックがあり、何か気になることがあれば相談し主治医に伝えてもらっている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	いつでも相談できる体制になっている。				
		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。	○	何かあればすぐに連絡ができ、早期発見・治療につながっている。				
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。	○	薬の目的や副作用、用法や用量について理解し記録し伝えている。				
		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。	○	服薬は必ず職員が口に入れ、日付、名前を口に出し確認を行い、飲み忘れ、誤薬を防ぐ取り組みを行っている。				
		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。	○	心身の安定、副作用がないかの確認を日常的に行い、服薬支援を行っている。				
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。	○	重度化や終末期のあり方について、入所時や状態変化時に話し合いを行い、方針の共有を行っている。				事業所では、「ゆうなぎに於ける看取り指針」を整備し、入居時に、利用者や家族に事業所では対応できることを説明している。訪問調査日時点で、看取り支援を実践している利用者があり、家族や医療関係者、職員で密な情報共有や連携を図りチーム体制で支援するとともに、状況に応じて、支援の方向性や方法の話し合いをしている。また、重度化や終末期を迎えた場合には、利用者や家族、かかりつけ医、看護師、職員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、状態が変化した場合には、職員から主治医に報告するとともに、迅速に対応してもらえる体制が整っている。加えて、週1回看護師が来訪し、利用者の健康管理をするとともに、必要に応じて職員や家族に適切な助言が行われている。看取り期には、居室内での家族等との面会や宿泊を可能としている。
		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。	○	職員、主治医とも話し合いを行い、方針の共有をしている。	○		○	
		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。	○	電話、メールに連絡したらすぐに対応できるようにしてもらっている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に十分な説明を行い、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族、主治医との連携を図りながら、チームで支援していく体制を整えている。				
		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）	○	何かあればすぐに連絡し話をしている。				
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。	○	研修等にて定期的に学んで感染予防に努めている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	×	感染症に対する予防や対応の取り決めはあるが、日頃からの訓練は充分にはできていない。				
		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。	○	最新情報を入手し、取り入れ、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。	◎	手洗いうがいを徹底し、利用者、来訪者にも清潔が保持できる支援を行っている。				

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。	○	毎月お便りにて様子を知らせたり、何かあればすぐに連絡をしている。				以前実施していた家族会は、感染対策が続き、現在は休止しているものの、感染状況を踏まえて、管理者は、今後再開を予定している。家族との面会は、玄関スペースで時間制限等を設けずに行われている。また、詳細な利用者の生活状況や健康状態を家族に周知できるように、毎月利用者ごとの担当職員が、直筆で書いた手紙を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、事業所の運営上の出来事や行事は、「ゆうなぎ通信」を発行して周知するとともに、面会時や電話連絡時に家族に利用者の様子を伝え、意見や要望を聞くよう努めている。令和6年4月に発生した豊後水道地震の影響で、建物の外壁にヒビが入り、家族に修理したことを報告している。
		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)	△	以前は参加してもらっていたが、まだコロナ前のように交流はできていない。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月のお便りにて様子を知らせたり、ゆうなぎ通信に写真を添付し、日常の様子を伝えている。	○		○	
		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)	○	本人様がよりよく暮らせるよう関わり方についても話し合い、今後できるように支援していきたい。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	ゆうなぎ通信等やその都度報告をし、理解・協力を得ている。	○		○	
		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。	○	何かあればその都度家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合い、対応している。				
		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)	○	お便り、通信、電話連絡などにより気軽に相談できるようにしている。面会時などで何かあれば伝えてもらっている。			○	
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)	○	契約時きちんと説明を行っている。				
		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。	○	説明をし、相談にのりながら支援をしている。				
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。	○	説明を行い、理解を得ていると思う。		○		事業所は自治会に加入し、地域の会議に参加したり、地区の清掃活動に協力をしている。また、秋祭りの際に神輿が来訪するとともに、近隣の子供たちが、地域の伝統行事である亥の子をつきに来所があり、利用者は楽しみにしている。コロナ禍以前は、地区の運動会に利用者と一緒に参加していたが、利用者の高齢化や感染対策もあり、現在は参加を自粛している。管理者は、「地域住民との交流を継続していきたい」と強く希望し、今後も感染対策を講じながら、地域との交流を深めていくことが期待される。
		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)	△	行事には参加できていないが、園の周りで会った時にはあいさつ程度はしている。地域の行事来てもらえる時は来てもらい、参加している。		○	○	
		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。	○	外を歩かれている利用者がいるときに、地域の人達が見守り、声掛けをしてくれている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	コロナ禍の為、あまりないが、面会などは来てもらったり、外で会った時は話されている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	気軽に声掛けあったりはするが、立ち寄ってもらうことはコロナ禍の為できていない。				
		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)	×	コロナの為できていない。				
		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)。	○	町内のスーパー利用させてもらう時には前もって連絡し、美容室、交番の方にも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
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。	○	運営推進委員、家族の人等に参加の案内をして参加してもらっている。利用者にも出てもらっている。	○	/	○	運営推進会議の開催案内や参加依頼を、全ての家族に送付しているものの、遠方や働いている家族もあり、1～2名程度の参加に留まっている。参加する家族の利用者には声をかけて、会議に参加してもらっている。議事録は、家族全員と運営推進会議委員に送付している。今後はより多くの家族の参加を得られるように、会議の意義や目的を説明する機会を設けたり、興味のある議題を提供したり、行事に併せて会議を開催するなど、職員間で検討していくことを期待したい。また、会議では、外部評価のアンケート依頼や外部評価のサービスの評価結果等を報告し、参加メンバーと意見交換をしている。管理者は、運営に関する意見の収集等を課題を感じており、今後は家族のほか、幅広く参加メンバーを募っていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	外部評価の内容など報告している。会議で出た意見など議事録など公表している。	/	○	○	
		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。	△	日程や時間についてアンケートなどで聞いてみたがなかなか合わない為できていない。	/	◎	/	
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た支援を日々実践し関わっている。	/	/	/	
		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。	○	玄関先、事業所内にわかるように掲示したり、毎月の通信にも載せている。	○	×	/	
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。	○	研修を受けれるようにしてもらっている。	/	/	/	代表者が来訪する機会は少ないものの、必要に応じて時折来訪し、管理者と情報共有や意見交換をしている。管理者は職員から意見や提案を聞き、出された意見は管理者から代表者に伝えられ、相談をしている。管理者は、日勤や夜勤の業務にも従事し、日頃から職員から意見を聞く機会も多く、検討して支援内容等に取り入れている。また、管理者は、職員が十分な休暇を確保できるように配慮を行いながら、勤務表を作成している。さらに、虐待防止等をテーマにした内部研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。
		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。	○	ゆうなぎの目標が達成できるよう職員が働きながらスキルアップできるように個人個人と話す時間を作っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	やりがいなど各自が向上心を持ち、働けるよう職場環境整備に努めてもらっている。	/	/	/	
		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）	○	地域密着型サービス協会や、地域の連絡会に参加し、他の事業所との交流にも取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	軽減するための工夫を少しずつですが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。	○	職員会や研修を通して学び、理解し、支援を行っている。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。	/	/	○	全ての職員は、研修等の機会を通して、虐待や不適切なケアに該当する具体的な行為等を理解し、意識した支援に努めている。職員用のトイレには、身体拘束にあたる行為等が記載された紙面が掲示され、日頃から職員の理解促進に努めている。また、不適切なケアやスピーチロックなどの行為が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、注意が難しい場合には管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。さらに、不適切なケアが見られた場合の対応手順も整備され、職員は理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	職員会、カンファレンス等で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	声を掛けたり、話を聞くようにして気をつけている。	/	/	/	
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。	○	具体的な行為、緊急やむを得ない場合とは何かについて正しく理解しケアの取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	○	その時々話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	○	要望は出ていないと思うが、話し合いはその都度行うようにしている。	/	/	/	

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。	○	研修等で学び、理解はできている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	必要な時には連絡を取り相談している。今後も相談や協力依頼ができるようにしていきたい。				
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。	○	マニュアルが作成されている。普段からどのようにしたらよいかの確認をしている。				
		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。	○	救命救急講習を定期的に受け実践力を身に付けている。				
		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。	○	何かあった時には、ヒヤリハットを出し、検討し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人一人の状態を把握し、リスクや危険について検討、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	全職員の理解はできていないかもしれないが、苦情があれば対応方法を話し合っている。				
		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。	○	ちょっとしたことでもすぐに職員に伝え改善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。	○	苦情に対し速やかに対応し、納得を得ながら話し合いと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)	○	運営推進会や家族会は開かれていない為、電話で情報提供を行っている。	○		○	日々の支援の中で、管理者と職員は利用者と1対1となる場面で、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のほか、SNSを活用してして利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は日勤と夜勤など、職員と一緒に業務に従事し、職員と1対1で話す機会を設けて、意見を確認したり、要望や希望を聞いたりすることもできている。職員の聞き取りから、「管理者に何でも相談できる」との話を聞くことができた。
		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。	×	公的な窓口の情報提供を行えていない。				
		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。	○	現場にも足を運んでもらい、直接聞く機会をつくってもらっている。				
		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。	○	いつも話を聞く姿勢であり、利用者本位の支援を考え行動している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年一回取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、年1回職員が参画した取り組みが行われ、管理者等が出された意見を取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果は、職員会等を活用して、職員に周知するとともに、家族や運営推進会議の参加メンバーにサービスの評価結果や目標達成計画等を送付して報告をしている。感染対策が続いたこともあり、目標達成の取り組み状況の確認のモニターの呼びかけまでに至っていない。今後は、運営推進会議等を活用して、サービス評価の目的や意義を説明したり、サービスの評価結果等を報告して、意見をもらったりするなど、出された意見を職員間で検討し、サービスの質の向上に繋げ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。	○	その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	報告はしているが、モニターはまだできていない。	○	×	△	
		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。	○	会議は行えていないが、取り組みの結果を確認し報告を行っている。				

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
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）	○	マニュアルを作成している。いつでも見られるようにしている。				年2回、火災や昼夜等を想定した避難訓練を実施している。直近の訓練では、消防署員の立ち会いのもと、運営推進会議の開催に併せて避難訓練を実施し、会議の参加メンバーに様子を見てもらっている。また、地域の防災訓練にも参加協力することができている。また、町行政から、災害時の避難所としての受け入れを打診され、事業所として「受け入れ可能である」と返答している。また、内子町グループホーム連絡会に参画し、災害時における協力支援体制の構築を図っている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に2回以上訓練を行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検を行い、非常用食料、備品、物品を準備している。				
		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。	△	今後も連携は図っていきたい。	○	○	○	
		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）	○	参加できるようにしていきたい。自治会などで災害の会議などに参加できる時には参加している。				
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）	×	取組みされていない。今後取り組めるようにしていきたい。				地域住民からほとんど相談が寄せられることはないものの、相談が寄せられた場合には、地域包括支援センターなどの適切な関係機関に繋げている。内子町グループホーム連絡会に参画し、平時から町行政や関係機関との連携や協力を図ることができている。今後は、町行政と協働しながら、地域のケア拠点としての取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	△	何かあれば、相談支援を行えるようにしている。		△	△	
		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）	△	コロナ禍の為、活動はできていない。				
		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、高校生、実習に来られた。				
		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）	△	地域の集まりに参加はできるだけしようとし、できるのは参加している。			○	