

(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 2 年 9 月 15 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890300142
事業所名	グループホーム岩松
(ユニット名)	さくら
記入者(管理者)	
氏名	山口 はま子(介護職員)
自己評価作成日	令和 2 年 8 月 25 日

<p>【事業所理念】</p> <p>○ゆったり、楽しく、生き生きと。 ○家族や地域とのつながりを築き、暮らしやすい環境づくり。 ○本人の意思を尊重し、そのらしさを大切に生活。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・利用者の方が、毎日楽しく過ごせるように、個別に心配りをする。 ・大きな声を出さないこと、言葉遣いに注意し利用者間のコミュニケーションを図る。 ・意見や希望があれば記録ノートに記入し、職員が共有、共有の目的に進んでいき、入所の方が不安なく過ごせる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>地元で長年開業医をしている代表者が、平成27年から併設の医療機関の療養型病棟を改修してグループホームを展開している。事業所は岩松地区の中心部にあり、総合病院や学校、郵便局、市役所の支所、駐在所などが近くに点在している。入院病棟であったこともあり、重度な利用者が半数以上を占めている。事業所には、当時から看護師を含む多くの職員が勤務し、代表者との信頼関係を築いている。利用者や家族とも馴染みのある職員は、利用者の安全を第一に考えてケアに取り組み、終末期を事業所で迎えられることが利用者や家族の安心につながっている。現在、管理者は病気療養中で休職しているため、管理者の信頼が厚い職員が代理を務めている。代理の職員は、自分には重荷であると感じながら、以前の管理者の頑張りや再復帰を信じて不在中の責務を果たしており、管理者と職員の強い絆を感じた。今後も、利用者の尊厳を大切にし、地域密着型の家庭的な事業所となるよう職員全員で話し合い、前に進むことを望みたい。</p>
---	---	--

## 評価結果表

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
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	面談時、本人・家族の意向の変化に気付けるよう務めている。	○	△		職員は利用者がリビングでくつろいでいる時間に思いや希望を聞いているが、職員間の情報共有や記録に残すまでには至っていない。アセスメントシートも利用者の入居初期のものが多いため、家族の希望などを含めた意向の把握に努めて欲しい。
		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。	○	本人がどうしてもらいたい、動作にアイコンタクトをとり把握している。				
		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。	○	個別の要望にそえるように訪問時にお話を伺っている。				
		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。	○	共有するために記録している。				
		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。	○	様々な考えがあることを理解し、声掛けを行っている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	興味のある話をして話題作りを提供している。			△	家族を中心に、これまでに関わった関係者から利用者のこだわりなどの情報を得ているが、新たな情報を得ることは少ない。職員は新たな情報が得られるよう聞き取り方法などを工夫し、利用者の思いや希望と合わせて定期的な情報更新に努めて欲しい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日常生活の中で出来ることを発見する。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人さんの性格を理解し、場所や時間の変化を知ること。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	ストレスになっていないか、細かく観察する。				
		e	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している。	○	聞き取りを行い、情報を共有する。				
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。	○	表情を大切に、声にできないことを知る。			△	管理者が中心となって家族の意見を聞き取り、より良いサービスが提供できるよう検討しているが、職員から積極的な意見は少ない。事業所には重度な利用者が多いため、職員間で活発に意見を出し合いながら話し合い、利用者が何を必要としているか検討して欲しい。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	利用者が楽しく過ごせるようにできることを見つけている。				
		c	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を明らかにしている。	○	ミーティング、モニタリング利用し、変化を知ろうと努力している。				

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	
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。	○	暮らしぶりや、趣味を反映する。				重度な状態であっても会話ができる利用者には、職員が適切に要望を聞き取り、介護計画の内容に意見を反映させて欲しい。また、職員からも積極的に意見やアイデアを出し合い、チームで計画を作成することを望みたい。	
		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。	○	ミーティングで話し合い、本人さんが楽しく過ごせるように努める。	○		△		
		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。	○	他の利用者と一緒に時を過ごせるようにしている。					
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族の方からの電話や介護相談員の訪問を楽しみにしている。					
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。	○	ケアプランを共有できるよう、いつでも見られる場所に置き、職員間で共有している。				介護計画の内容を把握していない職員もいることから、職員間での共有ができていないと言いがちな面がある。経過記録は表式になっており、記録を見ただけでは利用者の状況を確認することは難しいと感じられる。支援内容は客観的な記入が多く、利用者の発した言葉や具体的な様子、職員の気づきなどの記録が見られない。パソコン入力の手続きが苦手な職員もいるため、パソコン入力の記録と手書き書類を分けるか、パソコン入力に統一するかなどを職員間で話し合い、職員全員が分かりやすい記録を残すよう努めることで、利用者へのより良い支援につながることを期待したい。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	モニタリングで意見やアイデアを反映している。					△
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	ケース入力し、他の職員にも理解できるようにしている。					×
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別にノートを持ち、容態や変化を見逃さない。					×
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	期間を確認し、話し合いを行いケアプランを作成している。				要介護認定の更新時に合わせて、介護計画の見直しをしている。毎月のミーティングの中で、職員からは、「利用者の現状確認を行うようにしている」ということを聞くことができたが、記録からは具体的な記載の確認をすることができなかった。変化が生じた場合には、項目ごとに○印を入れているが、利用者や家族の要望や確認を取りながら、新たな計画を作成するよう努めて欲しい。	
		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。	○	ミーティング利用し、確認を行っている。					△
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	他職種と連携し、本人を交え話し合いの場を持ち、作成している。					△
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	時間調整を行い、会議を行っている。				毎月ミーティングを開催しているが、伝達事項が中心になっているため、課題解決に向けた会議になるよう取り組んで欲しい。ミーティング記録は職員全員が確認し、サインをしている。	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	意見や考えを聞き、全員で話し合う。					
		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、工夫している。	○	多くの職員が参加できるよう日程の調整を行う。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	内容を記録し、目を通したらサインをする。					○
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	伝達内容をノートに記載している。				重要な伝達事項は職員がメモに書いて残し、スタッフルームの目立つところに貼ることで他の職員にも伝わるようにしている。伝達ノートを活用しているが、詳細な情報まで確認できていない職員もいる。また、伝達途中で申し送りが途絶えることがないよう、職員の意識向上に努めて欲しい。	
		b	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)	○	職員個々にノートを使い、利用者の様子など記述する。	○				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>(2) 日々の支援</b>										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	一人一人の意向を大切にしたい支援を行っている。				先日開かれた誕生会では、スイカ割りや遊びを入れた口腔ケア体操を行い、「今までで一番楽しかった」と喜ばれた利用者もいる。重度な利用者にはテレビのリモコンを渡したり、職員から毎日の出来事を伝えたりするよう努めている。今後は、利用者が自己決定でき、楽しみがより増えるような取組みを期待したい。	
		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)	○	見てもらったり、問いかけたり、選ぶ楽しみを務めて持ってもらう。			△		
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者が思いや希望を表せるよう、声掛けをし自己決定を促している。					
		d	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)	○	一人一人のペースに合わせて支援し、食事はなるべく自分で摂取してもらおう。					
		e	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。	○	「よかったね」と後に声をかけ、満足してもらえるように気を付けている。			△		
		f	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。	○	本人の表情や発言に耳を傾けるよう注意し、苦痛を取り除く。					
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。	○	後ろから大きい声を出さない、また自由にリラックスできるように心掛けている。		○	○	△	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	強制的な誘導はしないよう同意を得て行動している。				△	
		c	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。	○	気遣いの出来る介助を行っている。					
		d	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。	○	声をかけたり、ノックをし、入室する。				△	
		e	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。	○	重要項目に目を通し、理解している。					
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。	○	お手伝いしてもらったら「ありがとう」の言葉を忘れない。				事業所には重度な利用者が半数以上いるため、日中リビングで過ごす利用者は限定されている。訪問調査日には、リビングで職員と数人の利用者が笑顔で会話する光景を見ることができた。時々、他の利用者が重度な利用者の居室に顔を見に行き、一緒に過ごすこともある。重度な利用者も可能な限り居室から出て、他の利用者とは何かについて職員全員で話し合い、尊厳を重視した支援を行うことを望みたい。	
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らすしていくことの大切さを理解している。	○	お互い声掛けしながら、生活することで安心を得ている。					
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	利用者同士が仲良く生活できるように見守る。席の配慮や視線に注意している。					△
		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。	○	気の合わない方もおられるので、座る席を配慮、話題を変えたりする。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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について把握している。	○	入所時の聞き取りや面会などで情報を得ている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	訪ねてこられた近所の方の会話の中で、地域との関係などを知る。	/	/	/	
		c	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くなど本人が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。	○	希望される時は、体調に応じ、家族の方の協力をしてもらい出掛けている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	来られた時、居室カリビングで過ごしてもらう。現在は面会禁止	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	△	近所周辺を短い時間であるが散歩するよう心掛けている。	x	△	△	全ての利用者の希望に沿うことはできていないが、利用者の希望に応じて、時々事業所周辺を散歩することがある。現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、散歩の実施はできていない。事業所には、パンの移動販売が来ており、買いに行く利用者もいる。重度な利用者は居室外にほとんど出ることがないため、リビングに出て日光浴できる計画を立てるなど、利用者に負担のかからない範囲で試みて欲しい。
		b	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。	○	地域でのイベントなど自治会の方に声をかけていただき、参加している。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	窓を開け風に触れたり、写真や鏡で外の景色に触れる。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の方と食事に行くなど医師の許可を得て行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に対して、理解できていないところもあるので、冊紙を使い理解を深めている。	/	/	/	職員は利用者ができそうしたことについては、「○○しませんか、○○に行きませんか」と声かけを行い、見守るようにしているが、つい手を出してしまうことがある。職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう、一人ひとりの状況を把握し、適切な支援に努めて欲しい。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下の特徴の理解し、残存機能を活用したレクが出来るよう努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	自分自身で出来る達成感が得られる場面を見守っている。	x	/	△	
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。	○	個々の楽しみを生活の中で見つけるよう見守っている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、居室の日めくりカレンダーをめくる利用者もいる。職員は、一人でも多くの利用者が楽しみや役割を持てるよう支援に取り組むことを期待したい。
		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、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。	○	仏壇に手を合わせたり、洗濯物を畳んだり個別に役割が出来ている。	/	△	△	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の行事に参加するよう努めている。	/	/	/	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の希望の衣服選びや、職員への問いにも考える。				整容の汚れや乱れが見られる利用者には、職員が他の利用者の視線に配慮しながら、さりげなくカバーしている。利用者は季節や自分にあった服に着替えている。重度な利用者が以前着用していたつなぎ服はやめ、関節を痛めないよう前開きの寝間着などに改善されている。重度な利用者も可能な限り、日中はおしゃれ着に着替えてもらうなど、職員は全ての利用者にメリハリのある生活が送れるよう努めて欲しい。
		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。	○	落ち着いた生活が送れるよう愛着のあるものを持ってきてもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の意思を大切に、良い結果が得られるよう支援している。				
		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。	○	季節の移ろいを感じとれるよう衣替えを行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	他の利用者にさりげなく注意サポートをしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の希望があれば家の人に連絡を取る。				
		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。	△	意思疎通が困難であっても表情やしぐさで判断する。			△	
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。	○	視覚も大切に、ミキサー食の方は一つ一つのメニューを伝え味わってもらう。				事業所では療養型病棟当時の食事形態を継続しており、事業所にある厨房で専属の職員が調理している。利用者は台拭きや食器の片付けなど、できることを手伝っている。利用者のリクエストメニューを職員は調理員に伝え、調理してもらうこともある。食器は事業所で用意したものを使用している。職員は食事を利用者と一緒に食べておらず、必要な場合には利用者の横に寄り添い、介助をしている。居室で食べている利用者もおり、職員の見守りに不十分が見受けられる。重度で経管栄養の利用者も多く、食事を楽しめる環境となっている利用者は少ない。代表者が医師であることから、利用者の栄養面で相談はできる状況である。病棟当時の配膳時間を継続しており、夕食から翌日の朝食までに時間の開きが感じられる。リビングで食べる利用者と居室で食べる利用者が一緒に食事を楽しむことができるよう支援方法を検討することを望みたい。
		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。	○	食事は厨房で作るため、後片付けなどを手伝っている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	行事にてケーキ作りをする時は、飾りつけや片付けなど積極的である。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時、本人・家族に好き嫌い、アレルギー等聞き取りを行い把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	高齢者の方が多いので、野菜の煮炊きや、お芋を好まれる。デザートで季節を感じるようにしている。			△	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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)	○	日々体調に合う食事形態を考え、視覚にも配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	自宅から持って来られる方もいる。			△	
		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。	○	利用者と職員と一緒に食事を食べることはないが、一人一人の見守りはできている。			×	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事のメニューを伝えたり、時間を伝えたりして季節を感じ取れるメニューに心掛けている。	○		△	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者一人一人の栄養バランスを考え、体調に配慮している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分補給を細かく行い、職員が摂取量を把握している。				
		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。	○	調理方法を体調に合わせて変更できるように伝達している。			△	
		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・消毒を徹底し、食材は新鮮なうちに使いきる。調理器具は熱湯をかけ熱殺菌する。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	職員全員が周知している。				自分でできる利用者は毎食後口腔ケアを行っているが、重度な利用者の口腔ケアは職員が1日1回のみ行っている。利用者からの訴えや異常を発見した場合には、職員が歯科受診につなげている。事業所には歯科医の往診で対応もできるため、家族の希望で往診してもらっている利用者もいる。	
		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。	○	口腔ケアを行い、不具合がないか注意している。			△		
		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。	○	歯科医から指導を受けている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	清潔保持が出来るように努めている。					
		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等)	○	食後のうがい・歯磨き・入れ歯の手入れ等できないことは手伝いながら口腔ケアを行っている。			△		
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	家族・本人と相談し、受診を決めている。					
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄自立を促し、気持ちよく過ごせるよう努めている。				排泄チェック表を活用して、職員は利用者の状況を細かくチェックしている。重度な利用者はおむつを使用しており、排泄用品の使用に関しては職員間で話し合いをしている。話し合いの過程の記録は、職員間での振り返りや次の段階へ移行する時の大切な参考資料になるため、再度記録の重要性について認識することを望みたい。	
		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。	○	排泄チェック表にて長期間の排便のない方等の体調管理をしている。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を使用し、排泄状況を把握している。					
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	個々のパターンを理解し、転倒の危険がない限り排泄動作を見守る。		◎	△		
		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。	○	高齢となり、自分の足で立つことが困難となりトイレが間に合わなくなった時、状況に応じておむつを利用する。					
		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。	○	声掛けにて、早めのトイレ誘導を行っている。					
		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。	○	日中はリハビリパンツ着用にて、自分でトイレに行かれるが、本人希望にて夜間のみおむつにしている方もおられる。					
		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。	○	トイレで排泄できる方は下着着用の方もおられる。状況に応じてリハビリパンツを使用したりしている。					
		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)	△	牛乳を配達してもらったり、繊維質の多い食事を心掛けるなどしている。					
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)	○	週2回の入浴としているが、体調が悪かったり入浴を拒否される方は曜日を変更したり、時間帯によって様子を見るようにしている。			◎	△	週2回の入浴を基本として支援している。シャワーキャリーを用意し、重度な利用者の入浴介助もできるようにしている。職員は利用者の希望や習慣に応じて入浴の曜日や時間帯を変更するなど、入浴を楽しめるよう柔軟な対応をするなど工夫することを期待したい。
		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。	○	石鹸やシャンプーは利用者の好みのものを使用し、希望やタイミングに合わせて入浴してもらっている。					
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	浴室は個室で介護職員が二人付き、利用者が安全に入浴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よく入浴できるよう工夫している。	○	入浴は好きであるので、ゆっくり最後に湯に浸かってもらうよう配慮している。					
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックにて体調確認を行い、異常がなければ入浴とする。入浴後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。	○	一人一人の生活パターンがあるので、その時々状況に応じ安心して気持ちよく眠れるよう支援している。	/	/	/	昼夜の逆転傾向のある利用者には、声かけや日中に体を動かしてもらうよう支援している。眠剤を服用している利用者には、医師と相談しながら安眠ができるよう服薬を調整している。
		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。	○	部屋の明るさ・寝具・私服の調節をし、その方の気分・体調に合わせて入眠しやすいように配慮している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	○	昼夜逆転があるので、日中は職員が話しかけたり、ベッドから離床を勧めたりし、昼夜逆転の防止に努める。	/	/	△	
		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。	○	利用者が居室で過ごしたいと希望があれば強要しないようにしている。	/	/	/	
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。	○	希望に応じ、連絡を取ったり、外部との交流を支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人より書いてほしいと希望されたときはお手伝いしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	子機使用にて、居室で気兼ねなく話ができるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙・葉書等が届いたら、家族に連絡し対応は家族にお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の希望があれば家族に電話を掛けてあげている。	/	/	/	
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。	○	家で生活の延長として職員同士理解している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	訪問販売の人に寄ってもらって品物を選ぶ楽しみを持ってもらっている。	/	/	/	
		c	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。	○	訪問販売などを利用している。(火曜日 あずも)	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族からお小遣い程度のお金をもらい、安心してしている。	/	/	/	
		e	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。	○	必要時に家族に連絡している。	/	/	/	
		f	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)。	○	本人が管理できる方は預り金にて必要物品を提供、管理するものと決めている。	/	/	/	
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。	○	当院で出来る限り対応している。(内科受診)	○	/	△	専門医の受診をする場合には、家族の付き添いを基本にしている。管理者は「できる限り利用者の希望に応えたい」と考えているが、現在、職員不足のため、対応が不十分となっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(3)生活環境づくり</b>									
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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関にウエルカムボードを設置し、家族の方が自由に訪問できるようにしている。	◎	△	○	事業所の玄関は母体法人の病院の裏にあり、病院の表玄関からも出入りできるようにしている。玄関にはウエルカムボードを置き、家族や地域住民などが気軽に出入りできるよう工夫している。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	集まりやすいように、花を飾ったり、季節の変化が感じられるような飾り物を作って貼ったりしている。	○	○	○	療養型病棟当時に大部屋だった病室を改修し、リビングとして使用している。病室の名残りはあるが、飾り付けをしたり、観葉植物を置いたりすることで、居心地の良い雰囲気となっている。リビングにある大きな窓からは、日が差し込み、近くの山や木々、川、国道などを見渡すことができる。前回の訪問調査日に廊下に置かれていた医療用カートを撤去し、広々した空間に改善されていた。
		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。	○	明るさを調整し、掃除も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。	○	花を飾ったり、カレンダーなど季節の移り変わりが感じられるように心掛けている。				
		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。	○	部屋に閉じこもらないように声掛けをして利用者みなさんで過ごせるようにしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	浴室は個室であり、戸を開けて入浴を行っている。介助用トイレは暖簾等を使用し直接見えないようにしている。				
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室は写真や書物など自宅から持って来られ過ごしやすく工夫している。	◎		○	居室にはソファやイス、ハンガーラック、時計、仏壇など、使い慣れた物や大切な物が持ち込まれ、利用者が過ごしやすい空間となっている。前回の訪問調査日には、重度な利用者の居室に他者から見える状態でおむつが置かれていたが、見えないよう改善されていた。
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、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。	○	バリアフリーであり、安全のため手摺設置、浴室・トイレ・各居室にもフザーがあり、いつでも支援できるよう工夫している。			○	トイレの場所に迷う利用者のために「○○様のトイレです」と表記したところ混乱が収まり、落ち着いてトイレに行くことができるようになった。居室の名前もカタカナにすることで、利用者に分かりやすいようにしている。廊下の医療用カートを撤去するなど、利用者が安全に生活できるよう環境整備を行っている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室の前には目印となるものを飾っている。				
		c	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)	○	新聞を読んだり、手芸を楽しんだり自由に過ごされている。				
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らすことへの異常性、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)	○	利用者さん同士が自由に出入り出来るようにしている。拘束をしないように職員全員で注意している。	◎	○	○	日中は玄関の施錠は行っていない。職員は鍵をかけることの弊害を理解している。
		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。	○	利用者の安全を確保しつつ、抑圧感のない自由な暮らしを支援し、心豊かな暮らしができるよう支援している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	施錠も拘束であることを理解し、徘徊のある方が玄関付近におられる時は職員同士が十分気を付け合って、声をかけるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	入所時のアセスメントを職員間で共有し、個々の病歴・現病・留意事項について把握している。				
		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。	○	毎日のバイタルチェックにて異常の早期発見に努めており、異常がある時はノートに記載し職員間で共有している。				
		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。	○	体調不良の方がおられたら先生にすぐに受診してもらう。				
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。	○	受診は本人及び家族の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医の受診が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、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。	○	主治医の継続的な医療を受け、異常の早期発見が出来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。	○	職員の間で、伝達ノートを作り、必要に応じて通院できるよう支援している。				
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。	○	家族などと相談しながら、安心して治療できるように医療機関に対して本人の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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	情報の提供交換を行い、早期退院できるようにする。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	家族などと相談しながら、医療機関に対して本人に関する情報の提供などを行い、スムーズに退院できるよう支援を行う。				
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。	○	介護職員は、利用者の異常に気付いたときは、看護師に相談して早めに対応が出来るように心掛けている。				
		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。	○	医師が事業所の3Fに居住しているので、24時間体制で緊急時にも対応できる。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	異常があれば看護師に報告し対応するようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	職員全てが用法・用量は理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	チェックを数回行い、変更時送りノートに記入し、情報を共有している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬介助を行い常に体調管理を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	内服後、状態の変化など見られたら記録し、早めに医師・看護職に情報提供している。				

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
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。	○	状況に変化があれば本人と家族との話し合い要望意向を話し合い方針を共有するようにしている。	/	/	/	事業所として看取り指針などは作成していないが、母体法人の病院が併設されているため、24時間体制で連携が取れており、利用者や家族の安心につながっている。代表者は母体病院の院長で職員は療養型病棟当時の看護師も多く、家族と話し合い、方針を共有しながら積極的に支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	○	医師・職員・本人・家族と早い段階から話し合いを行い、方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の力量を理解し、支援方法を考えるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	主治医と連携を取り終末期に対応できるようにしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	24時間体制で医師・看護職員が介護職員と共に支援しており、利用者・家族が安心して過ごせるよう支援している。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	本人や家族の気持ちに寄り添いながら対応している。	/	/	/	
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。	○	感染対策マニュアルを作成し、職員で勉強会を行っている。	/	/	/	
		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。	○	感染症マニュアルがあり、日頃より職員全員が手順に沿った対応を把握し、方針を共有している。	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	医療機関や新聞などで最新の情報を入手し、予防対策を取り入れる。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	感染症流行時期は特に気を付けて対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員全員、手洗いやうがいをしっかり行い、利用者・来訪者の方にも説明し対応して頂いている。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	一緒に生活をしていると思ってもらえるように支えていくようにしている。				家族が参加できる行事は少ないが、職員は家族に参加を呼びかけて食事会を開催し、バイキングやたこ焼き、ピザでもてなしをして交流を深めている。毎日、面会に訪れる家族もあり、利用者の居室やたんすの中の片付けもしている。遠方の家族には、請求書の送付時に利用者の写真と日頃の様子を手紙に書いて同封するほか、必要に応じて電話連絡することもある。新型コロナウイルス感染症予防のための面会禁止の連絡は、全ての家族に職員が電話で行っている。事業所の運営上の事柄については、面会時や運営推進会議で職員から家族に報告するよう努めている。事業所には、重度な利用者が半数以上いるため、職員の動きが多く、家族が落ち着いて相談できるような雰囲気までには至っていない。地域密着型で家庭的な本来のグループホームの雰囲気となるような工夫を期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	○	家族の面会も多く、居室やキッチンにて楽しく会話できるよう支援している。				
		c	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)	○	行事として行う七夕祭りでは、家族の方に短冊を書いてもらって本人と飾ったり、戸外外出する機会を設け、家族の方にも協力をお願いする。		△		
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、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)	○	状況報告や行事を行った時の写真などを見てもらおうようにしている。		○		
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	個別ノートを作成し、伝達・要望等記入してもらおうようにしている。				
		f	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)	○	日中穏やかに生活できるように支援している。				
		g	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)	○	推進会議に多くの人に参加してもらうように声掛けをしている。		×	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	年1回家族との食事会を開催している。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	高齢であり、認知症もあるため何があるかわからない状況であるが、日中の過ごし方等穏やかな暮らしが継続できるよう支援していることを伝える。				
		j	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やっている。	○	来所時、声掛けを行い、健康状態や過ごし方をこまめに報告している。			△	
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。	○	入所時に具体的に説明を行い、理解してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居については、契約時説明を行っており、希望されている退居先に移れるよう支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書に示し、入所時説明会を行い同意を得てサインか押印をいただいている。				

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
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	○	地域代表の自治会の方に会議に参加していただき、事業所の内容説明を行っている。	/	◎	/	昨年から予定されていた地域イベントである「つしまマルシェ」が開催され、事業所内を地域の踊り子さんのトイレや着替え場所として提供し、地域にも貢献している。事業所では、近隣住民を招いて室内でお花見をしたり、保育園児に訪問してもらったりするなど交流を持つ機会が徐々に増え始めている。
		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)	○	自治会集會に参加し、地域の方と交流を深める行事に参加させてもらっている。	/	×	△	
		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。	○	声掛けえをしてくださる方が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	「近くにきたから寄つたよ」と言って遊びに来てくれたりしている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近所の方が気軽に声をかけて下さる。	/	/	/	
		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)	○	事業所に近所の方が集まり交流会を行ったりしている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	消防訓練・夏祭り見学等今できることを見つけ、柔軟な姿勢で対応し支援している。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	消防訓練に立ち会っていただいたり、理美容店の方に散髪に来ていただいたりしている。移動販売にも来ていただいて利用者が確認しながら買い物したりしている。	/	/	/	
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。	○	地域の方や、家族の方に声をかけ参加してもらっている。	/	×	△	運営推進会議に参加している利用者や家族が固定しているため、参加者が増えるよう幅広く参加を呼びかけることを望みたい。会議では、外部評価のサービス評価内容や取組み状況、サービスの実際などを報告している。利用者の各居室にノートを用意し、会議などの行事報告に活用するほか、家族との意見交換にも使用している。会議で出された意見には、事業所の考え方を伝えている。3月以降、新型コロナウイルス感染症予防のため、参加者が参加した会議の開催は中止となっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取組み状況等)について報告している。	○	評価への取組み状況、サービスの実際など参加者に報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案を日々取組みに活かしている。	/	◎	○	
		d	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。	○	自治会の方の参加もあり、意見を出していただいている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録各ユニットに提示している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	地域住民との交流を行い、尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう援助を行うという理念のもと、職員全員が認識し実践している。				職員は代表者に何でも伝えることができる関係性を築けており、現在、事業所は職員不足であるが、希望休が取れるようシフトを組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症対策の研修には、代表者と職員と一緒に参加し、感染予防に努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	契約説明会の際、理念を入居者、家族の方に伝え、玄関にも表示している。	x	x		
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。	○	事業所内での研修を行ったり、外部での研修も参加している。				
		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。	△	事業所内での勉強会を行っている。				
		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。	○	職員の意見や要望等があった場合は管理者が取りまとめ、代表者に伝えるようにしており、働きやすい職場環境であるように努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	研修参加等の活動を通して、職員の意識を向上させ活動を通じて意見交換を行っている。				
		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。	○	健診によりより体調変化に気を付けるように配慮している。	○	○	○	
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ている。	○	不適切な言葉遣いや態度に気を付けている。				
		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。	○	月一回ミーティングを行い、気づいたことや改善策など何でも話し合うようにしている。必要に応じて、その時話し合うこともなる。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切であるかを職員で話し合い、正しいケアが行われるよう取り組んでいる。				
		d	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。	○	態度・言動・言葉のトーン等にて、利用者を不快にさせていないか注意を払っている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束を行う場合、家族・本人に拘束を行う理由・時間・部位等説明を行い、承諾書にサイン・押印を頂く。				
		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。	○	ミーティング・勉強会で具体的な禁止行為の理解について話し合い、職員全員で共有し実施に努める。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	利用者の安全確保、自由な暮らしの支援を行うため、施設・拘束はできる限りしないことを伝えている。				

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
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ている。	△	それぞれの制度の違いや利点の理解に務める。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	相談があれば支援を行う。				
		c	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。	△	支援が必要な利用者が、制度を利用できるように地域包括支援センター等の連携体制を築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	利用者の急変・事故発生時対応マニュアル作成あり。事業所内研修等行い周知している。				
		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。	○	医師の支持のもと対応している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットにまとめ、一番多い事故・ヒヤリハット事例・時間帯等担当者がグラフ化し職員間で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。	○	危険物の排除、誤飲防止として手の届く場所に物を置かない、滑らない履物を履く等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。	○	苦情マニュアル作成あり。理解し、苦情等あった場合はどのような対策を行うか職員間で話し合っている。				
		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。	○	苦情対応手順作成あり。現在までに利用者や家族・地域からの苦情はない。必要な場合は、市町にも相談・報告を行います。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情が発生した場合は、要員・原因を見つけ速やかに回答するように心がけている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	日常会話の中で思っていることや、希望することなどを把握している。面会時積極的に話し合う。			○	日常生活の中で、職員は利用者からおむつの種類や着用時間などの希望を聞いている。家族からの意見は、利用者の各居室に用意しているノートに記載してもらうほか、職員から面会や電話連絡の時に聞くよう努めている。現在、管理者は病気療養中で休職しており、代理の職員が対応している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	面会の際、意見や要望などがなければノートに記入して貰ったりしている。	○		○	
		c	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。	○	事業所内各ユニットに、意見・要望箱を設置している。				
		d	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。	○	職員の意見・要望等管理者が取りまとめ、代表者に持っていき相談している。				
		e	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。	○	ミーティングにて意見・提案を発表してもらい、より良い支援ができるよう検討している。			△	

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
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	全職員が、サービス評価を務めている。				外部評価のサービス評価結果や目標達成計画などは、運営推進会議の中で報告しているが、詳細までは報告はできていない。家族にも分かりやすい報告方法を職員間で話し合い、会議の参加者などに、今後の事業所の取組みのモニターをしてもらえるよう努めて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	外部評価を通して、課題を明らかにして実践可能な取り組みを行うよう努めている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	事業所が利用者に対し、可能な限り対応を行っている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告し話し合っている。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議にて、目標達成計画の取り組みの成果を発表している。				
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)	○	災害マニュアル作成あり。事業所内にて研修を行い周知している。				地元の消防団の分団詰所が事業所の近くにあり、待機している団員に何かあれば相談している。また、訓練などにも定期的に消防団や地域住民に協力を得ている。事業所は地域の避難場所となっており、7月の土砂災害警報時には、実際に近隣住民の受け入れを行っている。
		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。	○	利用者が安全に避難できるか訓練計画、実践をする。				
		d	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。	○	保管物品の点検は担当者が定期的に行っている。				
		e	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。	○	近隣の消防団、地域住民に協力を頼む。	×	○	△	
		f	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)	○	災害に対する訓練参加。消防訓練を行う。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域の研修、集会等に参加し、実践できるようにする。				これまでに事業所として相談支援の実績はなく、代表者が母体病院の院長のため、医療現場で地域の高齢者などから相談を受けていると思われる。事業所としても、地域住民からの認知症の相談などにも応じられるような取組みを期待したい。また、地域イベントに協力したり、保育園児や近隣住民と交流したりできるよう努力しており、今後も継続した取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば対応していきたい。		×	×	
		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)	○	事業所内で交流会を行っている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	体験学習希望の受け入れを開始している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	今年は、コロナウイルスによりイベントの参加が限られ、施設内での楽しみが得られるように、入所者の方に手伝ってもらいながら製作やお花教室などを行っている。			△	

(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 2 年 9 月 15 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890300142
事業所名	グループホーム岩松
(ユニット名)	すみれ
記入者(管理者)	
氏名	山口 はま子(介護職員)
自己評価作成日	令和 2 年 8 月 25 日

<p>【事業所理念】</p> <p>○ゆったり、楽しく、生き生きと。 ○家族や地域とのつながりを築き、暮らしやすい環境づくり。 ○本人の意思を尊重し、そのらしさを大切に生活。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・利用者の方が、毎日楽しく過ごせるように、個別に心配りをする。 ・大きな声を出さないこと、言葉遣いに注意し利用者間のコミュニケーションを図る。 ・意見や希望があれば記録ノートに記入し、職員が共有、共有の目的に進んでいき、入所者の方が不安なく過ごせる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>地元で長年開業医をしている代表者が、平成27年から併設の医療機関の療養型病棟を改修してグループホームを展開している。事業所は岩松地区の中心部にあり、総合病院や学校、郵便局、市役所の支所、駐在所などが近くに点在している。入院病棟であったこともあり、重度な利用者が半数以上を占めている。事業所には、当時から看護師を含む多くの職員が勤務し、代表者との信頼関係を築いている。利用者や家族とも馴染みのある職員は、利用者の安全を第一に考えてケアに取り組み、終末期を事業所で迎えられることが利用者や家族の安心につながっている。現在、管理者は病気療養中で休職しているため、管理者の信頼が厚い職員が代理を務めている。代理の職員は、自分には重荷であると感じながら、以前の管理者の頑張りや再復帰を信じて不在中の責務を果たしており、管理者と職員の強い絆を感じた。今後も、利用者の尊厳を大切にし、地域密着型の家庭的な事業所となるよう職員全員で話し合い、前に進むことを望みたい。</p>
---	--	--

## 評価結果表

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。	○	面談時、本人・家族の意向の変化に気付けるよう務めている。	○	/	△	職員は利用者がリビングでくつろいでいる時間に思いや希望を聞いているが、職員間の情報共有や記録に残すまでには至っていない。アセスメントシートも利用者の入居初期のものが多いため、家族の希望などを含めた意向の把握に努めて欲しい。
		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。	○	本人がどうしてもらいたいのか、動作にアイコンタクトをとり把握している。	/	/	/	
		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。	○	個別の要望にそえるように訪問時にお話を伺っている。	/	/	/	
		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。	○	共有するために記録している。	/	/	/	
		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。	○	様々な考えがあることを理解し、声掛けを行っている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	興味のある話をして話題作りを提供している。	/	/	△	家族を中心に、これまでに関わった関係者から利用者のこだわりなどの情報を得ているが、新たな情報を得ることは少ない。職員は新たな情報が得られるよう聞き取り方法などを工夫し、利用者の思いや希望と合わせて定期的な情報更新に努めて欲しい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日常生活の中で出来ることを発見する。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人さんの性格を理解し、場所や時間の変化を知ること。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	ストレスになっていないか、細かく観察する。	/	/	/	
		e	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している。	○	聞き取りを行い、情報を共有する。	/	/	/	
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。	○	表情を大切に、声にできないことを知る。	/	/	△	管理者が中心となって家族の意見を聞き取り、より良いサービスが提供できるよう検討しているが、職員から積極的な意見は少ない。事業所には重度な利用者が多いため、職員間で活発に意見を出し合いながら話し合い、利用者が何を必要としているか検討して欲しい。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	利用者が楽しく過ごせるようにできることを見つけている。	/	/	/	
		c	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を明らかにしている。	○	ミーティング、モニタリング利用し、変化を知ろうと努力している。	/	/	/	

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	
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。	○	暮らしぶりや、趣味を反映する。				<p>重度な状態であっても会話ができる利用者には、職員が適切に要望を聞き取り、介護計画の内容に意見を反映させて欲しい。また、職員からも積極的に意見やアイデアを出し合い、チームで計画を作成することを望みたい。</p>	
		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。	○	ミーティングで話し合い、本人さんが楽しく過ごせるように努める。	○		△		
		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。	○	他の利用者と一緒に時を過ごせるようにしている。					
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族の方からの電話や介護相談員の訪問を楽しみにしている。					
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。	○	ケアプランを共有できるよう、いつでも見られる場所に置き、職員間で共有している。				<p>介護計画の内容を把握していない職員もいることから、職員間での共有ができていないと言いが難い面がある。経過記録は表式になっており、記録を見ただけでは利用者の状況を確認することは難しいと感じられる。支援内容は客観的な記入が多く、利用者の発した言葉や具体的な様子、職員の気づきなどの記録が見られない。パソコン入力の手続きが苦手な職員もいるため、パソコン入力の記録と手書き書類を分けるか、パソコン入力に統一するかなどを職員間で話し合い、職員全員が分かりやすい記録を残すよう努めることで、利用者へのより良い支援につながることを期待したい。</p>	
		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記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	モニタリングで意見やアイデアを反映している。					△
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	ケース入力し、他の職員にも理解できるようにしている。					×
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別にノートを持ち、容態や変化を見逃さない。					×
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	期間を確認し、話し合いを行いケアプランを作成している。				<p>要介護認定の更新時に合わせて、介護計画の見直しをしている。毎月のミーティングの中で、職員からは、「利用者の現状確認を行うようになっている」ということを聞くことができたが、記録からは具体的な記載の確認をすることができなかった。変化が生じた場合には、項目ごとに○印を入れているが、利用者や家族の要望や確認を取りながら、新たな計画を作成するよう努めて欲しい。</p>	
		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。	○	ミーティング利用し、確認を行っている。					△
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	他職種と連携し、本人を交え話し合いの場を持ち、作成している。					△
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	時間調整を行い、会議を行っている。				<p>毎月ミーティングを開催しているが、伝達事項が中心になっているため、課題解決に向けた会議になるよう取り組んで欲しい。ミーティング記録は職員全員が確認し、サインをしている。</p>	
		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。	○	意見や考えを聞き、全員で話し合う。					
		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、工夫している。	○	多くの職員が参加できるよう日程の調整を行う。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	内容を記録し、目を通したらサインをする。					○
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	伝達内容をノートに記載している。				<p>重要な伝達事項は職員がメモに書いて残し、スタッフルームの目立つところに貼ることで他の職員にも伝わるようにしている。伝達ノートを活用しているが、詳細な情報まで確認できていない職員もいる。また、伝達途中で申し送りが途絶えることがないよう、職員の意識向上に努めて欲しい。</p>	
		b	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)	○	職員個々にノートを使い、利用者の様子など記述する。	○				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(2) 日々の支援											
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	一人一人の意向を大切にしたい支援を行っている。	/	/	/	先日開かれた誕生会では、スイカ割りや遊びを入れた口腔ケア体操を行い、「今までで一番楽しかった」と喜ばれた利用者もいる。重度な利用者にはテレビのリモコンを渡したり、職員から毎日の出来事を伝えたりするよう努めている。今後は、利用者が自己決定でき、楽しみがより増えるような取組みを期待したい。		
		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)	○	見てもらったり、問いかけたり、選ぶ楽しみを務めて持ってもらう。	/	/	/		△	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者が思いや希望を表現するよう、声掛けをし自己決定を促している。	/	/	/		/	
		d	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)	○	一人一人のペースに合わせて支援し、食事はなるべく自分で摂取してもらおう。	/	/	/		/	
		e	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。	○	「よかったね」と後に声をかけ、満足してもらえるように気を付けている。	/	/	/		/	△
		f	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。	○	本人の表情や発言に耳を傾けるよう注意し、苦痛を取り除く。	/	/	/		/	/
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。	○	後ろから大きい声を出さない、また自由にリラックスできるように心掛けている。	/	/	/	○	○	△
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	強制的な誘導はしないよう同意を得て行動している。	/	/	/	/	/	△
		c	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。	○	気遣いの出来る介助を行っている。	/	/	/	/	/	/
		d	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。	○	声をかけたり、ノックをし、入室する。	/	/	/	/	/	△
		e	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。	○	重要項目に目を通し、理解している。	/	/	/	/	/	/
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。	○	お手伝いしてもらったら「ありがとう」の言葉を忘れない。	/	/	/	/	/	
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らすしていくことの大切さを理解している。	○	お互い声掛けしながら、生活することで安心を得ている。	/	/	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	利用者同士が仲良く生活できるように見守る。席の配慮や視線に注意している。	/	/	/	/	/	△
		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。	○	気の合わない方もおられるので、座る席を配慮、話題を変えたりする。	/	/	/	/	/	/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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について把握している。	○	入所時の聞き取りや面会などで情報を得ている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	訪ねてこられた近所の方の会話の中で、地域との関係などを知る。	/	/	/	
		c	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くなど本人が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。	○	希望される時は、体調に応じ、家族の方の協力をしてもらい出掛けている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	来られた時、居室カリビングで過ごしてもらう。現在は面会禁止	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	△	近所周辺を短い時間であるが散歩するよう心掛けている。	x	△	△	全ての利用者の希望に沿うことはできていないが、利用者の希望に応じて、時々事業所周辺を散歩することがある。現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、散歩の実施はできていない。事業所には、パンの移動販売が来ており、買いに行く利用者もいる。重度な利用者は居室外にほとんど出ることがないため、リビングに出て日光浴できる計画を立てるなど、利用者に負担のかからない範囲で試みて欲しい。
		b	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。	○	地域でのイベントなど自治会の方に声をかけていただき、参加している。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	窓を開け風に触れたり、写真や鏡で外の景色に触れる。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の方と食事に行くなど医師の許可を得て行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に対して、理解できていないところもあるので、冊紙を使い理解を深めている。	/	/	/	職員は利用者ができそうしたことについては、「○○しませんか、○○に行きませんか」と声かけを行い、見守るようにしているが、つい手を出してしまうことがある。職員は利用者の心身機能の維持や向上が図れるよう、一人ひとりの状況を把握し、適切な支援に努めて欲しい。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下の特徴の理解し、残存機能を活用したレクが出来るよう努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	自分自身で出来る達成感が得られる場面を見守っている。	x	/	△	
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。	○	個々の楽しみを生活の中で見つけるよう見守っている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、居室の日めくりカレンダーをめくる利用者もいる。職員は、一人でも多くの利用者が楽しみや役割を持てるよう支援に取り組むことを期待したい。
		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、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。	○	仏壇に手を合わせたり、洗濯物を畳んだり個別に役割が出来ている。	/	△	△	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の行事に参加するよう努めている。	/	/	/	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の希望の衣服選びや、職員への問いにも考える。				整容の汚れや乱れが見られる利用者には、職員が他の利用者の視線に配慮しながら、さりげなくカバーしている。利用者は季節や自分にあった服に着替えている。重度な利用者が以前着用していたつなぎ服はやめ、関節を痛めないよう前開きの寝間着などに改善されている。重度な利用者も可能な限り、日中はおしゃれ着に着替えてもらうなど、職員は全ての利用者にメリハリのある生活が送れるよう努めて欲しい。
		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。	○	落ち着いた生活が送れるよう愛着のあるものを持ってきてもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の意思を大切に、良い結果が得られるよう支援している。				
		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。	○	季節の移ろいを感じとれるよう衣替えを行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	他の利用者にさりげなく注意サポートをしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の希望があれば家の人に連絡を取る。				
		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。	△	意思疎通が困難であっても表情やしぐさで判断する。			△	
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。	○	視覚も大切に、ミキサー食の方は一つ一つのメニューを伝え味わってもらう。				事業所では療養型病棟当時の食事形態を継続しており、事業所にある厨房で専属の職員が調理している。利用者は台拭きや食器の片付けなど、できることを手伝っている。利用者のリクエストメニューを職員は調理員に伝え、調理してもらうこともある。食器は事業所で用意したものを使用している。職員は食事を利用者と一緒に食べておらず、必要な場合には利用者の横に寄り添い、介助をしている。居室で食べている利用者もおり、職員の見守りに不十分が見受けられる。重度で経管栄養の利用者も多く、食事を楽しめる環境となっている利用者は少ない。代表者が医師であることから、利用者の栄養面で相談はできる状況である。病棟当時の配膳時間を継続しており、夕食から翌日の朝食までに時間の開きが感じられる。リビングで食べる利用者と居室で食べる利用者が一緒に食事を楽しむことができるよう支援方法を検討することを望みたい。
		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。	○	食事は厨房で作るため、後片付けなどを手伝っている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	行事にてケーキ作りをする時は、飾りつけや片付けなど積極的である。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時、本人・家族に好き嫌い、アレルギー等聞き取りを行い把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	高齢者の方が多いので、野菜の煮炊きや、お芋を好まれる。デザートで季節を感じるようにしている。			△	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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)	○	日々体調に合う食事形態を考え、視覚にも配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	自宅から持って来られる方もいる。			△	
		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。	○	利用者と職員と一緒に食事を食べることはないが、一人一人の見守りはできている。			×	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事のメニューを伝えたり、時間を伝えたりして季節を感じ取れるメニューに心掛けている。	○		△	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者一人一人の栄養バランスを考え、体調に配慮している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分補給を細かく行い、職員が摂取量を把握している。				
		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。	○	調理方法を体調に合わせて変更できるように伝達している。			△	
		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・消毒を徹底し、食材は新鮮なうちに使いきる。調理器具は熱湯をかけ熱殺菌する。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	職員全員が周知している。				自分でできる利用者は毎食後口腔ケアを行っているが、重度な利用者の口腔ケアは職員が1日1回のみ行っている。利用者からの訴えや異常を発見した場合には、職員が歯科受診につなげている。事業所には歯科医の往診で対応もできるため、家族の希望で往診してもらっている利用者もいる。	
		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。	○	口腔ケアを行い、不具合がないか注意している。			△		
		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。	○	歯科医から指導を受けている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	清潔保持が出来るように努めている。					
		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等)	○	食後のうがい・歯磨き・入れ歯の手入れ等できないことは手伝いながら口腔ケアを行っている。			△		
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	家族・本人と相談し、受診を決めている。					
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄自立を促し、気持ちよく過ごせるよう努めている。				排泄チェック表を活用して、職員は利用者の状況を細かくチェックしている。重度な利用者はおむつを使用しており、排泄用品の使用に関しては職員間で話し合いをしている。話し合いの過程の記録は、職員間での振り返りや次の段階へ移行する時の大切な参考資料になるため、再度記録の重要性について認識することを望みたい。	
		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。	○	排泄チェック表にて長期間の排便のない方等の体調管理をしている。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を使用し、排泄状況を把握している。					
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	個々のパターンを理解し、転倒の危険がない限り排泄動作を見守る。		◎	△		
		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。	○	高齢となり、自分の足で立つことが困難となりトイレが間に合わなくなった時、状況に応じておむつを利用する。					
		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。	○	声掛けにて、早めのトイレ誘導を行っている。					
		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。	○	日中はリハビリパンツ着用にて、自分でトイレに行かれるが、本人希望にて夜間のみおむつにしている方もおられる。					
		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。	○	トイレで排泄できる方は下着着用の方もおられる。状況に応じてリハビリパンツを使用したりしている。					
		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)	△	牛乳を配達してもらったり、繊維質の多い食事を心掛けるなどしている。					
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)	○	週2回の入浴としているが、体調が悪かったり入浴を拒否される方は曜日を変更したり、時間帯変更に様子を見るようにしている。			◎	△	週2回の入浴を基本として支援している。シャワーキャリーを用意し、重度な利用者の入浴介助もできるようにしている。職員は利用者の希望や習慣に応じて入浴の曜日や時間帯を変更するなど、入浴を楽しめるよう柔軟な対応をするなど工夫することを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	石鹸やシャンプーは利用者の好みのものを使用し、希望やタイミングに合わせて入浴してもらっている。					
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	浴室は個室で介護職員が二人付き、利用者が安全に入浴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よく入浴できるよう工夫している。	○	入浴は好きであるので、ゆっくり最後に湯に浸かってもらうよう配慮している。					
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックにて体調確認を行い、異常がなければ入浴とする。入浴後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。	○	一人一人の生活パターンがあるので、その時々状況に応じ安心して気持ちよく眠れるよう支援している。	/	/	/	昼夜の逆転傾向のある利用者には、声かけや日中に体を動かしてもらうよう支援している。眠剤を服用している利用者には、医師と相談しながら安眠ができるよう服薬を調整している。
		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。	○	部屋の明るさ・寝具・私服の調節をし、その方の気分・体調に合わせて入眠しやすいように配慮している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	○	昼夜逆転があるので、日中は職員が話しかけたり、ベッドから離床を勧めたりし、昼夜逆転の防止に努める。	/	/	△	
		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。	○	利用者が居室で過ごしたいと希望があれば強要しないようにしている。	/	/	/	
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。	○	希望に応じ、連絡を取ったり、外部との交流を支援している。	/	/	/	/
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人より書いてほしいと希望されたときはお手伝いしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	子機使用にて、居室で気兼ねなく話ができるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙・葉書等が届いたら、家族に連絡し対応は家族にお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の希望があれば家族に電話を掛けてあげている。	/	/	/	
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。	○	家で生活の延長として職員同士理解している。	/	/	/	/
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	訪問販売の人に寄ってもらって品物を選ぶ楽しみを持ってもらっている。	/	/	/	
		c	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。	○	訪問販売などを利用している。(火曜日 あずも)	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族からお小遣い程度のお金をもらい、安心してしている。	/	/	/	
		e	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。	○	必要時に家族に連絡している。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	本人が管理できる方は預り金にて必要物品を提供、管理するものと決めている。	/	/	/	
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。	○	当院で出来る限り対応している。(内科受診)	○	/	△	専門医の受診をする場合には、家族の付き添いを基本にしている。管理者は「できる限り利用者の希望に応えたい」と考えているが、現在、職員不足のため、対応が不十分となっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(3)生活環境づくり</b>									
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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関にウエルカムボードを設置し、家族の方が自由に訪問できるようにしている。	◎	△	○	事業所の玄関は母体法人の病院の裏にあり、病院の表玄関からも出入りできるようにしている。玄関にはウエルカムボードを置き、家族や地域住民などが気軽に出入りできるよう工夫している。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	集まりやすいように、花を飾ったり、季節の変化が感じられるような飾り物を作って貼ったりしている。	○	○	○	療養型病棟当時に大部屋だった病室を改修し、リビングとして使用している。病室の名残りはあるが、飾り付けをしたり、観葉植物を置いたりすることで、居心地の良い雰囲気となっている。リビングにある大きな窓からは、日が差し込み、近くの山や木々、川、国道などを見渡すことができる。前回の訪問調査日に廊下に置かれていた医療用カートを撤去し、広々した空間に改善されていた。
		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。	○	明るさを調整し、掃除も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。	○	花を飾ったり、カレンダーなど季節の移り変わりが感じられるように心掛けている。				
		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。	○	部屋に閉じこもらないように声掛けをして利用者みなさんで過ごせるようにしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	浴室は個室であり、戸を開けて入浴を行っている。介助用トイレは暖簾等を使用し直接見えないようにしている。				
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室は写真や書物など自宅から持って来られ過ごしやすく工夫している。	◎		○	居室にはソファやイス、ハンガーラック、時計、仏壇など、使い慣れた物や大切な物が持ち込まれ、利用者が過ごしやすい空間となっている。前回の訪問調査日には、重度な利用者の居室に他者から見える状態でおむつが置かれていたが、見えないよう改善されていた。
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、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。	○	バリアフリーであり、安全のため手摺設置、浴室・トイレ・各居室にもフザーがあり、いつでも支援できるよう工夫している。			○	トイレの場所に迷う利用者のために「○○様のトイレです」と表記したところ混乱が収まり、落ち着いてトイレに行くことができるようになった。居室の名前もカタカナにすることで、利用者に分かりやすいようにしている。廊下の医療用カートを撤去するなど、利用者が安全に生活できるよう環境整備を行っている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室の前には目印となるものを飾っている。				
		c	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)	○	新聞を読んだり、手芸を楽しんだり自由に過ごされている。				
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態が暮らしに与えることの影響、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)	○	利用者さん同士が自由に出入り出来るようにしている。拘束をしないように職員全員で注意している。	◎	○	○	日中は玄関の施錠は行っていない。職員は鍵をかけることの弊害を理解している。
		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。	○	利用者の安全を確保しつつ、抑圧感のない自由な暮らしを支援し、心豊かな暮らしができるよう支援している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	施錠も拘束であることを理解し、徘徊のある方が玄関付近におられる時は職員同士が十分気を付けて、声をかけるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	入所時のアセスメントを職員間で共有し、個々の病歴・現病・留意事項について把握している。				
		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。	○	毎日のバイタルチェックにて異常の早期発見に努めており、異常がある時はノートに記載し職員間で共有している。				
		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。	○	体調不良の方がおられたら先生にすぐに受診してもらう。				
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。	○	受診は本人及び家族の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医の受診が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、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。	○	主治医の継続的な医療を受け、異常の早期発見が出来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。	○	職員の間で、伝達ノートを作り、必要に応じて通院できるよう支援している。				
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。	○	家族などと相談しながら、安心して治療できるように医療機関に対して本人の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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	情報の提供交換を行い、早期退院できるようにする。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	家族などと相談しながら、医療機関に対して本人に関する情報の提供などを行い、スムーズに退院できるよう支援を行う。				
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。	○	介護職員は、利用者の異常に気付いたときは、看護師に相談して早めに対応が出来るように心掛けている。				
		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。	○	医師が事業所の3Fに居住しているため、24時間体制で緊急時にも対応できる。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	異常があれば看護師に報告し対応するようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	職員全てが用法・用量は理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	チェックを数回行い、変更時送りノートに記入し、情報を共有している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬介助を行い常に体調管理を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	内服後、状態の変化など見られたら記録し、早めに医師・看護職に情報提供している。				

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
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。	○	状況に変化があれば本人と家族との話し合い要望意向を話し合い方針を共有するようにしている。	/	/	/	事業所として看取り指針などは作成していないが、母体法人の病院が併設されているため、24時間体制で連携が取れており、利用者や家族の安心につながっている。代表者は母体病院の院長で職員は療養型病棟当時の看護師も多く、家族と話し合い、方針を共有しながら積極的に支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	○	医師・職員・本人・家族と早い段階から話し合いを行い、方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の力量を理解し、支援方法を考えるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	主治医と連携を取り終末期に対応できるようにしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	24時間体制で医師・看護職員が介護職員と共に支援しており、利用者・家族が安心して過ごせるよう支援している。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	本人や家族の気持ちに寄り添いながら対応している。	/	/	/	
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、白癩、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。	○	感染対策マニュアルを作成し、職員で勉強会を行っている。	/	/	/	事業所として看取り指針などは作成していないが、母体法人の病院が併設されているため、24時間体制で連携が取れており、利用者や家族の安心につながっている。代表者は母体病院の院長で職員は療養型病棟当時の看護師も多く、家族と話し合い、方針を共有しながら積極的に支援している。
		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。	○	感染症マニュアルがあり、日頃より職員全員が手順に沿った対応を把握し、方針を共有している。	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	医療機関や新聞などで最新の情報を入手し、予防対策を取り入れる。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	感染症流行時期は特に気を付けて対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員全員、手洗いやうがいをしっかり行い、利用者・来訪者の方にも説明し対応して頂いている。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	一緒に生活をしていると思ってもらえるように支えていくようにしている。				家族が参加できる行事は少ないが、職員は家族に参加を呼びかけて食事会を開催し、バイキングやたこ焼き、ピザでもてなしをして交流を深めている。毎日、面会に訪れる家族もあり、利用者の居室やたんすの中の片付けもしている。遠方の家族には、請求書の送付時に利用者の写真と日頃の様子を手紙で同封するほか、必要に応じて電話連絡することもある。新型コロナウイルス感染症予防のための面会禁止の連絡は、全ての家族に職員が電話で行っている。事業所の運営上の事柄については、面会時や運営推進会議で職員から家族に報告するよう努めている。事業所には、重度な利用者が半数以上いるため、職員の動きが多く、家族が落ち着いて相談できるような雰囲気までには至っていない。地域密着型で家庭的な本来のグループホームの雰囲気となるような工夫を期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	○	家族の面会も多く、居室やキッチンにて楽しく会話できるよう支援している。				
		c	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)	○	行事として行う七夕祭りでは、家族の方に短冊を書いてもらって本人と飾ったり、戸外外出する機会を設け、家族の方にも協力をお願いする。		△	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、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)	○	状況報告や行事を行った時の写真などを見もらうようにしている。		○	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	個別ノートを作成し、伝達・要望等記入してもらうようにしている。				
		f	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)	○	日中穏やかに生活できるように支援している。				
		g	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)	○	推進会議に多くの人に参加してもらうように声掛けをしている。		×	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	年1回家族との食事会を開催している。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	高齢であり、認知症もあるため何があるかわからない状況であるが、日中の過ごし方や穏やかな暮らしが継続できるよう支援していることを伝える。				
		j	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やっている。	○	来所時、声掛けを行い、健康状態や過ごし方をこまめに報告している。			△	
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。	○	入所時に具体的に説明を行い、理解してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居については、契約時説明を行っており、希望されている退居先に移れるよう支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書に示し、入所時説明会を行い同意を得てサインが押印をいただいている。				

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
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	○	地域代表の自治会の方に会議に参加していただき、事業所の内容説明を行っている。	/	◎	/	昨年から予定されていた地域イベントである「つしまマルシェ」が開催され、事業所内を地域の踊り子さんのトイレや着替え場所として提供し、地域にも貢献している。事業所では、近隣住民を招いて室内でお花見をしたり、保育園児に訪問してもらったりするなど交流を持つ機会が徐々に増え始めている。
		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)	○	自治会集會に参加し、地域の方と交流を深める行事に参加させてもらっている。	/	×	△	
		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。	○	声掛けえをしてくださる方が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	「近くにきたから寄つたよ」と言って遊びに来てくれたりしている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近所の方が気軽に声をかけて下さる。	/	/	/	
		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)	○	事業所に近所の方が集まり交流会を行ったりしている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	消防訓練・夏祭り見学等今できることを見つけ、柔軟な姿勢で対応し支援している。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	消防訓練に立ち会っていただいたり、理美容店の方に散髪に来ていただいたりしている。移動販売にも来ていただいて利用者が確認しながら買い物したりしている。	/	/	/	
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。	○	地域の方や、家族の方に声をかけ参加してもらっている。	/	×	△	運営推進会議に参加している利用者や家族が固定しているため、参加者が増えるよう幅広く参加を呼びかけることを望みたい。会議では、外部評価のサービス評価内容や取組み状況、サービスの実際などを報告している。利用者の各居室にノートを用意し、会議などの行事報告に活用するほか、家族との意見交換にも使用している。会議で出された意見には、事業所の考え方を伝えている。3月以降、新型コロナウイルス感染症予防のため、参加者が参加した会議の開催は中止となっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取組み状況等)について報告している。	○	評価への取組み状況、サービスの実際など参加者に報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案を日々取組みに活かしている。	/	◎	○	
		d	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。	○	自治会の方の参加もあり、意見を出していただいている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録各ユニットに提示している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	地域住民との交流を行い、尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう援助を行うという理念のもと、職員全員が認識し実践している。				職員は代表者に何でも伝えることができる関係性を築けており、現在、事業所は職員不足であるが、希望休が取れるようシフトを組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症対策の研修には、代表者と職員と一緒に参加し、感染予防に努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	契約説明会の際、理念を入居者、家族の方に伝え、玄関にも表示している。	x	x		
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。	○	事業所内での研修を行ったり、外部での研修も参加している。				
		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。	△	事業所内での勉強会を行っている。				
		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。	○	職員の意見や要望等があった場合は管理者が取りまとめ、代表者に伝えるようにしており、働きやすい職場環境であるように努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	研修参加等の活動を通して、職員の意識を向上させ活動を通じて意見交換を行っている。				
		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。	○	健診によりより体調変化に気を付けるように配慮している。	○	○	○	
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ている。	○	不適切な言葉遣いや態度に気を付けている。				
		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。	○	月一回ミーティングを行い、気づいたことや改善策など何でも話し合うようにしている。必要に応じて、その時話し合うこともなる。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切であるかを職員で話し合い、正しいケアが行われるよう取り組んでいる。				
		d	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。	○	態度・言動・言葉のトーン等にて、利用者を不快にさせていないか注意を払っている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束を行う場合、家族・本人に拘束を行う理由・時間・部位等説明を行い、承諾書にサイン・押印を頂く。				
		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。	○	ミーティング・勉強会で具体的な禁止行為の理解について話し合い、職員全員で共有し実施に努める。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	利用者の安全確保、自由な暮らしの支援を行うため、施設・拘束はできる限りしないことを伝えている。				

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
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ている。	△	それぞれの制度の違いや利点の理解に務める。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	相談があれば支援を行う。				
		c	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。	△	支援が必要な利用者が、制度を利用できるように地域包括支援センター等の連携体制を築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	利用者の急変・事故発生時対応マニュアル作成あり。事業所内研修等行い周知している。				
		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。	○	医師の支持のもと対応している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットにまとめ、一番多い事故・ヒヤリハット事例・時間帯等担当者がグラフ化し職員間で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。	○	危険物の排除、誤飲防止として手の届く場所に物を置かない、滑らない履物を履く等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。	○	苦情マニュアル作成あり。理解し、苦情等あった場合はどのような対策を行うか職員間で話し合っている。				
		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。	○	苦情対応手順作成あり。現在までに利用者や家族・地域からの苦情はない。必要な場合は、市町にも相談・報告を行います。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情が発生した場合は、要員・原因を見つけ速やかに回答するように心がけている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	日常会話の中で思っていることや、希望することなどを把握している。面会時積極的に話し合う。			○	日常生活の中で、職員は利用者からおむつの種類や着用時間などの希望を聞いている。家族からの意見は、利用者の各居室に用意しているノートに記載してもらうほか、職員から面会や電話連絡の時に聞くよう努めている。現在、管理者は病気療養中で休職しており、代理の職員が対応している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	面会の際、意見や要望などがなければノートに記入して貰ったりしている。	○		○	
		c	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。	○	事業所内各ユニットに、意見・要望箱を設置している。				
		d	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。	○	職員の意見・要望等管理者が取りまとめ、代表者に持っていき相談している。				
		e	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。	○	ミーティングにて意見・提案を発表してもらい、より良い支援ができるよう検討している。			△	

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
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	全職員が、サービス評価を務めている。				外部評価のサービス評価結果や目標達成計画などは、運営推進会議の中で報告しているが、詳細までは報告はできていない。家族にも分かりやすい報告方法を職員間で話し合い、会議の参加者などに、今後の事業所の取組みのモニターをしてもらえるよう努めて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	外部評価を通して、課題を明らかにして実践可能な取り組みを行うよう努めている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	事業所が利用者に対し、可能な限り対応を行っている。				
		d	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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告し話し合っている。	×	○	△	
		e	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組みの成果を確認している。	○	運営推進会議にて、目標達成計画の取組みの成果を発表している。				
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)	○	災害マニュアル作成あり。事業所内にて研修を行い周知している。				地元の消防団の分団詰所が事業所の近くにあり、待機している団員に何かあれば相談している。また、訓練などにも定期的に消防団や地域住民に協力を得ている。事業所は地域の避難場所となっており、7月の土砂災害警報時には、実際に近隣住民の受け入れを行っている。
		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。	○	利用者が安全に避難できるか訓練計画、実践をする。				
		d	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。	○	保管物品の点検は担当者が定期的に行っている。				
		e	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。	○	近隣の消防団、地域住民に協力を頼む。	×	○	△	
		f	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)	○	災害に対する訓練参加。消防訓練を行う。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域の研修、集会等に参加し、実践できるようにする。				これまでに事業所として相談支援の実績はなく、代表者が母体病院の院長のため、医療現場で地域の高齢者などから相談を受けていると思われる。事業所としても、地域住民からの認知症の相談などにも応じられるような取組みを期待したい。また、地域イベントに協力したり、保育園児や近隣住民と交流したりできるよう努力しており、今後も継続した取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば対応していきたい。		×	×	
		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)	○	事業所内で交流会を行っている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	体験学習希望の受け入れを開始している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	今年は、コロナウイルスによりイベントの参加が限られ、施設内での楽しみが得られるように、入所者の方に手伝ってもらいながら製作やお花教室などを行っている。			△	