

(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 10 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	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890600343
事業所名 (ユニット名)	社会福祉法人 亀天会 グループホーム竹梅小路 竹ユニット
記入者(管理者) 氏名	岡本 裕子
自己評価作成日	令和 6 年 11 月 17 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「出会う方一人一人を大切に」にし支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○地域の方との交流ができる。⇒運営推進会議開催時、民生委員や介護相談員に声をかけ来て頂く。公民館活動(行事)に参加する。 ○家族様にサービス評価の取り組みを理解して頂く。⇒サービスの評価の振り返りのみになってしまった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部にある事業所は、近隣に西条市役所やスーパーマーケット、飲食店等が立ち並び、生活を送る上で利便性が良い場所に立地している。玄関前の幹線道路の交通量は多く、職員は利用者の安全面に注意を払っている。また、建物はバリアフリー構造で、共有空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレなどに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用する利用者も安心安全に移動できる動線が確保されている。事業所では外国人の技能実習生を5名受け入れている。利用者から昔の出来事を教えてもらうこともあり、職員は感謝の言葉を伝えるなど、利用者と職員は良好な関係が築けている。さらに、各会議の議事録は会話形式でまとめられ、詳細に出された言葉を記載するなど、会議の雰囲気やニュアンスが分かりやすくとともに、管理者等は、会議の参加者が意見や提案を自由に述べられるような雰囲気づくりに努めている。加えて、職員は事業所の理念である「出会う方一人ひとりを大切に支援します」を大切に考え、利用者が本人らしく、喜怒哀楽を表現しながら、笑顔ある生活が送れるような支援を心がけている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者に寄り添い、コミュニケーションを取り話を聞いている。	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望の聞き取りをしている。また、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から家族や親戚に利用者の近況を伝え、意見や意向を聞くよう努めている。把握した情報は、ケース記録や申し送りノートに記載し、ユニット会やカンファレンスを活用して、職員間で情報を共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	ご家族様に相談し、本人にとって1番よい方向になるよう職員間で検討している。	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	キーパーソンや親せきの方にも、お話を聞かせてもらっている。	/	/	/			
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。	◎	面接記録表やカンファレンスを行い、職員間で共有している。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	職員間で情報共有を行い、本人様の思いを確認している。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時もしくは都度ご家族様から詳しく聞き取りを行っている。面会時に分からない時はお話を伺っている。	/	/	◎	入居時に、管理者等は自宅や施設、病院等を訪問し、利用者や家族から生活歴やこだわりなどを聞き、面接記録表に記載している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞いたり、病院の関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。入居後にも、新たな情報を聞くこともあり、ケース記録や申し送りノートに記録を残し、申し送りを活用して職員間で情報を共有している
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。	◎	関りの中で、出来る事に気づき、実施している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	入居時に、これまでの生活環境について詳しく聞き取りを行っている。入所されてからは、関りや申し送りで把握している。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	ユニット会を行い、本人の思いを職員間で話し合いを行っている。	/	/	◎	計画作成担当者を中心に、利用者から意見や要望等を聞き、把握をしている。事前に家族からも意見や要望を聞くほか、必要に応じて、医師や歯科医から専門的な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、ユニット会の中で、利用者が楽しく思うことや笑顔になれるようなことを検討している。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	アセスメントを実施したり、ユニット会で職員間で話し合い、本人がより良く暮らすための検討をしている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	入居前のご本人から生活を聞き取り、若い頃の趣味は何か等の事前情報を共有している。	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報を踏まえて、利用者や家族、介護支援専門員、職員の参加を得てカンファレンスを開催し、意見やアイデアを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。また、利用者の視点に立ち、本人らしさを大切に考え、利用者から出された意見や要望を計画に反映している。さらに、家族から「入浴させてほしい」などの意向が出され、職員間で検討し、仲の良い利用者と一緒に入浴をするなど、個別具体的な計画作成に取り組んでいる。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	入居時のカンファレンスや変化あった時は、ご家族に意向の確認を行い、職員間で検討をしている。	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	要介護3、4の方など、法人内の特養へ移行される方が多い。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	ご家族には、病院受診の支援や必要な物の購入、本人の希望の品物の購入など、色々な面で協力をお願いしている。	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画の内容の共有を行い、意見を出し合っている。	/	/	/	◎ 介護計画の内容は、カンファレンスの中で共有するとともに、介護計画やケアチェック表、担当者会議録、モニタリング記録が利用者の個別ファイルに綴じられ、各ユニットの事務所に置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。また、介護ソフトが導入され、介護計画に沿ったケアの実践の有無のほか、その結果でどうだったかなどをケース記録に残し、日々の支援に繋げている。1日の詳細な記録の中から、計画に沿ったケアの実践内容が分かりにくい部分が見受けられるため、今後はより分かりやすい記録が残せるように、職員間で検討していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日のケース記録に入力している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	状態の変化がある時や半年に1回は見直しを行っている。入居が初めての時は、3か月で見直しを行っている。	/	/	/	◎ 入居時は3か月に1回、その後は6か月に1回介護計画の見直しをしている。毎月のユニット会のほか、3か月に1回実施するモニタリングの中で、全ての利用者の現状を確認し、評価を残している。また、入退院時など、利用者の状態に変化が生じた場合や、利用者や家族の意向が変更した場合には、その都度モニタリングやアセスメントなどを実施し、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	ユニット会で状態の確認を行っている。モニタリングは変化がない時は3か月に1回で確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態に変化があった時やご本人、ご家族の意向に変化があった時は、計画書の見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	日々の申し送り時や課題が生じた時は、対応方法について話し合いを行い変更している。	/	/	/	◎ 月1回ユニット会と職員会を開催し、職員間で情報共有するとともに、全ての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。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、事前に管理者は開催日時を決めて、職員が参加しやすいようにしている。また、会議では議題の内容を分かりやすく説明し、職員から意見が出しやすい雰囲気づくりに努め、気になることや気づき、意見が出されるなど、活発な意見交換ができています。さらに、会議終了後には、議事録や申し送りノートを活用して、全ての職員に内容を確認し、押印をする仕組みづくりができています。加えて、緊急案件のある場合には、申し送り時等にその日の出勤職員で話し合い、迅速に対応している。
		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。	○	お互いの情報や気づきは、活発に行われている。意見が出すぎてまとまらない時がある。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	会議は、職員が出席しやすい時間帯を選んでいる。議事録の作成や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	ユニット会議や申し送りノートや申し送り帳を活用し、職員全員に伝わるようにしている。	○	/	/	◎ 全ての利用者の状況をA4用紙1枚に取りまとめた申し送り帳や申し送りノートを活用して、日々の申し送りをを行い、利用者の状況確認や連絡事項等を職員間で共有している。また、出勤時に記録を確認し、確認後に職員は押印やサインをする仕組みづくりができています。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	利用者からお話を聞き、望を叶えられるように努めている。	/	/	/	◎ 起床や就寝の時間、入浴の有無、着る服など、生活の様々な場面で職員は利用者へ声をかけ、選択や自己決定ができるよう支援している。自己決定をすることが難しい利用者には、表情や反応を注意深く観察し、利用者の思いをくみ取るよう努めている。また、職員は利用者の個々の職業や趣味、好きなことを把握し、その内容に沿った話題を提供するなど、利用者の活き活きとした表情や笑顔を引き出せるような支援にも努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	一緒に考えたり、衣類を選んでもらうなどの自己決定の機会を作っている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	起床、就寝など1人1人のペースに合わせている。排泄や食事の時間や方法なども、1人1人のペースに合わせている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	1人1人に合わせて声掛けを工夫している。得意なお話等の話題作りも行っている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応を注意深く観察し、本人の意向や思いを考えて声掛けを行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	会議で勉強会を行い、利用者の尊厳やプライバシーの事について学んでいる。特に、排泄などへの声掛けに注意している。	○	○	◎	◎ 定期的実施する会議や勉強会の中で、職員は人権や尊厳、プライバシー保護などを学び、日頃から意識した言動を心がけた支援に努めている。トイレ誘導の際に、職員は利用者の耳元でさりげなく声をかけて誘導するとともに、排泄中に必ずトイレのドアを閉めている。また、入浴時には、着替えの際に身体をタオルで隠すなど、利用者の羞恥心に配慮した支援が行われている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の空間と認識し、入室時には、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に入室する用件を伝え、利用者にて了承を得てから入室をするようにしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	排泄時はドアを開ける。入浴では、タオルで体を隠すなど、配慮した介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入る際には、ノックをしたり声掛けを行って入るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	入職時や退職時に書面にて契約を交わしている。勉強会でもプライバシーについて勉強している。	/	/	/	

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。	◎	職員が知らない事を教えて貰ったり、洗濯物を干したり畳んでもらったり、お盆を拭いてもらうなど、お互いに感謝し合う関係性を築いている。	/	/	/	洗濯物たたみや食事の後片付けなどを手伝ってもらったり、昔の出来事や漢字を教えてもらったりした場合には、職員は利用者には必ず「ありがとうございました、助かりました」などの感謝の気持ちを伝えている。利用者から「また、手伝うよ」と笑顔で返答があるなど、相互に感謝し合う関係ができています。また、帰宅願望のある利用者、他の利用者が寄り添って話を聞いたり、入浴を拒む利用者と一緒に入浴をしたりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、席の配置を考慮したり、トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に利用者の間に入り、話題を変えたりするなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が支え合って暮らしている大切を理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	席の配置を考えたり、利用者同士で助け合いをしている際は見守りを行っている。孤立しないようレクリエーションをする時間も設けている。利用者同士の関係を把握し、トラブルがおこりそうな時は早めに対応をしている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルになりそうな時は、早めに職員が仲介に入り、話題を変更している。	/	/	/	
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。	◎	入所時の聞き取りにより、馴染みの場所等の把握をしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	知人や友人が面会に訪れる事がある。また、外出も家族に協力してもらい行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	行事でドライブ、散歩に出かけている。お天気の良い日は裏の駐車場に出ている。利用者が外に出たいと言われた時は外に出て一緒に草引きをしてもらうこともある。	○	△	○	感染状況を見計らいながら、定期的にドライブをして季節の花を見に行ったり、公園に出かけて散歩をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。天気のいい日には、事業所裏の駐車場を外気浴をしたり、敷地内を散歩したり、草引きなどをする利用者もいる。感染対策による一定の制限は継続しているものの、利用者や家族の希望に応じて、外出や外食などが可能になり、喜ばれている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	ご家族の協力を得ながら外出も依頼している。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	定期的に勉強し、知識やコミュニケーション・技術等県推移をし、職員同士協力し対応している。	/	/	/	定期的実施する勉強会等の中で、職員は認知症や心理症状等を学び、理解をしている。また、職員はコミュニケーション能力や介護技術の向上に努め、利用者の本人らしさを大切に支援を実践している。また、日々の体操や歩行訓練、食前の口腔体操等を行い、身体機能の維持を図れるよう取り組んでいる。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことの把握に努めるとともに、知り得た情報は、申し送りやユニット会を活用して、職員間で共有している。加えて、乾いた洗濯物を自分で居室に持ち帰り、タンスに収納する利用者のほか、職員の見守りやフォローがあれば、自分でタンスに収納できる利用者があるなど、状況に応じて、できることは時間が掛かっても自分でしてもらうよう努めている。訪問調査日には、歌を歌いながら楽しそうに廊下で歩行訓練をする利用者の様子を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎日体操や口腔体操、歩行訓練を行っている。排泄も誘導を行っている。普段の生活では全て職員が行うのではなく、利用者と一緒にする事で本人に合わせた支援を行っている。	/	/	/	
		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)	○	出来る事は利用者本人にしてもらい、見守りや声掛けを行っている。	○	/	○	
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。	○	1人1人の得意分野を把握し、習慣や楽しみを見つけてお手伝いしている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、お盆拭き、モップがけなど、職員は利用者には声をかけて、得意なことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、カレンダーにその日の○印を付けたリ、新聞を購入して読んだりすることを日課にしている利用者もいる。また、職員は利用者の好きなことを把握し、ぬり絵をしたり、日々の日記を記載したりするなど、楽しみや喜びのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	1人1人の楽しみや役割を作り、張り合いや喜びのある日々が過ごせるように努めている。	○	△	○	

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
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。	○	利用者の着たい洋服を着て頂いたり、お化粧をされている方もいらっしゃる。整容のお手伝いもしている。				毎朝、自分で好きな服を選んで着替え、化粧やマニキュアをするなど、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。外出時に、職員は天候や季節に合った服装に利用者が着替えられるよう支援している。また、食べこぼしの多い利用者には、同意を得てエプロンを着用してもらったと同時に、服が汚れた場合には、お盆に用意したおしぼりを使用して、さりげなく拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、自己決定が難しい利用者には、家族にお気に入りの服を持参してもらうほか、訪問理美容の来訪時に、家族から聞いた好みの髪型や髪の長さにしてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	ご家族や本人の希望に沿って支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	職員と一緒に考え、一緒に選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出する際は、天候や季節に合わせて、本人にも選んでもらい服装を楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	◎	髪、衣類や汚れがあった際には、職員がさりげなくカバーしている。着替える際は、居室で着替えるなどプライバシーを大切にしている。男性の方の髭剃りもカバーしている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	理美容の際には、本人と家族の意向を聞いている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度の方はほとんどいないが、本人の好みの物を選んでもらっている。			○	
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。	◎	栄養面、季節の食べ物を取り入れるなど食事の大切さを理解している				外部の委託業者からパウチに入った食材が届けられ、各ユニットで、炊飯や汁物を作り、湯煎や盛り付けをして、利用者に食事を提供している。利用者の嚥下能力に合わせて、一口サイズや刻みなどの食べやすい食の形態で提供している。月1回お楽しみメニューの日を設けて、4種類のメニューの中から利用者が選んだり、毎月1日に赤飯、15日にばら寿司を提供したりするなどの工夫を行い、利用者に喜ばれている。利用者に希望を聞き、おやつを利用者と一緒に作ることもある。入居時に、アレルギーの有無や苦手の食材を把握し、必要に応じて委託業者に連絡し、代替えの食材を用意してもらっている。茶碗や湯飲みなどの食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は利用者と会話をしながら、見守りやサポートを行い、休憩時間を利用して、別の場所で食事を摂るようになっている。また、リビングにあるオープンキッチンから、利用者は汁物を温める匂いや音を感じることができ、食事前の口腔体操を実施した後に、職員がメニューを伝えるなどの工夫を行い、食事が待ち遠しく思えるような雰囲気づくりをしている。さらに、月1回法人内の各事業所の給食担当者が参加した給食会議が開催され、食事量や食事形態、体重等を評価するとともに、必要に応じてアドバイスをもらうこともできる。
		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。	◎	利用者と一緒に買い物には行けないが、一緒におやつを作ったり後片付けを一緒に行う時もある。利用者に何を食べてほしいかを聞きおやつを購入している。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	家事の好きな利用者には後片付けを手伝ってもらうなど協力してもらっている。お盆拭きをしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前の聞き取りや都度本人に聞き取り、好きな物や嫌いな物、アレルギーの有無を把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	行事の際に、利用者の好きなものを取り入れたり、季節感の味わえる食材を取り入れたりしている。給食会議などで要望を伝えている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者一人ひとりに合わせた形態で食事を作り、盛り付けの工夫や嚥下状態に合わせた調理方法にしている。健康状態に合わせて変更する時もある。				
		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。	○	食器を使用している。利用者様の状態に合わせて食器を選んでいる。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒に食事をすることはないが、食事中の見守りやサポートを行っている			○	
		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。	◎	対面キッチンになっており、調理の音や匂いなどは部屋中に広がっている。お昼のメニューを伝えたりして雰囲気作りをしている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	利用者一人一人の食事量や水分量を記録し、その日の摂取量がわかるようにしている				
		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。	◎	利用者にあつた形態で食事を作り、水分摂取量の少ない利用者には声掛けを行ったりこまめに水分を提供するなどの工夫をしている。水分が少ない方は、ゼリーなどの代替品も提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	食事量や形態、体重などを評価してもらい、アドバイスを受けている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材を適正温度で保管し、調理器具の衛生管理を行っている。調理器具や台所の消毒もやっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの重要性を理解しており、1人1人の利用者の口腔ケアにかかわるようにしている。食事前には口腔体操を行っている。	/	/	/	歯科医から指示やアドバイスをもらったり、勉強会を実施したりするなど、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。定期的に、歯の痛みや不具合、義歯、口腔ケア用品等を確認し、アセスメント用紙に記録を残し、職員間で共有している。また、口腔ケア用品は事務所内に保管され、夜間に職員が義歯を預かり、洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。食事前に、口腔体操や唾液マッサージなども行うとともに、毎食後に、職員は利用者に声をかけ、リビングの洗面台で口腔ケアを実施し、見守りや仕上げ磨きなどを行っている。さらに、口腔内に異常が見られた場合には家族に連絡し、早期の歯科受診に繋げている。中には、自分で歯磨きができる利用者もおり、口腔内の確認が十分できていないために、歯磨きをレクリエーションに取り入れて歯垢チェックをして、磨き残しを確認するとともに、必要に応じて磨き方の説明をすることもある。加えて、法人内の各施設や事業所の口腔に関する質問を取りまとめ、歯科医に相談することもでき、歯ぎしりが気になる利用者の助言をもらったこともある。
		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。	◎	口腔ケア時に、口の中の状態を観察している。口腔体操や唾液マッサージをして口腔にも気をつけている。毎月アセスメントを行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	定期的に歯科医から指導してもらい、日常の支援につなげている。質問については、歯科医からアドバイスを受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄の支援を行い、夜間は洗浄液に入れて管理している。	/	/	/	
		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)	◎	毎食後に口腔ケアの声掛けを行い、歯磨き、義歯の洗浄の支援をしている。異常があれば家族に連絡している。受診を受けている。	/	/	◎	
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。	◎	布パンツで過ごせる方には布パンツでいてもらい、定期的にトイレ誘導を行い、排泄の失敗などがないよう支援している。紙パンツに移行する場合は、話し合いをし、検討している。	/	/	/	事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。利用者がおむつを使用することで、心身の機能低下に繋がることを職員は理解し、こまめな声かけやトイレ誘導をすることもより、失敗が減少し、布パンツを履いて生活を送ることができている3名の利用者もいる。現在は、全ての利用者がトイレのほか、居室内に設置したポータブルトイレを使用して、排泄することができている。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で検討するとともに、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。さらに、水分の摂取量を調整したり、運動やレクリエーションなどを取り入れて活動量を増やしたり、腹部マッサージを実施するなど、利用者の自然な排便ができるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	運動、水分量の調整を行い、便秘にならないよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	利用者一人一人の排泄パターンを記録に残し、把握している。それに合った声掛けやトイレ誘導を行っている	/	/	/	
		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。	◎	トイレで排泄できるよう、定期的に声掛けを行い、利用者に合わせて紙パンツ、パットの利用をしている。夜間紙パンツを利用しているが日中に布パンツへ交換など対応している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	排泄の記録を残し、排泄困難な利用者について職員間で話し合って改善策を検討している	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	利用者一人一人の排泄パターンを把握し、その人に合わせた声掛けを行っている	/	/	/	
		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。	◎	オムツを使用する前にご家族に連絡し、本人にも相談した上で使用している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	利用者の状態、時間に合わせて、下着、オムツを使い分けている	/	/	/	
		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)	◎	定期的なトイレ誘導や運動を行ったり水分量の調整を行い、自然排便を促している。腹部マッサージも行っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	利用者の好みの温度にしたり、習慣にそって入浴してもらっている。仲の良い方同士の入浴も行っている。	◎	/	○	午前中の時間帯に、週2回利用者が入浴できるよう支援している。体調不良のほか、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、日にちや時間帯をずらして声をかけたり、清拭やドライシャンプーで対応したりするなど、清潔保持に努めている。中には、職員が試行錯誤を行い、仲の良い利用者同士が一緒の場合には、入浴するようになった利用者の事例もある。また、利用者の希望に応じて、入浴時間や湯の温度、湯船に浸かる長さなどに、可能な範囲で柔軟に対応している。また、職員は利用者として1対1で入浴介助を行い、利用者の羞恥心に配慮するとともに、会話をしながら、ゆったりとした入浴が楽しめるよう支援している。さらに、脱衣場や浴室は広く、一般浴槽のほか、シャワーチェアに座ったままで入浴できる浴槽も設置され、身体状況に応じて使い分けを行い、重度な利用者も安心安全に入浴することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	他利用者様と重ならないよう、着替えから入浴が終わるまで一人ずつ入ってもらっている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	職員一人に対し利用者一人体制を取り、出来ることは自分でしてもらいながら職員はサポートしている	/	/	/	
		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。	◎	入浴拒否がある方には理由を聞き、原因を探り、入浴方法や日にちを変えなどの工夫をしている。ご家族様にもお話を聞いてみて原因を探っている。	/	/	/	
		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。	◎	バイタルチェックを行い、健康状態を確認している。入浴後は水分補給をしっかりして頂いている。	/	/	/	

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
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。	◎	夜勤者が定期的に巡回を行い、パソコンへの記録や申し送りなどで他職員に把握できるようにしている。	/	/	/	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利用者があるものの、日中の活動量を増やしたり、外気浴をしたり、臥床して休んでもらう時間を設けるなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、利用者の睡眠状況や服薬の影響を医師に相談し、日中の活動量を増やすことで、中には、内服を止めることのできた利用者もいる。中には、夜間に寝付きの悪い利用者もあり、水分摂取を促したり、職員がリビングで話を聞いたりするなどの対応も行われている。さらに、日中の利用者の様子や支援内容は、詳細な記録が残され、受診時に医師に報告を行い、指示や助言を受けることもある。
		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。	◎	夜眠れない利用者には昼間レクに参加してもらったり、活動量を増やしたりして対応している。何故入眠出来ないかの原因も探っている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中の様子や支援内容は細かくパソコンに記録を残し、病院受診の際に医師に報告するなど行っている。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	一人一人の生活リズムに合わせ、昼寝をしてもらったりソファで休んでもらったり等、休息を取ってもらっている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	◎	電話をしたいと訴えのある利用者には事務所から電話をしてもらったり、ご自分の携帯電話から電話をされている。ご家族からの手紙もお渡ししている。	/	/	/	
		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。	◎	本人が家族に伝えたい事がある場合は、聞いて対応している。希望があればいつでも連絡できるようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	職員が電話をかけ、本人と変わり電話して頂けるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人に渡し、場合によっては読み上げ、返信等の希望を聞いている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	本人から電話がしたい時は電話をかせせて頂くように協力して頂いている。家族からの電話も本人につないでいる。	/	/	/	
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。	△	職員は利用者がお金を所持することや使う大切さの理解をしているが、お金の持ち込みは基本的にはお断りしている	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	必要な物は家族に持ってきてもらうか、家族と一緒に買い物に行くようにしてもらっている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金の持ち込みは基本的にはお断りしている。家族や本人にも説明をしている。お金を使う際は、ご家族と一緒に買い物の際にしている。	/	/	/	
		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。	△	所持方法などは入所時に家族と本人に相談した上で決めてもらっている	/	/	/	
		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)。	×	法人内でお金の預かりは禁止となっている	/	/	/	
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。	○	家族や本人の意向を聞き入れ、可能な限り希望に添えるように対応している。	○	○	○	利用者や家族から出された要望には、可能な限り柔軟に対応している。基本的に、病院受診は家族に通院介助をお願いしているものの、都合が悪い場合や緊急時には、職員が同行支援をしている。また、感染対策が緩和され、居室内での家族等との面会や外出が可能となり、利用者に喜ばれている。
(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。	○	気軽に入りが出来るようにしている。	◎	◎	○	玄関前にある花壇には、季節の花が植えられ、花壇の中に大きな事業所の看板が設置されるなど、家族等に事業所の場所が分かりやすくなっている。また、ガラス貼りの玄関は、左右にある自動ドアが設置され、日中には気軽に入りができるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	◎	季節感を味わってもらうために季節に合わせて壁に飾りつけをしている。利用者の作品も展示している。	○	○	◎	建物はバリアフリー構造で、玄関には段差がなく、玄関スペースに長い木のいすが設置されるなど、利用者は安心安全に移動でき、座って靴の着脱できるようになっている。靴箱の上には、クリスマスツリーや柿などの季節の飾り物が置かれているほか、意見箱や外部評価のサービスの評価結果等を綴じたファイルが設置されている。また、壁面には災害時の避難経路が掲示されている。リビングや廊下は広くて明るく、日々職員は利用者と一緒に掃除を行い、整理整頓が行き届き、加湿器や温度計、湿度計が設置されるなど、不快な音や臭い、汚れはなく、快適な空間となっている。さらに、廊下の壁面には利用者が作成したクリスマスの飾り物や書道の作品が飾られているほか、各所にソファが置かれ、利用者が思い思いの場所で過ごすことができるようになっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除し、利用者にとって不快な臭いや汚れがないように配慮している			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節に応じた展示物を行う事で、利用者と一緒に季節感を感じ、五感で感じるようにしている。			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	利用者に合わせて席の配置を考え、好きな時に部屋に戻ってもらう等の配慮をしている。ソファに座りお話をされる方もいる。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人の使い慣れたものや持ち込みたいものは家族とも相談して部屋に置くようにしている。日記を書く方は机も持って来られている。	○		◎	居室には電動ベットやマットレス、エアコン、タンス、いすなどが備え付けられている。利用者は使い慣れた机や衣装ケース、テレビ、布団等を持ち込むことができ、家族写真やぬり絵の作品などを飾るなど、利用者に応じた居心地良い空間づくりが行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレや自分の部屋など、分かるように印や大きな字で名前を書くなどの工夫をしている。目的の場所に自分で行けるような工夫をしている。			◎	共用空間や居室の整理整頓が行き届き、廊下やトイレなどに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器等を使用する利用者の動線が確保され、安心安全に移動することができる。また、トイレには、「トイレ・お手洗」などの数種類の表記が行われ、居室の入り口には、花などの名前や漢字で書かれた名前の表札が掛けられるなど、利用者が混乱しないよう配慮されている。さらに、リビングには雑誌が置かれ、利用者は自由に手に取って読めるようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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、雑誌など手に取れるところに置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	出入り口の鍵については理解しているが、難施のリスクを考え、玄関からは、自由に入出入りができないようにしている。	◎	◎	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の自動ドアは施錠をしておらず、家族等は外から来訪できるようになっているものの、玄関前の幹線道路の交通量が多いため、利用者の安全面を考えて、中から屋外に自由に出入りできないように施錠されている。入居時等に、家族に説明をして、施錠の同意を得ている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添ってユニットの外に出たり、家族に電話で話をしたりするなど、気分転換を図りながら、落ち着けるような対応をしている。訪問調査日には、入居して間もない利用者が急に不穏状態になり、管理者と職員は原因を探りながら、利用者の話を傾聴するなどの対応を行い、その後には落ち着きを取り戻し、他の利用者と一緒におやつを食べる様子を見ることができた。
		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。	○	道路に面している施設になる為、安全面から内側からの鍵については家族も理解してくれている。				
(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。	◎	利用者一人一人の病歴などは職員の見えるところにサマリーを置き、常に確認できるようにしている。				
		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。	◎	利用者一人一人のバイタルチェックや身体観察を毎日行い、記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になることがあれば他職員に相談し、看護師やかかりつけ医に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人と家族の希望する医療機関に受診してもらっている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人や家族の意向を聞き、病院受診をしてもらったり、電話や手紙を書き、状況の報告をしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診結果の報告などは家族に連絡し、相談ができるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時に本人に関する情報を手紙等でお渡ししている	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における対応の指針」を整備し、入居時のほか、重度化した場合に、利用者や家族に事業所に対応できることなどを説明している。重度化や状態の変化が見られた場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。事業所には、看取り支援を実施できる体制は整っておらず、重度化した場合には、他の施設や病院に利用者は転院をしている。職員の聞き取りから、「これまでに看取りの経験はない。もし、家族から看取りの希望があれば対応したいと思うが、現状の体制では難しい」などの話を聞くことができた。管理者は、「経口摂取ができる間は、エンシュアなどの経腸栄養剤を使用して支援をしているものの、現在の医療機関との連携や職員の勤務体制では看取り支援は難しい」と考えている。
		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。	◎	現在の状況や退院時期など、病院関係者と連絡を取っている。定期受診の際に、お手紙を持っていくこと事もある。	/	/	/	
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。	◎	日常で変わったことや普段の状況を看護師に相談し、報告している。看護職は、かかりつけ医や協力医療機関等にも相談をしている。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	法人内の診療所に看護師にいつでも連絡できる体制を作っている	/	/	/	
		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。	◎	毎日朝夕2回バイタル計測し、記録に残している。異常があれば看護師に相談し、指示をもらっている。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	利用者一人一人の服薬している目的や用法を理解し、記録に残したり家族に連絡し、情報を共有している。	/	/	/	
		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。	◎	服薬前、服薬後のダブルチェックや口の中の確認など、服薬ミスがないよう取り組みを行っている。家族への報告や相談も行っている。	/	/	/	
		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。	◎	副作用と見られる症状が出た際には薬を中止するなど、常に利用者の状態を観察している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族様とは話し合いを行って方針共有できている。入居時や状態が変化している時に話し合いを行っている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化終末期の在り方について、職員との話し合いや医療機関との相談を行い、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を見極めを行っている。	◎	職員の思いや力量を把握しながら、見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	施設としての地対応については、入居時から説明している。	/	/	/	
		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。	×	重度化した場合の対応については、現在は、特養にお願いする形となっている。協力医療機関と連携を取りながら、施設でできる範囲で対応をしているが、看取りの対応はできていない。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の考えを親身になって聞くなど、相談や支援を心がけている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に研修や勉強会を行い、学びの場を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	BCP(感染症対応事業継続計画)を作成しており、訓練も実施している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	県のホームページや市のホームページなどで確認し、情報収集に努めている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなどを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。	◎	職員は手洗いやうがいを徹底し、アルコール消毒液を玄関に置くなどして清潔保持に努めている。手すり消毒も毎日実施している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	家族の気持ちに寄り添えるよう、本人の情報をなるべく細かくお伝えし、共有している。	/	/	/	感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は休止状態が続いていたが、令和5年12月に利用者や家族、地域住民が参加して、忘年会を開催することができ、利用者のカラオケや職員の踊りを披露するなど、楽しく笑顔あふれるひとときを提供することができた。また、運営推進会議に毎回数名の家族の参加協力があり、家族同士が顔馴染みになり、交流も図られている。管理者は「感染状況を見計らいながら、運営推進会議の同日に誕生会を開催するなど、家族が参加できる行事を増やしていきたい」と考えている。現在は、居室内での家族等との面会のほか、外出や外食も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、毎月利用者の日常の様子等を書いた手紙のほか、2か月に1回竹梅だよりを送付するとともに、電話で利用者の近況を報告している。さらに、運営推進会議の質疑応答の際に、家族から知りたいことや不安に感じていることなどの意見が出されることもあり、管理者はその都度丁寧に返答している。加えて、家族の来訪時には、職員から挨拶を行い、利用者の様子等を伝え、気軽に相談や話しやすい雰囲気づくりに努めている。感染対策で面会制限が続いたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職等の情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、運営推進会議の中で報告をしたり、事業所便りで事業所の出来事や職員の異動を報告したり、玄関スペースに職員の氏名や顔写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	行事を見て頂く機会を作っている。もう少し増やしていきたい。運営推進会議でご家族が顔なじみになってきている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月家族あてに手紙を書き、利用者の日常の様子を伝えたり、電話で報告している。面会時にも、家族に様子を伝えている。運営推進会議の際に家族が知りたいことや不安に感じているお話を聞くこともある。	◎	/	◎	
		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)	◎	家族様にも相談し、本人様への対応を考えたり決めたりする事もある。現在の状況を伝え、本人の気持ちを伝えている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議を開催し、行事については報告出来ている。	/	x	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	転倒リスクや認知症からくる行動についてお話し、本人の出来る事はして頂くお話をしている。	/	/	/	
		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)	◎	家族の来訪時には、挨拶や本人の様子を伝えている。利用者の変化や支援方法など、ご家族に連絡し、了解を得ている。面会も家族に希望で居室と相談室を選んで貰っている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時に、家族様に具体的に説明し、理解や納得を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居についての説明も、入居前の契約時に、家族様にきちんと説明し、了承と同意を得ている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設前から、施設の説明を地域の方に行っている。	/	△	/	地域住民を事業所に招待して、忘年会を開催したり、公民館での絵本の読み聞かせに参加したり、秋祭りの際に、だんじりを見に行くなど、地域との交流を通して、利用者の楽しそうな笑顔を見ることができている。また、月1回訪問理美容の来訪があり、好みの髪型に整えている。管理者は「感染状況を見計らいながら、ボランティアを受け入れたり、民生委員や地域住民から地域のイベント情報を得て、可能な限り利用者と一緒に参加したりして、地域住民との交流を図りたい」などと考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の方へのあいさつや公民館活動に参加させてもらっている。回数が少ないので増やしていきたい。	/	x	○	
		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。	○	地域の人に理解を得られるよう心掛けている	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナ禍もあり、地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	x	日常的なあいさつを行う事で、施設の事を聞かれる事はあるが、気軽に立ち寄ってもらうことはできていない。	/	/	/	
		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)	x	コロナ禍があり、ボランティアをお願い出来ていなかった。これから、少しずつお願いしていきたい。	/	/	/	
		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)。	○	消防署や月一回散髪に来てもらうなど、協力を得られている。公民館活動にも参加している。回数が少ないので、これから関係を深めていきたい。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	利用者の家族、民生委員、介護相談員、市役所の方に参加してもらっている。	△	/	○	運営推進会議は、家族や民生委員、介護サービス相談員、市担当者等の参加を得て開催をしている。会議は2階ユニットの予備室で開催され、参加メンバーはリビングで過ごす利用者の様子を見ることもできる。会議では入居状況や活動状況、外部評価への取り組み状況等を報告し、質疑応答の時間が設けられ、活発な意見交換が行われている。利用者家族等や地域アンケート結果から、運営推進会議を活かした取り組みに対して、十分な理解が得られてないことが窺えるため、今後は議事録を参加者メンバーや全ての家族へ送付して周知するなど、周知方法を職員間で検討し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。	○	運営推進会議で取り組み状況の報告を行い、意見をもらっている。	/	×	○	
		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。	◎	ご家族様に案内を郵送したり電話連絡し、気軽に参加してもらえるよう配慮している	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念を通し、個々の努力と共に取り組まれている。	/	/	/	
		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。	△	利用者、家族、地域の方にも理念がほとんど伝わっていないのではないか。これから、伝えていきたい。	△	×	/	
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。	○	代表者は、管理者や職員の力量を把握し、定期的な研修を開催し、参加している。	/	/	/	感染対策が続き、オンライン機能を活用した外部研修に参加するとともに、月1回内部研修が実施され、順番に職員が講師役を務めて資料を作成するとともに、研修後に全ての職員にレポートを提出してもらうなど、スキルアップに繋げている。また、法人本部で、定期的に職員の勤務状況や実績等の評価が行われ、資格取得支援制度を整えて、資格取得の支援をするなど、職員がやりがいや向上心を持ちながら、働けるような環境づくりに努めている。さらに、日頃から、管理者は職員の話に耳を傾けて、快く相談に応じたり、職員の様子を観察してストレスの軽減に努めたり、状況に応じて個別面談を行うなど、職員から意見や提案を聞きながら、働きやすい職場環境づくりにも努めている。職員の聞き取りから、「管理者は話しやすく、何でも相談することができる。必要時に休暇を取得しやすく、働きやすい」などの話を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員のスキルアップのため、資格取得の機会を持つように話をしたり、資格を取得できるようにしている。法人内や外部研修にも参加している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	勤務状況や実績など、定期的に評価し、やりがいのある職場づくりに努めている。	/	/	/	
		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)	○	法人内での情報共有を行い、一緒に勉強する機会を作るようにしている。地域密着型サービス協会に加入している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の話や、細目に聞くようにしている。	○	○	○	
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たうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	定期的に虐待についての勉強会や話し合いを行い、どのようなことが虐待、不適切ケアになるのか理解している。委員会の開催も行っている。	/	/	○	定期的に、勉強会や虐待防止委員会が開催され、虐待や不適切なケアの防止を学び、職員の理解促進に努めている。また、申し送りや日々の業務の中で、管理者は職員と認知症の行動や症状のほか、留意を払う点を継続して伝える機会を設けている。管理者は、利用者へのケアに影響がでないように、職員にこまめに声をかけるとともに、表情や勤務状況に注意を払っている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士がその場で注意し合うとともに、管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。必要に応じて、申し送りノートの記載やユニット会等の中で、職員間で情報を共有することもある。職員の聞き取りから、「忙しい時、ついスピーチロックになってしまうこともあり、職員同士で注意し合っている」などの話を聞くことができた。
		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。	◎	申し送りや日々の現場の中で、話す機会を持っている。	/	/	/	
		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。	◎	勤務状況を確認し、本人の負担の軽減に努めている。職員の表情で披露していないかも確認している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会や委員会を通し、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	勉強会や委員会、職員間で話し合いをし、どのようなことが身体拘束にあたるのか確認している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族様から拘束や施錠の要望はなく、身体拘束は行っていない。入居時に身体拘束を行わないケアをしていることを伝えている。	/	/	/	

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。	○	成年後見制度など、色々な仕組みについて、理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	市のパンフレットなどで、相談や支援を行っている。必要場合は地域包括支援センターに相談を行っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変や事故発生時について、マニュアルを作成しており、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応について周知している。	/	/	/	
		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。	◎	ヒヤリハットを書くなどし、事故防止に取り組んでいる。その場で話し合いを行っている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	利用者一人一人のリスクや危険について職員間で話し合い、事故防止に取り組んでいる。月に1度集計を行い、状況の把握や今後のリスクに話し、全員で共有している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情マニュアルを作成、対応方法も検討している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	×	今までに苦情はなかった。苦情が寄せられた時は、手順に沿って対応する。	/	/	/	
		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。	×	今までに苦情はなかった。苦情があった際は、前向きな話し合いと関係づくりをしていく。	/	/	/	
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)	◎	2ヵ月ごとの運営推進会議を行っている。ご意見箱も設置している。	○	/	◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。利用者から「○○が食べたい」との要望が出され、おやつメニューに取り入れるなどの対応をしている。家族には、電話連絡時や運営推進会議の時に、利用者の近況を伝えるとともに、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な限り迅速に対応をしている。玄関に意見箱を設置しているものの、ほとんど投函されたことはない。また、日々の業務の中で、管理者が職員から意見や提案を聞くよう努めるとともに、ユニット会の中で、利用者主体のより良い支援を検討している。
		b	契約当初だけでなく、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。	○	苦情や相談できる公共機関は、掲示している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	職員の意見などは、管理者が窓口となり、聞き取りを行っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の意見や提案を取り入れ、利用者主体の支援を検討している。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	管理者・各ユニットリーダーが職員の意見を聞きながら、評価をしている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員から意見を聞きながら、管理者やユニットリーダーを中心に、ユニットごとに作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービス評価の目的のほか、サービスの評価結果や目標達成計画を報告している。今後は、家族や会議の参加メンバーに、分かりやすくサービス評価の意義や目的を伝えたり、目標達成の取り組み状況の確認のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果を踏まえて、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。	△	評価結果と目標達成計画は、市や運営推進会議の際に報告している。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	職員会や運営推進会議等で行事報告を行い、地域との関り等を確認している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	定期的に勉強会を行い、BCP(防災事業継続計画)を作成するなど取り組みを行っている	/	/	/	定期的に勉強会の中で災害の備えなどを学ぶとともに、BCP(事業継続計画)を作成し、定期的に避難訓練やBCPの確認訓練を実施している。事業所はハザードマップの対象地域にあり、大規模地震の際に津波で建物の1階部分が浸水する恐れがあるため、近隣にある法人内の他の施設に避難する方針で、訓練の際には、実際に職員は利用者と一緒に、避難場所である事業所まで歩いて避難している。また、災害に備えて、非常食等の備蓄品を完備している。さらに、運営推進会議の中で、避難訓練の実施を報告しているものの、感染対策で面会制限が続いたこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、運営推進会議等の中で、災害の備えを説明したり、事業所便りを活用して、訓練の様子を伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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2回避難訓練を行っている。BCP訓練も年1回実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	避難経路や物品の確認を定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や近隣の同じ法人内の事業所と連携を図る体制を確保している。	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	同じ法人内でのみ訓練を行っている。今後、地域の方にも参加してもらえるように取り組みたい。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	コロナ禍もあり、実施出来ていなかった。これから、実施できるように取り組みたい。	/	/	/	地域住民から、入居等の相談が寄せられた場合には、快く対応しているものの、相談は少ない状況となっている。また、外国人の技能実習生の受け入れに協力をしている。また、市行政や地域包括支援センター、法人内の他の施設や事業所などの関係機関と連携を図っている。管理者は、「感染状況を見計らいながら、地域のイベントや会議に参加協力したり、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するなどの取り組みを行いたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	地域の方の相談がなかった。	/	×	△	
		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)	×	コロナ禍もあり実施できていない。今後は関係作りから取り組みたい。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	技能実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	△	公民館活動(地域イベント)に参加した。今後も続けたい。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 12 月 10 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	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890600343
事業所名 (ユニット名)	社会福祉法人 亀天会 グループホーム竹梅小路 梅ユニット
記入者(管理者) 氏名	篠原 久子
自己評価作成日	令和 6 年 11 月 17 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「出会う方一人一人を大切に」にし支援します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○地域の方との交流ができる。⇒運営推進会議開催時、民生委員や介護相談員に声をかけ来て頂く。公民館活動(行事)に参加する。 ○家族様にサービス評価の取り組みを理解して頂く。⇒サービスの評価の振り返りのみになってしまった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部にある事業所は、近隣に西条市役所やスーパーマーケット、飲食店等が立ち並び、生活を送る上で利便性が良い場所に立地している。玄関前の幹線道路の交通量は多く、職員は利用者の安全面に注意を払っている。また、建物はバリアフリー構造で、共有空間は整理整頓が行き届き、壁やトイレなどに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器、シルバーカーなどを使用する利用者も安心安全に移動できる動線が確保されている。事業所では外国人の技能実習生を5名受け入れている。利用者から昔の出来事を教えてもらうこともあり、職員は感謝の言葉を伝えるなど、利用者と職員は良好な関係が築けている。さらに、各会議の議事録は会話形式でまとめられ、詳細に出された言葉を記載するなど、会議の雰囲気やニュアンスが分かりやすくとともに、管理者等は、会議の参加者が意見や提案を自由に述べられるような雰囲気づくりに努めている。加えて、職員は事業所の理念である「出会う方一人ひとりを大切に支援します」を大切に考え、利用者が本人らしく、喜怒哀楽を表現しながら、笑顔ある生活が送れるような支援を心がけている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者に寄り添い、コミュニケーションを取り話を聞いている。	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望の聞き取りをしている。また、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から家族や親戚に利用者の近況を伝え、意見や意向を聞くよう努めている。把握した情報は、ケース記録や申し送りノートに記載し、ユニット会やカンファレンスを活用して、職員間で情報を共有している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	ご家族様に相談し、本人にとって1番よい方向になるよう職員間で検討している。	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	キーパーソンや親せきの方にも、お話を聞かせてもらっている。	/	/	/			
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。	◎	面接記録表やカンファレンスを行い、職員間で共有している。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	職員間で情報共有を行い、本人様の思いを確認している。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時もしくは都度ご家族様から詳しく聞き取りを行っている。面会時に分からない時はお話を伺っている。	/	/	◎	入居時に、管理者等は自宅や施設、病院等を訪問し、利用者や家族から生活歴やこだわりなどを聞き、面接記録表に記載している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞いたり、病院の関係者からサマリーなどの情報を提供してもらったりすることもある。入居後にも、新たな情報を聞くこともあり、ケース記録や申し送りノートに記録を残し、申し送りを活用して職員間で情報を共有している
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。	◎	関りの中で、出来る事に気づき、実施している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	入居時に、これまでの生活環境について詳しく聞き取りを行っている。入所されてからは、関りや申し送りで把握している。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	ユニット会を行い、本人の思いを職員間で話し合いを行っている。	/	/	◎	計画作成担当者を中心に、利用者から意見や要望等を聞き、把握をしている。事前に家族からも意見や要望を聞くほか、必要に応じて、医師や歯科医から専門的な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、ユニット会の中で、利用者が楽しく思うことや笑顔になれるようなことを検討している。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	アセスメントを実施したり、ユニット会で職員間で話し合い、本人がより良く暮らすための検討をしている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	入居前のご本人から生活を聞き取り、若い頃の趣味は何か等の事前情報を共有している。	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報を踏まえて、利用者や家族、介護支援専門員、職員の参加を得てカンファレンスを開催し、意見やアイデアを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。また、利用者の視点に立ち、本人らしさを大切に考え、利用者から出された意見や要望を計画に反映している。さらに、家族から「入浴させてほしい」などの意向が出され、職員間で検討し、仲の良い利用者と一緒に入浴をするなど、個別具体的な計画作成に取り組んでいる。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	入居時のカンファレンスや変化あった時は、ご家族に意向の確認を行い、職員間で検討をしている。	○	/	/			
c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	要介護3、4の方など、法人内の特養へ移行される方が多い。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	ご家族には、病院受診の支援や必要な物の購入、本人の希望の品物の購入など、色々な面で協力をお願いしている。	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画の内容の共有を行い、意見を出し合っている。	/	/	/	◎ 介護計画の内容は、カンファレンスの中で共有するとともに、介護計画やケアチェック表、担当者会議録、モニタリング記録が利用者の個別ファイルに綴じられ、各ユニットの事務所に置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。また、介護ソフトが導入され、介護計画に沿ったケアの実践の有無のほか、その結果でどうだったかなどをケース記録に残し、日々の支援に繋げている。1日の詳細な記録の中から、計画に沿ったケアの実践内容が分かりにくい部分が見受けられるため、今後はより分かりやすい記録が残せるように、職員間で検討していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日のケース記録に入力している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	状態の変化がある時や半年に1回は見直しを行っている。入居が初めての時は、3か月で見直しを行っている。	/	/	/	◎ 入居時は3か月に1回、その後は6か月に1回介護計画の見直しをしている。毎月のユニット会のほか、3か月に1回実施するモニタリングの中で、全ての利用者の現状を確認し、評価を残している。また、入退院時など、利用者の状態に変化が生じた場合や、利用者や家族の意向が変更した場合には、その都度モニタリングやアセスメントなどを実施し、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	ユニット会で状態の確認を行っている。モニタリングは変化がない時は3か月に1回で確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態に変化があった時やご本人、ご家族の意向に変化があった時は、計画書の見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	日々の申し送り時や課題が生じた時は、対応方法について話し合いを行い変更している。	/	/	/	◎ 月1回ユニット会と職員会を開催し、職員間で情報共有するとともに、全ての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。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、事前に管理者は開催日時を決めて、職員が参加しやすいようにしている。また、会議では議題の内容を分かりやすく説明し、職員から意見が出しやすい雰囲気づくりに努め、気になることや気づき、意見が出されるなど、活発な意見交換ができています。さらに、会議終了後には、議事録や申し送りノートを活用して、全ての職員に内容を確認し、押印をする仕組みづくりができています。加えて、緊急案件のある場合には、申し送り時等にその日の出勤職員で話し合い、迅速に対応している。
		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。	○	お互いの情報や気づきは、活発に行われている。意見が出すぎてまとまらない時がある。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	会議は、職員が出席しやすい時間帯を選んでいる。議事録の作成や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	ユニット会議や申し送りノートや申し送り帳を活用し、職員全員に伝わるようにしている。	○	/	/	◎ 全ての利用者の状況をA4用紙1枚に取りまとめた申し送り帳や申し送りノートを活用して、日々の申し送りをを行い、利用者の状況確認や連絡事項等を職員間で共有している。また、出勤時に記録を確認し、確認後に職員は押印やサインをする仕組みづくりができています。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	利用者からお話を聞き、望を叶えられるように努めている。	/	/	/	◎ 起床や就寝の時間、入浴の有無、着る服など、生活の様々な場面で職員は利用者へ声をかけ、選択や自己決定ができるよう支援している。自己決定をすることが難しい利用者には、表情や反応を注意深く観察し、利用者の思いをくみ取るよう努めている。また、職員は利用者の個々の職業や趣味、好きなことを把握し、その内容に沿った話題を提供するなど、利用者の活き活きとした表情や笑顔を引き出せるような支援にも努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	一緒に考えたり、衣類を選んでもらうなどの自己決定の機会を作っている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	起床、就寝など1人1人のペースに合わせている。排泄や食事の時間や方法なども、1人1人のペースに合わせている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	1人1人に合わせて声掛けを工夫している。得意なお話等の話題作りも行っている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応を注意深く観察し、本人の意向や思いを考えて声掛けを行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	会議で勉強会を行い、利用者の尊厳やプライバシーの事について学んでいる。特に、排泄などへの声掛けに注意している。	○	○	◎	◎ 定期的実施する会議や勉強会の中で、職員は人権や尊厳、プライバシー保護などを学び、日頃から意識した言動を心がけた支援に努めている。トイレ誘導の際に、職員は利用者の耳元でさりげなく声をかけて誘導するとともに、排泄中に必ずトイレのドアを閉めている。また、入浴時には、着替えの際に身体をタオルで隠すなど、利用者の羞恥心に配慮した支援が行われている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の空間と認識し、入室時には、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に入室する用件を伝え、利用者にて了承を得てから入室をするようにしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	排泄時はドアを開ける。入浴では、タオルで体を隠すなど、配慮した介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入る際には、ノックをしたり声掛けを行って入るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	入職時や退職時に書面にて契約を交わしている。勉強会でもプライバシーについて勉強している。	/	/	/	

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。	◎	職員が知らない事を教えて貰ったり、洗濯物を干したり畳んでもらったり、お盆を拭いてもらうなど、お互いに感謝し合う関係性を築いている。	/	/	/	洗濯物たたみや食事の後片付けなどを手伝ってもらったり、昔の出来事や漢字を教えてもらったりした場合には、職員は利用者に必ず「ありがとうございました、助かりました」などの感謝の気持ちを伝えている。利用者から「また、手伝うよ」と笑顔で返答があるなど、相互に感謝し合う関係ができています。また、帰宅願望のある利用者、他の利用者が寄り添って話を聞いたり、入浴を拒む利用者と一緒に入浴をしたりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、職員は利用者同士の関係性を把握し、席の配置を考慮したり、トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に利用者の間に入り、話題を変えたりするなどの対応をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が支え合って暮らしている大切を理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	席の配置を考えたり、利用者同士で助け合いをしている際は見守りを行っている。孤立しないようレクリエーションをする時間も設けている。利用者同士の関係を把握し、トラブルがおこりそうな時は早めに対応をしている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルになりそうな時は、早めに職員が仲介に入り、話題を変更している。	/	/	/	
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。	◎	入所時の聞き取りにより、馴染みの場所等の把握をしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	知人や友人が面会に訪れる事がある。また、外出も家族に協力してもらい行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	行事でドライブ、散歩に出かけている。お天気の良い日は裏の駐車場に出ている。利用者が外に出たいと言われた時は外に出て一緒に草引きをしてもらうこともある。	○	△	○	感染状況を見計らいながら、定期的にドライブをして季節の花を見に行ったり、公園に出かけて散歩をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。天気のいい日には、事業所裏の駐車場を外気浴をしたり、敷地内を散歩したり、草引きなどをする利用者もいる。感染対策による一定の制限は継続しているものの、利用者や家族の希望に応じて、外出や外食などが可能になり、喜ばれている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	ご家族の協力を得ながら外出も依頼している。	/	/	/	
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。	◎	毎月勉強会を開催している。	/	/	/	定期的を実施する勉強会等の中で、職員は認知症や心理症状等を学び、理解をしている。また、職員はコミュニケーション能力や介護技術の向上に努め、利用者の本人らしさを大切にしたい支援を実践している。また、日々の体操や歩行訓練、食前の口腔体操等を行い、身体機能の維持を図れるよう取り組んでいる。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことの把握に努めるとともに、知り得た情報は、申し送りやユニット会を活用して、職員間で共有している。加えて、乾いた洗濯物を自分で居室に持ち帰り、タンスに収納する利用者のほか、職員の見守りやフォローがあれば、自分でタンスに収納できる利用者があるなど、状況に応じて、できることは時間が掛かっても自分でしてもらうよう努めている。訪問調査日には、歌を歌いながら楽しそうに廊下で歩行訓練をする利用者の様子を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎日の体操や口腔体操、歩行訓練を行っている。排泄も誘導を行っている。日常生活の中で洗濯物を居室に持って帰って頂くなど自然に体を動かすようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は利用者本人にしてもらい、見守りや声掛けを行っている。	○	/	○	
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。	○	1人1人の得意分野を把握し、習慣や楽しみを見つけてお手伝いしている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、お盆拭き、モップがけなど、職員は利用者に声をかけて、得意なことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、カレンダーにその日の○印を付けたリ、新聞を購入して読んだりすることを日課にしている利用者もいる。また、職員は利用者の好きなことを把握し、ぬり絵をしたり、日々の日記を記載したりするなど、楽しみや喜びのある生活を送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	1人1人の楽しみや役割を作り、張り合いや喜びのある日々が過ごせるように努めている。	○	△	○	

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
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。	○	利用者の着たい洋服を着て頂いたり、お化粧をされている方もいらっしゃる。整容のお手伝いもしている。				毎朝、自分で好きな服を選んで着替え、化粧やマニキュアをするなど、おしゃれを楽しんでいる利用者もいる。外出時に、職員は天候や季節に合った服装に利用者が着替えられるよう支援している。また、食べこぼしの多い利用者には、同意を得てエプロンを着用してもらったと同時に、服が汚れた場合には、お盆に用意したおしぼりを使用して、さりげなく拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、自己決定が難しい利用者には、家族にお気に入りの服を持参してもらうほか、訪問理美容の来訪時に、家族から聞いた好みの髪型や髪の長さにしてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	ご家族や本人の希望に沿って支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	職員と一緒に考え、一緒に選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出する際は、天候や季節に合わせて、本人にも選んでもらい服装を楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	◎	髪、衣類や汚れがあった際には、職員がさりげなくカバーしている。着替える際は、居室で着替えるなどプライバシーを大切にしている。男性の方の髭剃りもカバーしている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	理美容の際には、本人と家族の意向を聞いている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	重度の方はほとんどいないが、本人の好みの物を選んでもらっている。			○	
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。	◎	栄養面、季節の食べ物を取り入れるなど食事の大切さを理解している				外部の委託業者からパウチに入った食材が届けられ、各ユニットで、炊飯や汁物を作り、湯煎や盛り付けをして、利用者に食事を提供している。利用者の嚥下能力に合わせて、一口サイズや刻みなどの食べやすい食の形態で提供している。月1回お楽しみメニューの日を設けて、4種類のメニューの中から利用者が選んだり、毎月1日に赤飯、15日にばら寿司を提供したりするなどの工夫を行い、利用者に喜ばれている。利用者に希望を聞き、おやつを利用者と一緒に作ることもある。入居時に、アレルギーの有無や苦手の食材を把握し、必要に応じて委託業者に連絡し、代替えの食材を用意してもらっている。茶碗や湯飲みなどの食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。食事の際に、職員は利用者とは話しながら、見守りやサポートを行い、休憩時間を利用して、別の場所で食事を摂るようになっている。また、リビングにあるオープンキッチンから、利用者は汁物を温める匂いや音を感じることができ、食事前の口腔体操を実施した後に、職員がメニューを伝えるなどの工夫を行い、食事が待ち遠しく思えるような雰囲気づくりをしている。さらに、月1回法人内の各事業所の給食担当者が参加した給食会議が開催され、食事量や食事形態、体重等を評価するとともに、必要に応じてアドバイスをもらうこともできる。
		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。	◎	利用者と一緒に買い物には行けないが、一緒におやつを作ったり後片付けを一緒に行う時もある。利用者に何を食べてほしいかを聞きおやつを購入している。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	家事の好きな利用者には後片付けを手伝ってもらったり協力してもらっている。お盆拭きをしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前の聞き取りや都度本人に聞き取り、好きな物や嫌いな物、アレルギーの有無を把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	行事の際に、利用者の好きなものを取り入れたり、季節感の味わえる食材を取り入れたりしている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者一人ひとりに合わせた形態で食事を作り、盛り付けの工夫や嚥下状態に合わせて調理方法にしている。健康状態に合わせて変更する時もある。				
		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。	○	食器を使用している。利用者様の状態に合わせて食器を選んでいる。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒に食事をすることはないが、食事中の見守りやサポートを行っている			○	
		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。	◎	対面キッチンになっており、調理の音や匂いなどは部屋中に広がっている。お昼のメニューを伝えたりして雰囲気作りをしている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	利用者一人一人の食事量や水分量を記録し、その日の摂取量がわかるようにしている				
		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。	◎	利用者にあつた形態で食事を作り、水分摂取量の少ない利用者には声掛けを行ったりこまめに水分を提供するなどの工夫をしている。水分が少ない方は、ゼリーなどの代替品も提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	食事量や形態、体重などを評価してもらい、アドバイスを受けている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材を適正温度で保管し、調理器具の衛生管理を行っている。調理器具や台所の消毒もやっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの重要性を理解しており、1人1人の利用者の口腔ケアにかかわるようにしている。食事前には口腔体操を行っている。				歯科医から指示やアドバイスをもらったり、勉強会を実施したりするなど、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。定期的に、歯の痛みや不具合、義歯、口腔ケア用品等を確認し、アセスメント用紙に記録を残し、職員間で共有している。また、口腔ケア用品は事務所内に保管され、夜間に職員が義歯を預かり、洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。食事前に、口腔体操や唾液マッサージなども行うとともに、毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、リビングの洗面台で口腔ケアを実施し、見守りや仕上げ磨きなどを行っている。さらに、口腔内に異常が見られた場合には家族に連絡し、早期の歯科受診に繋げている。中には、自分で歯磨きができる利用者もおり、口腔内の確認が十分できていないために、歯磨きをレクリエーションに取り入れて歯垢チェックをして、磨き残しを確認するとともに、必要に応じて磨き方の説明をすることもある。加えて、法人内の各施設や事業所の口腔に関する質問を取りまとめ、歯科医に相談することもでき、歯ぎしりが気になる利用者の助言をもらったこともある。
		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。	◎	口腔ケア時に、口の中の状態を観察している。口腔体操や唾液マッサージをして口腔にも気をつけている。毎月アセスメントを行っている。			◎	
		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。	◎	定期的に歯科医から指導してもらい、日常の支援につなげている。質問については、歯科医からアドバイスを受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄の支援を行い、夜間は洗浄液に入れて管理している。				
		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)	◎	毎食後に口腔ケアの声掛けを行い、歯磨き、義歯の洗浄の支援をしている。異常があれば家族に連絡している。受診を受けている。			◎	
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。	◎	布パンツで過ごせる方には布パンツでいてもらい、定期的にトイレ誘導を行い、排泄の失敗などがないよう支援している。紙パンツに移行する場合は、話し合いをし、検討している。				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。利用者がおむつを使用することで、心身の機能低下に繋がることを職員は理解し、こまめな声かけやトイレ誘導をすることもより、失敗が減少し、布パンツを履いて生活を送ることができている3名の利用者もいる。現在は、全ての利用者がトイレのほか、居室内に設置したポータブルトイレを使用して、排泄することができている。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品の使用を職員間で検討するとともに、利用者や家族に相談の上で、使用や変更をしている。さらに、水分の摂取量を調整したり、運動やレクリエーションなどを取り入れて活動量を増やしたり、腹部マッサージを実施するなど、利用者の自然な排便ができるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	運動、水分量の調整を行い、便秘にならないよう支援している。				
		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)	◎	利用者一人一人の排泄パターンを記録に残し、把握している。それに合った声掛けやトイレ誘導を行っている				
		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。	◎	トイレで排泄できるよう、定期的に声掛けを行い、利用者に合わせて紙パンツ、パットの利用をしている	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	排泄の記録を残し、排泄困難な利用者について職員間で話し合って改善策を検討している				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	利用者一人一人の排泄パターンを把握し、その人に合わせた声掛けを行っている				
		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。	◎	オムツを使用する前にご家族に連絡し、本人にも相談した上で使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	利用者の状態、時間に合わせて、下着、オムツを使い分けている				
		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)	◎	定期的なトイレ誘導や運動を行ったり水分量の調整を行い、自然排便を促している。腹部マッサージも行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	利用者の好みの温度にしたり、習慣にそって入浴してもらっている。仲の良い方同士の入浴も行っている。	◎		○	午前中の時間帯に、週2回利用者が入浴できるよう支援している。体調不良のほか、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、日にちや時間帯をずらして声をかけたり、清拭やドライシャンプーで対応したりするなど、清潔保持に努めている。中には、職員が試行錯誤を行い、仲の良い利用者同士が一緒の場合には、入浴するようになった利用者の事例もある。また、利用者の希望に応じて、入浴時間や湯の温度、湯船に浸かる長さなどに、可能な範囲で柔軟に対応している。また、職員は利用者1対1で入浴介助を行い、利用者の羞恥心に配慮するとともに、会話をしながら、ゆったりとした入浴が楽しめるよう支援している。さらに、脱衣場や浴室は広く、一般浴槽のほか、シャワーチェアに座ったままで入浴できる浴槽も設置され、身体状況に応じて使い分けを行い、重度な利用者も安心安全に入浴することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	他利用者様と重ならないよう、着替えから入浴が終わるまで一人ずつ入ってもらっている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	職員一人に対し利用者一人体制を取り、出来ることは自分でしてもらいながら職員はサポートしている				
		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。	◎	入浴拒否がある方には理由を聞き、原因を探り、入浴方法や日にちを変えなどの工夫をしている。ご家族様にもお話を聞いてみて原因を探っている。				
		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。	◎	バイタルチェックを行い、健康状態を確認している。入浴後は水分補給をしっかりして頂いている。				

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
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。	◎	夜勤者が定期的に巡回を行い、パソコンへの記録や申し送りなどで他職員に把握できるようにしている。	/	/	/	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利用者があるものの、日中の活動量を増やしたり、外気浴をしたり、臥床して休んでもらう時間を設けるなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、利用者の睡眠状況や服薬の影響を医師に相談し、日中の活動量を増やすことで、中には、内服を止めることのできた利用者もいる。中には、夜間に寝付きの悪い利用者もあり、水分摂取を促したり、職員がリビングで話を聞いたりするなどの対応も行われている。さらに、日中の利用者の様子や支援内容は、詳細な記録が残され、受診時に医師に報告を行い、指示や助言を受けることもある。
		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。	◎	夜眠れない利用者には昼間レクに参加してもらったり、活動量を増やしたりして対応している。何故入眠出来ないかの原因も探っている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中の様子や支援内容は細かくパソコンに記録を残し、病院受診の際に医師に報告するなど行っている。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	一人一人の生活リズムに合わせ、昼寝をしてもらったりソファで休んでもらったり等、休息を取ってもらっている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	◎	電話をしたいと訴えのある利用者には事務所から電話をしてもらったり、ご自分の携帯電話から電話をされている。ご家族からの手紙もお渡ししている。	/	/	/	
		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。	◎	手紙が書けない利用者には職員が手伝いを行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話中は席を外すようにしている。耳が遠い利用者様については、職員が内容を伝え、話がスムーズにできるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人に伝え、電話でお礼が伝えられるようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	本人から電話がしたい時は電話をかけさせて頂くように協力して頂いている。家族からの電話も本人につないでいる。	/	/	/	
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。	△	職員は利用者がお金を所持することや使う大切さの理解をしているが、お金の持ち込みは基本的にはお断りしている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	必要な物は家族に持ってきてもらうか、家族と一緒に買い物に行くようにしてもらっている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金の持ち込みは基本的にはお断りしている。家族や本人にも説明をしている。お金を使う際は、ご家族と一緒に買い物の際にしている。	/	/	/	
		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。	△	所持方法などは入所時に家族と本人に相談した上で決めてもらっている。	/	/	/	
		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)。	×	法人内でお金の預かりは禁止となっている。	/	/	/	
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。	○	面会は相談室、居室で行うようにしている。緊急時に家族が対応が難しい時は職員が病院に付き添っている。	○	/	○	利用者や家族から出された要望には、可能な限り柔軟に対応している。基本的に、病院受診は家族に通院介助をお願いしているものの、都合が悪い場合や緊急時には、職員が同行支援をしている。また、感染対策が緩和され、居室内での家族等との面会や外出が可能となり、利用者に喜ばれている。
(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。	○	気軽に入りが出来るようにしている。	◎	◎	○	玄関前にある花壇には、季節の花が植えられ、花壇の中に大きな事業所の看板が設置されるなど、家族等に事業所の場所が分かりやすくなっている。また、ガラス貼りの玄関は、左右にある自動ドアが設置され、日中には気軽に入りができるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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ぐような設えになっていないか等。)	◎	季節感を味わってもらうために季節に合わせて壁に飾りつけをしている。利用者の作品も展示している。	○	○	◎	建物はバリアフリー構造で、玄関には段差がなく、玄関スペースに長い木のいすが設置されるなど、利用者は安心安全に移動でき、座って靴の着脱できるようになっている。靴箱の上には、クリスマスツリーや柿などの季節の飾り物が置かれているほか、意見箱や外部評価のサービスの評価結果等を綴じたファイルが設置されている。また、壁面には災害時の避難経路が掲示されている。リビングや廊下は広くて明るく、日々職員は利用者と一緒に掃除を行い、整理整頓が行き届き、加湿器や温度計、湿度計が設置されるなど、不快な音や臭い、汚れはなく、快適な空間となっている。さらに、廊下の壁面には利用者が作成したクリスマスの飾り物や書道の作品が飾られているほか、各所にソファが置かれ、利用者が思い思いの場所で過ごすことができるようになっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除し、利用者にとって不快な臭いや汚れがないように配慮している			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節感を味わってもらうために季節に合わせて壁に飾りつけをしたり、季節に合わせた行事を毎月実施している。利用者にも一緒に作って頂く。			◎	
		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。	◎	利用者に合わせて席の配置を考え、好きな時に部屋に戻ってもらう等の配慮をしている				
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。	◎	本人の使い慣れたものや持ち込みたいものは家族とも相談して部屋に置くようにしている。本人が過ごしやすいように机も持って来てもらっている。	○		◎	居室には電動ベットやマットレス、エアコン、タンス、いすなどが備え付けられている。利用者は使い慣れた机や衣装ケース、テレビ、布団等を持ち込むことができ、家族写真やぬり絵の作品などを飾るなど、利用者に応じた居心地良い空間づくりが行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレや自分の部屋など、分かるように印や大きな字で名前を書くなどの工夫をしている。居室に以前から使用していた表札を飾っている方もいる。			◎	共用空間や居室の整理整頓が行き届き、廊下やトイレなどに手すりが設置されるなど、車いすや歩行器等を使用する利用者の動線が確保され、安心安全に移動することができる。また、トイレには、「トイレ・お手洗」などの数種類の表記が行われ、居室の入り口には、花などの名前や漢字で書かれた名前の表札が掛けられるなど、利用者が混乱しないよう配慮されている。さらに、リビングには雑誌が置かれ、利用者は自由に手に取って読めるようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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、雑誌など手に取れるところに置いている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	出入り口の鍵については理解しているが、雑居のリスクを考え、玄関からは、自由に出入りができないようにしている。	◎	◎	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の自動ドアは施錠をしておらず、家族等は外から来訪できるようになっているものの、玄関前の幹線道路の交通量が多いため、利用者の安全面を考えて、中から屋外に自由に出入れないように施錠されている。入居時等に、家族に説明をして、施錠の同意を得ている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添ってユニットの外に出たり、家族に電話で話をしたりするなど、気分転換を図りながら、落ち着けるような対応をしている。訪問調査日には、入居して間もない利用者が急に不穏状態になり、管理者と職員は原因を探りながら、利用者の話を傾聴するなどの対応を行い、その後には落ち着きを取り戻し、他の利用者と一緒におやつを食べる様子を見ることができた。
		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。	○	道路に面している施設になる為、安全面から内側からの鍵については家族も理解してくれている。				
(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。	◎	利用者一人一人の病歴などは職員の見えるところにサマリーを置き、常に確認できるようにしている				
		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。	◎	利用者一人一人のバイタルチェックや身体観察を毎日行い、記録に残している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になることがあれば他職員に相談し、看護師やかかりつけ医に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人と家族の希望する医療機関に受診してもらっている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人や家族の意向を聞き、病院受診をしてもらったり、電話や手紙を書き、状況の報告をしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診結果の報告などは家族に連絡し、相談ができるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時に本人に関する情報を手紙等でお渡ししている	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における対応の指針」を整備し、入居時のほか、重度化した場合に、利用者や家族に事業所に対応できることなどを説明している。重度化や状態の変化が見られた場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、今後の方針を共有している。事業所には、看取り支援を実施できる体制は整っておらず、重度化した場合には、他の施設や病院に利用者は転院をしている。職員の聞き取りから、「これまでに看取りの経験はない。もし、家族から看取りの希望があれば対応したいと思うが、現状の体制では難しい」などの話を聞くことができた。管理者は、「経口摂取ができる間は、エンシュアなどの経腸栄養剤を使用して支援をしているものの、現在の医療機関との連携や職員の勤務体制では看取り支援は難しい」と考えている。
		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。	◎	現在の状況や退院時期など、病院関係者と連絡を取っている。定期受診の際に、お手紙を持っていくこと事もある。	/	/	/	
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。	◎	日常で変わったことや普段の状況を看護師に相談し、報告している。看護職は、かかりつけ医や協力医療機関等にも相談をしている。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	法人内の診療所に看護師にいつでも連絡できる体制を作っている	/	/	/	
		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。	◎	毎日朝夕2回バイタル計測し、記録に残している。異常があれば看護師に相談し、指示をもらっている。	/	/	/	
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、看護職等に情報提供している。	◎	利用者一人一人の服薬している目的や用法を理解し、記録に残したり家族に連絡し、情報を共有している。	/	/	/	
		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。	◎	服薬前、服薬後のダブルチェックや口の中の確認など、服薬ミスがないよう取り組みを行っている。家族への報告や相談も行っている。	/	/	/	
		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。	◎	副作用と見られる症状が出た際には薬を中止するなど、常に利用者の状態を観察している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族様とは話し合いを行って方針共有できている。入居時や状態が変化している時に話し合いを行っている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化終末期の在り方について、職員との話し合いや医療機関との相談を行い、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を見極めを行っている。	◎	職員の思いや力量を把握しながら、見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	施設としての地対応については、入居時から説明している。	/	/	/	
		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。	×	重度化した場合の対応については、現在は、特養にお願いする形となっている。協力医療機関と連携を取りながら、施設でできる範囲で対応をしているが、看取りの対応はできていない。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族の考えを親身になって聞くなど、相談や支援を心がけている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に研修や勉強会を行い、学びの場を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	BCP(感染症対応事業継続計画)を作成しており、訓練も実施している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	県のホームページや市のホームページなどで確認し、情報収集に努めている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなどを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。	◎	職員は手洗いやうがいを徹底し、アルコール消毒液を玄関に置くなどして清潔保持に努めている。手すり消毒も毎日実施している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	家族の気持ちに寄り添えるよう、本人の情報をなるべく細かくお伝えし、共有している。	/	/	/	感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は休止状態が続いていたが、令和5年12月に利用者や家族、地域住民が参加して、忘年会を開催することができ、利用者のカラオケや職員の踊りを披露するなど、楽しく笑顔あふれるひとときを提供することができた。また、運営推進会議に毎回数名の家族の参加協力があり、家族同士が顔馴染みになり、交流も図られている。管理者は「感染状況を見計らいながら、運営推進会議の同日に誕生会を開催するなど、家族が参加できる行事を増やしていきたい」と考えている。現在は、居室内での家族等との面会のほか、外出や外食も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、毎月利用者の日常の様子等を書いた手紙のほか、2か月に1回竹梅だよりを送付するとともに、電話で利用者の近況を報告している。さらに、運営推進会議の質疑応答の際に、家族から知りたいことや不安に感じていることなどの意見が出されることもあり、管理者はその都度丁寧に返答している。加えて、家族の来訪時には、職員から挨拶を行い、利用者の様子等を伝え、気軽に相談や話しやすい雰囲気づくりに努めている。感染対策で面会制限が続いたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職等の情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、運営推進会議の中で報告をしたり、事業所便りで事業所の出来事や職員の異動を報告したり、玄関スペースに職員の氏名や顔写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	行事を見て頂く機会を作っている。もう少し増やしていきたい。運営推進会議でご家族が顔なじみになってきている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月家族あてに手紙を書き、利用者の日常の様子を伝えたり、電話で報告している。面会時にも、家族に様子を伝えている。運営推進会議の際に家族が知りたいことや不安に感じているお話を聞くこともある。	◎	/	◎	
		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)	◎	家族様にも相談し、本人様への対応を考えたり決めたりする事もある。現在の状況を伝え、本人の気持ちを伝えている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議を開催し、行事については報告出来ている。	/	x	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	転倒リスクや認知症からくる行動についてお話し、本人の出来る事はして頂くお話をしている。	/	/	/	
		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)	◎	家族の来訪時には、挨拶や本人の様子を伝えている。利用者の変化や支援方法など、ご家族に連絡し、了解を得ている。面会も家族に希望で居室と相談室を選んで貰っている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時に、家族様に具体的に説明し、理解や納得を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居についての説明も、入居前の契約時に、家族様にきちんと説明し、了承と同意を得ている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設前から、施設の説明を地域の方に行っている。	/	△	/	地域住民を事業所に招待して、忘年会を開催したり、公民館での絵本の読み聞かせに参加したり、秋祭りの際に、だんじりを見に行くなど、地域との交流を通して、利用者の楽しそうな笑顔を見ることができている。また、月1回訪問理美容の来訪があり、好みの髪型に整えている。管理者は「感染状況を見計らいながら、ボランティアを受け入れたり、民生委員や地域住民から地域のイベント情報を得て、可能な限り利用者と一緒に参加したりして、地域住民との交流を図りたい」などと考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の方へのあいさつや公民館活動に参加させてもらっている。回数が少ないので増やしていきたい。	/	x	○	
		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。	○	地域の人に理解を得られるよう心掛けている	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナ禍もあり、地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	x	日常的なあいさつを行う事で、施設の事を聞かれる事はあるが、気軽に立ち寄ってもらうことはできていない。	/	/	/	
		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)	x	コロナ禍があり、ボランティアをお願い出来ていなかった。これから、少しずつお願いしていきたい。	/	/	/	
		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)。	○	消防署や月一回散髪に来てもらうなど、協力を得られている。公民館活動にも参加している。回数が少ないので、これから関係を深めていきたい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	利用者の家族、民生委員、介護相談員、市役所の方に参加してもらっている。	△	/	○	運営推進会議は、家族や民生委員、介護サービス相談員、市担当者等の参加を得て開催をしている。会議は2階ユニットの予備室で開催され、参加メンバーはリビングで過ごす利用者の様子を見ることもできる。会議では入居状況や活動状況、外部評価への取り組み状況等を報告し、質疑応答の時間が設けられ、活発な意見交換が行われている。利用者家族等や地域アンケート結果から、運営推進会議を活かした取り組みに対して、十分な理解が得られてないことが窺えるため、今後は議事録を参加者メンバーや全ての家族へ送付して周知するなど、周知方法を職員間で検討し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。	○	運営推進会議で取り組み状況の報告を行い、意見をもらっている。	/	×	○	
		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。	◎	ご家族様に案内を郵送したり電話連絡し、気軽に参加してもらえるよう配慮している	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念を通し、個々の努力と共に取り組まれている。	/	/	/	
		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。	△	利用者、家族、地域の方にも理念がほとんど伝わっていないのではないか。これから、伝えていきたい。	△	×	/	
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。	○	代表者は、管理者や職員の力量を把握し、定期的な研修を開催し、参加している。	/	/	/	感染対策が続き、オンライン機能を活用した外部研修に参加するとともに、月1回内部研修が実施され、順番に職員が講師役を務めて資料を作成するとともに、研修後に全ての職員にレポートを提出してもらうなど、スキルアップに繋げている。また、法人本部で、定期的に職員の勤務状況や実績等の評価が行われ、資格取得支援制度を整えて、資格取得の支援をするなど、職員がやりがいや向上心を持ちながら、働けるような環境づくりに努めている。さらに、日頃から、管理者は職員の話に耳を傾けて、快く相談に応じたり、職員の様子を観察してストレスの軽減に努めたり、状況に応じて個別面談を行うなど、職員から意見や提案を聞きながら、働きやすい職場環境づくりにも努めている。職員の聞き取りから、「管理者は話しやすく、何でも相談することができる。必要時に休暇を取得しやすく、働きやすい」などの話を聞くことができた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員のスキルアップのため、資格取得の機会を持つように話をしたり、資格を取得できるようにしている。法人内や外部研修にも参加している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	勤務状況や実績など、定期的に評価し、やりがいのある職場づくりに努めている。	/	/	/	
		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)	○	法人内での情報共有を行い、一緒に勉強する機会を作るようにしている。地域密着型サービス協会に加入している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の話や、細目に聞くようにしている。	○	○	○	
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たうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	定期的に虐待についての勉強会や話し合いを行い、どのようなことが虐待、不適切ケアになるのか理解している。委員会の開催も行っている。	/	/	○	定期的に、勉強会や虐待防止委員会が開催され、虐待や不適切なケアの防止を学び、職員の理解促進に努めている。また、申し送りや日々の業務の中で、管理者は職員と認知症の行動や症状のほか、留意を払う点を継続して伝える機会を設けている。管理者は、利用者へのケアに影響がでないように、職員にこまめに声をかけるとともに、表情や勤務状況に注意を払っている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士がその場で注意し合うとともに、管理者に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。必要に応じて、申し送りノートの記載やユニット会等の中で、職員間で情報を共有することもある。職員の聞き取りから、「忙しい時、ついスピーチロックになってしまうこともあり、職員同士で注意し合っている」などの話を聞くことができた。
		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。	◎	申し送りや日々の現場の中で、話す機会を持っている。	/	/	/	
		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。	◎	勤務状況を確認し、本人の負担の軽減に努めている。職員の表情で披露していないかも確認している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会や委員会を通し、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	勉強会や委員会、職員間で話し合いをし、どのようなことが身体拘束にあたるのか確認している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族様から拘束や施錠の要望はなく、身体拘束は行っていない。入居時に身体拘束を行わないケアをしていることを伝えている。	/	/	/	

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。	○	成年後見制度など、色々な仕組みについて、理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	市のパンフレットなどで、相談や支援を行っている。必要場合は地域包括支援センターに相談を行っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変や事故発生時について、マニュアルを作成しており、周知している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応について周知している。	/	/	/	
		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。	◎	ヒヤリハットを書くなどし、事故防止に取り組んでいる。その場で話し合いを行っている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	利用者一人一人のリスクや危険について職員間で話し合い、事故防止に取り組んでいる。月に1度集計を行い、状況の把握や今後のリスクに話し、全員で共有している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情マニュアルを作成、対応方法も検討している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	×	今までに苦情はなかった。苦情が寄せられた時は、手順に沿って対応する。	/	/	/	
		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。	×	今までに苦情はなかった。苦情があった際は、前向きな話し合いと関係づくりをしていく。	/	/	/	
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)	◎	2ヵ月ごとの運営推進会議を行っている。ご意見箱も設置している。	○	/	◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。利用者から「〇〇が食べたい」との要望が出され、おやつメニューに取り入れるなどの対応をしている。家族には、電話連絡時や運営推進会議の時に、利用者の近況を伝えるとともに、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な限り迅速に対応をしている。玄関に意見箱を設置しているものの、ほとんど投函されたことはない。また、日々の業務の中で、管理者が職員から意見や提案を聞くよう努めるとともに、ユニット会の中で、利用者主体のより良い支援を検討している。
		b	契約当初だけでなく、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。	○	苦情や相談できる公共機関は、掲示している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	職員の意見などは、管理者が窓口となり、聞き取りを行っている。	/	/	/	
		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。	○	職員の意見や提案を取り入れ、利用者主体の支援を検討している。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	管理者・各ユニットリーダーが職員の意見を聞きながら、評価をしている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員から意見を聞きながら、管理者やユニットリーダーを中心に、ユニットごとに作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービス評価の目的のほか、サービスの評価結果や目標達成計画を報告している。今後は、家族や会議の参加メンバーに、分かりやすくサービス評価の意義や目的を伝えたり、目標達成の取り組み状況の確認のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果を踏まえて、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。	△	評価結果と目標達成計画は、市や運営推進会議の際に報告している。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	資料の内容の確認と意見を聞くことだけになっている。	/	/	/	

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
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)	◎	定期的に勉強会を行い、BCP(防災事業継続計画)を作成するなど取り組みを行っている	/	/	/	定期的に勉強会の中で災害の備えなどを学ぶとともに、BCP(事業継続計画)を作成し、定期的に避難訓練やBCPの確認訓練を実施している。事業所はハザードマップの対象地域にあり、大規模地震の際に津波で建物の1階部分が浸水する恐れがあるため、近隣にある法人内の他の施設に避難する方針で、訓練の際には、実際に職員は利用者と一緒に、避難場所である事業所まで歩いて避難している。また、災害に備えて、非常食等の備蓄品を完備している。さらに、運営推進会議の中で、避難訓練の実施を報告しているものの、感染対策で面会制限が続いたこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、運営推進会議等の中で、災害の備えを説明したり、事業所便りを活用して、訓練の様子を伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲示するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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2回避難訓練を行っている。BCP訓練も年1回実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	避難経路や物品の確認を定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や近隣の同じ法人内の事業所と連携を図る体制を確保している。	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	同じ法人内でのみ訓練を行っている。今後、地域の方にも参加してもらえるように取り組みたい。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	コロナ禍もあり、実施出来ていなかった。これから、実施できるように取り組みたい。	/	/	/	地域住民から、入居等の相談が寄せられた場合には、快く対応しているものの、相談は少ない状況となっている。また、外国人の技能実習生の受け入れに協力をしている。また、市行政や地域包括支援センター、法人内の他の施設や事業所などの関係機関と連携を図っている。管理者は、「感染状況を見計らいながら、地域のイベントや会議に参加協力したり、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するなどの取り組みを行いたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	地域の方の相談がなかった。	/	×	△	
		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)	×	コロナ禍もあり実施できていない。今後は関係作りから取り組みたい。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	技能実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	△	公民館活動(地域イベント)に参加した。今後も続けたい。	/	/	○	