

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 2 月 26 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	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890101912
事業所名	ツクイ松山南江戸グループホーム
(ユニット名)	1階みかん
記入者(管理者)	
氏 名	新家 美樹
自己評価作成日	令和 7 年 2 月 4 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 十人十色 ～様々な人生に寄り添った自立支援～	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 民生委員の方や利用者ご家族様と対面での運営推進会議を行っている。 町内会長などにも挨拶にお伺いし、町内の文化祭への作品出店などもさせていただいた。 町内や地域の避難訓練などにも利用者と一緒に参加を行う。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成18年に開設された事業所は、近隣に飲食店やホームセンター、コンビニなどがある利便性の良い場所に立地している。地域との連携に力を入れて取り組み、夏祭りなどのイベントや運営推進会議、避難訓練等に参加協力を呼びかけて、事業所の活動を知ってもらうとともに、交流を図ることができている。また、家族との自由な外出や外泊のほか、制限を設けずに自由な面会したり、気軽に相談に応じたりするなど、家族との信頼関係づくりにも取り組んでいる。中には、毎日のように来訪し、利用者と会話をしたり、食事の世話をしたりする家族もいる。リビングや廊下等の壁面には、利用者と一緒に制作した季節の飾りつけをするとともに、日々の清掃や整理整頓も行われ、利用者は季節を感じながら、清潔で快適な生活を送ることができる。さらに、協力医療機関や訪問看護ステーションと、いつでも連絡が取れる体制が整い、主治医や訪問看護師から指示や助言を受けながら、希望に応じて、利用者や家族の思いに沿った看取り支援に努めている。加えて、介護記録システムが導入され、業務の効率化やペーパーレス化にも取り組んでいる。
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	普段の会話から把握に努めている	◎		○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞き、ユニットカンファレンスなどを活用して、職員間で共有している。今後は、日々の経過記録について、利用者の発した言葉や反応までを記載するなど、より利用者の思いを詳細に把握できるよう取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	○	その方の立場に立ち職員間で話し合いを行っている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	ご家族様に確認をとっている。				
		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。	○	タブレットに利用者情報として入力し共有している。				
		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。	○	ご本人様や意思の疎通ができない方はご家族様に確認をしている。				
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。	○	ほぼできている			○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を実施し、生活歴や職業、趣味等の情報の聞き取りをしている。入居後も、食事量や排泄状況、入浴の有無、バイタルサインなどの情報をチェックシートに記載し、情報を共有している。事業所には介護ソフトが導入され、タブレットを活用して、いつでも職員が利用者の状況を確認できるようにしている。
		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。	◎	日常の関わりから把握に努め職員間共有している。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	夜勤専従の職員と情報共有し把握している。				
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。	○	本人の立場に立って考え多くの視点から考え検討している。			○	3か月に1回開催するユニットカンファレンスの中で、管理者や利用者ごとの担当職員、計画作成担当者を中心に、利用者の状況を報告して職員間で共有し、利用者の視点に立ち、より良いサービス提供等に向けた話し合いをしている。
		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。	◎	努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様に聞き取りを行い反映している。				アセスメント情報のほか、利用者や家族との関わりの中で把握した情報をもとに、ユニットカンファレンスの中で、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	カンファレンスを行いケアプランに反映している。	○		○	
		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。	○	ご家族様に確認を取り支援している。				
		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。	△	地域との協力体制は盛り込まれていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	個別ケアをタブレットに入力し内容把握理解し職員間で共有できている。	/	/	○	介護計画に基づいた支援内容は、介護ソフトの経過記録の様式やチェックシートに記載している。また、介護ソフトを活用して、いつでも計画の内容を確認できるようになっている。計画に沿ったケアの実践は、日々の経過記録に残され、振り返りができるようにしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	内容確認しチェック入力ができるようにしている。	/	/	○	
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。	◎	行っている。	/	/	○	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。入居直後の利用者には、暫定の介護計画を作成し、入居後の利用者の様子を観察して、半月程度の期間で計画の見直しをしている。また、毎月モニタリングを実施して、利用者の現状を確認するとともに、計画の変更時には、ユニットカンファレンスを開催し、職員間で話し合いをしている。さらに、状態の変化が生じた場合には関係者で話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	カンファレンスで確認を行っている。	/	/	○	
		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。	◎	その都度介護計画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。	○	毎月定期的に各ユニットごとにカンファレンスを行っている。	/	/	○	毎月、ユニットごとに開催するユニットカンファレンスの中で、利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。また、管理者は両ユニットのカンファレンスに参加し、職員に必要な指導やアドバイスをしている。会議に参加できない職員にも、事前に意見を聞いて反映するとともに、会議録を回覧し、職員間で話し合った内容を共有している。
		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。	◎	出来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	事前に分かるように勤務表に記載している。	/	/	○	
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)	◎	タブレットの使用とシフトの入れ替わりで二重の申し送りを行っている。	◎	/	◎	介護ソフトの記録等を活用して、日々朝夕の勤務交代時に、申し送りを実施している。また、必要に応じてメモ書きを活用しながら情報を伝達するなど、確実に情報が伝わるよう工夫している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	現状難しい	/	/	/	着替えの際に、好みの衣服を選んだり、ドリンクサーバーにあるコーヒーやアップルティ、レモン水、乳酸菌飲料等から好きな飲み物を選んだり、やりたいレクリエーションの種類や参加の有無を聞くなど、日々の生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者の自己決定や選択を促せるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	本人に選んでもらう支援を行っている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	出来る限りご本人様のペースで支援できる様に心掛けている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	場面に合わせて雰囲気作りを心掛けている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	言葉掛けし表情を見ながら支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	事業所内研修を実施し定期的に面談を行い指導している。	◎	○	○	年1回人権やプライバシーなどの内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。また、事業所内にはカメラが設置され、不適切な言動が見られた場合など、必要に応じて、職員に注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者専有の場所であることを理解し、入室時には、事前にノックや声かけをしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	配慮しながら対応している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入室時声掛けとノックを行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	事業所内研修を行い面談時にも指導を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	家事トレを取り入れながら助けて頂けている姿勢で表している。				洗濯物たたみなどを手伝った後には、必ず職員から利用者に「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。また、利用者同士の相性や性格等を把握し、配席を考慮して決めたり、トラブルが起こりそうな場合には、早期に仲介し、話を聞い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。	○	協力しながらできる事を支援している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	状況に合わせ席の配置も変化するようにし職員も間に入り関りができるように支援している。			○	
		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。	○	職員が入り対応している。				
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。	△	全員は把握できていない。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	知人の方からハガキなどが来た際には、ご家族にもご案内している				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者様の希望で買い物に行っている。またお花見など行事での外出も行っている。	○	×	○	天気や気候の良い日には、買い物に出かけたり、ドライブをして花を見に行ったり、屋外に出て、外気浴や茶会をするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、暖かい時期には、敷地内の畑で栽培する野菜の水やりや草引きなどをすることもある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	ご家族の協力を得て、外出や外泊を行えた。				
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。	○	三カ月に1回認知症ケア研修を行い理解し職員間で話し合いも行っている。				3か月に1回、認知症ケアの研修を実施し、職員の理解促進に努めている。1日2回、体操や口腔体操を行うほか、利用者の状況に応じて、立ち上がり訓練や腕を動かす訓練を実施するなど、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。また、ユニットカンファレンスの中で、利用者の心身状況を職員間で話し合い、訓練内容等に反映している。さらに、できることは自分でしてもらい、職員は見守りやサポートをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	ご本人様に合わせた機能訓練を行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できるような状況づくりを行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日々の生活の中から会話や表情で推測し支援している。				お盆拭きや下膳など、職員は声をかけ、利用者ができる役割や出番を担えるよう支援している。中には、布に裁断用の線を引いたり、ハサミで切ったり、かぎ針で編み物をするなど、裁縫が得意な利用者もいる。また、事業所で新聞や雑誌を購入して読めるようにするなど、利用者の習慣を継続してもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	できる事を探し支援している。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	ご本人様好みを確認し支援している。				起床時や就寝時に着替えを行い、メリハリのある生活が送れるよう支援している。また、起床時に、職員が声かけや見守りを行い、鏡を見ながら髪型を整えたり、自分の好みの化粧水をつけておしゃれを楽しんだりする利用者もいる。また、食べこぼしのある利用者には、食事の際にエプロンを使用するなど、口周りや衣服が汚れないように配慮している。さらに、定期的に訪問理美容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えることができている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	持ち物はご家族様が持参される。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	ご本人様に確認しながら支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合わせて支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	声掛けにて対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ご本人様の望むお店には行けていないが定期的に美容院に来て頂いている。				
		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。	○	ご家族様に希望を聞きながら支援している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	概ね理解している。				外部業者に委託し、栄養士がバランスを考えた献立の食材が届けられ、事業所で食材の湯煎や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。月1回程度、配食を止めて、利用者に食べたいメニューを聞き、ちらし寿司や芋炊き、焼きそばなどを職員が調理することもあり、利用者に喜ばれている。下膳や後片付けなどのできることを利用者に手伝ってもらっている。オープンキッチンから、盛り付けなどが見え、食事の匂いなどを感じることができる。食器類は、自宅から使い慣れた物を持参して使用するほか、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、職員は重度の利用者の食事介助をするとともに、見守りや声かけを行いながら、楽しく食事が摂れるような雰囲気づくりをしている。また、アレルギーの有無を把握し、必要に応じて、代替えの食材を用意することもある。利用者の嚥下状態に応じて、キッチンでミキサー食などにするなど、食べやすい食事形態に対応している。さらに、個別に栄養士の指導までは受けていないものの、職員間で食事の量や食べやすい形態などを話し合うこともある。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	全社的に業者から食材配達、調理方法等統一されている。利用者様に食べたい物を聞きイベントを行う			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	利用者の方にお手伝いして頂く				
		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。	○	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。	△	業者に依頼している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等）	○	主治医の指示の下行えている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	皆さん同じものを利用しているが中にはご本人様持参の物もある。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員と一緒に食事を召し上がる事は無いが見守り声掛けしながら行っている。			○	
		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。	○	声掛けしながら対応している。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量は主治医の下調整行い水分量の管理を行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	訪看・主治医の下取り組んでいる。。				
		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。	×	栄養士のアドバイスを受けていない。			○	
		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。	◎	毎日消毒、賞味期限の管理行えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	事業所内研修で理解を深めている。				毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしてもらうほか、必要に応じて、見守りやサポートを行い、口腔内の状況を確認している。口腔内に異常が見られた場合には、月2回来訪する訪問歯科医に診察してもらうとともに、適切な指示やアドバイスを受けることができています。
		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。	△	義歯の状態確認は行えているが虫歯や舌の状態は把握できてない。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	事業所内研修で学んでいるが歯科医や歯科衛生士等からの研修は行えていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	声掛けしながら支援している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解している。				チェックシートを活用して、排泄状況を記録に残すとともに、利用者の排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。排便が3日間ない場合には、下剤を服用してもらうとともに、改善されない場合には、訪問看護師に浣腸をしてもらうこともある。また、日中に体操やレクリエーションを実施して活動量を増やしたり、ドリンクサーバーを利用して、水分摂取を促したりするなど、なるべく服薬に頼らずに、自然な排便を促せるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。				
		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）	○	記録に残し把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	○	状態に合わせて支援している。	◎		○	
		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。	○	状況に合わせて職員間で話し合いを行い支援している。				
		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。	○	行えている。				
		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。	○	ご家族様に状況を報告し相談し決めている。				
		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。	○	行えている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	水分補給を促したり活動の支援を行っている。				
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）。	△	2回/週入浴。希望に添えていない所もある。	◎		○	週2回利用者は入浴することができる。基本的に固定した曜日に入浴支援をしているものの、利用者の希望や体調等を考慮して、日にちや時間帯を変更するなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、一般浴槽が設置され、湯船に浸かることが難しい利用者には、シャワー浴や足浴で対応するなど、清潔保持に努めている。中には、2人体制で安心安全に入浴支援する利用者もいる。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	入浴剤を使用しリラックスできるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できる事、できないことを把握し支援している。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けしながら誘導を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタル・検温確認し入浴の実施している。入浴後も状態確認行っている。				

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。	○	夜間二時間おきに見守り行いタブレットに入力している。				事業所には、眠剤等を服薬する利用者のいる。夕方に居室に戻る利用者が多く、利用者の生活ペースを尊重し、思い思いのタイミングで入眠してもらっている。2時間ごとに体位交換や見守りを行うとともに、職員は睡眠状況等を確認し、記録に残している。また、日中に体操やレクリエーションで身体を動かしたり、屋外に出て、外気浴や日光浴をしたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を見直し職員間で話し合い取組んでいる。				
		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。	○	行えている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	取組んでいる。				
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。	○	ご本人様自ら電話することは無いが電話を繋ぎ支援している。				
		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。	○	行えている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	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。	×	出来ていない。				
		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。	○	している。。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	ご本人様がお金持参する事、事業所で預かる事をしていない。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	お金の所持はしていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	預かり金は行っていない。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	行っていない。				
		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)。	×	預かり金は行っていない。				
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。	△	心掛けている。	◎		○	希望に応じて、家族との外出や外泊に対応するなど、出された要望には可能な限り柔軟な対応に努めている。また、自由な家族等との面会も可能で、中には、毎日のように来訪する家族もいる。
(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。	○	畑作り工夫している。	◎	◎	○	玄関前にベンチが置かれ、利用者が座って外気浴をしたり、来訪者も休憩したりできるようになっている。また、駐車場も完備され、車で来訪しやすくなっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	工夫している。	◎	○	○	リビングや廊下、階段の壁面には、利用者と一緒に作成した日めくりカレンダーや季節の飾りつけが行われ、家庭的な雰囲気の中で、利用者は季節を感じながら生活を送ることができる。日々、職員が共用空間の掃除や換気を行い、加湿器を設置や整理整頓が行き届き、清潔感の快適な環境となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	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。	○	工夫している。					○
		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。	△	場所が無く居室での空間になる。					
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。	○	ご家族様から使い慣れた家具などを預かり各居室担当が入居者様と一緒にレイアウト行っている。	◎		○	居室にはエアコンや電動ベッド、クローゼットが備え付けてある。また、使い慣れた家具や家族写真等が持ち込んで配置するなど、生活を送りやすい空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	している。				○	建物内はバリアフリー構造で、居室から共有空間までの動線も分かりやすくなっている。トイレや居室のドアには、分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を迷わないよう配慮している。テーブルの上には基本的に物を置かずに、レクリエーション用品などは、必要に応じて職員が用意するようにしている。
		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。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	△	事故に繋がる可能性の物は置かないようにしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	○	鍵をかける事の弊害を勉強会で理解している。	◎	×	○	研修の参加等を通して、職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯で施錠している。各ユニットの出入口は、利用者の安全面を考慮して、電子錠を職員が開錠している。また、利用者に閉塞感を感じさせないように、建物内に閉じこめるのではなく、職員はなるべく屋外に出られるような支援に努めている。	
		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。	△	安全の観点からユニット内部からは施錠している。外部からの施錠は二階ユニットに関しては行っていない。					
(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。	○	個人ファイルとタブレットで確認できる。					
		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。	◎	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。	◎	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。	◎	している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	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。	○	行っている。					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	△	行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	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。	◎	出来ている。				
		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。	◎	整えている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	職員によって個人差はあるが理解している。				
		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。	○	お薬のセット・服薬時違う職員で確認を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	している。				事業所では、「重度化した場合の対応に係る指針（看取りの指針を含む）」を整備している。入居時に、事業所として対応できることなどを説明し、利用者や家族の意向を確認している。状態の悪化した場合には、再度意向を確認するとともに、主治医や訪問看護師と随時相談しながら、方針を共有している。また、協力医療機関や訪問看護ステーションと、いつでも連絡ができる協力体制が整い、これまでも希望に応じて、看取り支援を経験している。
		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で話し合い、方針を共有している。	○	している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	行っている。				
		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。	○	契約時に説明しその都度説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	事業所内研修を実施している。				
		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。	○	整えている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	取り入れている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	出入口に願いの掲示をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	築いている。				事業所で開催する夏祭りなどのイベントや運営推進会議に家族の参加を呼びかけ、交流を図るとともに、事業所の活動等を知ってもらうことができている。また、正月や盆時期なども含めて、毎日のように面会に来訪し、食事の世話等を行う家族のほか、頻繁に利用者と一緒に墓参りなどの外出に出かける家族もいる。また、毎月利用者の生活の様子等を書いた手紙と写真を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。さらに、電話連絡時にも、利用者の近況を知らせ、要望等を聞くよう努めている。加えて、事業所内にはイベント時の写真が貼られ、面会に来た家族にも見てもらえるようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	ご家族にご案内し、夏祭り等の行事に参加して頂いた。	◎		○	
		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)	○	毎月みなみかぜのお便りと一緒に写真も同封している。	◎		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	支援している。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	している。	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	状況により起こりえるリスクをお伝えしている。				
		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)	○	行っている。			○	
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)	◎	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。	○	体制がある。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	設立段階は分からないが現在は機会を作っていない。		◎		町内会長が交代した際に管理者が挨拶に行ったり、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わしたりするなど、地域と良好な関係が築けるよう努めている。また、事業所で開催した夏祭りには、地域住民にも参加してもらい、交流を図ることができている。さらに、地域の文化祭に、利用者が作成した作品を出展したこともある。
		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)	△	こちらから出向く事は出来なかったが、地域の方にご案内し、夏祭りに参加して頂いた。また地域の文化祭への作品出店を行った。		△	○	
		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。	○	いる。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄って頂ける環境を整えている				
		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。	○	している。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	災害時に支援して頂けるよう、協力を依頼している				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	行っていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	現在はコロナ禍の状況行えていないが文書にてお伝えしている。	◎	/	○	年6回、運営推進会議を開催し、市担当者や地域包括支援センター職員、民生委員、町内会長、利用者、家族等の参加を得ている。会議では事業所の取り組みを写真を活用して説明し、参加メンバーに分かりやすいよう工夫している。また、会議後には議事録を参加メンバーや家族に送付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	文書にて報告している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	1ヶ月前にはご案内し、予定の都合がつきやすいよう取り組んでいる。	/	◎	/	
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。	○	取組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	掲示している。	○	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	毎月法人内の研修が開催されている。法人外研修もリモートでの参加している。	/	/	/	新人職員には、ベテラン職員がついて、丁寧に業務を教えるなど、職員の教育に力を入れている。また、毎月法人内研修が開催され、職員はeラーニングで受講して、知識や介護技術の向上に繋がっている。さらに、リビングには、カスタマーハラスメントの相談窓口の掲示が行われ、必要に応じて職員が気軽に相談できる体制を整えている。加えて、希望休や有給休暇を取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。管理者と職員との面談も行われ、意見や提案なども網得ることができる。
		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。	○	スキルアップ出来るよう体制が出来ている。	/	/	/	
		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。	○	キャリアパス制度の充実。	/	/	/	
		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）	×	出来ていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員との定期面談を行い要望や不満等と確認している。	◎	○	○	
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。	○	事業所内研修を行い、深めている。	/	/	○	2が月に1回、身体拘束禁止及び虐待防止委員会を開催するとともに、毎月のユニットカンファレンスの中でも、声かけの仕方や指針を確認するとともに、虐待や不適切なケアの防止に向けて話し合いをしている。また、年2回スピーチロックなどの内部研修が開催され、職員の理解を深めている。
		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。	○	ユニットカンファレンスで話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	2か月に一回身体拘束委員会を開催し反復し復習している。	/	/	/	
		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。	○	2か月に一回身体拘束委員会を開催し話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族様から要望があっても説明し理解して頂いている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	理解度に個人差がある。				
		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。	○	している。				
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。	○	緊急時対応マニュアルを作成し周知している。				
		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。	×	行えていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	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。	○	事故のリスクが考えられる時は職員間で申し送り注意している。				
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。	△	マニュアル作成はしているが理解度は個人差がある。				
		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。	○	適切な対応を行っている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	誠意を持って対応すると共に納得いただけるように説明を行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	重要事項説明書に記載している。契約時に説明している。	◎		○	入居時等に、苦情対応窓口を説明するとともに、玄関に意見箱を設置し、幅広く意見を収集できるようにしている。日々の生活の中で、利用者から思いなどを聞いている。家族には、面会時や電話連絡時に、職員から声をかけ、意見や要望等を聞くよう努めている。日頃から、管理者は介護現場に従事し、職員から意見や提案を聞いたり、定期的に面談を実施したりするなど、思いや就業状況等の把握に努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている				
		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。	○	作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	定期的な面談時に機会を作っている。			○	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解し取組んでいる。				外部評価を受審する際に、管理者から職員に対して、受審する意義や目的を説明し、ユニットカンファレンスなどの中で、職員から出された意見を収集し、管理者が意見を取りまとめて自己評価を作成している。外部評価のサービス評価結果は、リーダー会議の中で話し合うほか、ユニットカンファレンスの中で検討し、目標達成計画を作成している。今後は、外部評価のサービス評価結果を簡潔にまとめて、家族等に報告するとともに、目標達成に向けた取り組み状況も伝えて、意見を収集し、出された意見を今後のより良い支援に繋げていくことを期待したい。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	計画書は作成していないが取組んでいる。				
		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。	×	していない。	○	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	誰でも閲覧できるように事務所に置いている				地域住民の参加協力を得ながら、定期的に避難訓練を実施している。訓練では、実際に車いすの利用者と一緒に近隣にある公民館や学校まで避難をしたり、作成しているBCP（事業継続計画）に基づいた模擬訓練等を実施したりするなど、万が一の災害発生時に備えている。また、地域の災害マップをリビングに掲示し、職員の意識向上に繋げている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所で実施する災害対応を説明する機会を設けたり、毎月家族に送付する手紙に、訓練の内容を記載して報告したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	1.2階で非常食保管している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	町内との連携・近隣施設との合同訓練実施	×	×	◎	
		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）	△	近隣施設との合同訓練				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	取組んでいない。				入居相談が寄せられた場合には、快く対応している。事業所として、認知症に関する地域活動への参加や情報発信までには至っていない。今後は、地域包括支援センターや地域の関係団体と連携を図りながら、認知症カフェの見学をしたり、認知症の講演会やサポーター養成講座を受講したりするなど、地域のケア拠点としての機能を発揮できるような機会づくりに向けて取り組んでいくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	事前に連絡いただき相談支援行っている。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	現在は行っていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	受け入れていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	現在は行っていない			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 7 年 2 月 26 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	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890101912
事業所名	ツクイ松山南江戸グループホーム
(ユニット名)	2階つばき
記入者(管理者)	
氏 名	新家 美樹
自己評価作成日	令和 7 年 2 月 4 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 十人十色 ～様々な人生に寄り添った自立支援～	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 民生委員の方や利用者ご家族様と対面での運営推進会議を行っている。 町内会長などにも挨拶にお伺いし、町内の文化祭への作品出店などもさせていただいた。 町内や地域の避難訓練などにも利用者と一緒に参加を行う。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成18年に開設された事業所は、近隣に飲食店やホームセンター、コンビニなどがある利便性の良い場所に立地している。地域との連携に力を入れて取り組み、夏祭りなどのイベントや運営推進会議、避難訓練等に参加協力を呼びかけて、事業所の活動を知ってもらうとともに、交流を図ることができている。また、家族との自由な外出や外泊のほか、制限を設けずに自由な面会したり、気軽に相談に応じたりするなど、家族との信頼関係づくりにも取り組んでいる。中には、毎日のように来訪し、利用者と会話をしたり、食事の世話をしたりする家族もいる。リビングや廊下等の壁面には、利用者と一緒に制作した季節の飾りつけをするとともに、日々の清掃や整理整頓も行われ、利用者は季節を感じながら、清潔で快適な生活を送ることができる。さらに、協力医療機関や訪問看護ステーションと、いつでも連絡が取れる体制が整い、主治医や訪問看護師から指示や助言を受けながら、希望に応じて、利用者や家族の思いに沿った看取り支援に努めている。加えて、介護記録システムが導入され、業務の効率化やペーパーレス化にも取り組んでいる。
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	普段の会話から把握に努めている	◎		○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員は利用者から思いや希望を聞き、ユニットカンファレンスなどを活用して、職員間で共有している。今後は、日々の経過記録について、利用者の発した言葉や反応までを記載するなど、より利用者の思いを詳細に把握できるよう取り組みが行われていくことも期待される。
		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。	○	その方の立場に立ち職員間で話し合いを行っている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	ご家族様に確認をとっている。				
		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。	○	タブレットに利用者情報として入力し共有している。				
		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。	○	ご本人様や意思の疎通ができない方はご家族様に確認をしている。				
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。	○	ほぼできている			○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を実施し、生活歴や職業、趣味等の情報の聞き取りをしている。入居後も、食事量や排泄状況、入浴の有無、バイタルサインなどの情報をチェックシートに記載し、情報を共有している。事業所には介護ソフトが導入され、タブレットを活用して、いつでも職員が利用者の状況を確認できるようにしている。
		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。	◎	日常の関わりから把握に努め職員間共有している。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	夜勤専従の職員と情報共有し把握している。				
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。	○	本人の立場に立って考え多くの視点から考え検討している。			○	3か月に1回開催するユニットカンファレンスの中で、管理者や利用者ごとの担当職員、計画作成担当者を中心に、利用者の状況を報告して職員間で共有し、利用者の視点に立ち、より良いサービス提供等に向けた話し合いをしている。
		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。	◎	努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様に聞き取りを行い反映している。				アセスメント情報のほか、利用者や家族との関わりの中で把握した情報をもとに、ユニットカンファレンスの中で、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	カンファレンスを行いケアプランに反映している。	○		○	
		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。	○	ご家族様に確認を取り支援している。				
		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。	△	地域との協力体制は盛り込まれていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	個別ケアをタブレットに入力し内容把握理解し職員間で共有できている。	/	/	○	介護計画に基づいた支援内容は、介護ソフトの経過記録の様式やチェックシートに記載している。また、介護ソフトを活用して、いつでも計画の内容を確認できるようになっている。計画に沿ったケアの実践は、日々の経過記録に残され、振り返りができるようにしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	内容確認しチェック入力ができるようにしている。	/	/	○	
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。	◎	行っている。	/	/	○	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。入居直後の利用者には、暫定の介護計画を作成し、入居後の利用者の様子を観察して、半月程度の期間で計画の見直しをしている。また、毎月モニタリングを実施して、利用者の現状を確認するとともに、計画の変更時には、ユニットカンファレンスを開催し、職員間で話し合いをしている。さらに、状態の変化が生じた場合には関係者で話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	カンファレンスで確認を行っている。	/	/	○	
		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。	◎	その都度介護計画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。	○	毎月定期的に各ユニットごとにカンファレンスを行っている。	/	/	○	毎月、ユニットごとに開催するユニットカンファレンスの中で、利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。また、管理者は両ユニットのカンファレンスに参加し、職員に必要な指導やアドバイスをしている。会議に参加できない職員にも、事前に意見を聞いて反映するとともに、会議録を回覧し、職員間で話し合った内容を共有している。
		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。	◎	出来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	事前に分かるように勤務表に記載している。	/	/	○	
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)	◎	タブレットの使用とシフトの入れ替わりで二重の申し送りを行っている。	◎	/	◎	介護ソフトの記録等を活用して、日々朝夕の勤務交代時に、申し送りを実施している。また、必要に応じてメモ書きを活用しながら情報を伝達するなど、確実に情報が伝わるよう工夫している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	現状難しい	/	/	/	着替えの際に、好みの衣服を選んだり、ドリンクサーバーにあるコーヒーマシンやアップルジュース、レモン水、乳酸菌飲料等から好きな飲み物を選んだり、やりたいレクリエーションの種類や参加の有無を聞くなど、日々の生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者の自己決定や選択を促せるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	本人に選んでもらう支援を行っている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	出来る限りご本人様のペースで支援できる様に心掛けている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	場面に合わせて雰囲気作りを心掛けている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	言葉掛けし表情を見ながら支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	事業所内研修を実施し定期的に面談を行い指導している。	◎	○	○	年1回人権やプライバシーなどの内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。また、事業所内にはカメラが設置され、不適切な言動が見られた場合など、必要に応じて、職員に注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者専有の場所であることを理解し、入室時には、事前にノックや声かけをしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	配慮しながら対応している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入室時声掛けとノックを行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	事業所内研修を行い面談時にも指導を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	家事トレを取り入れながら助けて頂けている姿勢で表している。				洗濯物たたみなどを手伝った後には、必ず職員から利用者に「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。また、利用者同士の相性や性格等を把握し、配席を考慮して決めたり、トラブルが起こりそうな場合には、早期に仲介し、話を聞い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。	○	協力しながらできる事を支援している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	状況に合わせ席の配置も変化するようにし職員も間に入り関りができるように支援している。			○	
		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。	○	職員が入り対応している。				
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。	△	全員は把握できていない。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	知人の方からハガキなどが来た際には、ご家族にもご案内している				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者様の希望で買い物に行っている。またお花見など行事での外出も行っている。	○	×	○	天気や気候の良い日には、買い物に出かけたり、ドライブをして花を見に行ったり、屋外に出て、外気浴や茶会をするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、暖かい時期には、敷地内の畑で栽培する野菜の水やりや草引きなどをすることもある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	ご家族の協力を得て、外出や外泊を行えた。				
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。	○	三カ月に1回認知症ケア研修を行い理解し職員間で話し合いも行っている。				3か月に1回、認知症ケアの研修を実施し、職員の理解促進に努めている。1日2回、体操や口腔体操を行うほか、利用者の状況に応じて、立ち上がり訓練や腕を動かす訓練を実施するなど、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。また、ユニットカンファレンスの中で、利用者の心身状況を職員間で話し合い、訓練内容等に反映している。さらに、できることは自分でしてもらい、職員は見守りやサポートをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	ご本人様に合わせた機能訓練を行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できるような状況づくりを行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日々の生活の中から会話や表情で推測し支援している。				お盆拭きや下膳など、職員は声をかけ、利用者ができる役割や出番を担えるよう支援している。中には、布に裁断用の線を引いたり、ハサミで切ったり、かぎ針で編み物をするなど、裁縫が得意な利用者もいる。また、事業所で新聞や雑誌を購入して読めるようにするなど、利用者の習慣を継続してもらえるような支援にも努めている。
		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。	○	できる事を探し支援している。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	ご本人様好みを確認し支援している。				起床時や就寝時に着替えを行い、メリハリのある生活が送れるよう支援している。また、起床時に、職員が声かけや見守りを行い、鏡を見ながら髪型を整えたり、自分の好みの化粧水をつけておしゃれを楽しんだりする利用者もいる。また、食べこぼしのある利用者には、食事の際にエプロンを使用するなど、口周りや衣服が汚れないように配慮している。さらに、定期的に訪問理美容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えることができている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	持ち物はご家族様が持参される。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	ご本人様に確認しながら支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合わせて支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	声掛けにて対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ご本人様の望むお店には行けていないが定期的に美容院に来て頂いている。				
		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。	○	ご家族様に希望を聞きながら支援している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	概ね理解している。				外部業者に委託し、栄養士がバランスを考えた献立の食材が届けられ、事業所で食材の湯煎や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。月1回程度、配食を止めて、利用者に食べたいメニューを聞き、ちらし寿司や芋炊き、焼きそばなどを職員が調理することもあり、利用者に喜ばれている。下膳や後片付けなどのできることを利用者に手伝ってもらっている。オープンキッチンから、盛り付けなどが見え、食事の匂いなどを感じることができる。食器類は、自宅から使い慣れた物を持参して使用するほか、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、職員は重度の利用者の食事介助をするとともに、見守りや声かけを行いながら、楽しく食事が摂れるような雰囲気づくりをしている。また、アレルギーの有無を把握し、必要に応じて、代替えの食材を用意することもある。利用者の嚥下状態に応じて、キッチンでミキサー食などにするなど、食べやすい食事形態に対応している。さらに、個別に栄養士の指導までは受けていないものの、職員間で食事の量や食べやすい形態などを話し合うこともある。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	全社的に業者から食材配達、調理方法等統一されている。利用者様に食べたい物を聞きイベントを行う			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	利用者の方にお手伝いして頂く				
		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。	○	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。	△	業者に依頼している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等）	○	主治医の指示の下行えている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	皆さん同じものを利用しているが中にはご本人様持参の物もある。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員と一緒に食事を召し上がる事は無いが見守り声掛けしながら行っている。			○	
		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。	○	声掛けしながら対応している。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量は主治医の下調整行い水分量の管理を行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	訪看・主治医の下取り組んでいる。。				
		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。	×	栄養士のアドバイスを受けていない。			○	
		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。	◎	毎日消毒、賞味期限の管理行えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	事業所内研修で理解を深めている。				毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしてもらうほか、必要に応じて、見守りやサポートを行い、口腔内の状況を確認している。口腔内に異常が見られた場合には、月2回来訪する訪問歯科医に診察してもらうとともに、適切な指示やアドバイスを受けることができています。
		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。	△	義歯の状態確認は行えているが虫歯や舌の状態は把握できてない。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	事業所内研修で学んでいるが歯科医や歯科衛生士等からの研修は行えていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	声掛けしながら支援している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解している。				チェックシートを活用して、排泄状況を記録に残すとともに、利用者の排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。排便が3日間ない場合には、下剤を服用してもらうとともに、改善されない場合には、訪問看護師に浣腸をしてもらうこともある。また、日中に体操やレクリエーションを実施して活動量を増やしたり、ドリンクサーバーを利用して、水分摂取を促したりするなど、なるべく服薬に頼らずに、自然な排便を促せるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。				
		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）	○	記録に残し把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々の状態にあった支援を行っている。	○	状態に合わせて支援している。	◎		○	
		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。	○	状況に合わせて職員間で話し合いを行い支援している。				
		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。	○	行えている。				
		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。	○	ご家族様に状況を報告し相談し決めている。				
		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。	○	行えている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	水分補給を促したり活動の支援を行っている。				
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）。	△	2回/週入浴。希望に添えていない所もある。	◎		○	週2回利用者は入浴することができる。基本的に固定した曜日に入浴支援をしているものの、利用者の希望や体調等を考慮して、日にちや時間帯を変更するなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、一般浴槽が設置され、湯船に浸かることが難しい利用者には、シャワー浴や足浴で対応するなど、清潔保持に努めている。中には、2人体制で安心安全に入浴支援する利用者もいる。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	入浴剤を使用しリラックスできるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できる事、できないことを把握し支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けしながら誘導を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタル・検温確認し入浴の実施している。入浴後も状態確認行っている。				

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。	○	夜間二時間おきに見守り行いタブレットに入力している。				事業所には、眠剤等を服薬する利用者のいる。夕方に居室に戻る利用者が多く、利用者の生活ペースを尊重し、思い思いのタイミングで入眠してもらっている。2時間ごとに体位交換や見守りを行うとともに、職員は睡眠状況等を確認し、記録に残している。また、日中に体操やレクリエーションで身体を動かしたり、屋外に出て、外気浴や日光浴をしたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動を見直し職員間で話し合い取組んでいる。				
		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。	○	行えている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	取組んでいる。				
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。	○	ご本人様自ら電話することは無いが電話を繋ぎ支援している。				
		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。	○	行えている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	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。	×	出来ていない。				
		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。	○	している。。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	ご本人様がお金持参する事、事業所で預かる事をしていない。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	お金の所持はしていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	預かり金は行っていない。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	行っていない。				
		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)。	×	預かり金は行っていない。				
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。	△	心掛けている。	◎		○	希望に応じて、家族との外出や外泊に対応するなど、出された要望には可能な限り柔軟な対応に努めている。また、自由な家族等との面会も可能で、中には、毎日のように来訪する家族もいる。
(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。	○	畑作り工夫している。	◎	◎	○	玄関前にベンチが置かれ、利用者が座って外気浴をしたり、来訪者も休憩したりできるようになっている。また、駐車場も完備され、車で来訪しやすくなっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	工夫している。	◎	○	○	リビングや廊下、階段の壁面には、利用者と一緒に作成した日めくりカレンダーや季節の飾りつけが行われ、家庭的な雰囲気の中で、利用者は季節を感じながら生活を送ることができる。日々、職員が共用空間の掃除や換気を行い、加湿器を設置や整理整頓が行き届き、清潔感の快適な環境となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	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。	○	工夫している。					○
		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。	△	場所が無く居室での空間になる。					
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。	○	ご家族様から使い慣れた家具などを預かり各居室担当が入居者様と一緒にレイアウト行っている。	◎		○	居室にはエアコンや電動ベッド、クローゼットが備え付けてある。また、使い慣れた家具や家族写真等が持ち込んで配置するなど、生活を送りやすい空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	している。				○	建物内はバリアフリー構造で、居室から共有空間までの動線も分かりやすくなっている。トイレや居室のドアには、分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を迷わないよう配慮している。テーブルの上には基本的に物を置かずに、レクリエーション用品などは、必要に応じて職員が用意するようにしている。
		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。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	△	事故に繋がる可能性の物は置かないようにしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	○	鍵をかける事の弊害を勉強会で理解している。	◎	×	○	研修の参加等を通して、職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯で施錠している。各ユニットの出入口は、利用者の安全面を考慮して、電子錠を職員が開錠している。また、利用者に閉塞感を感じさせないように、建物内に閉じこめるのではなく、職員はなるべく屋外に出られるような支援に努めている。	
		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。	△	安全の観点からユニット内部からは施錠している。外部からの施錠は二階ユニットに関しては行っていない。					
(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。	○	個人ファイルとタブレットで確認できる。					
		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。	◎	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。	◎	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。	◎	している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	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。	○	行っている。					

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	△	行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	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。	◎	出来ている。				
		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。	◎	整えている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提している。	○	職員によって個人差はあるが理解している。				
		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。	○	お薬のセット・服薬時違う職員で確認を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	している。				事業所では、「重度化した場合の対応に係る指針（看取りの指針を含む）」を整備している。入居時に、事業所として対応できることなどを説明し、利用者や家族の意向を確認している。状態の悪化した場合には、再度意向を確認するとともに、主治医や訪問看護師と随時相談しながら、方針を共有している。また、協力医療機関や訪問看護ステーションと、いつでも連絡ができる協力体制が整い、これまでも希望に応じて、看取り支援を経験している。
		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で話し合い、方針を共有している。	○	している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	行っている。				
		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。	○	契約時に説明しその都度説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	事業所内研修を実施している。				
		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。	○	整えている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	取り入れている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	出入口にお願いの掲示をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	築いている。				事業所で開催する夏祭りなどのイベントや運営推進会議に家族の参加を呼びかけ、交流を図るとともに、事業所の活動等を知ってもらうことができている。また、正月や盆時期なども含めて、毎日のように面会に来訪し、食事の世話等を行う家族のほか、頻繁に利用者と一緒に墓参りなどの外出に出かける家族もいる。また、毎月利用者の生活の様子等を書いた手紙と写真を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。さらに、電話連絡時にも、利用者の近況を知らせ、要望等を聞くよう努めている。加えて、事業所内にはイベント時の写真が貼られ、面会に来た家族にも見てもらえるようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	ご家族にご案内し、夏祭り等の行事に参加して頂いた。	◎		○	
		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)	○	毎月みなみかぜのお便りと一緒に写真も同封している。	◎		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	支援している。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	している。	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	状況により起こりえるリスクをお伝えしている。				
		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)	○	行っている。			○	
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)	◎	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。	○	体制がある。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	設立段階は分からないが現在は機会を作っていない。		◎		町内会長が交代した際に管理者が挨拶に行ったり、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶や会話を交わしたりするなど、地域と良好な関係が築けるよう努めている。また、事業所で開催した夏祭りには、地域住民にも参加してもらい、交流を図ることができている。さらに、地域の文化祭に、利用者が作成した作品を出展したこともある。
		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)	△	こちらから出向く事は出来なかったが、地域の方にご案内し、夏祭りに参加して頂いた。また地域の文化祭への作品出店を行った。		△	○	
		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。	○	いる。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄って頂ける環境を整えている				
		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。	○	している。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	災害時に支援して頂けるよう、協力を依頼している				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	行っていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	現在はコロナ禍の状況行えていないが文書にてお伝えしている。	◎	/	○	年6回、運営推進会議を開催し、市担当者や地域包括支援センター職員、民生委員、町内会長、利用者、家族等の参加を得ている。会議では事業所の取り組みを写真を活用して説明し、参加メンバーに分かりやすいよう工夫している。また、会議後には議事録を参加メンバーや家族に送付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	文書にて報告している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	1ヶ月前にはご案内し、予定の都合がつきやすいよう取り組んでいる。	/	◎	/	
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。	○	取組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	掲示している。	○	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	毎月法人内の研修が開催されている。法人外研修もリモートでの参加している。	/	/	/	新人職員には、ベテラン職員がついて、丁寧に業務を教えるなど、職員の教育に力を入れている。また、毎月法人内研修が開催され、職員はeラーニングで受講して、知識や介護技術の向上に繋がっている。さらに、リビングには、カスタマーハラスメントの相談窓口の掲示が行われ、必要に応じて職員が気軽に相談できる体制を整えている。加えて、希望休や有給休暇を取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。管理者と職員との面談も行われ、意見や提案なども網得ることができる。
		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。	○	スキルアップ出来るよう体制が出来ている。	/	/	/	
		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。	○	キャリアパス制度の充実。	/	/	/	
		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）	×	出来ていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員との定期面談を行い要望や不満等と確認している。	◎	○	○	
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。	○	事業所内研修を行い、深めている。	/	/	○	2が月に1回、身体拘束禁止及び虐待防止委員会を開催するとともに、毎月のユニットカンファレンスの中でも、声かけの仕方や指針を確認するとともに、虐待や不適切なケアの防止に向けて話し合いをしている。また、年2回スピーチロックなどの内部研修が開催され、職員の理解を深めている。
		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。	○	ユニットカンファレンスで話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	2か月に一回身体拘束委員会を開催し反復し復習している。	/	/	/	
		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。	○	2か月に一回身体拘束委員会を開催し話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族様から要望があっても説明し理解して頂いている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	理解度に個人差がある。				
		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。	○	している。				
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。	○	緊急時対応マニュアルを作成し周知している。				
		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。	×	行えていない。				
		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。	○	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。	○	事故のリスクが考えられる時は職員間で申し送り注意している。				
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。	△	マニュアル作成はしているが理解度は個人差がある。				
		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。	○	適切な対応を行っている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	誠意を持って対応すると共に納得いただけるように説明を行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	重要事項説明書に記載している。契約時に説明している。	◎		○	入居時等に、苦情対応窓口を説明するとともに、玄関に意見箱を設置し、幅広く意見を収集できるようにしている。日々の生活の中で、利用者から思いなどを聞いている。家族には、面会時や電話連絡時に、職員から声をかけ、意見や要望等を聞くよう努めている。日頃から、管理者は介護現場に従事し、職員から意見や提案を聞いたり、定期的に面談を実施したりするなど、思いや就業状況等の把握に努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	適宜行っている				
		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。	○	作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	定期的な面談時に機会を作っている。			○	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解し取組んでいる。				外部評価を受審する際に、管理者から職員に対して、受審する意義や目的を説明し、ユニットカンファレンスなどの中で、職員から出された意見を収集し、管理者が意見を取りまとめて自己評価を作成している。外部評価のサービス評価結果は、リーダー会議の中で話し合うほか、ユニットカンファレンスの中で検討し、目標達成計画を作成している。今後は、外部評価のサービス評価結果を簡潔にまとめて、家族等に報告するとともに、目標達成に向けた取り組み状況も伝えて、意見を収集し、出された意見を今後のより良い支援に繋げていくことを期待したい。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	計画書は作成していないが取組んでいる。				
		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。	×	していない。	○	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	誰でも閲覧できるように事務所に置いている				地域住民の参加協力を得ながら、定期的に避難訓練を実施している。訓練では、実際に車いすの利用者と一緒に近隣にある公民館や学校まで避難をしたり、作成しているBCP（事業継続計画）に基づいた模擬訓練等を実施したりするなど、万が一の災害発生時に備えている。また、地域の災害マップをリビングに掲示し、職員の意識向上に繋げている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所で実施する災害対応を説明する機会を設けたり、毎月家族に送付する手紙に、訓練の内容を記載して報告したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	1.2階で非常食保管している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	町内との連携・近隣施設との合同訓練実施	×	×	◎	
		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）	△	近隣施設との合同訓練				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	取組んでいない。				入居相談が寄せられた場合には、快く対応している。事業所として、認知症に関する地域活動への参加や情報発信までには至っていない。今後は、地域包括支援センターや地域の関係団体と連携を図りながら、認知症カフェの見学をしたり、認知症の講演会やサポーター養成講座を受講したりするなど、地域のケア拠点としての機能を発揮できるような機会づくりに向けて取り組んでいくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	事前に連絡いただき相談支援行っている。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	現在は行っていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	受け入れしていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	現在は行っていない			○	