

(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 7 月 5 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) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	檜
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 6 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①全ての利用者に対して、1日1名の現状確認を行い、介護計画の見直しを行う。 1日1名と決めて実施する事はできなかったが、現状確認については出来ている。確認事項が介護計画へ繋がられるという所までには至っていない。 ②年に4回発行の施設便りを活用し、事業所運営上の出来事、職員の入退職、運営推進会議の取り組み等の報告を行う。 運営推進会議の取り組みについては、あまり報告する事はできていない。事業所運営上の出来事や、職員の入退職については報告はできるようになっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して21年目を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設され、医療連携体制も整い、看取り支援に対応するなど、利用者や家族、職員には安心感がある。病院や通所リハに通う知人や地域住民も多く、事業所に来訪してくれることもあり、利用者の交流や楽しみにも繋がっている。事業所のある建物の窓からは、瀬戸内海や四国山脈を眺められるほか、共用空間には趣のある居心地良い空間が広がり、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。また、玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者はゆっくりとくつろぐことができる。さらに、ユニット合同の行事も開催され、利用者同士や全ての職員と顔なじみで良好な関係が築けている。日頃から、管理者は職員とのこまめなコミュニケーションを図ることを心がけ、職員の聞き取りから「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」との話が聞かれるなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。</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。	◎	入居時には、十分な時間をかけて、利用者や家族に対して、希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者、家族との対話の時間を十分に確保している。	◎	/	○	入居時に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いや暮らし方の希望、意向などを、時間をかけてじっくりと聞き取りをしている。入居後も、利用者や家族との関係性を築きながら、職員は思いや意向を聞くようにしている。新たに知り得た情報は、アセスメントシートに追記し、職員間の共有に努めている。
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。	◎	利用者の目線で考えるようにしている。本人の、生活歴や性格、日常生活での習慣等を把握し、それを元に検討している。	/	/	/			
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。	◎	利用者の思いについては、その都度スタッフ間で共有し話し合っている。家族にも、詳しく状況を伝えお互いに確認と共有する事ができている。	/	/	/			
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。	○	完結に分かりやすく計画書には記載している。	/	/	/			
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。	○	利用者の立場になり、その思いを考える事ができるように常に意識はしている。	/	/	/			
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。	○	入居時には、利用者と家族と面談し確認をしている。入居時には、情報収集できない事も多い為、信頼関係を構築しながら、少しずつ把握できるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、こだわりや生活歴、馴染みの生活環境などの情報を聞き、利用者の現状が把握できるように努めている。また、併設された病院や通所リハに通う友人や知人が事業所に来訪してくれることもあり、来訪時に職員から声をかけて、これまでの暮らしの情報を聞くなど、少しでも多くの情報を収集するように努めている。把握した情報はアセスメントシートに記載するとともに、申し送りなどを活用して、職員間で共有している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者の日々の変化に注意し、何か気になる事があれば、スタッフ間で意見を出し合いケアに生かしている。	/	/	/			
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)	○	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握するようにしている。	/	/	/			
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。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況を伝え話す機会を持っている。	/	/	○	職員から聞いた情報を共有するほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、申し送りや担当者会議を活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立って、課題やより良いサービスを検討している。
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。	○	日々の申し送りで職員間で把握するようにしている。また、毎日スタッフ間でも把握できるようにしている。	/	/	/			
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。	△	反映される介護計画を立てられるように努力をしている。	/	/	/	事前に、利用者から意見を聞くほか、面会時に家族から意見や意向の聞き取りをしている。遠方の家族には、電話や便り、SNSのLINEを活用して意見をもらうことも多い。把握した情報をもとに、担当者会議等の中で意見を出し合いながら職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。利用者により個人差は見られるものの、計画作成担当者等は、「より自立して、主体的に生活を送る利用者は生活課題が少なく、計画作成に向けて、意見やアイデアを見出すことが難しい」と感じている。
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。	△	職員は、家族と利用者と、頻りに話す機会を持っている。しかし、介護計画に生かす事ができない部分がある。	○	/	/			
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。	○	意思疎通が困難な重度の利用者に対しては、家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようにし、介護計画に取り入れている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力体制は盛り込んで介護計画を作成しているが、地域住民については、盛り込んでいない場合が多い。	/	/	/			

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。	△	全ての職員が十分に把握できているとは言えない。スタッフ間の伝達で理解と把握できるように努めている。	/	/	/	○ 介護ソフトを活用して、支援経過などのデータ管理をしているほか、スタッフルームには紙ベースの介護計画等のファイルも置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。また、新たな介護計画の作成時には、申し送りの中で職員に周知し、情報共有に努めている。	
		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。	△	記録に関しては、具体的に記載するように努めている。以前に比べると改善できている。	/	/	/	△ 利用者の様子や発した言葉などの事実を記録に残すことができているものの、介護ソフト自体が介護計画と支援記録等が連動された記録様式になっていないため、計画に沿ったサービス内容の実施の有無の記録までは残すことができず、今後はより分かりやすい記録が残るように、職員間で検討していくことを期待したい。	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	現状を把握し確認と共有をするために、朝礼時に確認している。	/	/	/	○	
		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。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。それにより、随時計画書に取り入れるようにしている。	/	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に見直しを行い会議を開催。緊急時には随時行っている。	/	/	/	◎	
		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。	◎	人の意見に対して否定的な意見を述べない事と基本として、会議をしている。	/	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	スタッフが多く参加できるように、就業時間中に開催するようにしている。書面で再度、全員が周知できるようにしている。	/	/	/	○	
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)	△	以前は、出勤時にスタッフが確認できるように、ノートに記載していた。最近はノートへの記載ができなくなり、口頭で数日申送りをしたり、別紙に記載し回覧をしている。	◎	/	/	△ 以前は、医療面の項目とそれ以外の項目を分けて申し送りノートに記載し、申し送りを実施していたが、職員の業務負担の軽減等を考えて、申し送りノートの作成を止めて、現在は口頭でのみの申し送りとなっている。管理者は、「職員間の確実な情報共有が課題である」と感じており、介護ソフトの有効活用をした情報共有を行うなど、職員間で検討していくことを期待したい。	
(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。	△	会話の中から把握するようにしている。全てが、叶えられる事は難しいが、可能な範囲でできるようにしている。	/	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	衣類や食べたい物、日々の暮らしのペース等、選択し自己決定できるように努めている。	/	/	/	○	
		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)	○	職員のペースではなく、利用者の生活習慣や希望に応じ、可能な範囲で支援できるようにしている。職員のペースで行いがちであるが、その都度職員間で声掛けをしながら、軌道修正をしている。	/	/	/	/	
		d	利用者の生き生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。	○	とにかく、会話をする事を日々意識している。笑い声や、身振り手振りで言葉を引き出すようにしている。	/	/	/	/	◎
		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。	◎	日々の些細な変化にも気が付けるように、職員間の伝達をしっかりと行うようにしている。「いつもと〇〇が違う。」という感覚を大切に、職員間で言葉に出し考えるようにしている。	/	/	/	/	/
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かけや対応等)	○	研修や勉強会に参加し学ぶ機会を取り入れている。何事も利用者の立場になり考えることができるように努めているが、時間の経過と共に、不十分になる事も有る為、スタッフ間でお互いに声掛けをし意識しなおす努力をしている。	◎	△	◎	法人内の研修等で、人権や尊厳などを学び、職員の理解促進に努めている。排泄支援時には、他の利用者につづかれないように配慮した声かけを行い、居室などに移動して、着替えてもらうなどの対応をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある場所と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、居室の不在時にも、事前に職員は利用者へ用件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。時には、利用者の居室の不在時等に、職員がノックをしないまま入室してしまうこともあり、管理者は注意喚起をしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には2カ所の扉を閉め、排泄に関する言葉を控えるようにしている。事故のリスクがない方については、排泄時は退室をしている。入浴時には同姓のスタッフが対応するよう努めている。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。また、居室内で眠っていたり、排泄や更衣をしていたりする時などは、一旦退室し時間をおいて訪室するようにしている。	/	/	/		
		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。	○	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守でき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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	お互いに協力をしながら、生活をするという事を基本とし、できる事(掃除、洗濯、台所仕事)は行ってもらい、必ず感謝の気持ちを伝えている。役割を持ち頼られる存在であると感じてもらえるように言葉は掛けている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起こりそうな場合には早期に間に入り、距離を置いて個別に話を聞くなどの対応をしている。また、利用者が扉を開けるのを助けしたり、食事時間に付き添って他の利用者と声をかけ合ったり、気落ちしている利用者、他の利用者が大切にしているぬいぐるみを貸し出すなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互いの関係性を把握している。危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	職員は、利用者の性格や生活歴、認知症の症状など細かく把握をするようにしている。利用者の関係性に応じて、食事の席を変更している。また、お世話好きの方に、他者交流が苦手な利用者のお世話を依頼して協力してもらっている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブル時は、関わりのある方全員に個別に話しを聞くようにしている。その中で、解決策を考えている。お互いが納得し不安が解消できるようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時に、家族に可能な限り聞き取りをするようにしている。また、面会時に話しを心得た情報も、随時スタッフ間で共有するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	コロナ過であった為、知人や友人との交流には制限があった。今年度より一部再開する事により、友人の訪問もあり交流をする事ができている。また、外出し、久しぶりに知人に会う事もできるようになっている。	/	/	/	
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)	○	まだ、一部制限ありでの面会や外出となっており、利用者や家族の希望に十分添う事まではできていない。今後は、徐々に制限がないようにしていく予定である。また、外泊についても再開予定である。重度の方については、職員の介助で外気浴をしている。	△	△	○	感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、徐々に緩和され、令和6年4月から家族との外出が可能となり、利用者に喜ばれている。また、天気の良い日には、ドライブをして季節の花を見に行ったり、近隣にあるバラ園に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。さらに、重度の利用者にも、家族との外出の車への乗降の際に、職員が介助するなどの対応をしている。
		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。	△	家族の支援は受け、外出する事はできている。地域の人や、ボランティア等の協力を得られる取り組みは実施できていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会を行い理解するように努めている。利用者の症状だけに目を向けず、背景にある要因を考えるよう意識付けをしている。利用者の状態に応じて、その都度検討している。	/	/	/	職員は個別ケアの重要性を理解し、排泄や更衣、食器拭きなどのできることは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけ、利用者の自立を促している。また、月1回音楽療法を取り入れて、歌と一緒に歌うこともあり、中には楽しみにしている利用者もいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下を防ぐために、今できている事に目を向け、続けられるように支援を行うようにしている。また利用者1人1人の状態を職員間で共有し、同じ支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	利用者のできることを、まず発見する事を大切にしている。一緒に行ったり、できる事は任せて行ってもらうようにしている。集中できにくい方には、場所を移動し一人で行ってもらう等の環境も整えている。	◎	/	◎	
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。	○	入居時に得た情報と、日々の会話は生活スタイルから把握できるように努めている。	/	/	/	一人ひとりの利用者、趣味や好きなことをしてもらいながら、職員は楽しみのある生活が送れるよう支援している。以前に、大正琴を弾いていた利用者には、重度になっても大正琴教室を見学してもらったり、室内レクリエーションのゴルフの際に、ボールを打つことはできなくても、ボールがカップに入ったら鈴を鳴らしてもらったりするなど、利用者にも少しでもできる役割や出番を担っ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。	○	楽しみ事や、役割を把握するようにしている。可能な範囲で、できる環境や支援は行っているが、全ての利用者まで支援はできていない。	○	○	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性や、こだわりは把握するようにしている。アドバイスはする事もあるが、最終は利用者が決定してもらうようにしている。	/	/	/	整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、職員が利用者にさりげなく声をかけてフォローしたり、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。また、重度の利用者にも、家族から利用者の好みの服や髪型などを聞いて対応するなど、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。	◎	重度化され、職員の支援が必要になった場合も、好きだった服装や髪型、帽子を被る等、引き続いて支援を行っている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	オープンとクローズで質問方法を変える。また、助言をしたり返答までに時間をかける等行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	気候や行事ごとに合わせて、可能な限り利用者と相談し決めるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	さりげない声かけをするようにしている。他者の前では声を掛けない等、プライドを大切にするように対応をしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	利用者馴染の理容室に、入居後も引き続き行ってもらえるように、家族の協力を得るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	スカーフを巻く、帽子をかぶる等、ワンポイント取り入れるようにしている。	/	/	○	
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。	○	口から食べられる事と、食事の大切さについては、理解できている。	/	/	/	基本的に、法人の栄養士が栄養バランスを考慮した献立を作成して、業者からまとめて食材を購入し、利用者に野菜の下ごしらえや食器の片付けなどを手伝ってもらいながら、2階にあるキッチンで、全ての利用者の食事を調理している。時には、近隣住民や家族から野菜等を差し入れてもらうこともあり、調理されて食卓に上ることもある。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替の食材を用意するなどの対応をしている。また、旬の食材を取り入れて、利用者が季節を感じられるように工夫するほか、ミキサー食や刻み食などの食べやすい食事の形態にも対応をしている。食器類は、入居時に馴染みの箸などを持参して使用することもできるほか、事業所で用意した使用しやすい物を使用している利用者も多い。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助を行い、利用者とは別々の時間帯や場所で食事を摂るようになってきている。2階で生活を送る利用者は、調理の音や匂いが濃い、食事の雰囲気を感じられるほか、他のユニットでも、ホワイトボードに献立を書き、その日のメニューが分かるようにすることで、食事が待ち遠しくなるような工夫をしている。さらに、食事の内容や形態などを、栄養士と職員が話し合うこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	月1、2回行っている特別料理については、利用者に食べたい料理の希望を確認している。日々の後片付け(食器拭き)等は、利用者に行ってもらう事が多い。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	食事は生きる力であり楽しみであると、意識し理解している。また、長い期間できる限り食物を、口から摂取できる事が大切である事を意識している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、利用者との会話の中で好きな物を把握している。	/	/	/	
		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。	○	月に1回程度行う、料理イベント時には、利用者に食べたい料理の聞き取りをしている。旬の食材は、可能な限り利用者に触れてもらい調理をするようにしている。また、昔懐かしい素朴な菓子等も作っている。	/	/	○	
		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)	○	嚥下の状態や体調に応じて、食事形態を検討をしている。元の食事形態に戻れる事を目標にケアを行い、随時再検討をしている。食欲がでる盛り付けをするように努めている。料理イベント時には、見て楽しむ事にも意識をして取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過以降、職員と入居者が一緒に食事をするという事は、ほぼない状況。利用者の食事中は、全体を見回して利用者一人一人に声掛けや、一部の介助ができるようにしている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食欲がでるように、盛り付けをするように努めている。また、月に1回程度、利用者全員で食卓を囲んで食べられるメニューを考えており、重度の方も一緒に食卓を囲んで雰囲気を感じてもらえるようにしている。	◎	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	利用者の希望に添い、主食を大盛にする場合もある。疾患により、食事管理が必要な場合も対応している。こまめな水分補給を心がけて、水分の種類も変えている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、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。	◎	栄養補助食品を取り入れたり、利用者の嗜好に合わせて、家族に食べられる物を依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、しっかりと覚醒している時間帯に食べる事ができるようにしたり工夫をしている。	/	/	/	
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフと栄養士で話し合う機会を持ち、	/	/	◎	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底し衛生面に気を付けている。また、食材は可能な限り新鮮なものを購入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
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。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしている。	/	/	/	定期的に、歯科医や歯科衛生士の訪問があり、指導やアドバイスを受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を認識している。毎食後に、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、昼食後と夕食後には、介助の必要な利用者の口腔内の状態を確認し、口腔ケアチェック表に記録を残すことができるが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内までは確認することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことも期待される。さらに、義歯は夜間に預かり、消毒を行うなどの清潔保持に努めている。訴えのほか、口腔内に異常が見られた場合には、早期の歯科診療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔内の状態を把握し、口腔ケアチェック表を活用している。状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。月1回、歯科医からの指導や助言を得ている。	/	/	○	
		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。	○	月1回、歯科医からの指導と助言を受けて、利用者の口腔ケア時に実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の状態に応じて適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。	/	/	/	
		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)	○	1人1人に応じて支援をしている。自分でできる部分は行ってもらい、できない部分をさりげなく支援するように心がけている。また、歯の状態に応じて、訪問歯科の検診を受け、状態に応じて診察治療を受ける事ができている。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検討をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。	/	/	/	紙おむつのほか、多くの利用者は紙パンツを履いて生活を送っている。事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるように、排泄管理表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、声かけなどの支援をしている。また、各居室内にトイレが設置され、職員がこまめな声かけをしていることもあり、中には、布パンツで生活を送ることのできている4名の利用者もいる。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用や変更をする際に、家族に相談し、適切な用品を使用している。加えて、寒天ゼリーや水分摂取を促したり、必要に応じて医師に排泄状況を相談したりするなど、利用者が自然な排便ができるように、コントロールすることができている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘をしない支援をするために、原因や影響については理解している。	/	/	/	
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握するようにしている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。安易におむつに使用しないよう、身体や認知症の状態により、随時検討している。また、随時家族にも相談をし、検討をしている。	◎	/	◎	
		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。	○	少しでも、気持ち良く排泄ができるように、随時改善策をスタッフ間で考えるようにしている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表も参考に考え、スムーズに排泄ができるように随時検討している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ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。	◎	利用者自身で、選択をしてもらうようにしている。また、スタッフもアドバイスをしている。おむつを使用する場合は、必ず家族にも話し本人の気持ちを含め考えるようにしている。また、本人の好みの物を購入してもらう事もある。	/	/	/	
		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。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けている。	/	/	/	
		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)	◎	水分量の管理や、マッサージ等を行っている。レクリエーションでは身体を動かす運動を取り入れている。また、水分には、お茶に甘みを足し寒天でゼリー状にした状態の物を提供している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	業務上の都合により、基本的には、回数や曜日は固定されている。しかし、本人の意向や、外出、体調に応じて随時変更をしている。入浴温度や時間は利用者の好みに応じて対応している。	◎	/	◎	週2回、午前中の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。毎日の入浴のほか、別の時間帯の入浴を希望する利用者への配慮を行われ、可能な範囲で対応している。自立して1人で入浴している利用者もいる。また、希望に応じて、入浴剤を入れたり、歌を歌いながら入浴してもらったりするなど、少しでも利用者に入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。重度の利用者には、機械浴槽を使用して、安心安全に入浴してもらえるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もあり、曜日や時間帯を変えて、職員が声かけをするほか、入浴できない日が続く場合には、清拭を行うなど、清潔保持にも努めている。
		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。	○	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。	/	/	/	
		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。	○	利用者が自分でできる事は、見守りを行いながら行ってもらうようにしている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはいしない事を基本としている。本人の意向を尊重し、その理由を考え、時間帯や入浴日を変更している。また、利用者の状態に応じて入浴を控える事もしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。	/	/	/	現在、事業所には眠剤等を服用している利用者はほとんどおらず、日中の活動量を増やしたり、外気浴をしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。不眠が続く場合には、医師に睡眠状況を報告し、適切な助言を得ることができている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、食堂で職員と一緒に眠たくなるまで会話をして過ごしてもらおうとともに、利用者の生活状況に合わせた起床時間にも対応している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	不眠の方については、日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る。また、ベッドに横になる時間も利用者に応じて対応している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	利用者の昼夜の状態や、精神面、活動性の状況を報告し、医師に指示を仰いでいる。なるべく、薬に頼らず日々のケアで改善できるように努めている。	/	/	◎	
		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。	○	利用者は、自由し居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	○	公衆電話を利用し、利用者自身が電話をかけている。できない方には意向確認を行い、スタッフが家族に連絡を取り、取次いで話をしてもらっている。手紙もできない部分の介助を行う。	/	/	/	
		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。	○	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話の使い方を一緒に学んで、一人で居室で電話をできるように支援している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手渡す時には、本人の意向を確認し、一緒に開封したり代読している。返信についても、促して支援をしている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の強力を願っている。敬老の日には、プレゼントやメッセージの協力依頼をしている。	/	/	/	
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。	○	金銭を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るにあたり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ過であった為、買い物支援はほぼできていない為、そのような働きかけを行う状況が発生はしていない為、行っては行かない。外出再開時には行う。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の思いや希望に添える事ができるように、日々の状態を観察している。利用者にとって、何故金銭が必要なのかを家族に説明し理解していただいた上に、金銭を所持してもらっている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	随時、金銭管理に伴う状況を家族に説明して、意見を確認している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。	/	/	/	
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。	○	可能な範囲でニーズに答えられるように対応している。利用者の健康状態に応じて、面会時間を設けず、家族には自由に施設に出入りできる対応をしている。	◎	/	◎	感染対策で、外出や面会などの制限が続いたものの、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。家族と外出ができるようになったほか、終末期に家族が居室内に宿泊できるようにするなどの対応をしている。中には、以前飼っていた猫を事業所に連れてきてもらうなどの対応をしたこともある。	
(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。	○	玄関には観葉植物や、花を飾り小物等も置いて暖かみのある雰囲気を作るようにしている。玄関には自動販売機とベンチも設置している。施設便りも掲示している。	○	○	○	玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者は座って休憩をすることができるようになっている。また、玄関スペースには、花や小物類などが飾られ、明るく来訪しやすい雰囲気づくりをしている。	

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
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ぐような設えになっていないか等。)	△	家族からの写真や、手紙、色紙等を居室内に飾っている。また、スタッフからの手作りのプレゼントも居室内外に飾っている。食堂には、誕生日の氏名や、施設便りを掲示している。観葉植物や花もある。	○	○	○	廊下の壁には、利用者が作成した七夕飾りなどの季節の作品が飾られ、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。共有空間やエレベーター内に、事業所便りや行事の際の写真が飾られているほか、誕生日の利用者の名前や献立表が掲示されるなど、明るく家庭的な雰囲気も感じられる。また、清掃や整理整頓が行き届き、快適な空間となっている。さらに、食堂にある大きな掃き出し窓から日差しが入り明るく、瀬戸内海を眺めることができるなど、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	随時、換気を行い臭いには注意をすようにしている。掃除専門スタッフが在籍している。			◎	
		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。	○	利用者と共に、季節に応じた貼り絵を作成し、食堂に掲示する事で、季節の理解や意識をもらえるようにしている。			◎	
		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。	○	食堂が人が集まる場所となっている。利用者個々に自分の場所があり、自然とそこに寄り自然と会話が始まる居場所がある。				
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。	○	家族や飼っている動物の写真や飾り、自宅で使用していたソファを置いたりする等している。また、好きな動物のぬいぐるみを家族に購入してもらい、利用者が共に生活をしている。	◎		◎	居室には洗面台やトイレが設置されているほか、ベッドやエアコン、チェスト、テレビ、いす、冷蔵庫等の生活に必要な物が備え付けられ、生活を送りやすい環境が整っている。利用者は馴染みのある仏壇や家族写真、好きな小物などを持ち込むことができ、状態に合わせて、生活を送りやすいレイアウトに変更するなど、居心地良く過ごせるような配慮も行われている。
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。	○	居室内の家具の位置を移動し、動線を短くし安全に居室内を移動できるようにしている。			◎	居室の入り口には木の表札が掛けられ、目印となる飾りを付けるなど、利用者が居室の場所を認識しやすいような工夫をしている。また、廊下などには手すりが設置され、不要な物を置かず、利用者が安心安全に移動できるように動線が確保されている。さらに、居室内にあるトイレには、アコーディオンカーテンが設置され、状況に応じて、使用しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	ほうきは、すぐに取り掃除ができるような所に設置している。読書が好きな方は常にベッドサイドに本を置いている。また、大正琴も居室で練習できるようにしている。食堂は、物が少なく、さりげない空間作りができているとは言えない。				
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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の鍵はかけておらず、夜間のみ防犯のために、18時から7時頃まで玄関の施錠をしている。現在、外出願望のある利用者には、安全に配慮して職員が見守りを行い、敷地内を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠をしない事による、離設のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に行っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	利用者個々の病歴や注意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りでも共有している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタル測定を実施。記録に残す事で、変化を発見できるようにしている。介護記録に記載するようにはしているが、個々によりばらつきがある。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	医療施設が隣接をし、定期的に看護師が来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、書面にて状態報告をするようにしている。				
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。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後にも状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応をしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明している。また同行できない場合でも、書面や電話で伝える等連携を取り、関係の構築を図っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めている。身体状態に応じて、施設側で送迎したり、福祉タクシーの手配を行う。受診後の結果はスタッフ必ず確認。スタッフのみの介助で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。				

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
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中は、病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。退院に向けての支援も、家族の意向を踏まえ連携を取りスムーズに退院できるように支援している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師には、随時細かく情報を伝え相談をしている。医師にも状態に応じて直接相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	併設医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができています。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態観察を行い、少しでも変化に気が付けば、すぐに看護師や医師の報告し、指示を受けられる体制を確保している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	○	薬の情報をファイリングし閲覧ができるようにして把握している。症状があれば随時報告と相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	氏名、用法、日付を確認しペンで必ず印を入れる。配薬チェック表にも印を入れ、名前を呼びながら配薬している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態の変化の注意し、変化があれば内服薬の影響も考えるようにしている。看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。病状や状態の変化に伴い、家族の意思に変化がある事も理解し、段階段階で話し合いをして確認している。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。個別に書面に詳しく記載し周知している。	○		◎	
		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。	○	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断をしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	利用者の状態に応じて、施設、病院としてできる事とできない事は随時しっかりと説明し理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	対話の機会を持つようにしている。利用者の状態だけでなく、家族の不安や心配、悲しみを受けとめ、家族の変化する気持ちに寄り添えるようにしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に研修や勉強会に参加して学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬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。	○	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内での定期的な会にて情報共有をしている。	/	/	/	
		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。	◎	一動作一手洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水やアルコール消毒の徹底を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	何事に対しても前向きに捉え、家族に話をするようにしている。家族の気持ちを聞き取り共有、共感し施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	以前は、家族が参加協力した行事を開催することができていたが、感染対策もあり、現在は交流を自粛している。感染対策も緩和され、管理者は、「今年は家族と交流できる機会を増やしていきたい」と考えている。重度の利用者の家族には、食事介助で事業所に来訪してもらうこともあり、利用者や家族がふれあう機会を持てるようにしている。また、SNSのLINEを活用して、連絡を取り合う家族もおり、希望を聞いて動画を配信するなど、遠方の家族にも喜ばれている。さらに、事業所便りに利用者の写真や事業所の活動報告を掲載して、家族にお知らせをしている。電話連絡時や来訪時に家族に声をかけ、職員は相談しやすい雰囲気づくりに努めている。面会は30分の時間制限が設けられた状態となっているが、利用者の居室内で気兼ねなく会話を楽しんでもらえるような配慮も行われている。
		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)	△	コロナ過であり、全てのことに制限があり実施できていなかった。今年に入り、面会や外出を再開することができている。	○	/	○	
		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)	○	年に4回、施設便りを発行している。また、ライン登録している家族に対しては、不定期ではあるが、画像や動画、その時の様子等を随時報告している。家族と利用者との関係性や、家族の希望に応じてラインで報告する頻度や内容は変えている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	これまでの生活歴から家族との関係については理解している。しかし、入居後は家族と利用者との関係性が変化する場合が多い。その為、入居後は変化する関係性に応じて支援している。	/	/	/	
		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)	△	年に4回、施設便りを発行し報告をしている。行事の報告がメインであり、職員の異動も報告している。設備改修や機器の導入等の報告は、あまりできていない。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時にリスク説明を行い同意を得ている。状態の変化に伴い、随時家族にも相談し対応を決めている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時には、必ず日々の状態を説明するようにしている。また、家族が相談しやすい関係性の構築に努めている。転倒等の事故があれば当日に必ず連絡をしている。コロナ過であった為、施設内の出入りができない状況であったが、状態が不安定な利用者の場合、いつでも来訪できるような体制をとっている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退居時には、説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅CMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議を活用している。	/	○	/	以前は、敬老会や夏祭りなどの地域行事に、利用者と一緒に参加することができていたが、感染対策で参加を控えている。事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶や会話を交わすことができている。また、運営推進会議には、公民館長や民生委員、婦人会からの参加もあり、地域の情報を教えてもらうこともある。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力し、交流することが利用者の楽しみの1つになっている。今後は、感染対策の緩和に伴い、少しずつ地域住民との交流を再開したり、利用者と一緒に地域行事に参加したりしていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もある。運営推進会議には、利用者も参加し交流を深めている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	運営推進会議の参加はあるが、地域の方が施設に来られる事は殆どない状況。	/	/	/	
		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。	△	住宅や住民が少ない事もあり、住民の方と接する事は少ない。頻りに会う近所の方や、隣接する医院の先生とは、犬の散歩に時に話をしたりする等交流がある。	/	/	/	
		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)	×	コロナ過であった為、ボランティアの受け入れはできていなかった。今年に入り、フラダンスの慰問を受け入れを行った。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ過であった為、積極的には行う事ができていない。しかし、近隣を散歩したりする等、地域に出るという事を意識はしている。スタッフ、利用者共に顔なじみの関係が構築できるように努力している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	地域住民には参加してもらう事ができている。利用者は、その時の本人の状態や意思に基づき、参加をしてもらっている。利用者家族の参加はあまりない。	x	/	○	書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議では、事業所の活動や利用者の状態などを報告し、参加メンバーと意見交換をしている。会議の中で出された提案から、地域住民から浴衣や新聞紙を譲ってもらい、大いに助かっている。書面開催が続いて、集合形式の会議が開催されないことが続いたことの影響もあり、家族の参加は少なく、今後は全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	毎回、議事録を作成し報告をしている。外部評価実施の際には、評価内容を説明し、今後の取り組みについても話している。	/	△	○	
		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。	x	年間で日時を設定しており、時間や日程の配慮については十分ではない。その為、参加者が少ない場合もある。	/	/	○	
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。	○	一時期、朝礼で理念を復唱していた。現在は行っていないが、毎日復唱していた事で、理念に対する共通認識を持つ事ができるようになった。、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	入居時には、施設理念の説明を行っている。地域の方には、運営推進会議で、理念に添った支援について話をする事もあるが、十分とはいえない。	○	△	/	
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。	○	研修や勉強会に、積極的に参加できるようにしている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		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。	○	資格、技術取得ができるように積極的に支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域主催の研修等や、介護支援専門員の研修会に参加できるようにしている。同業者と交流し、刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	社員旅行や、グループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境作りに努めている。	○	△	◎	
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、これらが見逃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。	○	定期的なミーティングや、研修の参加等により、理解を深めている。	/	/	○	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		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。	○	朝礼の時に話し合いの機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員の態度や言葉に常に目を向けるようにしている。スタッフが話しかけやすいようにしている。ストレスや疲労が蓄積しないようにしている。	/	/	/	
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。	○	内外研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		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。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含め説明をしている。それに代替えとなる支援を見つけ提案をし、理解を得るようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	内外研修にて学んでいる。成年後見人制度については、今までの事例がない。しかし、入居申込み時に相談される場合があり、説明できるように対応している。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターやケアマネージャー等、相談できる関係性の構築に努めている。	/	/	/	
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。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	消防の救急隊や、グループ内看護師より指導を受けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。しかし、事故一步手前の段階で、危険だを意識できるかどうか、スタッフにより違いがある。	/	/	/	
		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。	○	日々の状態を報告共有し、リスクを推測し回避に努めている。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し周知している。苦情対応については、ケアマネが主となり対応をしている。	/	/	/	
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿い対応し敏速に行う事ができるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情に対しては、原因と改善策を明確に提示するようにしている。それをもとに、前向きに改善に向けて話し合いをするように努めている。	/	/	/	
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)	○	家族会は行っていない。話しをしやすい環境や雰囲気作りに努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	◎	/	◎	日々の生活の中で、職員は意見や要望を聞くように努めている。面会時や電話連絡時等を活用して、職員は利用者の様子を伝え、家族から意見や要望等を聞くようにしている。家族から出された意見等は、職員間で話し合い、対応方法などを返答することもある。また、管理者は職員が話しやすい雰囲気づくりを心がけ、日頃から意見や提案を聞いている。職員から出された提案から、機械浴槽を増設したり、居室のリフォームを実施したりするなど、職員の負担軽減や利用者の生活環境の改善に繋がった事例もある。
		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。	◎	家族来訪時には、話しや相談をしやすい雰囲気作りをするようにしている。施設で対応できない事に関しては、公的窓口の相談も勧めている。	/	/	/	
		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。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。	/	/	/	
		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1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。	/	/	◎	
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。	/	/	/	サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、事業所便りの中に掲載して、周知を図っている。会議は書面開催が続き、集合形式の会議にも家族の参加が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、サービス評価の意義や目的を説明したり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、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。	○	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議を活用している。また随時家族への報告も行っているが、今後の取り組みのモニターには繋がっていない。	x	△	△	
		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。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	各マニュアルを作成し周知している。様々な災害についても訓練を実施。マニュアルはスタッフがすぐに確認できるようにしている。	/	/	/	年2回、昼夜などを想定した避難訓練を実施している。法人内の他の施設や事業所と連携し、合同訓練を実施している。また、法人として、食料などの備蓄品を用意している。さらに、居室の入り口に掛けられた表札の上には、災害発生時の利用者の避難状況を確認するためのカードが取り付けられ、避難を確認した場合にはカードを取り外すなどの仕組みづくりが行われている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の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、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施したり、家族や地域住民に呼びかけて合同訓練を実施したりするなど、少しずつ災害発生時の地域との協力体制を築いていくことも期待される。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中や夜間帯を想定し訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。	/	/	/	
		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。	◎	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明したり、利用者の状態について理解を得られるようにしている。また、グループ内で協力連携できる体制がある。随時、消防署にも相談し指示を得ている。	x	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。	/	/	/	近隣住民から電話などで相談が寄せられた場合には、適切に対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター、関係機関の会議や研修に参加し、連携を図っている。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力をしている。今後は、地域の行事やイベントに参加して、関係機関と一緒に認知症の啓発などの地域活動を実施していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。	/	x	○	
		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)	x	できていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験については、毎年受け入れをしている。また依頼があれば個別に対応をしている。	/	/	/	
		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)	△	コロナ過であり、減少はしているが、今後研修や交流会があれば参加し、連携を図る事ができるように努めたい。	/	/	○	

(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 7 月 5 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) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	櫟
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 6 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①全ての利用者に対して、1日1名の現状確認を行い、介護計画の見直しを行う。 1日1名と決めて実施する事はできなかったが、現状確認については出来ている。確認事項が介護計画へ繋がられるという所までには至っていない。 ②年に4回発行の施設便りを活用し、事業所運営上の出来事、職員の入退職、運営推進会議の取り組み等の報告を行う。 運営推進会議の取り組みについては、あまり報告する事はできていない。事業所運営上の出来事や、職員の入退職については報告はできるようになっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して21年目を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設され、医療連携体制も整い、看取り支援に対応するなど、利用者や家族、職員には安心感がある。病院や通所リハに通う知人や地域住民も多く、事業所に来訪してくれることもあり、利用者の交流や楽しみにも繋がっている。事業所のある建物の窓からは、瀬戸内海や四国山脈を眺められるほか、共用空間には趣のある居心地良い空間が広がり、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。また、玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者はゆっくりとくつろぐことができる。さらに、ユニット合同の行事も開催され、利用者同士や全ての職員と顔なじみで良好な関係が築けている。日頃から、管理者は職員とのこまめなコミュニケーションを図ることを心がけ、職員の聞き取りから「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」との話が聞かれるなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。</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。	◎	入居時には、十分な時間をかけて、利用者や家族に対して、希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者、家族との対話の時間を十分に確保している。	◎	/	○	入居時に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いや暮らし方の希望、意向などを、時間をかけてじっくりと聞き取りをしている。入居後も、利用者や家族との関係性を築きながら、職員は思いや意向を聞くようにしている。新たに知り得た情報は、アセスメントシートに追記し、職員間の共有に努めている。
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。	◎	利用者の目線で考えるようにしている。本人の、生活歴や性格、日常生活での習慣等を把握し、それを元に検討している。	/	/	/			
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。	◎	利用者の思いについては、その都度スタッフ間で共有し話し合っている。家族にも、詳しく状況を伝えお互いに確認と共有する事ができている。	/	/	/			
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。	○	完結に分かりやすく計画書には記載している。	/	/	/			
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。	○	利用者の立場になり、その思いを考える事ができるように常に意識はしている。	/	/	/			
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。	○	入居時には、利用者と家族と面談し確認をしている。入居時には、情報収集できない事も多い為、信頼関係を構築しながら、少しずつ把握できるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、こだわりや生活歴、馴染みの生活環境などの情報を聞き、利用者の現状が把握できるように努めている。また、併設された病院や通所リハに通う友人や知人が事業所に来訪してくれることもあり、来訪時に職員から声をかけて、これまでの暮らしの情報を聞くなど、少しでも多くの情報を収集するように努めている。把握した情報はアセスメントシートに記載するとともに、申し送りなどを活用して、職員間で共有している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者の日々の変化に注意し、何か気になる事があれば、スタッフ間で意見を出し合いケアに生かしている。	/	/	/			
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)	○	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握するようにしている。	/	/	/			
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。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況を伝え話す機会を持っている。	/	/	○	職員から聞いた情報を共有するほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、申し送りや担当者会議を活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立って、課題やより良いサービスを検討している。
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。	○	日々の申し送りで職員間で把握するようにしている。また、毎日スタッフ間でも把握できるようにしている。	/	/	/			
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。	△	反映される介護計画を立てられるように努力をしている。	/	/	/	事前に、利用者から意見を聞くほか、面会時に家族から意見や意向の聞き取りをしている。遠方の家族には、電話や便り、SNSのLINEを活用して意見をもらうことも多い。把握した情報をもとに、担当者会議等の中で意見を出し合いながら職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。利用者により個人差は見られるものの、計画作成担当者等は、「より自立して、主体的に生活を送る利用者は生活課題が少なく、計画作成に向けて、意見やアイデアを見出すことが難しい」と感じている。
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。	△	職員は、家族と利用者と、頻りに話す機会を持っている。しかし、介護計画に生かす事ができない部分がある。	○	/	/			
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。	○	意思疎通が困難な重度の利用者に対しては、家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようにし、介護計画に取り入れている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力体制は盛り込んで介護計画を作成しているが、地域住民については、盛り込んでいない場合が多い。	/	/	/			

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。	△	全ての職員が十分に把握できているとは言えない。スタッフ間の伝達で理解と把握できるように努めている。	/	/	/	○ 介護ソフトを活用して、支援経過などのデータ管理をしているほか、スタッフルームには紙ベースの介護計画等のファイルも置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。また、新たな介護計画の作成時には、申し送りの中で職員に周知し、情報共有に努めている。	
		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。	△	記録に関しては、具体的に記載するように努めている。以前に比べると改善できている。	/	/	/	△ 利用者の様子や発した言葉などの事実を記録に残すことができているものの、介護ソフト自体が介護計画と支援記録等が連動された記録様式になっていないため、計画に沿ったサービス内容の実施の有無の記録までは残すことができず、今後はより分かりやすい記録が残るように、職員間で検討していくことを期待したい。	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	現状を把握し確認と共有をするために、朝礼時に確認している。	/	/	/	○	
		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。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。それにより、随時計画書に取り入れるようにしている。	/	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に見直しを行い会議を開催。緊急時には随時行っている。	/	/	/	◎	
		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。	◎	人の意見に対して否定的な意見を述べない事と基本として、会議をしている。	/	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	スタッフが多く参加できるように、就業時間中に開催するようにしている。書面で再度、全員が周知できるようにしている。	/	/	/	○	
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)	△	以前は、出勤時にスタッフが確認できるように、ノートに記載していた。最近はノートへの記載ができなくなり、口頭で数日申し送りをしたり、別紙に記載し回覧をしている。	◎	/	/	△ 以前は、医療面の項目とそれ以外の項目を分けて申し送りノートに記載し、申し送りを実施していたが、職員の業務負担の軽減等を考えて、申し送りノートの作成を止めて、現在は口頭でのみの申し送りとなっている。管理者は、「職員間の確実な情報共有が課題である」と感じており、介護ソフトの有効活用をした情報共有を行うなど、職員間で検討していくことを期待したい。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	会話の中から把握するようにしている。全てが、叶えられる事は難しいが、可能な範囲でできるようにしている。	/	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	衣類や食べたい物、日々の暮らしのペース等、選択し自己決定できるように努めている。	/	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	職員のペースではなく、利用者の生活習慣や希望に応じ、可能な範囲で支援できるようにしている。職員のペースで行いがちであるが、その都度職員間で声掛けをしながら、軌道修正をしている。	/	/	/	/	
		d	利用者の生き生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。	○	とにかく、会話をする事を日々意識している。笑い声や、身振り手振りで言葉を引き出すようにしている。	/	/	/	/	◎
		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。	◎	日々の些細な変化にも気が付けるように、職員間の伝達をしっかりと行うようにしている。「いつもと〇〇が違う。」という感覚を大切に、職員間で言葉に出し考えるようにしている。	/	/	/	/	/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修や勉強会に参加し学ぶ機会を取り入れている。何事も利用者の立場になり考えることができるように努めているが、時間の経過と共に、不十分になる事も有る為、スタッフ間でお互いに声掛けをし意識しなおす努力をしている。	◎	△	◎	法人内の研修等で、人権や尊厳などを学び、職員の理解促進に努めている。排泄支援時には、他の利用者には気づかれないように配慮した声かけを行い、居室などに移動して、着替えてもらうなどの対応をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある場所と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、居室の不在時にも、事前に職員は利用者には用件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。時には、利用者の居室の不在時等に、職員がノックをしないまま入室してしまうこともあり、管理者は注意喚起をしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には2カ所の扉を閉め、排泄に関する言葉を控えるようにしている。事故のリスクがない方については、排泄時は退室をしている。入浴時には同姓のスタッフが対応するよう努めている。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。また、居室内で眠っていたり、排泄や更衣をしていたりする時などは、一旦退室し時間をおいて訪室するようにしている。	/	/	/		
		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。	○	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守でき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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	お互いに協力をしながら、生活をするという事を基本とし、できる事(掃除、洗濯、台所仕事)は行ってもらい、必ず感謝の気持ちを伝えている。役割を持ち頼られる存在であると感じてもらえるように言葉は掛けている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起これば早期に間に入り、距離を置いて個別に話を聞くなどの対応をしている。また、利用者が扉を開けるのを助けたり、食事時間に付き添って他の利用者と声をかけ合ったり、気落ちしている利用者、他の利用者が大切にしているぬいぐるみを貸し出すなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互いの関係性を把握している。危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	職員は、利用者の性格や生活歴、認知症の症状など細かく把握をするようにしている。利用者の関係性に応じて、食事の席を変更している。また、お世話好きの方に、他者交流が苦手な利用者のお世話を依頼して協力してもらっている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブル時は、関わりのある方全員に個別に話しを聞くようにしている。その中で、解決策を考えている。お互いが納得し不安が解消できるようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時に、家族に可能な限り聞き取りをするようにしている。また、面会時に話しを聞いた情報も、随時スタッフ間で共有するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	コロナ過であった為、知人や友人との交流には制限があった。今年度より一部再開する事により、友人の訪問もあり交流をする事ができている。また、外出し、久しぶりに知人に会う事もできるようになっている。	/	/	/	
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)	○	まだ、一部制限ありでの面会や外出となっており、利用者や家族の希望に十分添う事まではできていない。今後は、徐々に制限がないようにしていく予定である。また、外泊についても再開予定である。重度の方については、職員の介助で外気浴をしている。	△	△	○	感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、徐々に緩和され、令和6年4月から家族との外出が可能となり、利用者に喜ばれている。また、天気の良い日には、ドライブをして季節の花を見に行ったり、近隣にあるバラ園に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。さらに、重度の利用者にも、家族との外出の車への乗降の際に、職員が介助するなどの対応をしている。
		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。	△	家族の支援は受け、外出する事はできている。地域の人や、ボランティア等の協力を得られる取り組みは実施できていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会を行い理解するように努めている。利用者の症状だけに目を向けず、背景にある要因を考えるよう意識付けをしている。利用者の状態に応じて、その都度検討している。	/	/	/	職員は個別ケアの重要性を理解し、排泄や更衣、食器拭きなどのできることは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけ、利用者の自立を促している。また、月1回音楽療法を取り入れて、歌と一緒に歌うこともあり、中には楽しみにしている利用者もいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下を防ぐために、今できている事に目を向け、続けられるように支援を行うようにしている。また利用者1人1人の状態を職員間で共有し、同じ支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	利用者のできることを、まず発見する事を大切にしている。一緒に行ったり、できる事は任せて行ってもらうようにしている。集中できにくい方には、場所を移動し一人で行ってもらう等の環境も整えている。	◎	/	◎	
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。	○	入居時に得た情報と、日々の会話は生活スタイルから把握できるように努めている。	/	/	/	一人ひとりの利用者、趣味や好きなことをしてもらいながら、職員は楽しみのある生活が送れるよう支援している。以前に、大正琴を弾いていた利用者には、重度になっても大正琴教室を見学してもらったり、室内レクリエーションのゴルフの際に、ボールを打つことはできなくても、ボールがカップに入ったら鈴を鳴らしてもらったりするなど、利用者にも少しでもできる役割や出番を担っ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。	○	楽しみ事や、役割を把握するようにしている。可能な範囲で、できる環境や支援は行っているが、全ての利用者まで支援はできていない。	○	○	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性や、こだわりは把握するようにしている。アドバイスはする事もあるが、最終は利用者が決定してもらうようにしている。	/	/	/	整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、職員が利用者にさりげなく声をかけてフォローしたり、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。また、重度の利用者にも、家族から利用者の好みの服や髪型などを聞いて対応するなど、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。	◎	重度化され、職員の支援が必要になった場合も、好きだった服装や髪型、帽子を被る等、引き続いて支援を行っている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	オープンとクローズで質問方法を変える。また、助言をしたり返答までに時間をかける等行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	気候や行事ごとに合わせて、可能な限り利用者と相談し決めるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	さりげない声かけをするようにしている。他者の前では声を掛けない等、プライドを大切にするように対応をしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	利用者馴染の理容室に、入居後も引き続き行ってもらえるように、家族の協力を得るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	スカーフを巻く、帽子をかぶる等、ワンポイント取り入れるようにしている。	/	/	○	
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。	○	口から食べられる事と、食事の大切さについては、理解できている。	/	/	/	基本的に、法人の栄養士が栄養バランスを考慮した献立を作成して、業者からまとめて食材を購入し、利用者に野菜の下ごしらえや食器の片付けなどを手伝ってもらいながら、2階にあるキッチンで、全ての利用者の食事を調理している。時には、近隣住民や家族から野菜等を差し入れてもらうこともあり、調理されて食卓に上ることもある。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替の食材を用意するなどの対応をしている。また、旬の食材を取り入れて、利用者が季節を感じられるように工夫するほか、ミキサー食や刻み食などの食べやすい食事の形態にも対応をしている。食器類は、入居時に馴染みの箸などを持参して使用することもできるほか、事業所で用意した使用しやすい物を使用している利用者も多い。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助を行い、利用者とは別々の時間帯や場所で食事を摂るようになってきている。2階で生活を送る利用者は、調理の音や匂いが濃い、食事の雰囲気を感じられるほか、他のユニットでも、ホワイトボードに献立を書き、その日のメニューが分かるようにすることで、食事が待ち遠しくなるような工夫をしている。さらに、食事の内容や形態などを、栄養士と職員が話し合うこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	月1、2回行っている特別料理については、利用者に食べたい料理の希望を確認している。日々の後片付け(食器拭き)等は、利用者に行ってもらう事が多い。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	食事は生きる力であり楽しみであると、意識し理解している。また、長い期間できる限り食物を、口から摂取できる事が大切である事を意識している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、利用者との会話の中で好きな物を把握している。	/	/	/	
		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。	○	月に1回程度行う、料理イベント時には、利用者に食べたい料理の聞き取りをしている。旬の食材は、可能な限り利用者に触れてもらい調理をするようにしている。また、昔懐かしい素朴な菓子等も作っている。	/	/	○	
		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)	○	嚥下の状態や体調に応じて、食事形態を検討をしている。元の食事形態に戻れる事を目標にケアを行い、随時再検討をしている。食欲がでる盛り付けをするように努めている。料理イベント時には、見て楽しむ事にも意識をして取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過以降、職員と入居者が一緒に食事をするという事は、ほぼない状況。利用者の食事中は、全体を見回して利用者一人一人に声掛けや、一部の介助ができるようにしている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食欲がでるように、盛り付けをするように努めている。また、月に1回程度、利用者全員で食卓を囲んで食べられるメニューを考えており、重度の方も一緒に食卓を囲んで雰囲気を感じてもらえるようにしている。	◎	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	利用者の希望に添い、主食を大盛にする場合もある。疾患により、食事管理が必要な場合も対応している。こまめな水分補給を心がけて、水分の種類も変えている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、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。	◎	栄養補助食品を取り入れたり、利用者の嗜好に合わせて、家族に食べられる物を依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、しっかりと覚醒している時間帯に食べる事ができるようにしたり工夫をしている。	/	/	/	
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフと栄養士で話し合う機会を持ち、	/	/	◎	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底し衛生面に気を付けている。また、食材は可能な限り新鮮なものを購入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
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。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしている。	/	/	/	定期的に、歯科医や歯科衛生士の訪問があり、指導やアドバイスを受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を認識している。毎食後に、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、昼食後と夕食後には、介助の必要な利用者の口腔内の状態を確認し、口腔ケアチェック表に記録を残すことができているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内までは確認することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことも期待される。さらに、義歯は夜間に預かり、消毒を行うなどの清潔保持に努めている。訴えのほか、口腔内に異常が見られた場合には、早期の歯科診療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔内の状態を把握し、口腔ケアチェック表を活用している。状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。月1回、歯科医からの指導や助言を得ている。	/	/	/	
		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。	○	月1回、歯科医からの指導と助言を受けて、利用者の口腔ケア時に実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の状態に応じて適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。	/	/	/	
		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)	○	1人1人に応じて支援をしている。自分でできる部分は行ってもらい、できない部分をさりげなく支援するように心がけている。また、歯の状態に応じて、訪問歯科の検診を受け、状態に応じて診察治療を受ける事ができている。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検討をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。	/	/	/	紙おむつのほか、多くの利用者は紙パンツを履いて生活を送っている。事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるように、排泄管理表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、声かけなどの支援をしている。また、各居室内にトイレが設置され、職員がこまめな声かけをしていることもあり、中には、布パンツで生活を送ることのできている4名の利用者もいる。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用や変更をする際に、家族に相談し、適切な用品を使用している。加えて、寒天ゼリーや水分摂取を促したり、必要に応じて医師に排泄状況を相談したりするなど、利用者が自然な排便ができるように、コントロールすることができている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘をしない支援をするために、原因や影響については理解している。	/	/	/	
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握するようにしている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。安易におむつに使用しないよう、身体や認知症の状態により、随時検討している。また、随時家族にも相談をし、検討をしている。	◎	/	◎	
		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。	○	少しでも、気持ち良く排泄ができるように、随時改善策をスタッフ間で考えるようにしている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表も参考に考え、スムーズに排泄ができるように随時検討している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ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。	◎	利用者自身で、選択をしてもらうようにしている。また、スタッフもアドバイスをしている。おむつを使用する場合は、必ず家族にも話し本人の気持ちを含め考えるようにしている。また、本人の好みの物を購入してもらう事もある。	/	/	/	
		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。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けている。	/	/	/	
		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)	◎	水分量の管理や、マッサージ等を行っている。レクリエーションでは身体を動かす運動を取り入れている。また、水分には、お茶に甘みを足し寒天でゼリー状にした状態の物を提供している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	業務上の都合により、基本的には、回数や曜日は固定されている。しかし、本人の意向や、外出、体調に応じて随時変更をしている。入浴温度や時間は利用者の好みに応じて対応している。	◎	/	◎	週2回、午前中の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。毎日の入浴のほか、別の時間帯の入浴を希望する利用者への配慮を行われ、可能な範囲で対応している。自立して1人で入浴している利用者もいる。また、希望に応じて、入浴剤を入れたり、歌を歌いながら入浴してもらったりするなど、少しでも利用者に入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。重度の利用者には、機械浴槽を使用して、安心安全に入浴してもらえるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もあり、曜日や時間帯を変えて、職員が声かけをするほか、入浴できない日が続く場合には、清拭を行うなど、清潔保持にも努めている。
		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。	○	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。	/	/	/	
		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。	○	利用者が自分でできる事は、見守りを行いながら行ってもらおうようにしている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはいしない事を基本としている。本人の意向を尊重し、その理由を考え、時間帯や入浴日を変更している。また、利用者の状態に応じて入浴を控える事もしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。	/	/	/	現在、事業所には眠剤等を服用している利用者はほとんどおらず、日中の活動量を増やしたり、外気浴をしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。不眠が続く場合には、医師に睡眠状況を報告し、適切な助言を得ることができている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、食堂で職員と一緒に眠たくなるまで会話をしてお過ごしもらうとともに、利用者の生活状況に合わせた起床時間にも対応している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	不眠の方については、日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る。また、ベッドに横になる時間も利用者に応じて対応している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	利用者の昼夜の状態や、精神面、活動性の状況を報告し、医師に指示を仰いでいる。なるべく、薬に頼らず日々のケアで改善できるように努めている。	/	/	◎	
		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。	○	利用者は、自由し居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	○	公衆電話を利用し、利用者自身が電話をかけている。できない方には意向確認を行い、スタッフが家族に連絡を取り、取次いで話をしてもらっている。手紙もできない部分の介助を行う。	/	/	/	
		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。	○	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話の使い方を一緒に学んで、一人で居室で電話をできるように支援している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手渡す時には、本人の意向を確認し、一緒に開封したり代読している。返信についても、促して支援をしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の強力を願っている。敬老の日には、プレゼントやメッセージの協力依頼をしている。	/	/	/	
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。	○	金銭を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るにあたり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ過であった為、買い物支援はほぼできていない為、そのような働きかけを行う状況が発生はしていない為、行っては行かない。外出再開時には行う。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の思いや希望に添える事ができるように、日々の状態を観察している。利用者にとって、何故金銭が必要なのかを家族に説明し理解していただいた上に、金銭を所持してもらっている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	随時、金銭管理に伴う状況を家族に説明して、意見を確認している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。	/	/	/	
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。	○	可能な範囲でニーズに答えられるように対応している。利用者の健康状態に応じて、面会時間を設けず、家族には自由に施設に出入りできる対応をしている。	◎	/	◎	感染対策で、外出や面会などの制限が続いたものの、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。家族と外出ができるようになったほか、終末期に家族が居室内に宿泊できるようにするなどの対応をしている。中には、以前飼っていた猫を事業所に連れてきてもらうなどの対応をしたこともある。
(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。	○	玄関には観葉植物や、花を飾り小物等も置いて暖かみのある雰囲気を作るようにしている。玄関には自動販売機とベンチも設置している。施設便りも掲示している。	○	○	○	玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者は座って休憩をすることができるようになっている。また、玄関スペースには、花や小物類などが飾られ、明るく来訪しやすい雰囲気づくりをしている。

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
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ぐような設えになっていないか等。)	△	家族からの写真や、手紙、色紙等を居室内に飾っている。また、スタッフからの手作りのプレゼントも居室内外に飾っている。食堂には、誕生日の氏名や、施設便りを掲示している。観葉植物や花もある。	○	○	○	廊下の壁には、利用者が作成した七夕飾りなどの季節の作品が飾られ、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。共有空間やエレベーター内に、事業所便りや行事の際の写真が飾られているほか、誕生日の利用者の名前や献立表が掲示されるなど、明るく家庭的な雰囲気も感じられる。また、清掃や整理整頓が行き届き、快適な空間となっている。さらに、食堂にある大きな掃き出し窓から日差しが入り明るく、瀬戸内海を眺めることができるなど、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	随時、換気を行い臭いには注意をするようにしている。掃除専門スタッフが在籍している。			◎	
		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。	○	利用者と共に、季節に応じた貼り絵を作成し、食堂に掲示する事で、季節の理解や意識をしてもらえるようにしている。			◎	
		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。	○	食堂が人が集まる場所となっている。利用者個々に自分の場所があり、自然とそこに寄り自然と会話が始まる居場所がある。				
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。	○	家族や飼っている動物の写真や飾り、自宅で使用していたソファを置いたりする等している。また、好きな動物のぬいぐるみを家族に購入してもらい、利用者が共に生活をしている。	◎		◎	居室には洗面台やトイレが設置されているほか、ベッドやエアコン、チェスト、テレビ、いす、冷蔵庫等の生活に必要な物が備え付けられ、生活を送りやすい環境が整っている。利用者は馴染みのある仏壇や家族写真、好きな小物などを持ち込むことができ、状態に合わせて、生活を送りやすいレイアウトに変更するなど、居心地良く過ごせるような配慮も行われている。
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。	○	居室内の家具の位置を移動し、動線を短くし安全に居室内を移動できるようにしている。			◎	居室の入り口には木の表札が掛けられ、目印となる飾りを付けるなど、利用者が居室の場所を認識しやすいような工夫をしている。また、廊下などには手すりが設置され、不要な物を置かず、利用者が安心安全に移動できるように動線が確保されている。さらに、居室内にあるトイレには、アコーディオンカーテンが設置され、状況に応じて、使用しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	ほうきは、すぐに取り掃除ができるような所に設置している。読書が好きな方は常にベッドサイドに本を置いている。また、大正琴も居室で練習できるようにしている。食堂は、物が少なく、さりげない空間作りができているとは言えない。				
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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の鍵はかけておらず、夜間のみ防犯のために、18時から7時頃まで玄関の施錠をしている。現在、外出願望のある利用者には、安全に配慮して職員が見守りを行い、敷地内を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠をしない事による、離設のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に行っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	利用者個々の病歴や注意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りでも共有している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタル測定を実施。記録に残す事で、変化を発見できるようにしている。介護記録に記載するようにはしているが、個々によりばらつきがある。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	医療施設が隣接をし、定期的に看護師が来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、書面にて状態報告をするようにしている。				
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。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後にも状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応をしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明している。また同行できない場合でも、書面や電話で伝える等連携を取り、関係の構築を図っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めている。身体状態に応じて、施設側で送迎したり、福祉タクシーの手配を行う。受診後の結果はスタッフが必ず確認。スタッフのみの介助で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。				

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
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。	/	/	/	事業所には、「重度化した場合の対応に関する(看取り)指針」が整備され、入居時のほか、重度化した際に、指針で対応できることなどを説明するとともに、意向を確認している。入居後にも、利用者の状態に応じて、家族等に再度意向を確認するとともに、主治医や家族などを交えて話し合いをしている。決定した方針のほか、利用者や家族の希望、医療面の情報が書面に取りまとめられ、職員間で情報共有するほか、統一した対応ができるように工夫されている。また、看取りの経験がある職員が多いほか、併設された母体病院との医療連携体制も整い、職員は安心して看取り支援に対応することができている。
		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。	◎	入院中は、病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。退院に向けての支援も、家族の意向を踏まえ連携を取りスムーズに退院できるように支援している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師には、随時細かく情報を伝え相談をしている。医師にも状態に応じて直接相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	併設医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができています。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態観察を行い、少しでも変化に気が付けば、すぐに看護師や医師の報告し、指示を受けられる体制を確保している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	○	薬の情報をファイリングし閲覧ができるようにして把握している。症状があれば随時報告と相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	氏名、用法、日付を確認しペンで必ず印を入れる。配薬チェック表にも印を入れ、名前を呼びながら配薬している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態の変化の注意し、変化があれば内服薬の影響も考えるようにしている。看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。病状や状態の変化に伴い、家族の意思に変化がある事も理解し、段階段階で話し合いをして確認している。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。個別に書面に詳しく記載し周知している。	○		◎	
		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。	○	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断をしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	利用者の状態に応じて、施設、病院としてできる事とできない事は随時しっかりと説明し理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	対話の機会を持つようにしている。利用者の状態だけでなく、家族の不安や心配、悲しみを受けとめ、家族の変化する気持ちに寄り添えるようにしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に研修や勉強会に参加し学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬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。	○	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内での定期的な会にて情報共有をしている。	/	/	/	
		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。	◎	一動作一手洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水やアルコール消毒の徹底を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	何事に対しても前向きに捉え、家族に話をするようにしている。家族の気持ちを聞き取り共有、共感し施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	以前は、家族が参加協力した行事を開催することができていたが、感染対策もあり、現在は交流を自粛している。感染対策も緩和され、管理者は、「今年は家族と交流できる機会を増やしていきたい」と考えている。重度の利用者の家族には、食事介助で事業所に来訪してもらうこともあり、利用者や家族がふれあう機会を持てるようにしている。また、SNSのLINEを活用して、連絡を取り合う家族もおり、希望を聞いて動画を配信するなど、遠方の家族にも喜ばれている。さらに、事業所便りに利用者の写真や事業所の活動報告を掲載して、家族にお知らせをしている。電話連絡時や来訪時に家族に声をかけ、職員は相談しやすい雰囲気づくりに努めている。面会は30分の時間制限が設けられた状態となっているが、利用者の居室内で気兼ねなく会話を楽しんでもらえるような配慮も行われている。
		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)	△	コロナ過であり、全てのことに制限があり実施できていなかった。今年に入り、面会や外出を再開することができている。	○	/	○	
		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)	○	年に4回、施設便りを発行している。また、ライン登録している家族に対しては、不定期ではあるが、画像や動画、その時の様子等を随時報告している。家族と利用者との関係性や、家族の希望に応じてラインで報告する頻度や内容は変えている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	これまでの生活歴から家族との関係については理解している。しかし、入居後は家族と利用者との関係性が変化する場合が多い。その為、入居後は変化する関係性に応じて支援している。	/	/	/	
		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)	△	年に4回、施設便りを発行し報告をしている。行事の報告がメインであり、職員の異動も報告している。設備改修や機器の導入等の報告は、あまりできていない。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時にリスク説明を行い同意を得ている。状態の変化に伴い、随時家族にも相談し対応を決めている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時には、必ず日々の状態を説明するようにしている。また、家族が相談しやすい関係性の構築に努めている。転倒等の事故があれば当日に必ず連絡をしている。コロナ過であった為、施設内の出入りができない状況であったが、状態が不安定な利用者の場合、いつでも来訪できるような体制をとっている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退居時には、説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅CMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議を活用している。	/	○	/	以前は、敬老会や夏祭りなどの地域行事に、利用者と一緒に参加することができていたが、感染対策で参加を控えている。事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶や会話を交わすことができている。また、運営推進会議には、公民館長や民生委員、婦人会からの参加もあり、地域の情報を教えてもらうこともある。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力し、交流することが利用者の楽しみの1つになっている。今後は、感染対策の緩和に伴い、少しずつ地域住民との交流を再開したり、利用者と一緒に地域行事に参加したりしていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もある。運営推進会議には、利用者も参加し交流を深めている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	運営推進会議の参加はあるが、地域の方が施設に来られる事は殆どない状況。	/	/	/	
		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いなど、日常のおつきあいをしている。	△	住宅や住民が少ない事もあり、住民の方と接する事は少ない。頻りに会う近所の方や、隣接する医院の先生とは、犬の散歩に時に話をしたりする等交流がある。	/	/	/	
		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)	×	コロナ過であった為、ボランティアの受け入れはできていなかった。今年に入り、フラダンスの慰問を受け入れを行った。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ過であった為、積極的には行う事ができていない。しかし、近隣を散歩したりする等、地域に出るという事を意識はしている。スタッフ、利用者共に顔なじみの関係が構築できるように努力している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	地域住民には参加してもらう事ができている。利用者は、その時の本人の状態や意思に基づき、参加をしてもらっている。利用者家族の参加はあまりない。	x	/	○	書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議では、事業所の活動や利用者の状態などを報告し、参加メンバーと意見交換をしている。会議の中で出された提案から、地域住民から浴衣や新聞紙を譲ってもらい、大いに助かっている。書面開催が続いて、集合形式の会議が開催されないことが続いたことの影響もあり、家族の参加は少なく、今後は全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	毎回、議事録を作成し報告をしている。外部評価実施の際には、評価内容を説明し、今後の取り組みについても話をしている。	/	△	○	
		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。	x	年間で日時の設定をしており、時間や日程の配慮については十分ではない。その為、参加者が少ない場合もある。	/	/	○	
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。	○	一時期、朝礼で理念を復唱していた。現在は行っていないが、毎日復唱していた事で、理念に対する共通認識を持つ事ができるようになった。、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	入居時には、施設理念の説明を行っている。地域の方には、運営推進会議で、理念に添った支援について話をする事もあるが、十分とはいえない。	○	△	/	
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。	○	研修や勉強会に、積極的に参加できるようにしている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		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。	○	資格、技術取得ができるように積極的に支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域主催の研修等や、介護支援専門員の研修会に参加できるようにしている。同業者と交流し、刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	社員旅行や、グループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境作りに努めている。	○	△	◎	
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、これらが見逃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。	○	定期的なミーティングや、研修の参加等により、理解を深めている。	/	/	○	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		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。	○	朝礼の時に話し合いの機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員の態度や言葉に常に目を向けるようにしている。スタッフが話しかけやすいようにしている。ストレスや疲労が蓄積しないようにしている。	/	/	/	
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。	○	内外研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		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。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含め説明をしている。それに代替えとなる支援を見つけ提案をし、理解を得るようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	内外研修にて学んでいる。成年後見人制度については、今までの事例がない。しかし、入居申込み時に相談される場合があり、説明できるように対応している。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターやケアマネージャー等、相談できる関係性の構築に努めている。	/	/	/	
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。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	消防の救急隊や、グループ内看護師より指導を受けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。しかし、事故一步手前の段階で、危険だを意識できるかどうか、スタッフにより違いがある。	/	/	/	
		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。	○	日々の状態を報告共有し、リスクを推測し回避に努めている。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し周知している。苦情対応については、ケアマネが主となり対応をしている。	/	/	/	
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿い対応し敏速に行う事ができるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情に対しては、原因と改善策を明確に提示するようにしている。それをもとに、前向きに改善に向けて話し合いをするように努めている。	/	/	/	
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)	○	家族会は行っていない。話しをしやすい環境や雰囲気作りに努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	◎	/	◎	日々の生活の中で、職員は意見や要望を聞くように努めている。面会時や電話連絡時等を活用して、職員は利用者の様子を伝え、家族から意見や要望等を聞くようにしている。家族から出された意見等は、職員間で話し合い、対応方法などを返答することもある。また、管理者は職員が話しやすい雰囲気づくりを心がけ、日頃から意見や提案を聞いている。職員から出された提案から、機械浴槽を増設したり、居室のリフォームを実施したりするなど、職員の負担軽減や利用者の生活環境の改善に繋がった事例もある。
		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。	◎	家族来訪時には、話しや相談をしやすい雰囲気作りをするようにしている。施設で対応できない事に関しては、公的窓口の相談も勧めている。	/	/	/	
		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。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。	/	/	/	
		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1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。	/	/	◎	
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。	/	/	/	サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、事業所便りの中に掲載して、周知を図っている。会議は書面開催が続き、集合形式の会議にも家族の参加が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、サービス評価の意義や目的を説明したり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、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。	○	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議を活用している。また随時家族への報告も行っているが、今後の取り組みのモニターには繋がっていない。	×	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	各マニュアルを作成し周知している。様々な災害についても訓練を実施。マニュアルはスタッフがすぐに確認できるようにしている。	/	/	/	年2回、昼夜などを想定した避難訓練を実施している。法人内の他の施設や事業所と連携し、合同訓練を実施している。また、法人として、食料などの備蓄品を用意している。さらに、居室の入り口に掛けられた表札の上には、災害発生時の利用者の避難状況を確認するためのカードが取り付けられ、避難を確認した場合にはカードを取り外すなどの仕組みづくりが行われている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の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、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施したり、家族や地域住民に呼びかけて合同訓練を実施したりするなど、少しずつ災害発生時の地域との協力体制を築いていくことも期待される。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中や夜間帯を想定し訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。	/	/	/	
		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。	◎	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明したり、利用者の状態について理解を得られるようにしている。また、グループ内で協力連携できる体制がある。随時、消防署にも相談し指示を得ている。	x	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。	/	/	/	近隣住民から電話などで相談が寄せられた場合には、適切に対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター、関係機関の会議や研修に参加し、連携を図っている。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力をしている。今後は、地域の行事やイベントに参加して、関係機関と一緒に認知症の啓発などの地域活動を実施していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。	/	x	○	
		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)	x	できていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験については、毎年受け入れをしている。また依頼があれば個別に対応をしている。	/	/	/	
		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)	△	コロナ過であり、減少はしているが、今後研修や交流会があれば参加し、連携を図る事ができるように努めたい。	/	/	○	

(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 7 月 5 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) 27名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	檜
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 6 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①全ての利用者に対して、1日1名の現状確認を行い、介護計画の見直しを行う。 1日1名と決めて実施する事はできなかったが、現状確認については出来ている。確認事項が介護計画へ繋がられるという所までには至っていない。 ②年に4回発行の施設便りを活用し、事業所運営上の出来事、職員の入退職、運営推進会議の取り組み等の報告を行う。 運営推進会議の取り組みについては、あまり報告する事はできていない。事業所運営上の出来事や、職員の入退職については報告はできるようになっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して21年目を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設され、医療連携体制も整い、看取り支援に対応するなど、利用者や家族、職員には安心感がある。病院や通所リハに通う知人や地域住民も多く、事業所に来訪してくれることもあり、利用者の交流や楽しみにも繋がっている。事業所のある建物の窓からは、瀬戸内海や四国山脈を眺められるほか、共用空間には趣のある居心地良い空間が広がり、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。また、玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者はゆっくりとくつろぐことができる。さらに、ユニット合同の行事も開催され、利用者同士や全ての職員と顔なじみで良好な関係が築けている。日頃から、管理者は職員とのこまめなコミュニケーションを図ることを心がけ、職員の聞き取りから「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」との話が聞かれるなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。</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。	◎	入居時には、十分な時間をかけて、利用者や家族に対して、希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者、家族との対話の時間を十分に確保している。	◎	/	○	入居時に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いや暮らし方の希望、意向などを、時間をかけてじっくりと聞き取りをしている。入居後も、利用者や家族との関係性を築きながら、職員は思いや意向を聞くようにしている。新たに知り得た情報は、アセスメントシートに追記し、職員間の共有に努めている。
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。	◎	利用者の目線で考えるようにしている。本人の、生活歴や性格、日常生活での習慣等を把握し、それを元に検討している。	/	/	/			
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。	◎	利用者の思いについては、その都度スタッフ間で共有し話し合っている。家族にも、詳しく状況を伝えお互いに確認と共有する事ができている。	/	/	/			
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。	○	完結に分かりやすく計画書には記載している。	/	/	/			
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。	○	利用者の立場になり、その思いを考える事ができるように常に意識はしている。	/	/	/			
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。	○	入居時には、利用者と家族と面談し確認をしている。入居時には、情報収集できない事も多い為、信頼関係を構築しながら、少しずつ把握できるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、こだわりや生活歴、馴染みの生活環境などの情報を聞き、利用者の現状が把握できるように努めている。また、併設された病院や通所リハに通う友人や知人が事業所に来訪してくれることもあり、来訪時に職員から声をかけて、これまでの暮らしの情報を聞くなど、少しでも多くの情報を収集するように努めている。把握した情報はアセスメントシートに記載するとともに、申し送りなどを活用して、職員間で共有している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	利用者の日々の変化に注意し、何か気になる事があれば、スタッフ間で意見を出し合いケアに生かしている。	/	/	/			
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)	○	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握するようにしている。	/	/	/			
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。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況を伝え話す機会を持っている。	/	/	○	職員から聞いた情報を共有するほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、申し送りや担当者会議を活用して職員間で話し合い、利用者の視点に立って、課題やより良いサービスを検討している。
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。	○	日々の申し送りで職員間で把握するようにしている。また、毎日スタッフ間でも把握できるようにしている。	/	/	/			
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。	△	反映される介護計画を立てられるように努力をしている。	/	/	/	事前に、利用者から意見を聞くほか、面会時に家族から意見や意向の聞き取りをしている。遠方の家族には、電話や便り、SNSのLINEを活用して意見をもらうことも多い。把握した情報をもとに、担当者会議等の中で意見を出し合いながら職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。利用者により個人差は見られるものの、計画作成担当者等は、「より自立して、主体的に生活を送る利用者は生活課題が少なく、計画作成に向けて、意見やアイデアを見出すことが難しい」と感じている。
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。	△	職員は、家族と利用者と、頻りに話す機会を持っている。しかし、介護計画に生かす事ができない部分がある。	○	/	/			
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。	○	意思疎通が困難な重度の利用者に対しては、家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようにし、介護計画に取り入れている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力体制は盛り込んで介護計画を作成しているが、地域住民については、盛り込んでいない場合が多い。	/	/	/			

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。	△	全ての職員が十分に把握できているとは言えない。スタッフ間の伝達で理解と把握できるように努めている。	/	/	/	○ 介護ソフトを活用して、支援経過などのデータ管理をしているほか、スタッフルームには紙ベースの介護計画等のファイルも置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。また、新たな介護計画の作成時には、申し送りの中で職員に周知し、情報共有に努めている。	
		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。	△	記録に関しては、具体的に記載するように努めている。以前に比べると改善できている。	/	/	/	△ 利用者の様子や発した言葉などの事実を記録に残すことができているものの、介護ソフト自体が介護計画と支援記録等が連動された記録様式になっていないため、計画に沿ったサービス内容の実施の有無の記録までは残すことができず、今後はより分かりやすい記録が残るように、職員間で検討していくことを期待したい。	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	現状を把握し確認と共有をするために、朝礼時に確認している。	/	/	/	○	
		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。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。それにより、随時計画書に取り入れるようにしている。	/	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に見直しを行い会議を開催。緊急時には随時行っている。	/	/	/	◎	
		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。	◎	人の意見に対して否定的な意見を述べない事と基本として、会議をしている。	/	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	スタッフが多く参加できるように、就業時間中に開催するようにしている。書面で再度、全員が周知できるようにしている。	/	/	/	○	
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)	△	以前は、出勤時にスタッフが確認できるように、ノートに記載していた。最近はノートへの記載ができなくなり、口頭で数日申送りをしたり、別紙に記載し回覧をしている。	◎	/	/	△ 以前は、医療面の項目とそれ以外の項目を分けて申し送りノートに記載し、申し送りを実施していたが、職員の業務負担の軽減等を考えて、申し送りノートの作成を止めて、現在は口頭でのみの申し送りとなっている。管理者は、「職員間の確実な情報共有が課題である」と感じており、介護ソフトの有効活用をした情報共有を行うなど、職員間で検討していくことを期待したい。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	会話の中から把握するようにしている。全てが、叶えられる事は難しいが、可能な範囲でできるようにしている。	/	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	衣類や食べたい物、日々の暮らしのペース等、選択し自己決定できるように努めている。	/	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	職員のペースではなく、利用者の生活習慣や希望に応じ、可能な範囲で支援できるようにしている。職員のペースで行いがちであるが、その都度職員間で声掛けをしながら、軌道修正をしている。	/	/	/	/	
		d	利用者の生き生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。	○	とにかく、会話をする事を日々意識している。笑い声や、身振り手振りで言葉を引き出すようにしている。	/	/	/	/	◎
		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。	◎	日々の些細な変化にも気が付けるように、職員間の伝達をしっかりと行うようにしている。「いつもと〇〇が違う。」という感覚を大切に、職員間で言葉に出し考えるようにしている。	/	/	/	/	/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修や勉強会に参加し学ぶ機会を取り入れている。何事も利用者の立場になり考えることができるように努めているが、時間の経過と共に、不十分になる事も有る為、スタッフ間でお互いに声掛けをし意識しなおす努力をしている。	◎	△	◎	法人内の研修等で、人権や尊厳などを学び、職員の理解促進に努めている。排泄支援時には、他の利用者には気づかれないように配慮した声かけを行い、居室などに移動して、着替えてもらうなどの対応をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある場所と認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、居室の不在時にも、事前に職員は利用者には用件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。時には、利用者の居室の不在時等に、職員がノックをしないまま入室してしまうこともあり、管理者は注意喚起をしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には2カ所の扉を閉め、排泄に関する言葉を控えるようにしている。事故のリスクがない方については、排泄時は退室をしている。入浴時には同姓のスタッフが対応するよう努めている。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。また、居室内で眠っていたり、排泄や更衣をしていたりする時などは、一旦退室し時間をおいて訪室するようにしている。	/	/	/		
		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。	○	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守でき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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	お互いに協力をしながら、生活をするという事を基本とし、できる事(掃除、洗濯、台所仕事)は行ってもらい、必ず感謝の気持ちを伝えている。役割を持ち頼られる存在であると感じてもらえるように言葉は掛けている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルが起こりそうな場合には早期に間に入り、距離を置いて個別に話を聞くなどの対応をしている。また、利用者が扉を開けるのを助けしたり、食事時間に付き添って他の利用者と声をかけ合ったり、気落ちしている利用者、他の利用者が大切にしているぬいぐるみを貸し出すなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互いの関係性を把握している。危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	職員は、利用者の性格や生活歴、認知症の症状など細かく把握をするようにしている。利用者の関係性に応じて、食事の席を変更している。また、お世話好きの方に、他者交流が苦手な利用者のお世話を依頼して協力してもらっている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブル時は、関わりのある方全員に個別に話しを聞くようにしている。その中で、解決策を考えている。お互いが納得し不安が解消できるようにしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時に、家族に可能な限り聞き取りをするようにしている。また、面会時に話しを心得た情報も、随時スタッフ間で共有するようにしている。	/	/	/	
		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たりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ過であった為、知人や友人との交流には制限があった。今年度より一部再開する事により、友人の訪問もあり交流をする事ができている。また、外出し、久しぶりに知人に会う事もできるようになっている。	/	/	/	
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)	○	まだ、一部制限ありでの面会や外出となっており、利用者や家族の希望に十分添う事まではできていない。今後は、徐々に制限がないようにしていく予定である。また、外泊についても再開予定である。重度の方については、職員の介助で外気浴をしている。	△	△	○	感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、徐々に緩和され、令和6年4月から家族との外出が可能となり、利用者に喜ばれている。また、天気の良い日には、ドライブをして季節の花を見に行ったり、近隣にあるバラ園に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。さらに、重度の利用者にも、家族との外出の車への乗降の際に、職員が介助するなどの対応をしている。
		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。	△	家族の支援は受け、外出する事はできている。地域の人や、ボランティア等の協力を得られる取り組みは実施できていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会を行い理解するように努めている。利用者の症状だけに目を向けず、背景にある要因を考えるよう意識付けをしている。利用者の状態に応じて、その都度検討している。	/	/	/	職員は個別ケアの重要性を理解し、排泄や更衣、食器拭きなどのできることは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけ、利用者の自立を促している。また、月1回音楽療法を取り入れて、歌と一緒に歌うこともあり、中には楽しみにしている利用者もいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下を防ぐために、今できている事に目を向け、続けられるように支援を行うようにしている。また利用者1人1人の状態を職員間で共有し、同じ支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	利用者のできることを、まず発見する事を大切にしている。一緒に行ったり、できる事は任せて行ってもらうようにしている。集中できにくい方には、場所を移動し一人でしてもらおう等の環境も整えている。	◎	/	◎	
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。	○	入居時に得た情報と、日々の会話は生活スタイルから把握できるように努めている。	/	/	/	一人ひとりの利用者、趣味や好きなことをしてもらいながら、職員は楽しみのある生活が送れるよう支援している。以前に、大正琴を弾いていた利用者には、重度になっても大正琴教室を見学してもらったり、室内レクリエーションのゴルフの際に、ボールを打つことはできなくても、ボールがカップに入ったら鈴を鳴らしてもらったりするなど、利用者にも少しでもできる役割や出番を担っ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。	○	楽しみ事や、役割を把握するようにしている。可能な範囲で、できる環境や支援は行っているが、全ての利用者まで支援はできていない。	○	○	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性や、こだわりは把握するようにしている。アドバイスはする事もあるが、最終は利用者が決定してもらうようにしている。	/	/	/	整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、職員が利用者にさりげなく声をかけてフォローしたり、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。また、重度の利用者にも、家族から利用者の好みの服や髪型などを聞いて対応するなど、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。	◎	重度化され、職員の支援が必要になった場合も、好きだった服装や髪型、帽子を被る等、引き続いて支援を行っている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	オープンとクローズで質問方法を変える。また、助言をしたり返答までに時間をかける等行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	気候や行事ごとに合わせて、可能な限り利用者と相談し決めるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	さりげない声かけをするようにしている。他者の前では声を掛けない等、プライドを大切にするように対応をしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	利用者馴染の理容室に、入居後も引き続き行ってもらえるように、家族の協力を得るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	スカーフを巻く、帽子をかぶる等、ワンポイント取り入れるようにしている。	/	/	○	
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。	○	口から食べられる事と、食事の大切さについては、理解できている。	/	/	/	基本的に、法人の栄養士が栄養バランスを考慮した献立を作成して、業者からまとめて食材を購入し、利用者に野菜の下ごしらえや食器の片付けなどを手伝ってもらいながら、2階にあるキッチンで、全ての利用者の食事を調理している。時には、近隣住民や家族から野菜等を差し入れてもらうこともあり、調理されて食卓に上ることもある。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替の食材を用意するなどの対応をしている。また、旬の食材を取り入れて、利用者が季節を感じられるように工夫するほか、ミキサー食や刻み食などの食べやすい食事の形態にも対応をしている。食器類は、入居時に馴染みの箸などを持参して使用することもできるほか、事業所で用意した使用しやすい物を使用している利用者も多い。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助を行い、利用者とは別々の時間帯や場所で食事を摂るようになってきている。2階で生活を送る利用者は、調理の音や匂いが濃い、食事の雰囲気を感じられるほか、他のユニットでも、ホワイトボードに献立を書き、その日のメニューが分かるようにすることで、食事が待ち遠しくなるような工夫をしている。さらに、食事の内容や形態などを、栄養士と職員が話し合うこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	月1、2回行っている特別料理については、利用者に食べたい料理の希望を確認している。日々の後片付け(食器拭き)等は、利用者に行ってもらう事が多い。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	食事は生きる力であり楽しみであると、意識し理解している。また、長い期間できる限り食物を、口から摂取できる事が大切である事を意識している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、利用者との会話の中で好きな物を把握している。	/	/	/	
		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。	○	月に1回程度行う、料理イベント時には、利用者に食べたい料理の聞き取りをしている。旬の食材は、可能な限り利用者に触れてもらい調理をするようにしている。また、昔懐かしい素朴な菓子等も作っている。	/	/	○	
		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)	○	嚥下の状態や体調に応じて、食事形態を検討をしている。元の食事形態に戻れる事を目標にケアを行い、随時再検討をしている。食欲がでる盛り付けをするように努めている。料理イベント時には、見て楽しむ事にも意識をして取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過以降、職員と入居者が一緒に食事をするという事は、ほぼない状況。利用者の食事中は、全体を見回して利用者一人一人に声掛けや、一部の介助ができるようにしている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食欲がでるように、盛り付けをするように努めている。また、月に1回程度、利用者全員で食卓を囲んで食べられるメニューを考えており、重度の方も一緒に食卓を囲んで雰囲気を感じてもらえるようにしている。	◎	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	利用者の希望に添い、主食を大盛にする場合もある。疾患により、食事管理が必要な場合も対応している。こまめな水分補給を心がけて、水分の種類も変えている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、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。	◎	栄養補助食品を取り入れたり、利用者の嗜好に合わせて、家族に食べられる物を依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、しっかりと覚醒している時間帯に食べる事ができるようにしたり工夫をしている。	/	/	/	
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフと栄養士で話し合う機会を持ち、	/	/	◎	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底し衛生面に気を付けている。また、食材は可能な限り新鮮なものを購入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
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。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしている。	/	/	/	定期的に、歯科医や歯科衛生士の訪問があり、指導やアドバイスを受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を認識している。毎食後に、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、昼食後と夕食後には、介助の必要な利用者の口腔内の状態を確認し、口腔ケアチェック表に記録を残すことができるが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内までは確認することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残していくことも期待される。さらに、義歯は夜間に預かり、消毒を行うなどの清潔保持に努めている。訴えのほか、口腔内に異常が見られた場合には、早期の歯科診療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔内の状態を把握し、口腔ケアチェック表を活用している。状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。月1回、歯科医からの指導や助言を得ている。	/	/	/	
		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。	○	月1回、歯科医からの指導と助言を受けて、利用者の口腔ケア時に実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の状態に応じて適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。	/	/	/	
		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)	○	1人1人に応じて支援をしている。自分でできる部分は行ってもらい、できない部分をさりげなく支援するように心がけている。また、歯の状態に応じて、訪問歯科の検診を受け、状態に応じて診察治療を受ける事ができている。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検討をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。	/	/	/	紙おむつのほか、多くの利用者は紙パンツを履いて生活を送っている。事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるように、排泄管理表を活用して、一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、声かけなどの支援をしている。また、各居室内にトイレが設置され、職員がこまめな声かけをしていることもあり、中には、布パンツで生活を送ることのできている4名の利用者もいる。さらに、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用や変更をする際に、家族に相談し、適切な用品を使用している。加えて、寒天ゼリーや水分摂取を促したり、必要に応じて医師に排泄状況を相談したりするなど、利用者が自然な排便ができるように、コントロールすることができている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘をしない支援をするために、原因や影響については理解している。	/	/	/	
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握するようにしている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。安易におむつに使用しないよう、身体や認知症の状態により、随時検討している。また、随時家族にも相談をし、検討をしている。	◎	/	◎	
		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。	○	少しでも、気持ち良く排泄ができるように、随時改善策をスタッフ間で考えるようにしている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表も参考に考え、スムーズに排泄できるように随時検討している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	利用者自身で、選択をしてもらうようにしている。また、スタッフもアドバイスをしている。おむつを使用する場合は、必ず家族にも話し本人の気持ちを含め考えるようにしている。また、本人の好みの物を購入してもらう事もある。	/	/	/	
		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。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けている。	/	/	/	
		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)	◎	水分量の管理や、マッサージ等を行っている。レクリエーションでは身体を動かす運動を取り入れている。また、水分には、お茶に甘みを足し寒天でゼリー状にした状態の物を提供している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	業務上の都合により、基本的には、回数や曜日は固定されている。しかし、本人の意向や、外出、体調に応じて随時変更をしている。入浴温度や時間は利用者の好みに応じて対応している。	◎	/	◎	週2回、午前中の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。毎日の入浴のほか、別の時間帯の入浴を希望する利用者への配慮を行われ、可能な範囲で対応している。自立して1人で入浴している利用者もいる。また、希望に応じて、入浴剤を入れたり、歌を歌いながら入浴してもらったりするなど、少しでも利用者に入浴を楽しんでもらえるような工夫をしている。重度の利用者には、機械浴槽を使用して、安心安全に入浴してもらえるよう支援している。中には、入浴を拒む利用者もあり、曜日や時間帯を変えて、職員が声かけをするほか、入浴できない日が続く場合には、清拭を行うなど、清潔保持にも努めている。
		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。	○	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。	/	/	/	
		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。	○	利用者が自分でできる事は、見守りを行いながら行ってもらうようにしている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはいはしない事を基本としている。本人の意向を尊重し、その理由を考え、時間帯や入浴日を変更している。また、利用者の状態に応じて入浴を控える事もしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。	/	/	/	現在、事業所には眠剤等を服用している利用者はほとんどおらず、日中の活動量を増やしたり、外気浴をしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。不眠が続く場合には、医師に睡眠状況を報告し、適切な助言を得ることができている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、食堂で職員と一緒に眠たくなるまで会話をしてお過ごしもらうとともに、利用者の生活状況に合わせた起床時間にも対応している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	不眠の方については、日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る。また、ベッドに横になる時間も利用者に応じて対応している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	利用者の昼夜の状態や、精神面、活動性の状況を報告し、医師に指示を仰いでいる。なるべく、薬に頼らず日々のケアで改善できるように努めている。	/	/	◎	
		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。	○	利用者は、自由し居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	○	公衆電話を利用し、利用者自身が電話をかけている。できない方には意向確認を行い、スタッフが家族に連絡を取り、取次いで話してもらっている。手紙もできない部分の介助を行う。	/	/	/	
		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。	○	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話の使い方を一緒に学んで、一人で居室で電話をできるように支援している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手渡す時には、本人の意向を確認し、一緒に開封したり代読している。返信についても、促して支援をしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の強力を願っている。敬老の日には、プレゼントやメッセージの協力依頼をしている。	/	/	/	
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。	○	金銭を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るにあたり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナ過であった為、買い物支援はほぼできていない為、そのような働きかけを行う状況が発生はしていない為、行っては行かない。外出再開時には行う。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の思いや希望に添える事ができるように、日々の状態を観察している。利用者にとって、何故金銭が必要なのかを家族に説明し理解していただいた上に、金銭を所持してもらっている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	随時、金銭管理に伴う状況を家族に説明して、意見を確認している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。	/	/	/	
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。	○	可能な範囲でニーズに答えられるように対応している。利用者の健康状態に応じて、面会時間を設けず、家族には自由に施設に出入りできる対応をしている。	◎	/	◎	感染対策で、外出や面会などの制限が続いたものの、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。家族と外出ができるようになったほか、終末期に家族が居室内に宿泊できるようにするなどの対応をしている。中には、以前飼っていた猫を事業所に連れてきてもらうなどの対応をしたこともある。
(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。	○	玄関には観葉植物や、花を飾り小物等も置いて暖かみのある雰囲気を作るようにしている。玄関には自動販売機とベンチも設置している。施設便りも掲示している。	○	○	○	玄関前には自動販売機とベンチが設置され、来訪者や利用者は座って休憩をすることができるようになっている。また、玄関スペースには、花や小物類などが飾られ、明るく来訪しやすい雰囲気づくりをしている。

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	
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ぐような設えになっていないか等。)	△	家族からの写真や、手紙、色紙等を居室内に飾っている。また、スタッフからの手作りのプレゼントも居室内外に飾っている。食堂には、誕生日の氏名や、施設便りを掲示している。観葉植物や花もある。	○	○	○	廊下の壁には、利用者が作成した七夕飾りなどの季節の作品が飾られ、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。共有空間やエレベーター内に、事業所便りや行事の際の写真が飾られているほか、誕生日の利用者の名前や献立表が掲示されるなど、明るく家庭的な雰囲気も感じられる。また、清掃や整理整頓が行き届き、快適な空間となっている。さらに、食堂にある大きな掃き出し窓から日差しが入り明るく、瀬戸内海を眺めることができるなど、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	随時、換気を行い臭いには注意をするようにしている。掃除専門スタッフが在籍している。	/	/	/		◎
		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。	○	利用者と共に、季節に応じた貼り絵を作成し、食堂に掲示する事で、季節の理解や意識をしてもらえるようにしている。	/	/	/		◎
		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。	○	食堂が人が集まる場所となっている。利用者個々に自分の場所があり、自然とそこに寄り自然と会話が始まる居場所がある。	/	/	/		/
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。	○	家族や飼っている動物の写真や飾り、自宅で使用していたソファを置いたりする等している。また、好きな動物のぬいぐるみを家族に購入してもらい、利用者が共に生活をしている。	◎	/	◎	居室には洗面台やトイレが設置されているほか、ベッドやエアコン、チェスト、テレビ、いす、冷蔵庫等の生活に必要な物が備え付けられ、生活を送りやすい環境が整っている。利用者は馴染みのある仏壇や家族写真、好きな小物などを持ち込むことができ、状態に合わせて、生活を送りやすいレイアウトに変更するなど、居心地良く過ごせるような配慮も行われている。	
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。	○	居室内の家具の位置を移動し、動線を短くし安全に居室内を移動できるようにしている。	/	/	/	◎	居室の入り口には木の表札が掛けられ、目印となる飾りを付けるなど、利用者が居室の場所を認識しやすい工夫をしている。また、廊下などには手すりが設置され、不要な物を置かず、利用者が安心安全に移動できるように動線が確保されている。さらに、居室内にあるトイレには、アコーディオンカーテンが設置され、状況に応じて、使用しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	ほうきは、すぐに取り掃除ができるような所に設置している。読書が好きな方は常にベッドサイドに本を置いている。また、大正琴も居室で練習できるようにしている。食堂は、物が少なく、さりげない空間作りができているとは言えない。	/	/	/	/	
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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の鍵はかけておらず、夜間のみ防犯のために、18時から7時頃まで玄関の施錠をしている。現在、外出願望のある利用者には、安全に配慮して職員が見守りを行い、敷地内を散歩するなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠をしない事による、離設のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に行っている。	/	/	/		/
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	利用者個々の病歴や注意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りでも共有している。	/	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタル測定を実施。記録に残す事で、変化を発見できるようにしている。介護記録に記載するようにはしているが、個々によりばらつきがある。	/	/	/		
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	医療施設が隣接をし、定期的に看護師が来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、書面にて状態報告をするようにしている。	/	/	/		/
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。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後にも状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応をしている。	◎	/	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明している。また同行できない場合でも、書面や電話で伝える等連携を取り、関係の構築を図っている。	/	/	/		/
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めている。身体状態に応じて、施設側で送迎したり、福祉タクシーの手配を行う。受診後の結果はスタッフが必ず確認。スタッフのみの介助で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。	/	/	/		/

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
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。	/	/	/	事業所には、「重度化した場合の対応に関する(看取り)指針」が整備され、入居時のほか、重度化した際に、指針で対応できることなどを説明するとともに、意向を確認している。入居後にも、利用者の状態に応じて、家族等に再度意向を確認するとともに、主治医や家族などを交えて話し合いをしている。決定した方針のほか、利用者や家族の希望、医療面の情報が書面に取りまとめられ、職員間で情報共有するほか、統一した対応ができるように工夫されている。また、看取りの経験がある職員が多いほか、併設された母体病院との医療連携体制も整い、職員は安心して看取り支援に対応することができている。
		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。	◎	入院中は、病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。退院に向けての支援も、家族の意向を踏まえ連携を取りスムーズに退院できるように支援している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師には、随時細かく情報を伝え相談をしている。医師にも状態に応じて直接相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	併設医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態観察を行い、少しでも変化に気が付けば、すぐに看護師や医師の報告し、指示を受けられる体制を確保している。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	○	薬の情報をファイリングし閲覧ができるようにして把握している。症状があれば随時報告と相談をしている。	/	/	/	
		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。	◎	氏名、用法、日付を確認しペンで必ず印を入れる。配薬チェック表にも印を入れ、名前を呼びながら配薬している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態の変化の注意し、変化があれば内服薬の影響も考えるようにしている。看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。病状や状態の変化に伴い、家族の意思に変化がある事も理解し、段階段階で話し合いをして確認している。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。個別に書面に詳しく記載し周知している。	○		◎	
		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。	○	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断をしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	利用者の状態に応じて、施設、病院としてできる事とできない事は随時しっかりと説明し理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	対話の機会を持つようにしている。利用者の状態だけでなく、家族の不安や心配、悲しみを受けとめ、家族の変化する気持ちに寄り添えるようにしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に研修や勉強会に参加し学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬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。	○	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内での定期的な会にて情報共有をしている。	/	/	/	
		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。	◎	一動作一手洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水やアルコール消毒の徹底を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	何事に対しても前向きに捉え、家族に話をするようにしている。家族の気持ちを聞き取り共有、共感し施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	以前は、家族が参加協力した行事を開催することができていたが、感染対策もあり、現在は交流を自粛している。感染対策も緩和され、管理者は、「今年は家族と交流できる機会を増やしていきたい」と考えている。重度の利用者の家族には、食事介助で事業所に来訪してもらうこともあり、利用者や家族がふれあう機会を持てるようにしている。また、SNSのLINEを活用して、連絡を取り合う家族もおり、希望を聞いて動画を配信するなど、遠方の家族にも喜ばれている。さらに、事業所便りに利用者の写真や事業所の活動報告を掲載して、家族にお知らせをしている。電話連絡時や来訪時に家族に声をかけ、職員は相談しやすい雰囲気づくりに努めている。面会は30分の時間制限が設けられた状態となっているが、利用者の居室内で気兼ねなく会話を楽しんでもらえるような配慮も行われている。
		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)	△	コロナ過であり、全てのことに制限があり実施できていなかった。今年に入り、面会や外出を再開することができている。	○	/	○	
		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)	○	年に4回、施設便りを発行している。また、ライン登録している家族に対しては、不定期ではあるが、画像や動画、その時の様子等を随時報告している。家族と利用者との関係性や、家族の希望に応じてラインで報告する頻度や内容は変えている。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	これまでの生活歴から家族との関係については理解している。しかし、入居後は家族と利用者との関係性が変化する場合が多い。その為、入居後は変化する関係性に応じて支援している。	/	/	/	
		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)	△	年に4回、施設便りを発行し報告をしている。行事の報告がメインであり、職員の異動も報告している。設備改修や機器の導入等の報告は、あまりできていない。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時にリスク説明を行い同意を得ている。状態の変化に伴い、随時家族にも相談し対応を決めている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時には、必ず日々の状態を説明するようにしている。また、家族が相談しやすい関係性の構築に努めている。転倒等の事故があれば当日に必ず連絡をしている。コロナ過であった為、施設内の出入りができない状況であったが、状態が不安定な利用者の場合、いつでも来訪できるような体制をとっている。	/	/	◎	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退居時には、説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅CMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議を活用している。	/	○	/	以前は、敬老会や夏祭りなどの地域行事に、利用者と一緒に参加することができていたが、感染対策で参加を控えている。事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶や会話を交わすことができている。また、運営推進会議には、公民館長や民生委員、婦人会からの参加もあり、地域の情報を教えてもらうこともある。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力し、交流することが利用者の楽しみの1つになっている。今後は、感染対策の緩和に伴い、少しずつ地域住民との交流を再開したり、利用者と一緒に地域行事に参加したりしていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もある。運営推進会議には、利用者も参加し交流を深めている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	運営推進会議の参加はあるが、地域の方が施設に来られる事は殆どない状況。	/	/	/	
		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。	△	住宅や住民が少ない事もあり、住民の方と接する事は少ない。頻りに会う近所の方や、隣接する医院の先生とは、犬の散歩に時に話をしたりする等交流がある。	/	/	/	
		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)	×	コロナ過であった為、ボランティアの受け入れはできていなかった。今年に入り、フラダンスの慰問を受け入れを行った。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ過であった為、積極的には行う事ができていない。しかし、近隣を散歩したりする等、地域に出るという事を意識はしている。スタッフ、利用者共に顔なじみの関係が構築できるように努力している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	地域住民には参加してもらう事ができている。利用者は、その時の本人の状態や意思に基づき、参加をしてもらっている。利用者家族の参加はあまりない。	x	/	○	書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議では、事業所の活動や利用者の状態などを報告し、参加メンバーと意見交換をしている。会議の中で出された提案から、地域住民から浴衣や新聞紙を譲ってもらい、大いに助かっている。書面開催が続いて、集合形式の会議が開催されないことが続いたことの影響もあり、家族の参加は少なく、今後は全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、会議の目的や意義を説明したりするなど、より多くの家族の参加協力を得て、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	毎回、議事録を作成し報告をしている。外部評価実施の際には、評価内容を説明し、今後の取り組みについても話をしている。	/	△	○	
		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。	x	年間で日時の設定をしており、時間や日程の配慮については十分ではない。その為、参加者が少ない場合もある。	/	/	○	
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。	○	一時期、朝礼で理念を復唱していた。現在は行っていないが、毎日復唱していた事で、理念に対する共通認識を持つ事ができるようになった。、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	入居時には、施設理念の説明を行っている。地域の方には、運営推進会議で、理念に添った支援について話をする事もあるが、十分とはいえない。	○	△	/	
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。	○	研修や勉強会に、積極的に参加できるようにしている。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションが図られ、就業状況や思いの把握に努めている。職員の聞き取りから、「管理者と気軽に相談でき、話をよく聞いてくれる。職員同士も仲が良く、楽しく仕事ができている」などの話を聞くことができた。また、研修の参加を促したり、資格取得の支援をしたりするなど、職員のスキルアップにも取り組んでいる。さらに、希望休や有給休暇の取得を促したり、以前は、社員旅行やスポーツ大会を開催していたことなど、法人・事業所として、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長年勤務する職員も多い。
		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。	○	資格、技術取得ができるように積極的に支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域主催の研修等や、介護支援専門員の研修会に参加できるようにしている。同業者と交流し、刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	社員旅行や、グループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境作りに努めている。	○	△	◎	
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。	○	定期的なミーティングや、研修の参加等により、理解を深めている。	/	/	○	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		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。	○	朝礼の時に話し合いの機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員の態度や言葉に常に目を向けるようにしている。スタッフが話しかけ易いようにしている。ストレスや疲労が蓄積しないようにしている。	/	/	/	
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。	○	内外研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	定期的に、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。また、職員同士でチェックを行うとともに、話し合いをして振り返りや注意喚起をしている。さらに、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意し合うことができるようになっている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		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。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含め説明をしている。それに代替えとなる支援を見つけ提案をし、理解を得るようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	内外研修にて学んでいる。成年後見人制度については、今までの事例がない。しかし、入居申込み時に相談される場合があり、説明できるように対応している。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターやケアマネージャー等、相談できる関係性の構築に努めている。	/	/	/	
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。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	消防の救急隊や、グループ内看護師より指導を受けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。しかし、事故一步手前の段階で、危険だを意識できるかどうか、スタッフにより違いがある。	/	/	/	
		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。	○	日々の状態を報告共有し、リスクを推測し回避に努めている。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し周知している。苦情対応については、ケアマネが主となり対応をしている。	/	/	/	
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿い対応し敏速に行う事ができるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情に対しては、原因と改善策を明確に提示するようにしている。それをもとに、前向きに改善に向けて話し合いをするように努めている。	/	/	/	
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)	○	家族会は行っていない。話しをしやすい環境や雰囲気作りを努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	◎	/	◎	日々の生活の中で、職員は意見や要望を聞くように努めている。面会時や電話連絡時等を活用して、職員は利用者の様子を伝え、家族から意見や要望等を聞くようにしている。家族から出された意見等は、職員間で話し合い、対応方法などを返答することもある。また、管理者は職員が話しやすい雰囲気づくりを心がけ、日頃から意見や提案を聞いている。職員から出された提案から、機械浴槽を増設したり、居室のリフォームを実施したりするなど、職員の負担軽減や利用者の生活環境の改善に繋がった事例もある。
		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。	◎	家族来訪時には、話しや相談をしやすい雰囲気作りをするようにしている。施設で対応できない事に関しては、公的窓口の相談も勧めている。	/	/	/	
		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。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。	/	/	/	
		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1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。	/	/	◎	
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。	/	/	/	サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、事業所便りの中に掲載して、周知を図っている。会議は書面開催が続き、集合形式の会議にも家族の参加が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、サービス評価の意義や目的を説明したり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、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。	○	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議を活用している。また随時家族への報告も行っているが、今後の取り組みのモニターには繋がっていない。	x	△	△	
		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。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	各マニュアルを作成し周知している。様々な災害についても訓練を実施。マニュアルはスタッフがすぐに確認できるようにしている。	/	/	/	年2回、昼夜などを想定した避難訓練を実施している。法人内の他の施設や事業所と連携し、合同訓練を実施している。また、法人として、食料などの備蓄品を用意している。さらに、居室の入り口に掛けられた表札の上には、災害発生時の利用者の避難状況を確認するためのカードが取り付けられ、避難を確認した場合にはカードを取り外すなどの仕組みづくりが行われている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の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、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施したり、家族や地域住民に呼びかけて合同訓練を実施したりするなど、少しずつ災害発生時の地域との協力体制を築いていくことも期待される。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中や夜間帯を想定し訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。	/	/	/	
		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。	◎	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明したり、利用者の状態について理解を得られるようにしている。また、グループ内で協力連携できる体制がある。随時、消防署にも相談し指示を得ている。	x	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。	/	/	/	近隣住民から電話などで相談が寄せられた場合には、適切に対応をしている。また、市行政や地域包括支援センター、関係機関の会議や研修に参加し、連携を図っている。さらに、中学生の職場体験の受け入れに協力をしている。今後は、地域の行事やイベントに参加して、関係機関と一緒に認知症の啓発などの地域活動を実施していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。	/	x	○	
		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)	x	できていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験については、毎年受け入れをしている。また依頼があれば個別に対応をしている。	/	/	/	
		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)	△	コロナ過であり、減少はしているが、今後研修や交流会があれば参加し、連携を図る事ができるように努めたい。	/	/	○	