

(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 評価の公表で取り組み内容を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 5 年 10 月 11 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3870103037
事業所名	グループホーム愛松園
(ユニット名)	ひまわり
記入者(管理者)	
氏 名	増野 京介
自己評価作成日	令和5年9月12日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
1、ゆっくり、一緒に、楽しく、家庭的で温かな雰囲気です。 2、自立し生きがいを持った生活を支援します。 3、愛され、尊敬され、認められ、人間としての尊敬を大切にします。 4、安心・安全な生活の提供に努めます	「目標」外に出る機会を増やす(新型コロナウイルスの状況も考えながら)「内容」玄関の前の花壇を見たり、散歩に出かける機会を作る・増やしていく。また重度の方で散歩が難しい方でも外に出る機会を作る。外食は難しいかもしれないので、コンビニなどに買い物に行く機会を作る(新型コロナウイルスの状況を見ながら実施していきたい)「結果」新型コロナウイルス感染症の状況もあり、外出の機会が多く作れていないが、新型コロナウイルス感染症が5類に変更になってからは、外に出る機会を作れている。近くの公園まで散歩や地域行事(盆踊り)にも参加出来ている。 「目標」災害時に対応出来るように、地域との協力体制を築けるようにしていく「内容」・地区の防災訓練がある時には参加する。・事業所での訓練がある時には、地区の方にも参加して頂けるように促していく。・運営推進会議を活用して、防災について話す機会を設ける「結果」防災訓練への参加、事業所での訓練の地域の方の参加は行えていない。運営推進会議を活用して防災について話す機会はある。	市内中心部の近くにある3階建ての建物の2階部分に事業所はあり、近隣にはスーパーマーケットや飲食店などの店舗が立ち並ぶなど、生活を送る上での利便性の良い環境となっている。同じ建物内には、デイサービスや居宅介護事業所などが併設されている。徒歩圏内に病院があるため、入居前からのかかりつけ医を主治医として、継続して通院する利用者も多い。事業所周辺には住宅が少なく、散歩時に挨拶を交わすなどの地域住民との交流できる機会は少ないが、地域のゴミ当番を利用者と一緒にいたり、近くの公園で行われた地域の盆踊りに出かけたいたりするなど、可能な限り、地域との交流が図れるよう努めている。また、多くの職員は介護福祉士の国家資格を取得するとともに、法人が実施するウェブ研修を活用して、いつでも職員は研修を受講できる環境が整備され、職員のスキルアップのほか、サービスの質の向上に繋がっている。さらに、職員同士のチームワークが良く、お互いに助け合える明るい雰囲気の中で、利用者へより良い支援が行われるなど、働きやすい環境が築かれ、長年勤務する職員も多くなっている。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入居前のアセスメントや入居してからご本人様の思いや意向の把握に努めている。	○		○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、暮らし方の希望や思いなどを聞き、把握をしている。入居後にも、担当者会議を開催する際に、利用者から意見や希望を聞くほか、家族にも電話連絡時や面会時などの中で、意向を確認して会議を開催することができている。会議の後には会議録を作成し、回覧するなど、職員間で共有をしている。また、日々の支援の中で、職員は利用者に寄り添う姿勢を大切にして、一人ひとりの思いをくみ取るよう心がけた支援に努めている。
		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。	◎	コミュニケーション等が難しい時には、本人様の視点で考え、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。	○	ご家族様や友人の方が来られた時に、本人様についての事を話そうに努めている				
		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。	◎	入居前のアセスメントシートやその他の情報を共有出来るようにしている				
		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。	◎	常に入居者様の事を考え、職員の思いで考えないようにしている				
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。	◎	各関係のある方に話を聞くように努め、入居者様の生活歴等の把握に努めている			○	入居前に、状況に応じて自宅訪問を行い、管理者等は利用者や家族から馴染みの暮らし方や生活環境などを具体的に把握するように努めている。課題整理総括表の中には、利用者の生活歴や大切にしてきたことなどが記載されているほか、入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者から得たサービス利用に至る経緯などの情報を記録し、職員間で共有をしている。また、日常生活動作や心理的な状況などを、ケアチェック表に細かく記録が残され、6か月に1回計画の見直しを行い、情報を更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日々の支援の中で出来る事や出来ない事を確認しながら支援し、状態把握に努めている				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	一人ひとり生活のリズムが違うので、その方に合った支援を行い、リズム等の把握に努めている				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	本人様の視点で常に考え検討している			○	アセスメント情報のほか、事前に聞き取って把握した情報をもとにして、利用者毎の担当職員を中心に、職員間で利用者がどのようなケアを必要としているのかを、定期的に利用者本人の視点で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	本人様の課題を明確にし、より良く過ごせるようにしている				
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。	◎	本人様の思い・希望等を確認し、それが反映されている内容となるように努めている				事前に、利用者や家族のほか、主治医などの関係者から意見を聞き、把握した情報をもとに職員間で話し合い、各ユニットの計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、介護計画の見直しの際にも、再度、利用者や家族から意見や要望を聞いて確認し、出された意見を更新後の計画に反映するよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人様だけではなくご家族様などとコミュニケーションをとり、反映出来るように努めている	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度となってもその人らしい内容となるように、生活歴や好きな物が盛り込まれている内容となるように努めている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	地域の方との協力体制は盛り込まれていない				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画の内容は職員は確認し共有出来ている			◎	法人・事業所として、記録物のペーパーレス化のほか、職員の業務の効率化を考え、今年度から介護ソフトを導入している。日々の経過記録や食事量、排泄状況などがタブレットで入力できるようになっているが、紙媒体で記録を残していた時と比べて、管理者は、「利用者の様子のほか、発した言葉などの情報量が少なくなった」と感じている。また、介護計画の内容や記録の確認など、職員間で共有しやすくなった一方で、日々の計画に沿ったサービスの実施の有無などを職員間で共有する方法を検討するとともに、タブレット活用や入力方法のメリットやデメリットを再確認できるような機会を設けることも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画の結果はカンファレンス等で話し合い、確認している。日々の確認は出来ていない所もある			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	◎	見直しを行っている			◎	介護計画の期間に応じて、6か月に1回を基本に計画の見直しをしている。新たな要望や変化の見られない利用者を含め、月1回実施するカンファレンスを活用して職員間で話し合い、利用者の様子などの現状を確認している。また、計画の中で定めた目標達成のために、定期的にサービスの実施状況などのモニタリングを行い、達成状況を確認し評価をしている。また、利用者の状態に変化があった場合には、随時計画の見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月1回モニタリングを行い、状態確認を行っている			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	現状に即した計画を作成している			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月カンファレンスの実施。緊急の時に話すように努めている			◎	月1回全ての職員が参加した職員会を開催して、情報共有するとともに、その後に各ユニットに別れてユニット会を実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。話し合われた内容の会議録を作成し、参加できなかった職員には記録を確認してもらうほか、重要事項を口頭で伝えるなど、確実な情報共有に努めている。また、緊急時には、その日の出勤職員で話し合って対応するとともに、内容や対応がわかるように記録を残している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	色々な意見が出るように、和やかな雰囲気や会議を行っている				
		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。	◎	可能な限り多くの職員の参加は出来ている。参加出来なかった職員については、申し送りノートや口頭で伝え、情報を共有出来るようにしている			◎	
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)	◎	日々の申し送りは行っており、申し送りノートにも記入を行い、確実に情報が伝わるようにしている	◎		◎	朝夕の勤務交代時に、申し送りノートやホーム日誌、タブレットの経過記録などを確認しながら、口頭で日々の申し送りを実施している。また、利用者の様子やその他の業務連絡など、情報の伝達漏れがないように、確実な情報共有に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	その日の状態等を確認し、何がしたいのか・何を訴えているのかを確認し、その希望が叶えられるように努めている				日々の洋服選びや飲み物、テレビ番組など、様々な場面で職員は利用者に声をかけ、自己決定できるよう支援している。法人の意向で、数年前から廊下にドリンクサーバーが設置され、緑茶やレモン水などの数種類の飲み物を、温かいか冷たいかを含めて、自由に選ぶことができるなど、よく利用者に利用されている。また、利用者が何もせず、長い時間を座り続けることがないように、職員は気を配りながら、常に笑顔で支援することを心がけ、好きな食事や音楽などの話題提供をしたり、好きな時代劇のテレビを見てもらったり、カラオケをするなど、楽しみのある生活が送れるような支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	洋服を選んだりなど自己決定できるように本人様に確認するようにしている			◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	起床の時間や食事の時間など入居者様のペースに合わせて支援している。				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	入居者様に対して笑顔で明るい表情で接するように心がけている			○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	コミュニケーション等が難しい方でも、表情を確認したり、手を握ったりなどスキンシップを多くとり、本人様にあった支援が出来るように努めている				
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。(人前であかさまな介護や誘導の声を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)	◎	誇りやプライバシーを大切に、大きな声でのトイレへの声かけや皆がいる前での配慮に欠けた声かけ等はしないように、心掛け行動している	○	◎	◎	法人が実施するウェブ研修を活用して、人権や尊厳などを学び、職員は理解している。職員は、意識して言葉遣いや利用者の呼び方など、プライバシーに配慮した支援を心がけている。利用者の希望する場合には、馴れ馴れしくならないように、呼称で呼ぶ場合もある。また、無意識に発する言葉を含め、不適切な言動が見られた場合には、管理者は確認し、個別に該当職員に注意喚起をしている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在の場合には、事前に利用者に声をかけ、了承を得てから入室するようにしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	排泄や入浴の時には扉を閉めるなど配慮している				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室への出入りの時にはノックをする・居室にいない時には本人様に許可をもらってから入室するなど配慮している			◎	
		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。	◎	プライバシー保護や個人情報について研修も行っており、理解しており順守している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	分からない事は教えて頂いたり、職員が困っている時には入居者様に助けて頂くなど、感謝し合えるように取り組んでいる				職員は、利用者の性格や利用者同士の関係性を把握し、トラブルが起こらないように、席配などの考慮をしている。無口な男性の利用者が多く、会話する様子はあまり見られないが、中には、他の利用者に気軽に話しかけてくれる女性の利用者もあり、職員は助けられている。また、利用者が孤立することのないように、職員は気を配り、利用者同士の間を取り持つなどの支援にも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	全員が協力し助け合う事の大切さは理解している				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	食堂の座席は一人ひとりの状態や性格等を考え、配慮している。また入居者様同士でも一緒に過ごせるように努めている			○	
		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。	◎	トラブルが起きた時には迅速に対応し、トラブルになる前にも対応出来る事に対応し、入居者様が嫌な思いをしないように努めている				
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。	○	ご本人様やご家族・友人等に確認できる所は確認し、把握するように努めている				
		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。	×	新型コロナウイルス感染症の影響もあり、外出支援は出来ていない。				
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)	△	希望があれば外出支援出来るように取り組んでいるが、行先等は固定している事もある	△	×	○	コロナ禍が続き、外出などの制限が設けられていたが、感染対策を講じた上で、近隣にある公園に出かけて花見をしたり、地域の盆踊りを見に行ったり、玄関周辺にある花壇で花の世話や鑑賞をするなど、屋外に出て、利用者が気分転換するとともに、楽しみのある生活が送れるよう支援している。時には、職員が付き添って、近隣のコンビニエンスストアに出かけ、煙草や日用品を買いに行くこともある。以前は、ドライブをして紅葉狩りなどに出かけることができていたこともあり、管理者は、「感染状況を見計らいながら、今後は車を使用した外出を再開したい」などと考えている。
		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。	×	行えていない				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症の理解は出来ており、様々な要因等を取り除けるように努めている				事業所では、利用者の日常生活動作の中で、一人ひとりのできることやできないことをアセスメントシートを活用して把握し、必要以上に手や口を出し過ぎないように心がけ、職員は見守りのほか、できない部分のサポートをしている。管理者は、職員に対して、時間がかかっても、利用者のペースに合わせた支援が行えるように、繰り返し伝えている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	身体面を理解し、その方が自身で出来る事をして頂き、自然と維持・向上が図れるように努めている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	自身で出来る事はゆっくりでも良いのでして頂き、出来ない所を介助するように努めている	◎		◎	
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。	◎	本人様の状態に合わせて役割(洗濯物たたみや新聞折りなど)を作るようにしており、一人ひとりの事は把握できている				洗濯物たたみや広告折り、花の水やりなど、職員は可能な範囲で、利用者一人ひとりができることや得意な役割や出番を担えるよう支援している。中には、カレンダーに毎日印を付けるなどの役割を担う利用者もいる。今年に入り、地域のゴミ当番を事業所が担うこととなり、日課として、職員と一緒に、ゴミ置き場の確認をする利用者もいる。一定の利用者に、役割が偏ってしまわないように、職員は負担を感じすぎないような配慮も行われている。
		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。	○	日常的なホーム内での役割・出番は作れているが外での役割等は作れていない	◎	○	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	その人らしい身だしなみ等の把握はできている				起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整える利用者もいる。中には、自分で化粧をしたり、入居前の習慣の作業衣を着用したりする利用者もいる。また、食べこぼしや衣服の汚れなどが見られた場合には、あからさまに声をかけをすることなく、他の利用者に気付かれないように、食後にさりげなく声をかけて拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなど、利用者に羞恥心を感じさせないような支援にも努めている。さらに、月2～3回訪問理容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えてもらうほか、希望する場合には、ヘアカラーや白髪染めもしてもらうことができ、利用者に喜ばれている。加えて、重度でベッド上で過ごすことが多い利用者にも、日中には洋服、夜間にはパジャマに着替えてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	自宅から馴染みの洋服等持参されており、本人様の好みで整えられるように支援している				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	職員が声かけを行いながら、本人様に寄り添って支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	◎	行事がある時には、その人らしい服装が出来るように努めている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバールしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	本人様に配慮し、皆がいる前では声かけ等を行わず、さりげなくカバーできるように努めている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問理容が多くなっており、外に出る理容は少ない				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	その人らしい、髪型・服装が出来るように努めている			◎	
		h	利用者の生活リズムや生活習慣を把握し、必要に応じてサポートしている。	◎	利用者の生活リズムや生活習慣を把握し、必要に応じてサポートしている				
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。	◎	意味や大切さを理解している				事業所では、1日3食ともに、食材の宅配サービスを利用し、調理されたおかずを湯煎するほか、レシピに沿って味付けをした食事を盛り付けるとともに、各ユニットで炊飯や汁物を作り、利用者に提供している。宅配業者の管理栄養士が、栄養バランスに考慮した献立を作成し、クリスマスなどの行事や正月のおせち料理などの行事食を取り入れ、利用者に喜ばれている。アレルギーの有無や嫌いな物は、入居時のほか、日々の食事の中で把握して職員間で共有するとともに、食材を取り除くなどの対応をしている。箸や湯飲み、茶碗などの食器類は、入居時に、利用者の馴染みのある物を持参してもらっている。食事の際には、職員は食事介助や見守りをしながら、利用者と一緒に同じ物を食べることができている。また、リビングの一角にはキッチンがあるため、利用者は、調理の音や匂いを感じることができる。さらに、誕生日にはケーキを提供したり、週1回程度は、蒸しパンなどの手作りしたおやつを食べてもらうなど、食が楽しみになるような支援にも努めている。今後は、利用者に好みのメニューや味付けを聞いて業者に感想や要望を伝えたり、食事の残量などを確認して、適量の食事の量に対応したりするなど、定期的に職員間で話し合いが行われることも期待される。
		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。	×	買い物・献立作りなどは出来ておらず、業者さんのメニューとなっている			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	盛り付けや後片付けを行えるように努めており、達成感等につなげている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	一人ひとりの好みや嫌いな物の把握はしており、アレルギーの有無も把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味などを取り入れている。	×	業者さんのメニューとなっているが、季節感のあるメニューもあり、季節は感じられている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	安易にキザミ食やミキサー食とするのではなく、一人ひとりに合った食事形態や、盛り付けにも気をつけている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	自宅から持ってきた茶碗や湯呑を使用している			○	
		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。	◎	職員も一緒に食事を入居者様と食べ、その時に一人ひとりの状態を確認しながら、必要に応じてサポートしている			◎	
		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。	◎	声かけを行い、食事介助を行う時には、おかずの名前を言いながら介助するなどし、配慮している	◎		○	
		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。	○	一人ひとりの状態に合わせて、確保できるように努めている				
		k	食事が少ない方、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。	◎	こまめな水分補給を行うなど、脱水にならないように気をつけている。また食事が少ない方に対しても好きな物を食べて頂くなど気をつけるようにしている				
		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。	△	業者さんのメニューとなっており、偏りはない。職員同士で話し合う機会はあまり持っていない			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒とならぬよう衛生管理に気をつけている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの重要性は理解出来ている	/	/	/	定期的に、歯科医の往診があり、指示やアドバイスを受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、リビングの近くにある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施している。見守りや介助をしている利用者には、職員が口腔内の状態を確認することができているが、自分で歯磨きができる利用者までは、口腔内の状況を確認することはできていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残せることを期待したい。また、異常が見られたほか、痛みや違和感の訴えがある場合には、歯科医の往診のほか、家族の支援を得た歯科受診を勧めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	介助が必要な方の状況は把握できているが、自立されている方の把握は出来ていない事もある	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	歯科衛生士等から学ぶ機会は設けれていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に行えるように支援している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	自身で出来る事はして頂いている。また口腔内の状況が悪ければ、必要に応じて歯科医に往診に来て頂いている	/	/	○	
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。	◎	安易なおむつ使用はしておらず、使用する事によってのダメージは理解している	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで気持ち良く排泄できるよう支援している。重度化により、常時おむつを使用している利用者もいるが、ほとんどの利用者は紙パンツを使用している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、状況に合わせて、こまめな声かけやトイレ誘導などの排泄支援をすることにより、中には、布パンツを履いて過ごすことができている利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の必要性を話し合い、家族に相談の上で使用をしている。さらに、排泄支援を通して、入居前よりも、パッドの使用量を減らすことのできた利用者もいる。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	理解出来ている	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表や日々の介護記録から習慣・パターンを把握している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	一人ひとりの状態に合った支援を行っている	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	トイレ内での排泄を基本とし、困難となっている原因等を探り、改善に向けて取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	一人ひとりに合わせて早めの声かけ等を行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	職員だけの選択ではなく、入居者様やご家族様と話し合い、その人に合った選択が出来るように努めている	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	24時間の排泄状態を把握し、その時間帯によって適時使い分けしている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	水分を多く摂取して頂いたり、活動量が増えるように努め、自然に排便が促されるように努めている	/	/	/	
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)。	○	曜日や時間帯は決まっている事もあるが、本人様に確認しながら、その方に合った支援が出来るように努めている	◎	/	○	週2回を基本として、利用者は入浴することができる。職員の勤務体制等により、事前に入浴できる時間帯や曜日を決めているが、利用者の希望に応じて、入浴回数や湯船に浸かる時間の長さのほか、入浴剤の有無や好みのシャンプーの持ち込みなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、入浴を拒む場合には、無理強いすることなく、時間帯や日にちを変えて声かけするなど工夫をしている。さらに、建物の3階にあるデイサービスには、機械浴槽が設置され、利用者の状態に応じて使用することもできるなど、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	一人ひとりのベースに合わせて入浴支援している	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	本人様に出来る事はして頂き、危険がないように支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否がある方に対しては無理強いせず、本人様が納得して入浴して頂けるように取り組んでいる	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルチェックや入浴後の様子観察に努め、安心して入浴して頂け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
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。	◎	把握できている				入居前から、睡眠導入剤や安定剤などを継続して服用している利用者もいるが、日中の過ごし方や支援内容を工夫することで、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。一人ひとりの生活リズムに合わせた支援を行うことにより、現在は、入居後に眠剤などの服薬を開始した利用者はいない。中には、日中に、居室で昼寝をしたり、ソファで休んだりする利用者もいる。
		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。	◎	夜ゆっくり休んで頂くように、日中の活動量を増やしたり、一人ひとりの状態の確認を行い、その方に合った支援をするように努めている				
		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。	○	病院受診の時に医師に相談しているが、定期的な相談は行えていない			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	居室でゆっくりする時間やソファに座ってゆっくりする時間など一人ひとりに合った支援が出来るように努めている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	訴え等があればやり取りが出来るように努めている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	一緒に手紙を書いてみたり、電話を促してみたり、出来ない所を支援するように努めている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮している				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いた手紙等は本人様に渡し、返信等をするか確認を行っている				
		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。	△	必要に応じて電話や手紙の協力をお願いしている				
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。	◎	お金の所持や使う事の意味・大切さを理解している				
		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。	×	日頃からの協力を働きかける事は出来ていない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	△	一人ひとりの希望にそえるように、家族様と相談しながら取り組むように努めている				
		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。	△	必要に応じて話す機会を持っている				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	本人・家族に同意を得て、毎月出納長をご家族様に送付している				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	その時々状況に応じて柔軟なサービスが提供できるように努めている	◎		◎	利用者や家族から出された要望には、その時の状況やニーズに応じて柔軟に対応をしている。感染対策で、事業所には様々な制限が設けられていたが、徐々に緩和され、感染対策を講じた上で、1階のロビーを使用して、15分間程度の家族との面会が対応できるようになっている。また、近隣にある病院受診の際には、職員が同行支援の対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入り出ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関前の花壇には花を植えたり、入り口には職員の写真等を貼るなどして気軽に出入り出来るように取り組んでいる	◎	◎	○	市内中心部に近い街中にある事業所は、建物の1階部分に駐車場があり、車でも来訪しやすい環境となっている。建物の1階入り口にはスロープが設置されているほか、建物内にエレベーターもあり、2階にある事業所への出入りも行きやすくなっている。また、玄関周辺には花壇が設置され、職員と利用者が一緒に世話をするなど、明るい雰囲気を感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが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。)	○	共用の空間は家庭的な雰囲気が出せるようにしている	◎	○	○	リビングとキッチンが同フロアにあり、利用者は、食事の準備や片付けの様子を見ることが出来る。また、リビングにはソファが置かれ、テレビを見たり、職員と会話をしたりするなど、利用者はゆったりと過ごすことができる。壁には、職員と利用者が一緒に作った季節の工作が飾られているほか、家族が持ってきてくれた花がリビングに飾られるなど、家庭的で明るい雰囲気を感じられる。さらに、事業所内は清掃が行き届き、清潔感があるほか、空気清浄機が各居室に置かれるなど、匂いの防止や感染対策も行われている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	臭いがないように掃除を行い、清潔感が保てるように努めている	/	/	○	
		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。	◎	クリスマスにはクリスマスツリー・雛人形など飾るなどして、季節感が出せるようにしている。また季節に合った壁紙を作成している	/	/	◎	
		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・廊下にソファを置いており、利用者様同士で過ごせる場所を作っている	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	居室には自宅で使い慣れていた物や馴染みの物を置くようにし、居心地よく過ごせるよう支援している	◎	/	○	居室には、ベッドやエアコン、収納ボックスが備え付けられている。利用者は、自宅で使用していたテレビや家具などの馴染みの物を持ち込むこともできる。中には、仏壇や家族の写真を飾る利用者があるなど、一人ひとりの利用者に合わせて、居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	◎	一人ひとりの出来る事、分かる事を把握し安全に過ごせるように努めている	/	/	○	居室の入り口には、利用者の名前が書かれた表札を取り付けたり、浴室前には銭湯のような暖簾をかけたり、トイレを大きく表示するなど、利用者が混乱せず、生活を送れるようにしている。また、リビングには、文房具や工作などに使う用品が置かれているほか、新聞や急須などを利用者が手に取りやすい場所に置くなどの工夫をしている。
		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)	○	新聞や広告が手の取りやすい位置に置いており、自身でお茶を入れられるように急須・コップも取りやすい位置に置くように努めている	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	鍵をかける事の弊害は理解しており、鍵をかけないようにしている	◎	◎	○	事業所は建物の2階部分にあり、1階にある玄関の自動ドアは、日中に施錠しておらず、来訪者は、玄関からエレベーターを使用して2階の事業所まで行くことができる。研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。2階部分からのエレベーターのボタン操作は、常時鍵を使用する必要があるが、外に出ようとする利用者には無理に制止することなく、職員が付き添って屋外に出て散歩したり、寄り添ってゆっくりと話を聞いたりするなど、気持ちが落ち着くような支援を心がけている。また、ユニット間はドアで仕切れるようになっているが、基本的に常時開放され、利用者はユニット間を自由に行き来することができるようになっている。
		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。	○	必要に応じて家族様と話し合う機会をもち、鍵をかけない事についての理解を図っている	/	/	/	
(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。	◎	入居前のアセスメントを見たり、入居後も変化等があれば、各職員に共有し把握するようにしている	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日々の記録の中で変わった事や気になる事があれば介護記録に記入している	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	看護師へは気軽に相談できる関係を築けているが、かかりつけ医へは出ていない所もある	/	/	/	
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診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人・家族が希望する医療機関への受診・往診は出来ている	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医と事業所の関係が築けるように努めている	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診時の結果や変わった事があれば連絡・報告し話し合いを行っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	必要な情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	日頃からの情報交換などは行えていない所もある				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師が来られた時には、日頃の情報交換をスムーズに行えており、相談できている				
		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。	○	訪問看護師・訪問診療には24時間いつでも相談できる体制が出来ているが、協力医療機関に対しては24時間の相談体制は出来ていない				
		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。	◎	体調等に変化等があれば速やかに病院受診するなどの対応を行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬が追加になった時や、排便の状態の確認などの経過は記録し、必要に応じて関係者へ情報提供を行っている				
		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ために服薬チェック表を活用して取り組みを行っている。	◎	飲み忘れや誤薬を防ぐために服薬チェック表を活用して取り組みを行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬する事によって様々な変化等がないか日々確認するように努めている				
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。	◎	入居時に説明、状態の段階ごとに意向等を確認しながら共有出来るように取り組んでいる				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、家族等に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者の状態の変化に伴い、家族に対応できることを再度説明するとともに、重症化した場合には、医師や看護師のほか、利用者や家族を交えて話し合い、方針を共有している。また、看取り支援を希望する場合は、看取り支援に対応できる医療機関の医師や看護師と連携を図りながら、適切な支援に努めている。事業所として、今までに10名の看取り支援を経験しており、勤務年数の長い経験豊富な職員も多く、医師と連携を図るとともに、職員間でケア方法などを適宜話し合いながら、適切な支援が行われている。さらに、看取り支援時には、居家で家族と利用者が一緒に過ごしてもらうなどの対応をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	各関係者と連携をとり情報や方針を共有出来るように努めている	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	その時々状況把握し、どこまで出来るのか確認しながら見極めている				
		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。	◎	出来る事・出来ない事などの説明は行い、理解が得られるように努めている				
		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。	◎	より良く過ごして頂くために、連携を図り、チームで支えられ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)	◎	その時々で心理的に変化してくる事もあるので、その時々に応じて心理的な支援を行い、多くコミュニケーションを図るように努めている				
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。	◎	定期的な研修を行い、感染症について学ぶ機会を作っている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症発生時の手順や訓練を行うように努めている				
		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。	◎	最新の情報が得られるように、情報を収集し随時対応出来るようにしている				
		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。	◎	職員へは手洗いなど徹底するようにしており、来訪者の方についても手指消毒をお願いするなど清潔が保持出来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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	一緒に本人様を支えていけるような関係を築けるように努めている				◎ 以前は、クリスマス会などの行事に、家族に参加協力してもらい、行事の終了後に家族会を実施するなど、家族同士が交流を図ることができていた。現在は感染対策もあり、家族が参加できる行事の開催は自粛をしている。これまでに、事業所のある地域で生活を送る上で、地域のゴミ当番などの役割に繋がったこともあり、管理者は、「家族との良好な関係性を構築していくことが、事業所が地域に浸透していくことに繋がっていく」などと考えている。また、事業所のロビーを活用して、家族との15分程度の面会にも対応をしている。面会時には、家族とのコミュニケーションを図るとともに、管理者等は、「家族が知りたいことや、不安に感じていることはないか」などを聞き、対応をしている。さらに、年4回ホーム便りを発行し、事業所の事柄や職員の入退職などを家族に周知するとともに、月1回担当職員が利用者の様子が分かる写真を添えてコメントを記載して家族に送付するなど、利用者の生活の様子などが伝わ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)	×	ホームでの家族の参加は出来ていない	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	来訪時や電話で伝えるようにしている。また毎月お便りを作成しており、その中にその月の写真や日々の様子のコメントを記入し、暮らしぶりが伝わるようにしている	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	本人様・ご家族様が良い関係を築いていけるように、認知症の理解など働きかけ支援している				
		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)	◎	3か月に一度ホーム便りをご家族様に送付し、その中に行事・職員などの事について記入している	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	一人ひとりのリスクなど分かりやすく説明し、その方にとってどういった過ごし方が良いかなど必要に応じて話をしている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	来訪時には気軽に声をかけるように努めている。良い雰囲気が作れるように心がけている			◎	
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)	◎	説明を行い、理解・納得・同意を得ている				
		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。	◎	退居する際には入居者様やご家族様に説明を行い、その方に合った退居先が見つかるように支援している				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	設立段階から機会を作れているか分からないが、理解を図るように努めている		◎		市街中心部の近くの街中にある事業所は、立地上で周辺には民家が少なく、平時から挨拶を交わすなどの近隣住民との交流をすることは難しいが、地域の盆踊りを利用者と一緒に見に行ったり、町内会に加入して地域行事に協力したりするなど、地域との繋がりが保てるような支援に取り組んでいる。また、地域で生活する利用者の家族を通して、今年度から事業所として地域のゴミ当番の役割を担い、利用者と一緒にゴミ出しの確認を行うなど、地域の中の役割も担うことができている。コロナ禍が続き、事業所に地域住民が来訪する機会が少ないため、地域アンケートの結果から、地域とのつきあいやネットワークづくりについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、さらなる地域との繋がりが持てるように、感染状況が落ち着いた際には、地域行事に積極的に参加して利用者と一緒に交流を図ったり、ボランティアを受け入れたり、地域住民に呼びかけて、餅つきや芋炊きなどを行事に地域住民と利用者が一緒に開催するなど、地域とのつながりの再構築に向けた働きかけが一層行われるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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)	△	日頃から関係を深めれる取り組みは行っていないが、地域の行事がある時には参加するように努めている		×	○	
		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。	×	増えていない				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	出来ていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	出来ていない				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行えていない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	出来ていない				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	毎回の参加はないが、参加して頂ける時もある	○	/	○	コロナ禍が続き、感染対策もあり、運営推進会議は書面開催となっていたが、5類へ移行したことで制限が緩和され、現在は集合形式の会議の開催を再開している。会議には、利用者や家族、民生委員、市社協、地域包括支援センター、市担当者などのに参加してもらい、事業所の様子や利用者の生活の様子をスライド写真で見てもらいながら、相互の意見交換を行い、出された意見などを反映して、サービスの質の向上に努めている。また、会議の参加案内は全ての家族に送付することができている。今後は、民生委員を通して、地域住民などの参加メンバーを増やしていくことも検討している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	意見や提案がある時には、その結果等を報告している	/	◎	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	なるべく多くの方に参加して頂けるよう配慮している	/	◎	/	
Ⅳより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に基づいた支援が出来るよう取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	掲示はしているが、分かりやすく伝えられていない	△	○	/	
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。	◎	施設内・外研修を受けられるよう、取り組んでいる	/	/	/	週1回、法人にいる事業所の施設長の来訪があり、管理者の意見を聞くほか、管理者は職員から出された意見を伝えることもできている。また、職員が作成した自己評価表をもとに、年2回施設長と職員との個別面談があり、日々の業務内容や状況の確認、待遇面を話し合うなど、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長く勤務する職員も多くなっている。さらに、事業所ではストレスチェックを実施するとともに、管理者は職員の相談に応じるなど、職員同士の良好な関係を築かれている。加えて、介護福祉士資格を取得している職員が多いほか、法人が実施するウェブ研修を活用して、いつでも職員は研修を受講できる環境が整備されるなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上に繋がっている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	OJTを実施し、一人ひとりがスキルアップを図れるように取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	風通しの良い職場となるように努めている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	△	同業者と交流する機会はまだ出ていない	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	取り組むよう努めている	○	◎	○	
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。	◎	理解出来ている	/	/	◎	年2回虐待防止等の研修で学び、職員の理解促進に努めている。研修では、グループワークの中に事例検討を取り入れるとともに、チェックリストを活用して、自身のケアの言葉遣いなどを振り返るなどの機会を設けられている。管理者は、ゆとりを持ってケアにあたることが虐待防止に繋がると考え、日頃から職員に「心にゆとりを持って、利用者のケアを行うことが大切である」と繰り返し伝えるなど、意識付けを行うことができている。
		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。	◎	虐待防止委員会・カンファレンス時・施設内研修などの時に振り返り、話し機会を作っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の日々の支援に目を向け、注意し確認している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	理解出来ている	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束委員会やカンファレンス時に話し合う機会を持っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の利用希望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	要望があっても弊害等の理解をして頂くために話をし、理解して頂けるよう取り組んでいる	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	管理者は理解しており、必要に応じて相談している、全職員への理解ははまだ出来ていない				
		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。	×	連携体制は築かれていない				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成しており、周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	全ての職員が対応出来るように、取り組んでいる				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットの記録を全職員に閲覧してもらい、カンファレンス等で話し合い、事故防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	ヒヤリハットから検討したり、カンファレンス等時に話し合い、一人ひとりのリスクを考え、事故が起きないように取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアル作成しており、職員も理解出来ている				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があった時には手順に従い、速やかに対応している。				
		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。	◎	苦情に対して経過や結果等を報告し、納得が得られるよう前向きな話し合いを行うよう努めている				
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)	○	運営推進会議で機会は作るようにしている。以前までは家族会を行っていたが、現在は行っていないので、機会は作れていない。	○		○	日々の関わりの中で、担当職員を中心に、他の利用者などに意見を聞かれないように、居室等で1対1で話す機会を活用して、利用者からゆっくりと意見や要望を聞くようにしている。運営推進会議には、約3名の利用者が参画し、事業所の運営上の意見などを聞くことができる。家族からは、面会時や電話連絡時などに、意見や要望を聞くようにしている。また、日頃から、管理者は職員と一緒に利用者の支援を行っていることもあり、職員は相談しやすいと感じている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	必要に応じて情報提供を適宜行っている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどで職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	職員の意見等を年2回面談があるので、その時に直接聞く機会を作っている。また必要に応じて個別に話を聞く機会を持っている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	必要に応じて個別に話を聞く機会を持つようにしている。職員会やカンファレンス時には一人ひとりの意見を聞き、良い支援が出来るように検討している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全員での自己評価へは取り組めれていないが、サービス評価の目的は理解出来ている				外部評価の自己評価は、管理者を中心に作成をしている。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するほか、全ての家族へ評価表を送付して、周知を図っている。また、外部評価を受審を通して、作成した目標達成計画や目標達成に向けた取り組み状況も会議で報告し、参加メンバーから意見をもらうほか、目標達成への取り組み状況のモニターをしてもらうこともできている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	評価の結果を踏まえ、実現可能な目標を設定し、達成できるように事業所として取り組んでいる。目標を設定すれば職員には周知し全員で取り組むように努めている				
		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。	◎	運営推進会議にて報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている	○	△	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果を確認す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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル作成しており、周知出来ている	/	/	/	年2回、事業所として、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。制限が緩和され、集合形式の運営推進会議が開催できるようになったため、管理者は、今後、運営推進会議の開催に合わせて、訓練を実施することを予定している。また、管理者は「地域住民や家族に訓練の様子を見てもらい、課題などを共有して話し合う機会を持ち、有事における協力体制の構築に繋げていきたい」と考えている。事業所は、ハザードマップなどの対象地域にあり、災害発生時には、事業所の3階への垂直避難を予定している。さらに、地域の防災士にも声をかけ、連携を図ることを予定している。利用者家族等アンケート結果から、家族に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、今後は家族の参加協力を得て避難訓練を実施したり、訓練の様子の写真を事業所内に掲示したりするなど、安心安全な備えについて、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	風水害訓練、火災訓練など様々な時間帯を想定しての訓練を行っている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的に行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	運営推進会議の時に訓練の報告やアドバイス等を頂く機会を作るように努めているが日頃からの連携は図れていない	×	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	取り組めていない	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	取り組めていない	/	/	/	法人の運営する居宅介護支援事業所が同じ建物内にあり、相談は対応してもらうことが多いが、介護支援専門員を通して、事業所の見学依頼や入居相談があった場合には快く対応をしている。事業所として、中学生の職場体験などの受け入れに協力をしている。また、市行政や地域包括支援センターとの連携体制は構築できており、管理者は、「事業所に、地域イベントなどの協力依頼があった場合には、積極的に参加協力していきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談等があれば支援するように努めている	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用できていない	/	/	/	
		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。	×	協力出来ていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	行えていない	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 5 年 10 月 11 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3870103037
事業所名	グループホーム愛松園
(ユニット名)	みかん
記入者(管理者)	
氏 名	西上 佳子
自己評価作成日	令和5年9月12日

(別表第1の2)

【事業所理念】 1、ゆつくり、一緒に、楽しく、家庭的で温かな雰囲気です。 2、自立し生きがいを持った生活を支援します。 3、愛され、尊敬され、認められ、人間としての尊厳を大切にします。 4、安心・安全な生活の提供に努めます	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 「目標」外に出る機会を増やす(新型コロナウイルスの状況も考えながら)「内容」玄関の前の花壇を見たり、散歩に出かける機会を作る・増やしていく。また重度の方で散歩が難しい方でも外に出る機会を作る。外食は難しいかもしれないので、コンビニなどに買い物に行く機会を作る(新型コロナウイルスの状況を見ながら実施していきたい)「結果」新型コロナウイルス感染症の状況もあり、外出の機会は多く作れていないが、新型コロナウイルス感染症が5類に変更になってからは、外に出る機会を作れている。近くの公園まで散歩や地域行事(盆踊り)にも参加出来ている。 「目標」災害時に対応出来るように、地域との協力体制を築けるようにしていく「内容」・地区の防災訓練がある時には参加する。・事業所での訓練がある時には、地区の方にも参加して頂けるように促していく。・運営推進会議を活用して、防災について話す機会を設ける「結果」防災訓練への参加、事業所での訓練の地域の方の参加は行っていない。運営推進会議を活用して防災について話す機会は作れている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部の近くにある3階建ての建物の2階部分に事業所はあり、近隣にはスーパーマーケットや飲食店などの店舗が立ち並ぶなど、生活を送る上での利便性の良い環境となっている。同じ建物内には、デイサービスや居宅介護事業所などが併設されている。徒歩圏内に病院があるため、入居前からのかかりつけ医を主治医として、継続して通院する利用者も多い。事業所周辺には住宅が少なく、散歩時に挨拶を交わすなどの地域住民との交流できる機会は少ないが、地域のゴミ当番を利用者と一緒にしたり、近くの公園で行われた地域の盆踊りに出かけたりするなど、可能な限り、地域との交流が図れるよう努めている。また、多くの職員は介護福祉士の国家資格を取得するとともに、法人が実施するウェブ研修を活用して、いつでも職員は研修を受講できる環境が整備され、職員のスキルアップのほか、サービスの質の向上に繋がっている。さらに、職員同士のチームワークが良く、お互いに助け合える明るい雰囲気の中で、利用者へより良い支援が行われるなど、働きやすい環境が築かれ、長年勤務する職員も多くなっている。
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	アセスメント時、日常の会話時に希望・意向の把握に努めている	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、暮らし方の希望や思いなどを聞き、把握をしている。入居後にも、担当者会議を開催する際に、利用者から意見や希望を聞くほか、家族にも電話連絡時や面会時などの中で、意向を確認して会議を開催することができている。会議の後には会議録を作成し、回覧するなど、職員間で共有をしている。また、日々の支援の中で、職員は利用者に寄り添う姿勢を大切にして、一人ひとりの思いをくみ取るよう心がけた支援に努めている。
		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。	◎	日常生活の中で本人の言葉・行動を観察し、本人の視点で検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている	○	電話で近況報告する時に話し合っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人の日常の行動、言った言葉をケース記録に記録し共有している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	介護者側中心のケアになっていないか確認し、本人中心の視点で捉えられるように留意している	/	/	/	
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。	◎	家族・その他の方が来られた時や本人との日常会話の中で聞きとれるように努めている	/	/	○	入居前に、状況に応じて自宅訪問を行い、管理者等は利用者や家族から馴染みの暮らし方や生活環境などを具体的に把握するように努めている。課題整理総括表の中には、利用者の生活歴や大切にしてきたことなどが記載されているほか、入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者から得たサービス利用に至る経緯などの情報を記録し、職員間で共有をしている。また、日常生活動作や心理的な状況などを、ケアチェック表に細かく記録が残され、6か月に1回計画の見直しを行い、情報を更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活の中で出来る事・出来ない事を把握し出来る事を増やしていく支援に努めている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	毎日ケース記録に目を通し、一日の過ごし方や日々の変化や違いについて把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	毎月のカンファレンスで皆と話し合い、本人の視点で検討している	/	/	○	アセスメント情報のほか、事前に聞き取って把握した情報をもとにして、利用者毎の担当職員を中心に、職員間で利用者がどのようなケアを必要としているのかを、定期的に利用者本人の視点で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	毎月のカンファレンス時に検討した支援をよりよく実施するため、様々な問題点を皆で話し合っている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の思いや意向をきちんとアセスメントし、皆で話し合い反映された内容になっている	/	/	/	事前に、利用者や家族のほか、主治医などの関係者から意見を聞き、把握した情報をもとに職員間で話し合い、各ユニットの計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、介護計画の見直しの際にも、再度、利用者や家族から意見や要望を聞いて確認し、出された意見を更新後の計画に反映するよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人の思いと一緒に聞き、家族にも意見を伺いながら皆と話し合い作成している	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の利用者に対しても、その人らしい暮らし方・過ごし方が出来る内容になっている	/	/	/	
		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。	○	家族との協力体制は盛り込まれているが、地域との協力体制は盛り込まれていない	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	支援内容を確認しながら職員間で共有している			◎	法人・事業所として、記録物のペーパーレス化のほか、職員の業務の効率化を考え、今年度から介護ソフトを導入している。日々の経過記録や食事量、排泄状況などがタブレットで入力できるようになっているが、紙媒体で記録を残していた時と比べて、管理者は、「利用者の様子のほか、発した言葉などの情報量が少なくなった」と感じている。また、介護計画の内容や記録の確認など、職員間で共有しやすくなった一方で、日々の計画に沿ったサービスの実施の有無などを職員間で共有する方法を検討するとともに、タブレット活用や入力方法のメリットやデメリットを再確認できるような機会を設けることも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	具体的に記録できていない場面もあるが、モニタリングをし状況確認を行い、問題点があれば話し合い、日々の支援につなげている			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	◎	期間に応じで見直しを行っている			◎	介護計画の期間に応じ、6か月に1回を基本に計画の見直しをしている。新たな要望や変化の見られない利用者を含め、月1回実施するカンファレンスを活用して職員間で話し合い、利用者の様子などの現状を確認している。また、計画の中で定めた目標達成のために、定期的にサービスの実施状況などのモニタリングを行い、達成状況を確認し評価をしている。また、利用者の状態に変化があった場合には、随時計画の見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月1回カンファレンス時に現状確認を行っている			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じた場合は各関係者と話し合い、計画を作成するよう努めている			○	
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。	◎	月1回定期的に開催している。緊急時はその場にいる職員で話し合っている			◎	月1回全ての職員が参加した職員会を開催して、情報共有するとともに、その後に各ユニットに別れてユニット会を実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。話し合われた内容の会議録を作成し、参加できなかった職員には記録を確認してもらうほか、重要事項を口頭で伝えるなど、確実な情報共有に努めている。また、緊急時には、その日の出勤職員で話し合っており、対応するとともに、内容や対応がわかるように記録を残している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	批判等にならないよう傾聴し話しやすい自由な雰囲気作りに努めている				
		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。	◎	シフト表をもとに夜勤者以外すべての職員が参加出来るよう工夫している、参加出来ない職員にはカンファレンスの記録ノートをもとに、特に重要な事は説明している			◎	
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)	◎	ホーム日誌・申し送りノート・口頭などで全ての職員に伝わるようにしている	◎		◎	朝夕の勤務交代時に、申し送りノートやホーム日誌、タブレットの経過記録などを確認しながら、口頭で日々の申し送りを実施している。また、利用者の様子やその他の業務連絡など、情報の伝達漏れがないように、確実な情報共有に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	利用者に寄り添いながら話を傾聴し、出来る限り叶えられるように努めている				日々の洋服選びや飲み物、テレビ番組など、様々な場面で職員は利用者に声をかけ、自己決定できるよう支援している。法人の意向で、数年前から廊下にドリンクサーバーが設置され、緑茶やレモン水などの数種類の飲み物を、温かいか冷たいかを含めて、自由に選ぶことができるなど、よく利用者に利用されている。また、利用者が何もせず、長い時間を座り続けることがないように、職員は気を配りながら、常に笑顔で支援することを心がけ、好きな食事や音楽などの話題提供をしたり、好きな時代劇のテレビを見てもらったり、カラオケをするなど、楽しみのある生活が送れるような支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	日常生活の中で常に声かけし選択肢の機会を作るよう努めている			◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	◎	職員中心の介護になっていないが皆で確認しあいながら本人のペースに合わせて支援している				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員一人ひとりが明るく楽しい雰囲気や利用者と接し、和やかな雰囲気作りをしている			○	
		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。	◎	話しかけながら常に表情を観察し、ケアを行いながら全身の反応を観察している				
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)	◎	声かけを行う時は相手を尊重した声かけを行っている。人権や尊厳について学び理解している。一人ひとりその人に合った対応をし、周りに目を配りながら声かけを行っている	○	◎	◎	法人が実施するウェブ研修を活用して、人権や尊厳などを学び、職員は理解している。職員は、意識して言葉遣いや利用者の呼び方など、プライバシーに配慮した支援を心がけている。利用者の希望する場合には、馴れ馴れしくならないように、呼称で呼ぶ場合もある。また、無意識に発する言葉を含め、不適切な言動が見られた場合には、管理者は確認し、個別に該当職員に注意喚起をしている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在の場合には、事前に利用者に声をかけ、了承を得てから入室するようにしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	自立で出来る事を見つけ、さりげなく観察し自尊心を傷つけないよう介助している				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	必ず利用者に声をかけて許可を得て出入りしている			◎	
		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。	◎	職員会などで周知、徹底し順守している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	介護する人・される人という区別ではなく、一緒に生活している家族のつもりで支援している	/	/	/	職員は、利用者の性格や利用者同士の関係性を把握し、トラブルが起こらないように、席配などの考慮をしている。無口な男性の利用者が多く、会話する様子はあまり見られないが、中には、他の利用者に気軽に話しかけてくれる女性の利用者もあり、職員は助けられている。また、利用者が孤立することのないように、職員は気を配り、利用者同士の間を取り持つなどの支援にも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者一人ひとりが役割のある生活を送ること、お互い支え合っていく事の大切さは理解している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	一人ひとりの状態が違うので、性格や相性などを把握し良い関係が保てるように考えている。食堂の座席など気を配り職員も間に入る事により孤立したりしないように気をつけている	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入り互いの思いを聞き、その場で解消できるように努めている	/	/	/	
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。	○	利用者・家族・知人との会話の中から把握できるように努めている	/	/	/	
		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。	×	コロナの関係で面会や外出ができていない。会話の中で昔の話をするなど忘れないように努めている	/	/	/	
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)	△	コロナの関係で出来ていない。近くを散歩できるよう努めている	△	×	○	コロナ禍が続き、外出などの制限が設けられていたが、感染対策を講じた上で、近隣にある公園に出かけて花見をしたり、地域の盆踊りを見に行ったり、玄関周辺にある花壇で花の世話や鑑賞をするなど、屋外に出て、利用者が気分転換するとともに、楽しみのある生活が送れるよう支援している。時には、職員が付き添って、近隣のコンビニエンスストアに出かけ、煙草や日用品を買いに行くこともある。以前は、ドライブをして紅葉狩りなどに出かけることができていたこともあり、管理者は、「感染状況を見計らいながら、今後は車を使用した外出を再開したい」などと考えている。
		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。	×	出来ていない	/	/	/	
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。	○	職員間で情報を共有し合って要因を探り出しながらケアを行っている	/	/	/	事業所では、利用者の日常生活動作の中で、一人ひとりのできることやできないことをアセスメントシートを活用して把握し、必要以上に手や口を出し過ぎないように心がけ、職員は見守りのほか、できない部分のサポートをしている。管理者は、職員に対して、時間がかかっても、利用者のペースに合わせた支援が行えるように、繰り返し伝えている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日常生活の中で出来る事・出来ない事を見極めながら出来る事を増やしていくよう取り組んでいる	/	/	/	
		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)	◎	本人のペースに合わせながらゆっくりと焦らず一緒にやっている	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	日常生活の中で本人が得意とする事や表情を観察しながら把握している	/	/	/	洗濯物たたみや広告折り、花の水やりなど、職員は可能な範囲で、利用者一人ひとりができると得意な役割や出番を担えるよう支援している。中には、カレンダーに毎日印を付けるなどの役割を担う利用者もいる。今年に入り、地域のゴミ当番を事業所が担うこととなり、日課として、職員と一緒に、ゴミ置き場の確認をする利用者もいる。一定の利用者に、役割が偏ってしまわないように、職員は負担を感じすぎないような配慮も行われている。
		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。	○	何が出来なくなったのかしっかり把握し出来る事を維持できるよう取り組んでいるが、ホーム外での取り組みは出来ていない	◎	○	◎	

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、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	本人の個性を尊重し何が好きなのか日常生活の中で観察し把握している				起床時に、自分で服を選んで着替え、身だしなみを整える利用者もいる。中には、自分で化粧をしたり、入居前の習慣の作業衣を着用したりする利用者もいる。また、食べこぼしや衣服の汚れなどが見られた場合には、あからさまに声かけをすることなく、他の利用者に気付かれないように、食後にさりげなく声をかけて拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなど、利用者に羞恥心を感じさせないような支援にも努めている。さらに、月2～3回訪問理容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えてもらうほか、希望する場合には、ヘアカラーや白髪染めしてもらうことができ、利用者に喜ばれている。加えて、重度でベッド上で過ごすことが多い利用者にも、日中には洋服、夜間にはパジャマに着替えてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	自分の氣にいった服を自分で選んで着られている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	本人の好みを把握し選択しやすいよう、職員と一緒に考えている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	その時々合った服を職員と一緒に選び楽しめるよう支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	否定はせず同調しながらさりげなくカバーしている	◎	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	美容師が訪問、または家族さんがカットしている				
		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。	◎	家族から情報を伺いながら、本人らしさが保てるよう支援を行っている			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	職員会などで勉強、話し合いで理解している				事業所では、1日3食ともに、食材の宅配サービスを利用し、調理されたおかずを湯煎するほか、レシピに沿って味付けをした食事を盛り付けるとともに、各ユニットで炊飯や汁物を作り、利用者に提供している。宅配業者の管理栄養士が、栄養バランスに考慮した献立を作成し、クリスマスなどの行事や正月のおせち料理などの行事食を取り入れ、利用者に喜ばれている。アレルギーの有無や嫌いな物は、入居時のほか、日々の食事の中で把握して職員間で共有するとともに、食材を取り除くなどの対応をしている。箸や湯飲み、茶碗などの食器類は、入居時に、利用者の馴染みのある物を持参してもらっている。食事の際に、職員は食事介助や見守りをしながら、利用者と一緒に同じ物を食べることができている。また、リビングの一角にはキッチンがあるため、利用者は、調理の音や匂いを感じることができる。さらに、誕生日にはケーキを提供したり、週1回程度は、蒸しパンなどの手作りしたおやつを食べてもらうなど、食が楽しみになるような支援にも努めている。今後は、利用者に好みのメニューや味付けを聞いて業者に感想や要望を伝えたり、食事の残量などを確認して、適量の食事の量に対応したりするなど、定期的に職員間で話し合いが行われることも期待される。
		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。	×	買い物・献立作りなどは出来ておらず、業者さんのメニューとなっている			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	盛り付けや後片付けを行えるように努めており、達成感等につなげている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前にアレルギーの有無は把握している。会話や食べ残しを観察し把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味などを取り入れている。	◎	カロリー計算された献立と食材と一緒に業者に届いている。季節感ある献立・食材も入っている			○	
		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、おいしい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)	◎	ご飯をやわらかく炊いたり、彩りよく盛り付け、見た目にも食欲がでるよう努めている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入居時に今まで使っていた物を持ってきて使用している			○	
		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。	◎	一人ひとり見守りながら食事のとり方を観察サポートしている			◎	
		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。	◎	常に声をかけながら本人のペースに合わせて食べやすいように工夫しながら介助している	◎		○	
		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。	◎	毎食の食事・水分摂取量を記録し一人ひとりの状態を把握出来るよう努めている				
		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。	◎	本人が好んで食べられる物や飲み物を家族から提供、協力しながら摂取出来るように努めている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	職員会やその時々で話し合いながら配慮している			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	定期的に衛生講習会などで勉強し予防に努めている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	職員会で研修、話し合い理解出来ている	/	/	/	定期的に、歯科医の往診があり、指示やアドバイスを受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、リビングの近くにある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施している。見守りや介助をしている利用者には、職員が口腔内の状態を確認することができているが、自分で歯磨きができる利用者までは、口腔内の状況を確認することはできていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残せることを期待したい。また、異常が見られたほか、痛みや違和感の訴えがある場合には、歯科医の往診のほか、家族の支援を得た歯科受診を勧めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	介助している利用者は把握しているが、自立している利用者は把握できていない	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診時にアドバイスを頂き、日常の支援に活かしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り介助、確認しながら支援している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後一人ひとりに声かけ、口腔ケアを行い支援している。本人から不具合の訴えがあればすぐ歯科医に往診依頼している	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	トイレで排泄することを基本としており、状況に応じて利用者・家族と話し合い、理解するように努めている	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで気持ち良く排泄できるよう支援している。重度化により、常時おむつを使用している利用者もいるが、ほとんどの利用者は紙パンツを使用している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、状況に合わせて、こまめな声かけやトイレ誘導などの排泄支援をすることにより、中には、布パンツを履いて過ごすことができている利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品の必要性を話し合い、家族に相談の上で使用をしている。さらに、排泄支援を通して、入居前よりも、パッドの使用量を減らすことのできた利用者もいる。
		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。	◎	カンファレンス等で話し合い理解している	/	/	/	
		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)	◎	一人ひとりの排泄チェック表を確認しながら把握するよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	本人の訴えや声かけにてトイレ介助を行い、その時々状態を把握し、見直し出来るよう支援している	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	排泄間隔などを確認しながら、腹部マッサージなど改善に向け取り組みを行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	利用者一人ひとりの排泄リズムを把握しこまめなトイレ声かけ誘導を行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	夜間は大きなパットなど使用するなど本人・家族と話し合い選択出来るよう支援している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	便のやわらかい時や受診に行かれる時など状態に合わせて使い分けを行っている	/	/	/	
		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)	◎	状況に応じて水分・乳製品の摂取や運動をすすめ、自然排便出来るよう支援している	/	/	/	
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)。	○	何時頃入浴したいか本人に聞き、個別に応じた入浴が出来るよう努めている	◎	/	○	週2回を基本として、利用者は入浴することができる。職員の勤務体制等により、事前に入浴できる時間帯や曜日を決めているが、利用者の希望に応じて、入浴回数や湯船に浸かる時間の長さのほか、入浴剤の有無や好みのシャンプーの持ち込みなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、入浴を拒む場合には、無理強いすることなく、時間帯や日にちを変えて声かけするなど工夫をしている。さらに、建物の3階にあるデイサービスには、機械浴槽が設置され、利用者の状態に応じて使用することもできるなど、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		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。	◎	本人のペースに合わせて支援している	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	楽しく会話をし出来る事を見つながら、安心して入浴出来るように支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否された時は時間をおいて声かけしたり、違う職員が声をかけるなどの工夫をしている	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルチェックを行い、その時の健康状態を把握し、入浴後も水分補給して頂きながら状態観察している	/	/	/	

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。	◎	ケース記録を確認しながら把握するよう努めている				入居前から、睡眠導入剤や安定剤などを継続して服用している利用者もいるが、日中の過ごし方や支援内容を工夫することで、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。一人ひとりの生活リズムに合わせた支援を行うことにより、現在は、入居後に眠剤などの服薬を開始した利用者はいない。中には、日中に、居室で昼寝をしたり、ソファで休んだりする利用者もいる。
		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。	○	一日の生活リズムが整えられるよう取り組んでいる				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中の過ごし方などを検討し、医師とも相談しながら支援を行っている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりその時の状態を観察し、状況に応じて居室にて休んで頂いている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	本人自ら電話をし家族などと話し出来るよう支援している				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	家族から電話があった時は代わって、お話しが出来るように支援している				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	訴えがあれば電話出来るよう配慮している				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	すぐに本人に手渡し、必要があれば家族に連絡し音信がとれるよう工夫している				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	いつでも電話して良いか確認をとり了解を得て協力している				
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。	○	使う事の大切さや意味を理解している				
		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。	×	買い物をしたり買い物先の理解や協力を得る働きかけは行えていない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金を所持したり使えるような支援は出来ていない				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	話し合っていない				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	毎月現金残高、領収書等、出納長を作成し送付し同意を得ている				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時々状況に応じて本人・家族・職員と話し合いその状態にあった支援が出来るよう取り組んでいる	◎		◎	利用者や家族から出された要望には、その時の状況やニーズに応じて柔軟に対応をしている。感染対策で、事業所には様々な制限が設けられていたが、徐々に緩和され、感染対策を講じた上で、1階のロビーを使用して、15分間程度の家族との面会が対応できるようになっている。また、近隣にある病院受診の際には、職員が同行支援の対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	張り紙・職員の名前を貼るなど入りやすいようにしている	◎	◎	○	市内中心部に近い街中にある事業所は、建物の1階部分に駐車場があり、車でも来訪しやすい環境となっている。建物の1階入り口にはスロープが設置されているほか、建物内にエレベーターもあり、2階にある事業所への出入りも行きやすくなっている。また、玄関周辺には花壇が設置され、職員と利用者が一緒に世話をするなど、明るい雰囲気を感じられる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが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。)	○	家庭的な雰囲気がでるよう、飾りつけなど気をつけている	◎	○	○	リビングとキッチンが同フロアにあり、利用者は、食事の準備や片付けの様子を見ることが出来る。また、リビングにはソファが置かれ、テレビを見たり、職員と会話をしたりするなど、利用者はゆったりと過ごすことができる。壁には、職員と利用者が一緒に作った季節の工作が飾られているほか、家族が持ってきてくれた花がリビングに飾られるなど、家庭的で明るい雰囲気を感じられる。さらに、事業所内は清掃が行き届き、清潔感があるほか、空気清浄機が各居室に置かれるなど、匂いの防止や感染対策も行われている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除を行っており、臭いがないように気をつけている			○	
		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。	○	居室に大きなカレンダーをかけたり、その季節に合った飾りつけをして居心地よく過ごせるよう工夫している			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	廊下にソファを置き一人でゆっくり過ごせるようにしている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人が使い慣れた物を持参してもらっている	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、収納ボックスが備え付けられている。利用者は、自宅で使用していたテレビや家具などの馴染みの物を持ち込むこともできる。中には、仏壇や家族の写真を飾る利用者があるなど、一人ひとりの利用者に合わせて、居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	◎	居室に段差を作らないようにしたり、廊下に手すりをつけたり浴槽を工夫している			○	居室の入り口には、利用者の名前が書かれた表札を取り付けたり、浴室前には銭湯のような暖簾をかけたり、トイレを大きく表示するなど、利用者が混乱せず、生活を送れるようにしている。また、リビングには、文房具や工作などに使う用品が置かれているほか、新聞や急須などを利用者が手に取りやすい場所に置くなどの工夫をしている。
		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)	◎	新聞などはいつでも読めるようテーブルに置いている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	鍵をかけることの弊害は理解している。近所の理解・協力の促進は出来ない	◎	◎	○	事業所は建物の2階部分にあり、1階にある玄関の自動ドアは、日中に施錠しておらず、来訪者は、玄関からエレベーターを使用して2階の事業所まで行くことができる。研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。2階部分からのエレベーターのボタン操作は、常時鍵を使用する必要があるが、外に出ようとする利用者には無理に制止することなく、職員が付き添って屋外に出て散歩したり、寄り添ってゆっくりと話を聞いたりするなど、気持ちが落ち着くような支援を心がけている。また、ユニット間はドアで仕切れるようになっているが、基本的に常時開放され、利用者はユニット間を自由に行き来することができるようになっている。
		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。	◎	鍵をかけることの弊害を理解してもらえるよう家族と話し合っている				
(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。	◎	入居時にはアセスメントを見て把握するよう努めている				
		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。	◎	日々の状態を観察し変化や異常があれば記録している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になる事があれば報告・相談・指示をうけ重度化の防止に努めている				
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。	◎	希望に沿った医療機関で受診出来ている	◎			
		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。	◎	適切な医療が受けられるようかかりつけ医との関係を築いている				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診結果等、家族に報告し話し合っている				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	本人に関する情報提供を適切に行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	安心して治療出来るよう日頃から努めている。早期退院出来るよう日頃からの情報提供は出来ない				
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。	◎	気づいた事や気になった事があれば記録、看護師に相談している				
		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。	△	訪問医療に関しては出来ているが、訪問看護・協力医療機関はできていない				
		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。	○	状態に変化があれば訪問看護師に相談するなど、早めの対応をとっている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	すべては把握できていない。状態の変化・経過などは記録し服薬拒否等は医師・看護師・家族に報告している				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬チェック表を確認しながら取り組みを行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	状態に変化がないか毎日確認している				
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。	◎	状態変化の段階ごとに話す機会を持ち意向の確認を行っている				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、家族等に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者の状態の変化に伴い、家族に対応できることを再度説明するとともに、重症化した場合には、医師や看護師のほか、利用者や家族を交えて話し合い、方針を共有している。また、看取り支援を希望する場合は、看取り支援に対応できる医療機関の医師や看護師と連携を図りながら、適切な支援に努めている。事業所として、今までに10名の看取り支援を経験しており、勤務年数の長い経験豊富な職員も多く、医師と連携を図るとともに、職員間でケア方法などを適宜話し合いながら、適切な支援が行われている。さらに、看取り支援時には、居家で家族と利用者が一緒に過ごしてもらうなどの対応をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	関りある全ての人に対して情報を共有しながら方針を確認している	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	その時々状況把握し、どこまで出来るのか確認しながら見極めている				
		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。	○	出来る事・出来ない事の対応方針について十分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。	○	相談や連携をとりやすい体制を整えていくよう努めている				
		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)	◎	家族ともよく話し合い心理的支援を行っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	研修、勉強会等で定期的に学んでいる				
		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。	◎	定期的な訓練、予防対策できるよう努めている				
		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。	◎	最新情報を入手、取り入れ随時対応している				
		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。	◎	清潔が保持できるよう支援している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	状況報告をしながらお話しをし築いていけるよう努めている				以前は、クリスマス会などの行事に、家族に参加協力してもらい、行事の終了後に家族会を実施するなど、家族同士が交流を図ることができていた。現在は感染対策もあり、家族が参加できる行事の開催は自粛をしている。これまでに、事業所のある地域で生活を送る上で、地域のゴミ当番などの役割に繋がったこともあり、管理者は、「家族との良好な関係性を構築していくことが、事業所が地域に浸透していくことに繋がっていく」などと考えている。また、事業所のロビーを活用して、家族との15分程度の面会にも対応をしている。面会時には、家族とのコミュニケーションを図るとともに、管理者等は、「家族が知りたいことや、不安に感じていることはないか」などを聞き、対応をしている。さらに、年4回ホーム便りを発行し、事業所の事柄や職員の入退職などを家族に周知するとともに、月1回担当職員が利用者の様子が分かる写真を添えてコメントを記載して家族に送付するなど、利用者の生活の様子などが伝わ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)	×	コロナ関係で出来ていない	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	電話で状況報告をしたり、毎月写真入りのお便り作成に暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	常に家族との話し合いを持ち本人を支えるよう努力している				
		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)	◎	3か月に一度ホーム便りをご家族様に送付し、その中に行事・職員などの事について記入している	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	状況の変化があるたびに家族に連絡、説明を行い対応など話し合っている				
		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)	○	コロナの関係で出来ない部分もあるが、電話などで近況報告したり気軽に相談して頂けるよう努めている			◎	
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)	◎	説明を行い、理解・納得・同意を得ている				
		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。	◎	退居する際には入居者様やご家族様に説明を行い、その方に合った退居先が見つかるように支援している				
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	設立段階から機会を作れているか分からないが、理解を図れるように努めている		◎		市街中心部の近くの街中にある事業所は、立地上で周辺には民家が少なく、平時から挨拶を交わすなどの近隣住民との交流をすることは難しいが、地域の盆踊りを利用者と一緒に見に行ったり、町内会に加入して地域行事に協力したりするなど、地域との繋がりが保てるような支援に取り組んでいる。また、地域で生活する利用者の家族を通して、今年度から事業所として地域のゴミ当番の役割を担い、利用者と一緒にゴミ出しの確認を行うなど、地域の中の役割も担うことができています。コロナ禍が続き、事業所に地域住民が来訪する機会が少ないため、地域アンケートの結果から、地域とのつきあいやネットワークづくりについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、さらなる地域との繋がりが持てるように、感染状況が落ち着いた際には、地域行事に積極的に参加して利用者と一緒に交流を図ったり、ボランティアを受け入れたり、地域住民に呼びかけて、餅つきや芋炊きなどを行事に地域住民と利用者が一緒に開催するなど、地域とのつながりの再構築に向けた働きかけが一層行われるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		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)	△	日頃から関係を深めれる取り組みは行っていないが、地域の行事がある時には参加するように努めている		×	○	
		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。	×	増えていない				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	出来ていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	出来ていない				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行えていない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	出来ていない				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	毎回の参加はないが、参加して頂ける時もある	○	/	○	コロナ禍が続き、感染対策もあり、運営推進会議は書面開催となっていたが、5類へ移行したことで制限が緩和され、現在は集合形式の会議の開催を再開している。会議には、利用者や家族、民生委員、市社協、地域包括支援センター、市担当者などのに参加してもらい、事業所の様子や利用者の生活の様子をスライド写真で見てもらいながら、相互の意見交換を行い、出された意見などを反映して、サービスの質の向上に努めている。また、会議の参加案内は全ての家族に送付することができている。今後は、民生委員を通して、地域住民などの参加メンバーを増やしていくことも検討している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	意見や提案がある時には、その結果等を報告している	/	◎	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	なるべく多くの方に参加して頂けるよう配慮している	/	◎	/	
IVより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に基づいた支援が出来るよう取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	掲示はしているが、分かりやすく伝えられていない	△	○	/	
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。	◎	施設内・外研修を受けられるよう、取り組んでいる	/	/	/	週1回、法人にいる事業所の施設長の来訪があり、管理者の意見を聞くほか、管理者は職員から出された意見を伝えることもできている。また、職員が作成した自己評価表をもとに、年2回施設長と職員との個別面談があり、日々の業務内容や状況の確認、待遇面を話し合うなど、働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、長く勤務する職員も多くなっている。さらに、事業所ではストレスチェックを実施するとともに、管理者は職員の相談に応じるなど、職員同士の良好な関係を築かれている。加えて、介護福祉士資格を取得している職員が多いほか、法人が実施するウェブ研修を活用して、いつでも職員は研修を受講できる環境が整備されるなど、職員のスキルアップやサービスの質の向上に繋がっている。
		b	管理者は、OJT（職場での実務を通して行う教育・訓練・学習）を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	OJTを実施し、一人ひとりがスキルアップを図れるように取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	風通しの良い職場となるように努めている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	△	同業者と交流する機会はまだ出ていない	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	取り組むよう努めている	○	◎	○	
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。	◎	理解出来ている	/	/	◎	年2回虐待防止等の研修で学び、職員の理解促進に努めている。研修では、グループワークの中に事例検討を取り入れるとともに、チェックリストを活用して、自身のケアの言葉遣いなどを振り返るなどの機会を設けられている。管理者は、ゆとりを持ってケアにあたることが虐待防止に繋がると考え、日頃から職員に「心にゆとりを持って、利用者のケアを行うことが大切である」と繰り返し伝えるなど、意識付けを行うことができている。
		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。	◎	虐待防止委員会・カンファレンス時・施設内研修などの時に振り返り、話す機会を作っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の日々の支援に目を向け、注意し確認している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	理解出来ている	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束委員会、カンファレンス時に話し合う機会を作っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	◎	身体拘束について話したり、弊害がある事など理解を得られるようにしている	/	/	/	

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含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	管理者は理解しており、必要に応じて相談している、全職員への理解ははまだ出来ていない				
		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。	×	連携体制は築かれていない				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成しており、周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	全ての職員が対応出来るように、取り組んでいる				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットの記録を全職員に閲覧してもらい、カンファレンス等で話し合い、事故防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	ヒヤリハットから検討したり、カンファレンス等時に話し合い、一人ひとりのリスクを考え、事故が起きないように取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアル作成しており、職員も理解出来ている				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があった時には手順に従い、速やかに対応している。				
		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。	◎	苦情に対して経過や結果等を報告し、納得が得られるよう前向きな話し合いを行うよう努めている				
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)	○	運営推進会議で機会を作るようにしている。以前までは家族会を行っていたが、現在は行っていないので、機会は作れていない。	○		○	日々の関わりの中で、担当職員を中心に、他の利用者などに意見を聞かれないように、居室等で1対1で話す機会を活用して、利用者からゆっくりと意見や要望を聞くようにしている。運営推進会議には、約3名の利用者が参画し、事業所の運営上の意見などを聞くことができる。家族からは、面会時や電話連絡時などに、意見や要望を聞くようにしている。また、日頃から、管理者は職員と一緒に利用者の支援を行っていることもあり、職員は相談しやすいと感じている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	必要に応じて情報提供を適宜行っている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどで職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	職員の意見等を年2回面談があるので、その時に直接聞く機会を作っている。また必要に応じて個別に話を聞く機会を持っている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	必要に応じて個別に話を聞く機会を持つようにしている。職員会やカンファレンス時には一人ひとりの意見を聞き、良い支援が出来るように検討している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全員での自己評価へは取り組めていないが、サービス評価の目的は理解出来ている				外部評価の自己評価は、管理者を中心に作成をしている。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するほか、全ての家族へ評価表を送付して、周知を図っている。また、外部評価を受審を通して、作成した目標達成計画や目標達成に向けた取り組み状況も会議で報告し、参加メンバーから意見をもらうほか、目標達成への取り組み状況のモニターをしてもらうこともできている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	評価の結果を踏まえ、実現可能な目標を設定し、達成できるように事業所として取り組んでいる。目標を設定すれば職員には周知し全員で取り組むように努めている				
		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。	◎	運営推進会議にて報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている	○	△	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果を確認す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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル作成しており、周知出来ている	/	/	/	年2回、事業所として、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。制限が緩和され、集合形式の運営推進会議が開催できるようになったため、管理者は、今後、運営推進会議の開催に合わせて、訓練を実施することを予定している。また、管理者は「地域住民や家族に訓練の様子を見てもらい、課題などを共有して話し合う機会を持ち、有事における協力体制の構築に繋げていきたい」と考えている。事業所は、ハザードマップなどの対象地域にあり、災害発生時には、事業所の3階への垂直避難を予定している。さらに、地域の防災士にも声をかけ、連携を図ることを予定している。利用者家族等アンケート結果から、家族に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、今後は家族の参加協力を得て避難訓練を実施したり、訓練の様子の写真を事業所内に掲示したりするなど、安心安全な備えについて、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	風水害訓練、火災訓練など様々な時間帯を想定しての訓練を行っている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	定期的に行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	運営推進会議の時に訓練の報告やアドバイス等を頂く機会を作るように努めているが日頃からの連携は図れていない	×	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	取り組めていない	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	取り組めていない	/	/	/	法人の運営する居宅介護支援事業所が同じ建物内にあり、相談は対応してもらうことが多いが、介護支援専門員を通して、事業所の見学依頼や入居相談があった場合には快く対応をしている。事業所として、中学生の職場体験などの受け入れに協力をしている。また、市行政や地域包括支援センターとの連携体制は構築できており、管理者は、「事業所に、地域イベントなどの協力依頼があった場合には、積極的に参加協力していきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談等があれば支援するように努めている	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用できていない	/	/	/	
		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。	×	協力出来ていない	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	行えていない	/	/	○	