

(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!!
 シャンプ 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 4 年 4 月 13 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890100765
事業所名	グループホーム風花
(ユニット名)	風
記入者(管理者)	
氏名	山内 珠美
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 10 日

<p>【事業所理念】</p> <p>○『利用者の生活の質が広がる支援が出来る』</p> <p>①お一人お一人の馴染みの関係を知り、関係の継続を図ります。②お一人お一人のしたい、行きたい思いをくみ取り、一つずつからでも実践していきます。③こだわりや生活習慣を大切にします。④利用者の活躍出来る場を大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>【No.13】利用者お一人お一人に対して、何がしたいか、どこへ行きたいか等、具体的な希望や要望を聞き取る事とした。また、重度の利用者が1回/1日は、フロア外の場所で気分転換が図れるようにした。利用者からは、具体的に、「○○へ行きたい」「○○を買いに行きたい」「○○に会いたい」等の要望が聞けた。また、実際に行きたい所や会いたい人に会える利用者がいた。職員は、まずは利用者の声や思いをしっかりと聞き、耳を傾ける事が大切である事に気づいた。重度の利用者は、玄関先やベランダ・畑等で過ごす時間が持てた。</p> <p>【No.40】運営推進会議の目的や内容等を家族にお伝えし、理解・協力を仰ぐ。家族会と運営推進会議を同時開催する。テーマの工夫とテーマ別に参加者を増やす事とした。前回の評価後より、コロナウイルス感染が全国に広がり、運営推進会議が文書開催される事となった。地域や家族あてにアンケートを実施する等し、意見や要望等の聞き取りは出来たが、十分ではなかったり、今まで参加してくれていた地域の方や各関係者との交流の機会も減った。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所のある敷地内には、デイサービスや小規模多機能ホームなどの法人内の同系列事業所が併設されている。事業所周辺には住宅や商店があるほか、大きい道路に出るとスーパーやコンビニエンスストアなどもあり、利便性の良い場所に事業所は立地している。コロナ禍において、事業の中止のほか、外出や面会制限などが多い中でも、認定こども園の園児の歌や劇の様子を、オンライン機能を活用して観劇や交流を行うなど、利用者の笑顔が増え、楽しみのある生活が継続できるような支援にも取り組んでいる。また、令和3年4月からICTの介護システムを導入し、パソコンやタブレットを活用して、利用者のサービス記録等を入力でき、職員間で情報共有しやすくなっている。さらに、コロナ禍以前は、事業所として認知症カフェを開催し、地域の高齢者から家族連れまで、たくさんの地域住民でにぎわうなど、活発な地域交流を図ることができていたほか、地域のケア拠点としての役割を担うこともできていた。加えて、職員は利用者一人ひとりを主体としたケアを心がけており、積極的にコミュニケーションやふれあいを図るように努めながら、穏やかな雰囲気の中にも、活気のある事業所の様子を窺うことができた。</p>
--	--	---

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	職員は、利用者本人の思いや意向を、普段からよく聞き取る様にしており、希望に沿った暮らし方の支援に努めている。	◎	/	○	入居前に、事業所では利用者や家族から、「どのように暮らしていきたいか」などの思いや意向を聞き、情報を把握している。また、日々の会話の中で、職員は利用者から意向を聞くほか、思いなどを引き出しながら、職員間で情報を共有している。さらに、思いを伝えにくい利用者には、様子や表情を観察したり、今までの暮らし方を確認したりするなど、職員は思いをくみ取るよう努めている。
		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。	○	職員は、利用者の状況や立場に立って、どう思っているかを探ったり、検討する様にしている。また、表情や顔色、仕草等もよく観察している。	/	/	/	
		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。	△	職員は、本人をよく知る人から生活歴や思いを聞き取っている。しかし、本人をよく知る人は家族が多く、知人や親戚から話を聞く機会が少ない。	/	/	/	
		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。	△	職員は、利用者の言葉や状態を、5つの視点にリンクさせながら記録をしている。また、利用者の意向や課題も合わせて記録する様にしている。記録がICT化され、活用を進めているところである。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	職員個々は、自分の価値観等で利用者を捉えたり、決めつけたりしない様に、他の職員の考えや家族の声等を参考にしたり、常に本人の思いや立場に立って考える様にしている。	/	/	/	
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。	○	利用者がサービスを開始する際は、本人や家族から生活歴や馴染みの暮らし方等を聞き取り記録している。また、普段から利用者との対話を大切にし、情報収集にあたっている。	/	/	○	事業所では、令和3年4月に導入されたICTの介護システムのアセスメント項目等を活用して、入居前に、利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、以前利用していた介護サービス事業所などから、情報収集をすることもある。さらに、把握した情報は、パソコンやタブレットを活用して介護システムへ入力しているものの、システム上の項目にない「利用者の性格やこだわり、趣味」などの情報は、事業所独自で継続使用している基本情報シートに記載するとともに、1年毎に見直しを行い、新たに知り得た情報を追加した新たな情報に分かりやすく更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	職員は、利用者の出来る事、出来そうな事、何か手助けやサポートがあれば出来る事等、区別しながら把握する様にしている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	職員は、利用者の状態や表情の変化から不安、不快、不安定な状態の把握に努めている。また、職員間で利用者の状態を申し送り、共有を図っている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員は、利用者の状態の背景要因を多角的に探る様努めており、気づいた事は記録に残している。介護計画作成時にはそれを元にアセスメントを行っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	職員は、利用者の1日の生活の流れやリズム等を記録から把握したり、変化があった際の背景や要因も記録している。また、職員間で気づきを伝え合う等して把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	△	職員は、把握している情報をもとに、必要な支援や支援内容を具体的に検討し実践している。何を求めているか、必要としているか、具体的な情報が乏しい利用者がある。	/	/	○	利用者や家族から意見や意向を聞くほか、事前に把握した情報をもとに、職員ミーティングやカンファレンスを活用して、利用者の視点に立って、「どのような暮らしをしたいか、何を求めているのか」などをチームや職員間で話し合い、生活課題や具体的に必要な支援内容を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	△	職員は、利用者の望む生活や暮らし方に目を向け、生活の質が豊かになる為に必要な支援や環境は何かを検討する様にしている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	△	職員は、職員ミーティングの際に、利用者の生活課題の検討を行っている。課題分析の際は、生活の質や本人の意向が明確になる様にしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
4	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。	○	ケアプランは本人の思いや意向が反映されている。				事業所では、利用者毎の担当職員を中心にカンファレンスを開催し、利用者や家族のほか、医療関係者を交えて話し合いをしている。また、利用者の課題や日々のケア内容など、意見を出し合った内容を反映して、立案シートに基づいて情報整理を行い、計画作成担当者や管理者を中心に、介護計画を作成している。さらに、コロナ禍において、カンファレンスに家族等の参加ができないため、事前に電話やSNSのLINE等の機能を活用して、意見の聞き取りをしている。	
		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、利用者を取り巻く関係者の意見を聞いている。特に、家族や医療関係者とは話し合う機会を多く持ち、その意見やアイデアを参考にしたり、取り入れている。またカンファレンスを開催し、チームで介護計画を作成している。	◎				
		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。	△	利用者によっては、慣れ親しんだ暮らし方(花を飾る・ジャズを聴く・好物の提供など)がケアプランに反映出来ている。					
		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。	△	ケアプランには、家族との連携、協力内容を記載している。また、医療関係者との連携内容も多い。地域の人たちとの協力体制は盛り込まれていない。					
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。	△	職員は、介護計画書に目を通し把握する様に努めているが、内容全ての把握は十分ではない。				事業所では、ICTの介護システムを活用して、日々の介護計画のサービス内容の実施の有無を入力することができる。また、職員はパソコンやタブレットを活用して、介護計画の内容やサービスの実施状況を確認することができ、計画内容の把握や情報共有をしている。さらに、事業所では介護システムの導入時から、職員全員が効率的に使いこなせるよう取り組んでおり、職員は徐々に使い慣れてきているものの、記録の内容に個人差が見られたり、新入職員に分かりやすく介護システムの使用方法や記録内容などを説明したりする必要もあるため、統一化されたマニュアル等を職員間で検討して作成できることを期待したい。加えて、管理者等は、「利用者やサービスへの職員の工夫やアイデアが少ない」と感じているため、職員の意識付けができるまで、あえて別記してもらい、職員間で工夫やアイデアに着目するなどの工夫が行われることを期待したい。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	介護計画の支援内容は、その実践結果(利用者の様子や状態)や気づきを記録している。結果や気づきをもとに、日々の支援を工夫する等し、支援を継続的に実施している。また毎月毎に実践結果を整理し、記録している。					
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	今年度より記録は全てICT化した。細かい表情の変化や身体状況の記載が出来ていない事が多い。エピソードや心身の変化についてはしっかり記録出来ている。					
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	職員は気づきを持ちながら、ケアを実践している。また気づきは記録している。工夫やアイデアを意欲的に行えている職員は少ない。					
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	介護計画はその期間毎に見直しを行っている。(短期目標3か月・長期目標6か月)				◎ 介護計画の期間に応じて、短期目標を3か月に1回、長期目標を6か月に1回計画の見直しをしている。また、利用者一人ひとりの計画期間が正確に把握できるように、分かりやすく家族へ連絡するための一覧表を作成する工夫をしている。さらに、月1回利用者の現状を確認して把握するとともに、月1回いずれかの利用者の介護計画を順次見直しをしている。加えて、利用者の心身状態などに変化が見られた場合には、その都度現状にあった計画の見直しをしている。	
		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。	○	介護計画は必ず月に1回見直しを行い、現状の把握をしている。					
		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。	○	本人の状態や暮らし方に変化を生じた場合は速やかに介護計画の見直しを行っている。その場合は、各関係者にも参加してもらい、必要な支援の検討を一緒に行う様にしている。					
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。	△	職員は、チームケアを大切にしている。また、定期的に職員会議を開催し、課題解決に向けた話し合いや、必要なスキルを習得する為の勉強会を開催している。緊急案件があった場合も適時開催している。				○ 月1回ミーティングを開催し、情報共有や必要な伝達を行うほか、職員間で意見交換などを行っている。以前はユニットが合同で開催していたものの、コロナ禍の感染対策で、多い人数の会議開催が困難な時期には、事業所内でオンライン会議に切り替えて開催する工夫をできていた。また、参加できない職員には、管理者等が内容を口頭で伝達するとともに、議事録を作成して全ての職員に配布し、職員間で情報共有できるようにしている。	
		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。	○	会議は、職員が自由に発言出来る様に、その内容や進め方を工夫している。					
		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、工夫している。	○	会議は、全ての職員を対象としている。やむを得ない理由で参加出来なかった職員には、管理者が伝達している。今年度は、会議をZoomで行ったり、アンケート形式する等工夫して行った。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	参加出来なかった職員には、管理者から必ず会議の内容等を伝達している。また、議事録を残し、後から読み返したり、確認出来る様にしている。					
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りや伝達事項は、申し送りノートを利用したり、申し送りチェック表を活用し、共有している。また、伝達する内容によって、チェック表を変えている。				○ 日々の申し送りを実施するほか、申し送りノートや申し送りチェック表を活用して、確実な申し送りに繋げている。また、重要事項は、管理者等から個別に伝達することもある。さらに、事業所では各会議の議事録などを職員に回覧するとともに、情報共有できるような仕組みを整えている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りの時間を日に何回か設け、全ての職員に申し送り事項が伝わる様にしている。申し送りを受けたり、確認した時は、職員がノートにサインをする仕組みになっている。重要な情報は回覧にしたり、職員一人ひとり個別に申し送ったりしている。	◎				

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
(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。	○	職員は、利用者の意向や声から、その日したい事を把握している。したい事が叶えられる事もあれば、難しい事もあるが、業務の整理や手順を変える等して叶える努力をしている。	/	/	/	日常のあらゆる場面において、利用者一人ひとりに合わせて、職員は自己決定できるような声かけをしている。また、入浴のタイミングや日々の献立、朝食時のパンか米飯、お茶の時間の飲み物など、日常的に、職員は利用者の好みで選択等ができるよう支援している。さらに、訪問調査日には、いずれの利用者にも職員が明るく声かけをする場面も多く見られ、利用者の豊かな表情を窺うことができた。
		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)	△	職員は利用者に対して、利用者が選択出来る声かけや言葉選び、決定しやすい様に実際に物を提示する等の工夫をしている。また、決めるのに時間がかかってもゆっくり待つ様になっている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	職員は、利用者に声をかける時は、利用者一人ひとりの理解度や認知度に合わせて、言葉を選んだり、物(服・新聞等)を示したりと工夫をしている。利用者が納得出来ない場合はどうしてなのか原因を探ったり、職員の声掛けや態度を見直している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	職員は、利用者一人ひとりの生活のペースやリズムを把握しているが、時に職員都合や業務優先になる事がある。ただ、強引な支援や無理強いは決してしない様になっている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員は、日々のケアを通して、利用者の関心事や楽しみ事の理解と把握を行い、場面の提供や雰囲気作りをしている。また職員は、利用者と共に喜んだり、楽しむ事を大切にしており、明るく接している。	/	/	◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	職員は、利用者の細かい表情の変化や仕草を見逃さず、その時の思いや感情に寄り添ったり、原因や背景を探っている。特に、利用者の安心・快(不安・不快)に視点をあて支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	○	職員は、常に利用者を敬い、尊重し、その人権を守っている。特に声掛けや態度が不適切でなかったか、ミーティングでチェックしたり、職員同士が注意し合える環境を作り、常に意識しながら行動している。	◎	-	○	職員は利用者の人権や尊厳等を、研修やミーティングで学んでいる。耳の聞こえにくい利用者には、トイレ誘導時の職員の声かけを工夫するとともに、入浴時にリクライニングチェアを使用して、居室から浴室までの移動時の羞恥心などに配慮を行うことができているもの、現状に満足することなく、さらなるより良い方法がないか、職員間で試行錯誤を行い、さらなるサービスの質の向上に努めている。さらに、居室は利用者のプライベートスペースということを職員全員が理解しており、新入職員の入職時に、ノックを必ず行った上で入室することを説明するとともに、利用者の不在の時には、事前に一声かけてから入室することを徹底して、職員は実践している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	職員は、人前であからさまな声かけや誘導をなるべく控える様にし、プライバシーや羞恥心への配慮を行っている。特に排泄や入浴の際は、居室に案内してさりげなく声をかける等の配慮をしている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	職員は、不安や羞恥心に配慮しているが、時に人前でトイレの声かけをしたり、排泄量を確認している事がある。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	職員は、利用者の居室に入室する際は、事前に利用者に声をかけ承諾を得る様になっている。居室内に利用者がある時はノックしてから入室している。換気や掃除の際は、居室の戸を開けたままにしている時がある。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	職員は、入職時に、利用者のプライバシー保護や個人情報漏洩防止についての説明を受けており、厳守している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	職員は、利用者を生人の先輩として敬い、利用者の得意な事を教えてもらったり、一緒に行いながら(習字・生け花・料理)、互いに支え合う関係を築いている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、穏やかに過ごせるように、食事の際の配席などを考慮している。また、利用者同士が必要以上に距離を作ることよりも、かかわり合いの中から生まれる感情や風土なども、職員と利用者の中で一緒に共有している。さらに、訪問調査日には、洗濯物たたみを利用者同士が協力して行ったり、外を眺めながら談笑したりする利用者の微笑ましい姿を見ることができた。
		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。	◎	職員は、お一人お一人の利用者を尊重すると同時に、利用者同士の関係を大切に、利用者同士が支え合ったり、助け合う場面を見守っている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	職員は、利用者同士の関係を把握し、食卓の配席を考えたり、気の合う利用者同士と一緒に家事や楽しみ事が出来る場面づくりを行っている。また、ユニットを超えて、特技や趣味の合う利用者同士が集える機会を作っている。孤立しがちな利用者は、職員が仲立ちをして他の利用者と話したり、過ごせる様になっている。	/	/	◎	
		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。	○	職員は、利用者同士がトラブルになった際は、利用者双方の思いや言い分等を聞き取り、お互いの不満や不安の解消を図っている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	職員は、これまで利用者を支えてくれた人たちとの関係について把握出来ている利用者や、そうでない利用者がある。関係性の聞き取りや把握は入居後も行っている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	職員は、利用者や家族から馴染みの人や場所等について聞き取りを行ったり、利用者との会話から把握に務めているが、全ての利用者・家族から聞き取れていない。また十分ではない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	職員は、利用者の知人や友人に会いに行く機会を作れていない。利用者の中には、親しくしていた知人に会いに行った方や、自宅や馴染みの食堂に行けた方もいる。また、馴染みの友人が会いに来てくれたケースもある。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	事業所は、家族や知人等がいつでも気軽に訪ねて来れる様、玄関を施錠せず、フロアではゆっくり過ごせる様ソファを多く配置している。また、同建物内にもフリースペースを設け、居心地よく過ごせる様になっている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	職員は、利用者の体調や状態、また要望等に応じ、戸外や施設外へ出かける機会を作っている。なるべく1日1回は外に出て気分転換を図ったり、日光浴をする様になっている。また、移動スーパーや移動パン屋が来た際には買い物もしている。しかし、戸外へ出かける機会はかなり減った。	○	-	○	コロナ禍において、事業所では外出できる機会が減少しているものの、外の空気に触れることの大切さや、利用者の気分転換の必要性を理解しており、感染対策を十分に図った上で、少人数でドライブに出かけたり、散歩で季節の花などを見に行けるよう支援に努めている。また、重度の利用者も、体調面に配慮しながら、事業所内の畑スペースやベランダで外気浴をしたり、車いすで散歩に出かけたりすることができている。加えて、移動スーパーやパンの訪問販売、移動図書館などの来訪があり、買い物などを楽しみにしている利用者もいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	感染症対策の為、外出の機会が減り、また地域等の協力も得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	△	職員は、重度の利用者と建物内の別施設に気分転換に行ったり、ベランダで日光浴をする等し、少しでも気持ちよく過ごせる配慮をしている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	職員は、利用者の希望に沿って、帰宅や外食、買い物などの支援を行っている。またその際は、家族の協力を得ている。しかし、特定の利用者に限られている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	職員は、認知症について、社内外研修や勉強会を通して学ぶ機会がある。勉強会では、センター方式のシートやひもときシート等のツールを用い、利用者の状態や症状の要因や原因を探る等し、理解を図っている。				事業所では、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握しており、職員は手や口を出しすぎずに、見守る姿勢を大切にしている。また、職員は、「利用者のやってみよう」という意欲を引き出せるように、調理や食器洗い、洗濯物たたみの家事などを職員と一緒に、さりげなくできるような助言をするなど、利用者の自信に繋がるような場面づくりにも取り組んでいる。さらに、散歩やリハビリ、体操などを取り入れ、少しでも利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	○	職員は、利用者の状態の変化(機能低下)を日々観察しながら、その状態に変化に応じた取り組みを行っている。(口腔ケア・エアマットの導入・食事形態の工夫・体操・家事等)また、医療職とも連携し、リハビリや口腔内のチェック等も行い、維持向上に取り組んでいる。				
		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)	○	職員は、利用者の出来る、出来そうな事に視点をあてて支援する事が重要であると理解している。また、なるべく手出し口出ししない様に見守ったり、時にさりげなくサポートし、利用者へ自信や満足感を感じてもらっている。	◎		○	
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。	○	職員は、利用者や家族から聞き取った情報をもとに理解把握に努めている。また、日々の生活と支援の中から発見したり、気づいた事が新たな楽しみ事や役割につながっている。				事業所では、利用者の得意なことや好きなことを把握して、趣味を継続できるように支援したり、畑で野菜づくりをしたり、料理や掃除などの役割を持ってもらうなど、生活に楽しみやメリハリが生まれるよう取り組んでいる。また、訪問調査日には割烹着を着て、キッチンに立ち、調理などを手伝う利用者の様子を見ることができた。さらに、日常生活の中で、職員は重度の利用者にも、「笑顔が増え、新鮮さを感じてもらえることはないか」などを考え、好きな音楽をかけるほか、いつもと違う配席にして、いつも見ている景色を変えたりするなどの試行錯誤を行い、少しでも活気のある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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、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。	△	認知症や障害が進んだ利用者には、趣味のジャズのCDをかけたり、花をベランダに植えたりしている。また、居室に家族の写真を飾る、趣味の物を飾る等の工夫をしている。役割や出番はあまり作れていない。	◎	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	感染症対策の為、地域の中での活動が減った。地域に配るお便りの題字を書いてくれた利用者がある。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	職員は、利用者個々の身だしなみやおしゃれにに対するこだわりやその人らしさを大切にしている。				ミキサー食の食べこぼしや利用者の目やになどの汚れが見られた場合には、職員は気をつけて、ホットタオルで清拭するよう努めている。時には、気づかないままに時間が経過してから、職員が汚れなどを気づくこともあり、管理者等は、「職員間で整容の意識に差が見られる」と考えていることから、ミーティングを活用して職員間で話し合ったり、研修のテーマに取り入れたりするなど、職員全員が服装や髪型の乱れなどをさりげないサポートができることを期待したい。また、調査調査日には、看護職員による利用者の肥厚している足の爪のケアが行われる様子が見られ、日頃から細やかな部分まで支援が行き届いていることを窺うことができた。さらに、重度の利用者も含めて、時間をかけてコミュニケーションを図るように努めるとともに、おしゃれや好きな髪型を確認し、少しでも豊かな生活や楽しめるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	職員は、利用者一人ひとりの個性や希望に合わせた、服装や服の着方、髪型、装飾品(眼鏡・指輪など)の支援を行い、利用者の好みのスタイルで心地よく過ごせる様になっている。				
		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。	○	職員は、利用者の希望を聞きながら、一緒に服を選んだり、髪型を考えたりしている。また、季節や場に応じた服装のアドバイスもしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	職員は、利用者が外出する際には、外出内容に合わせた服装と一緒に選んだり、アドバイスしている。年中行事に応じた服装は特に支援していない。				
		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)	△	職員は、更衣や食事後に、利用者の整容の乱れを直したり、カバーしている。しかし、服装が乱れたままであったり、髪型が崩れたまま過ごしている利用者へのさりげないサポートが出来ていない。	○	-	△	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	感染症対策の為、利用者の行きつけの店には行けていない。訪問美容を利用し、利用者の好みの髪型にしている。				
		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。	○	重度な利用者の中に、家族が髪を切ったり、好みの服装を揃えてくれている方がいる。職員は、家族にも協力してもらいながら、こだわりや馴染みのおしゃれが継続出来る様になっている。			○	
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。	△	職員は、食事が利用者にとって楽しみである事、健康維持上も重要である事を理解している。				ユニット毎に、その日冷蔵庫にある食材を確認して、利用者の希望を聞きながら、職員が献立を作成している。コロナ禍もあり、食材は主にスーパーの宅配を利用し、利用者に片づけや下ごしらえなどのできることを手伝ってもらいながら、職員と一緒に調理をしている。楽しみにしている誕生日会には、お刺身や事業所の畑で収穫した採れ立ての旬の野菜なども使用し、利用者に喜ばれている。食器類は、使い慣れた物や、利用者の使いやすい物を使用している。また、コロナ禍以前は、職員は利用者と同じテーブルを囲み、同じ献立を食べることができていたものの、コロナ禍において、感染対策で職員は距離を開けて、別々に食べるようにしている。さらに、重度の利用者も含めて、キッチンからの調理の音や匂いを感じる事ができている。加えて、法人内に栄養士が在籍しているものの、特にアドバイスを受けることはないものの、月1回体重測定の結果により、医師や看護師へ栄養面や食事形態などの相談を行い、助言をもらい対応をしている。
		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。	△	職員は、利用者と一緒に献立を考えたり、後片付けをしている。また、簡単な下ごしらえや調理もやっている。食事の一連のプロセスの何か少しでも関わられる様になっている。			◎	
		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。	○	職員は、利用者と一緒に献立を考えたり、調理しながら、食事一連のプロセスを楽しんで行うと共に、力の発揮に努めている。買い物には出かけられていない。				
		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。	○	職員は、利用者の好みや嗜好を、利用者本人や家族から聞き取り把握している。また、入居後、好みが変わった場合は、職員間で申し送り共有している。				
		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。	○	職員は、利用者の好みや嗜好に合わせて献立を工夫したり、季節感が感じられる食材を使用したりしている。また、同じ食材でも味付けや調理方法を変える等している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	職員は、利用者一人ひとりの状態に合わせて、食べやすく嚥下しやすいう工夫をしている。また、便秘がらの利用者には、ヨーグルトや食物繊維の多い食材を使用し、安易に下剤を服用しない様になっている。盛り付けの工夫は出来ていない。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	利用者の中には使い慣れた食器を使用していたり、家族が利用者の好みに合わせて購入した食器を利用している方がいる。			○	
		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。	○	職員は、重度利用者の食事介助の為、利用者と一緒に食事をとる事が出来ていない。しかし、利用者が食事をしている間は利用者の傍で見守り、味付け等聞きながら、食事の様子を観察し、必要なサポートもしている。			○	
		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。	○	職員は、重度の利用者に献立を伝えたり、何が食べたいか等聞いたり、食事を楽にする配慮をしている。また、台所近くで過ごしてもらい、食材を手にしてもらう等し、調理の過程が少しでも味わえる工夫をしている。			○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	職員は、利用者一人ひとりの状態に応じた1日の食分量や水分量を把握し、確保出来る様に様々な工夫をしている。(水分をゼリーにする・おやつ)				
		k	食分量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	職員は、食分量や摂取カロリーが少ない利用者へは、栄養補助剤を使用したり、好みのおやつを出す等している。水分量が足りない利用者へは、少量ずつ回数を増やして水分を出したり、ゼリーやプリン等で代用している。				
		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。	△	職員は、同じ食材や献立が続かない様、日々の献立表を参考にしながら、食事作りをしている。食事作りが得意な職員が、そうでない職員にアドバイスしている。栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	職員は、調理が終わる度に、食器や調理器具の消毒を行っている。食材は、なるべく早く新鮮なうちに使用する様に、購入する量を減減したり、毎日冷蔵庫の在庫チェックをしている。				

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
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。	○	職員は、口腔ケアの重要性を、研修や勉強会で理解し、利用者一人ひとりの口腔状態に応じたケアの実践をしている。また、STよりアドバイスをもらっている。	/	/	/	<p>毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。自分で歯磨きができる利用者には、毎回口腔内の状況を確認することが苦手と感じている職員もおり、状況を確認して声かけの工夫を行い、1日に1回は、自分でできる利用者の口腔内を含めて、確認するように努めている。中には、口腔内の様子を見られることを嫌う利用者もいることが考えられるため、職員への負担軽減も考え、事業所として、定期的に確認する期間を決めるなど、職員間で検討することを期待したい。また、法人内の言語聴覚士が在籍し、定期的にアドバイスを受けることができ、職員は口腔ケアの重要性を理解している。さらに、異常時には歯科医に報告するとともに、歯科往診に繋げている。</p>
		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。	△	職員は、利用者の口腔内の健康状態を把握するために、1日1回は必ず口腔内のチェックをするようにしている。しかし、口腔内の確認を拒む利用者もいる。	/	/	/	
		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。	○	職員は、提携している歯科医院やSTから、指導・アドバイスを受ける機会がある。また、それらを日々のケアに生かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	職員は、利用者の義歯を就寝前に預かり、洗浄・消毒している。また、歯科医が定期的に義歯の点検をしてくれている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	職員は、利用者に食事前の歯磨き、またはうがいの声かけやサポートをしている。重度の利用者は、職員が食事前後に口腔内をチェックし歯磨き等を行っている。	/	/	/	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	職員は、利用者の口腔内に不具合があった場合は歯科医やSTに報告し、場合によっては往診・治療してもらっている。	/	/	/	
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。	○	職員は、利用者の排泄のリズムやオムツ交換・トイレ誘導のタイミングをアセスメントし、出来る限りトイレでの排泄を促している。また、おむつの使用が与えるダメージや、おむつ内で排泄する不快感等を理解し、利用者が自立して排泄出来るようにしている。	/	/	/	<p>事業所には、おむつを使用している利用者があるものの、トイレでの排泄を基本として、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、立位の取れる利用者には、適切な福祉用具を使用して、可能な限りトイレで排泄できるよう支援している。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用状況も、職員間で話し合っ適時見直しを行い、使用枚数や頻度などが減らせるような支援にも取り組んでいる。</p>
		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。	△	職員は、便秘が心身にもとらす影響は理解しているが、便秘が起こる原因については正しく理解出来ていない。	/	/	/	
		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)	○	職員は、排泄チェック表を用い、利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握している。しかし、おむつを使用していたり、下剤を服用する利用者が増えている。	/	/	/	
		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。	△	職員は、重度な利用者に対しても、トイレでの排泄支援を行い、なるべくトイレで排泄を促したり、トイレで排泄する気持ちよさを感じてもらっている。おむつは、適時、使用頻度や種類等を見直している。	◎	/	○	
		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。	△	職員は、何故排泄が困難になっているのか、気づきを伝えあったり、医療職に相談する等して探っている。排泄時には、利用者に応じた工夫(腹部マッサージ・湯で陰洗)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。	○	職員は、排泄チェック表を確認しながら、早めにトイレに誘導したり、交換する様にしている。また、利用者の表情や仕草を観察し、利用者毎の兆候の違いや特徴をつかんでいる。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時的に選択するのではなく、どのような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。	○	職員は、利用者一人ひとりの排泄量や排泄リズムの合わせたおむつを選択している。また、時間帯でおむつの種類を使い分けている。おむつの種類については、利用者の意見や好み、専門職のアドバイスを聞いて参考としている。家族とは、値段や質等について話し合っている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	利用者一人ひとりの状態(排泄量、リズム、体格、時間帯等)に合わせて下着やおむつを使用、選択している。	/	/	/	
		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)	△	ヨーグルトや乳飲料、食物繊維の多い食材等を食事やおやつに取り入れれたり、腹部マッサージや体操等を行い、自然排便を促している。現病の症状上、下剤が必要な利用者も多い。	/	/	/	
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)。	△	職員は、入浴のタイミングを職員の都合だけで決めず、利用者の希望を聞く様にしている。しかし、重度の利用者は職員の都合になっている。利用者の希望に合わせた入浴支援をしている。(入浴回数、湯温、長さ)	◎	/	○	<p>事業所では、利用者の入浴できる日や時間は固定しておらず、利用者の希望や状況に応じて、週2〜3回入浴できるよう支援している。以前は、1日に2回の入浴を希望する利用者もおり、柔軟に対応することができていた。また、職員は利用者の希望する入浴の時間帯や、頻度になるべく浴えるよう努めている。さらに、気分などから入浴を拒む利用者もおり、無理強いをしないものの、タイミングを見計らったり、職員が交代して声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができています。加えて、事業所では、入浴リフトなどを導入し、利用者の状態に合わせて、安心安全に入浴できるよう支援している。</p>
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	入浴は、利用者がゆっくり安心して入れる様に、必ず1対1の支援としている。また浴室は、家庭サイズの大きさ・広さである。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	浴室には手すり、湯舟の中には腰掛け台を設置している。洗体や洗髪は、利用者が出来る範囲でしてもらっている。	/	/	/	
		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、無理強ひせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	利用者の中には、気温・体調・気分等の理由で入浴を拒む方がいる。その思いに寄り添い、無理強ひせず、タイミングをずらしたり、職員が変わって声掛け支援している。	/	/	/	
		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。	○	入浴前には、血圧と体温を必ず計っている。また、表情や顔色、皮膚状態のチェックを行い、入浴の可否を判断する様にしている。入浴後も全身の状態を確認している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員は、夜間の状態や睡眠パターンを、睡眠チェック表や夜勤職員からの申し送りで把握している。	/	/	/	事業所には、眠剤の処方されている利用者があるものの、主治医自体もなるべく眠剤に頼りすぎない方針で、職員は利用者の日中の過ごし方や支援内容を検討して、眠剤などを減薬できるような支援に努めている。また、利用者の生活リズムを大切にするとともに、日中の活動量を増やすなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。さらに、リビングには利用者が休息できるようにベッドを配置し、日中に昼寝などに活用している利用者もいる。
		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。	○	夜間眠れない利用者の状態や様子をよく観察し、何が要因か探っている。また、その日の様子だけでなく、24時間～1週間通して観察し、本人のリズムやパターンの把握もしている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	職員は、出来る限り薬剤に頼らず、日中の活動量を増やしたり、陽にあたる時間を作ったりしている。日中の様子に何か変化や変わった事がなかったか等も振り返っている。また、適時医師にも相談している。	/	/	○	
		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。	◎	フロアにはソファが複数あり、ゆっくり体を横にする事が出来る。また、誰でも使用出来るベッドも用意している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	利用者の希望があれば、いつでも電話をかけたり、つないだりしている。また、利用者みずから電話をかける方もいる。	/	/	/	事業所には、眠剤の処方されている利用者があるものの、主治医自体もなるべく眠剤に頼りすぎない方針で、職員は利用者の日中の過ごし方や支援内容を検討して、眠剤などを減薬できるような支援に努めている。また、利用者の生活リズムを大切にするとともに、日中の活動量を増やすなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。さらに、リビングには利用者が休息できるようにベッドを配置し、日中に昼寝などに活用している利用者もいる。
		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。	○	職員から、電話や手紙を促している。電話口まで案内する、紙とペンを用意する等、必要な手助けもしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	電話は職員の事務所にあるが、共同フロアからも自由に入出入り出来、いつでも使用出来る。	/	/	/	
		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。	△	利用者に届いた手紙は職員と一緒に読んだり、居室に飾る等して大切にしているが、返信していない事もある。	/	/	/	
		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。	○	電話をよくかける利用者には、事情等を説明し、理解してもらっている。また、家族からも電話をかけてくれる様をお願いしている。	/	/	/	
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。	○	職員は、利用者がお金を所持し、自由に使ったり、好きな物を購入した際の自信に満ちた表情等から、その大切さを理解している。	/	/	/	事業所には、眠剤の処方されている利用者があるものの、主治医自体もなるべく眠剤に頼りすぎない方針で、職員は利用者の日中の過ごし方や支援内容を検討して、眠剤などを減薬できるような支援に努めている。また、利用者の生活リズムを大切にするとともに、日中の活動量を増やすなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。さらに、リビングには利用者が休息できるようにベッドを配置し、日中に昼寝などに活用している利用者もいる。
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	利用者は、2回/週の移動スーパーの際に、好みの物を買っている。しかし、外には買い物へ行っていない。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	移動スーパーの店員には、利用者の好みや金銭のやり取り時の配慮等について説明し、協力してもらっている。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	職員は、家族や利用者とも相談し、財布やお金を所持、使用出来る様にしている。しかし、特定の利用者に限られている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	利用者自身が、自分のお財布にお金を所持しているケースと、職員が預かっているケースがある。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	事業所には預り金の規定があり、入所時に説明し、必ず同意を得た上でお金を預かっている。預かったお金の用途(レシートや領収証を添付)は出納帳に明記し、家族に必ず報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	職員は、利用者や家族のニーズや要望、相談に合わせて、柔軟な支援やサービスの提案を行っている。	◎	/	○	コロナ禍以前は、利用者が家族の結婚式に参加したり、自宅の様子を見に帰ったり、外部のマッサージ利用にも対応することができていた。コロナ禍において、外出や面会などの制限は設けられているものの、事業所では、可能な範囲で利用者や家族の要望や希望に沿えるように、柔軟に対応している。

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		
(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。	○	玄関先には季節の花を植えている。またいつでも気軽に来所してもらえる様に施錠はしていない。玄関の中にはお知らせボードがあり、施設のお便り等を掲示している。	◎	-	◎	同じ敷地内には、デイサービスや小規模多機能居宅介護などの系列事業所があるものの、玄関の入り口には、「グループホーム風花」と書かれた大きい和風の看板が掲げられ、分かりやすくなっている。また、駐車スペースも十分に確保され、車でも気軽に来訪をすることができる。さらに、玄関先には手入れされた季節のプランターが並び、明るい雰囲気を感じられる。		
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共用の空間は開放的で広々としている。また、華美な装飾品は控え、家庭的な家具やソファを設置し、ゆったりとくつろげる。(装飾品は、季節の物を取り入れている。)	◎	-	◎	明るく広々としたリビングには、ソファでくつろげるスペースのほか、ベッドを置き、休息できるスペースなどを確保するなど、その時々での気分や状態により、利用者は思い思いのお気に入りの場所で過ごすことができる。玄関やリビングには、利用者が生けた生け花のほか、俳句や習字などの作品が飾られている。また、1階風ユニットはオレンジ色の温かみを感じる調光で、2階花ユニットは家族の意見も取り入れた調光にするなど、採光の加減や空調などで、居心地良さを感じられるよう配慮されている。さらに、手すりの位置や形状など、利用者一人ひとりの身体状況の変化に応じて、自らの力が活かせるように見直された改修が行われている。加えて、アイランドキッチンのほか、洗い物ができるコンパクトサイズのシンクが設置され、リビングからも目に付きやすいため、利用者が気軽に洗い物などを行いやすい構造となっている。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	△	光が強い時は、カーテン・ブラインドで調整している。職員は、なるべく不快な音や臭いをたてない様に、換気をこまめにする等している。掃除は十分に行き届いていない箇所もある。					○	
		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。	○	共同フロアの中央に台所があり、調理中の匂いや音が感じられる。南側に大きな窓があり、陽や風が入る。ベランダには季節の花が植えてある。フロアの所々に、本や新聞、趣味の習字が置かれており、自由に手にとったり、見る事が出来る。	○					◎
		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。	○	気の合う利用者同士が隣同士で食事や娯楽が楽しめる食卓の配置にしている。また、一人でゆっくり過ごしたい利用者には、個別に食卓台を用意している。共同フロアのいろんな場所に一人掛け用のソファを配置し、気ままに過ごせる。	○					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	△	浴室やトイレは廊下に面している。浴室内部は外からは見えない。トイレの場所によっては中が見える為、戸は都度閉めている。	△					
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。	○	利用者の居室には、馴染みのタンスや椅子、鏡台がある。また、趣味の絵や花が飾ってある。寝具類を好みの柄で統一している利用者もいる。それぞれに居心地良く過ごせる工夫がしてある。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、大きめのクローゼットが備え付けている。また、事業所では、鏡台などの家具やお気に入りのスピーカー、CDなど、使い慣れた物や馴染みの物、好みの物などを持ち込んでもらい、利用者が快適に心地良い時間を過ごせるような空間づくりを支援している。		
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	フロア中央に台所があり、利用者が自由に使用出来る。トイレの戸は赤に統一している。各居室の戸には利用者手作りの表札がかけられている。時計やカレンダーはフロアの壁にかけてある。新聞や雑誌類はすぐに手にとれる様、食卓に置いてある。			○	居室の入り口には、利用者自身が作成した名札のほか、目印となる飾りが利用者の目線に合わせて貼られ、自分の居室が分かりやすくなっている。また、トイレの扉の色は、全面落ち着いた赤色に統一され、色の効果で利用者が認識しやすくなっている。さらに、掃除道具ややかんなどの生活雑貨が利用者の手に取れる場所に置かれ、生活感が利用者の意欲にも繋がっている。		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	トイレや居室の電灯スイッチの使用方法が分からない為、簡単な説明書を用意している。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	△	利用者一人ひとりの趣味や特技、馴染みの習慣に合わせて、居室やフロアには、掃除道具や趣味の習字、写生道具を置き、いつでも使用出来る様にしている。ポットや食器類もフロアに置き、利用者が自由にお茶が楽しめる。	△					
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	◎	代表者や職員は、鍵をかける事による閉塞感や疎外感、不安や混乱等、利用者にもたらす影響を理解し、フロアの入口や玄関の施錠をせず、利用者がいつでも自由に出かけたり、家族や地域の方が気兼ねなく尋ねてくれる様にしている。家族もいつでも自由に来所出来る安心感を感じている。	◎	-	◎	日中には、事業所の玄関のほか、両ユニットの入り口は施錠をしておらず、利用者は自由に出入りすることができ、職員は、センサーチャイムで利用者や来訪者を確認しやすくなっている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添って一緒に散歩に出かけたり、安心できるような声かけをしたりしている。		
		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。	○	代表者や管理者は、サービス利用時に、鍵をかける事で生じるリスクや、利用者にも与える影響を説明し同意を得ている。また、防犯上、夜間は施錠している。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	フロア・玄関にはセンサーがあり、自由に出入り出来つつ、安全は担保出来る環境にしている。						

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	職員は、利用者の既往歴・現病、留意事項等を、利用者別の情報シートに記載し把握している。また、処方箋や往診記録も個別に作成し活用している。				
		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。	○	職員は、利用者一人ひとりの表情や顔色の変化等、些細な変化にも気づく様に日々観察している。また、更衣や入浴時に全身のチェックをしている。食事・水分量も毎日チェックしている。変化があった場合は、個別記録に記載している。				
		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。	○	職員は、気がかりな事があれば、看護師や主治医に報告相談している。重度化が予測されそうな時は早めに相談し、一緒に防止策を検討している。適切な入院に至ったケースもある。				
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。	○	入居時に利用者の受療歴の聞き取りをしているが、はっきり把握出来ないケースも多い。かかりつけ医は、利用者・家族の希望に応じ受診している。	◎			
		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。	○	本人や家族が希望するかかりつけ医と日常的に連携を図る為、適時、利用者の状態の報告をしている。事業所のかかりつけ医の往診は2回/月ある。看護師は1回/週健康チェックしてくれている。適時、適切な医療が受けられる仕組みと体制がある。				
		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。	○	通院の仕方は家族やかかりつけ医と相談している。受診、往診結果は、電話や手紙を利用し随時報告している。本人・家族の医療的な意向は適時カンファレンスを行い、聞き取り、相談している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	利用者に入院が必要な時は、医療機関に本人の心身の状態や、必要な支援、ケア上の留意点等、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	管理者は、医療機関とこまめに情報交換・情報共有しながら、早期に退院出来る様になっている。コロナ禍になり、病院訪問が出来ない為、電話で情報交換する事が多い。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	×	管理者や職員は、病院関係者との関係づくりを特に行っていない。病院が開催する研修や勉強会に参加する事はある。				
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。	◎	事業所は訪問看護ステーションと契約している。介護職は、利用者の状態のささいな変化や気づきを、日常的に看護師に報告・相談している。また、病気や症状等で分からない事があれば気軽に相談している。				
		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。	◎	事業所は、かかりつけ医・訪問看護ステーションと24時間協力出来る体制であり、利用者の状態のよっては、いつでも相談や往診してもらっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	職員は、利用者の状態に変化があった場合はすぐに看護師やかかりつけ医に報告している。夜間や休日も、電話担当看護師が対応してくれている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	職員は、利用者個別の処方箋や往診記録を見て把握に努めている。しかし、薬の種類、目的、副作用等は十分に理解出来ない。				
		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。	○	利用者一人ひとりの薬は、担当職員が利用者個別の薬箱に保管している。服用時は、服用マニュアルに従い飲み忘れ等を防いでいる。				
		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。	△	職員は、服薬内容の変更があった場合には、利用者の状態の変化に留意している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	職員は、服薬が与える心身の状態の変化に留意しながら服薬支援している。状態に変化があった場合は、医療職に報告している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時には必ず、重度化した場合の指針を家族に説明すると共に、終末期の意向を可能な限り聞き取っている。利用者の状態に変化があった場合も、医療や終末期に対する意向を聞き取り、相談している。	/	/	/	事業所には、「重度化し終末期ケア（看取り）の必要性が生じた場合における対応指針」があり、入居時家族等に説明をするほか、重度化などの必要に応じて、事業所として対応できることを説明している。また、事業所では、利用者や家族の希望に応じて、看取り支援を行っている。さらに、主治医や訪問看護師との連携体制は確立しており、終末期ケアの必要性が生じた場合には、主治医から家族に説明を行うほか、利用者や家族の意向を確認しながら、チーム全体で話し合い、方針を共有している。加えて、看取り支援後等には振り返りを行うとともに、事例を踏まえた職員への研修を実施するなど、事業所では利用者が穏やかに最期を迎えられるように看取り支援に取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化、終末期のあり方についての話し合いは、かかりつけ医や看護師、職員も必ず参加している。それぞれの思いを伝え合うと共に、利用者の意向を第一に優先し、方針を決めている。	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	管理者は、重度化や終末期のあり方等についての研修や勉強会を開催し、職員の思いや力量を把握している。職員個々の思いや、チームケアの重要性を大切にしながら、チームで支援出来る支援内容を見極めている。	/	/	/	
		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。	○	重度化した場合の指針には、事業所が「できること・できないこと」を明記しており、利用者・家族に説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	管理者や職員は、利用者が重度化、終末期を迎えた場合には関係者とカンファレンスを重ねながら、本人の状態やその変化に備えたケアの方針や、本人らしい暮らし方の検討を行っている。最期の時まで本人らしく生きることが支援出来る様に努めている。	/	/	/	
		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)	○	管理者や職員は、家族等の心身の負担やストレス、不安等の様々感情に寄り添い、その思いを聞く等し支えている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	△	職員は、社内外研修や勉強会で感染症について学ぶ機会がある。また、感染症のマニュアルと感染症別の対策をファイルしている。感染症によっては、具体的な予防策を講じている。	/	/	/	事業所や管理者は、保健所や行政等の最新情報に留意し、情報があった場合はすぐに取り入れ対策を講じている。また、新聞やニュース等の報道もこまめにチェックし、地域の感染状況の把握に努め、事業所の対策・職員個々の対策を講じている。
		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。	○	職員は、万が一感染症が発生した場合は、感染症マニュアルやガイドラインに従い行動する様取り決めている。ミーティング時には、手順や対応方法の訓練を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	事業所や管理者は、保健所や行政等の最新情報に留意し、情報があった場合はすぐに取り入れ対策を講じている。また、新聞やニュース等の報道もこまめにチェックし、地域の感染状況の把握に努め、事業所の対策・職員個々の対策を講じている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	事業所は、地域のみならず全国的な感染症発生状況の把握に努め、随時対応をしている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は、感染症対策の為、こまめに手洗いやうがいをしている。また、自身の健康状態の変化に留意し、事業所に感染症を持ち込まない様にしている。家族や来訪者には、来所時の感染症対策ルールをお伝えし、理解、協力頂いている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員は、家族の立場や状況に立って、家族が抱えている様々な感情に寄り添う様になっている。また、共感の姿勢を大切にしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、毎月送付する家族への手紙の送付時に、家族へ行事への参加を呼びかけて、参加協力や交流を図ることができていたものの、コロナ禍において、面会制限が設けられているため、家族への呼びかけは自粛している。事業所へ来訪する機会が激減している代わりに、事業所では今まで以上に家族への連絡を綿密に取りながら、利用者の様子を伝えて、家族の安心に繋がるように取り組んでいる。また、年4回風花便りを送付するとともに、利用者毎の担当職員から、毎月手紙を写真等を添えて送付し、利用者の近況をお知らせしている。さらに、事前に家族へアンケートを実施し、オンライン面会の希望のほか、SNSのLINEやメールなどの機能を活用した連絡手段、回数などの要望を把握して、個別に対応している。加えて、事業所便りや写真などを活用して、事業所内での行事の様子や利用者の日常、新入職員、事業所の事柄なども伝えることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	事業所は、いつでも気軽に訪ねて来れる様に施設していない。また、事業所フロア内に限らず、建物内で面会出来るスペースを確保し、感染症への対策も講じている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	事業所は、家族が参加出来る行事や活動事が開催出来ていない。ホームの行事や活動はお便りでお伝えしている。	◎	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	事業所は毎月、ホームの活動や利用者の状態を手紙で報告したり、適時電話で報告する等している。(事業所便りは、4回/年発行) 利用者の日常の様子は、写真や動画も用い報告している。希望のあった家族には、ラインやメール等も活用している。	◎	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	事業所は、毎月、家族便りを送っている。その内容は、家族が知りたい情報(職員の入退職感染症対策)も盛り込まれている。また、必ず1回/年は家族アンケートを実施し、家族の要望や意見を伺っている。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	事業所や職員は、利用者・家族双方の思いや意向を聞く様になっており、その関係の理解に努めている。家族にしか分からない事情や感情がある場合は、双方の立場にたって相談ののったり、より良い関係に向けた支援をしている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	事業所は、運営上の事柄や出来事、その内容や重要性に応じ、便りや手紙、電話を使い分けて報告している。	◎	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	コロナ禍の為、家族同士の交流が図れる機会を提供出来ていない。	/	/	/	
		i	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。	○	家族には、介護計画書の説明時や来訪時に、転倒・誤嚥・心身の状態の変化や病気がもたらすリスク等について説明している。また、リスク対策案を家族と一緒に考え、抑圧感のない暮らしの継続を大切にしている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	職員は、家族が忌憚なく気軽に話したり、相談出来る様に、日頃から電話や手紙にて連絡をとっている。また、職員は、明るく親しみやすい対応を心がけ、相談しやすい雰囲気を大切にしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	入居の際は、契約書をもとに契約内容を詳しく説明している。契約内容の変更がある際は、文書でお知らせした上で、必ず同意書を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	退去にあたっては、退去にあたる事由を明確に契約書に記載し、説明している。退去する際は、必要な支援を行っている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約書には、食費・水道光熱費等の金額や内訳がきちんと記載されており、詳しく説明している。料金の変更があった際は、文書で示し、必ず同意書を頂いている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	設立当初、地域の人に対して、グループホームや認知症についてのアンケートを実施し、事業所の目的や理解を図った。その後も認知症カフェや行事の際に、働きかけを続けているが、この2年はコロナ禍の為出来ない。	/	-	/	コロナ禍において、多くの地域で開催される行事が中止されるとともに、事業所で開催していた認知症カフェをはじめ、地域住民が事業所に来訪することもままならない状態となっている。また、事業所では、職員のみで町内清掃の参加協力を継続しているほか、地域に在住している職員も数名在籍していることから、日頃から近隣住民へのあいさつやコミュニケーションを図るなど、地域との関係が途切れないよう努めている。さらに、新たに認定こども園の園児の歌や劇の様子を、オンライン機能を活用して観劇や交流を行うなど、利用者の笑顔が増え、楽しみのある生活が継続できるような支援にも取り組んでいる。加えて、定期的に地域住民へ向けた事業所便りの発行を行い、利用者のプライバシーに配慮しながら、事業所の取り組みや日々の様子を地域へ発信することができている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	事業所は、普段から地域の方との交流(認知症サロン・行事参加等)を行っている。また、ゴミの日には、地域の人と挨拶を交わしたり、町内の老人会へ出かけたりしている。町内行事には参加出来ていない。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	地域の方に事業所の避難訓練に参加してもらっている。また、地域向けの便りを発行している。地域との交流の機会は減っている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為、地域の方が事業所に立ち寄り、遊びに来る機会が減っている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナ禍の為、隣近所の方との交流の機会が減っている。日常にお付き合いしている方も減っている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナ禍の前は、行事やサロンに来てもらい、車椅子介助や話し相手になってくれる地域の方が沢山いた。また、利用者にお手紙を書いて下さる方もいた。今も時々事業所に来て、利用者の様子を伺ったり、気にかけて下さる方がいる。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	利用者一人ひとりの暮らしを支える地域資源の把握が進んでいない。以前より、移動図書館や移動スーパーの利用は続けている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	移動スーパーや移動パン屋、訪問理容、新聞配達員の方との交流が続いており、事業所や利用者の事を理解してくれている。利用者に気軽に声をかけてくれたり、利用者の好みの食品を届けてくれる等、協力してくれている。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議は、ここ2年、文書開催のことが多く、利用者・地域の人・家族の参加がない。	○	/	△	運営推進会議は、町内会長や地域の老人会長、民生委員、地域住民、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、当面の会議は文書開催となっており、直接話し合う場は設けていないものの、市担当者等からの要望や助言の検討内容や、事業所の活動状況の報告書を、会議の参加メンバーに送付している。文書開催においても、会議の参加メンバーが、参画している感覚を持ち続けてもらえるように、事前に資料を送付して、意見や要望を返信用封筒や電話で聞き取りをするなど、サービスの向上に繋げられることを期待したい。また、家族には会議の報告書は送付していないため、家族が目にしやすく、読みやすいように簡略化した書類を送付する工夫をするなど、会議の存在や内容の周知を継続し、コロナ禍が収束した際には、家族の参加協力を繋げられるような働きかけを職員間で検討することを期待したい。
		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)について報告している。	○	運営推進会議では(文書)、利用者の様子や実績、また、評価の報告を必ず行っている。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では、地域の方へアンケートを実施し、意見や提案を頂いている。意見や提案は、日々のケアに生かしている。また、その結果も報告している。	/	-	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	運営推進会議は、コロナ禍の為、文書開催となっており、メンバーを増やしたり、メンバーを増やす為の取り組みや工夫が出来ていない。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	運営推進会議の議事録は必ず公表している。	/	/	/	

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
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。	○	事業所理念は、利用者の生活の質の向上を目指すものとしている。職員は理念に沿った行動指針を自分たちで決め、日々取り組んでいる。理念は適時振り返り、実践経過の確認を行っている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	理念はフロア入口に掲示している。家族へはお手紙や風花便りにて、理念に沿った生活の様子や職員の取り組みをお伝えしている。	△	-	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	代表者は、計画的に職員の人事考課を行い、職員の力量等を把握している。研修は年間計画をたてている。職員は、個々の研修目標に応じた研修に参加している。	/	/	/	法人は大きいため、代表者が事業所に来訪することは少ないものの、法人の福祉事業部長や課長が、頻繁に事業所へ来訪があり、職員や利用者とは話す機会があるほか、定期的な面談を実施し、職員の意見や要望を聞いて対応している。また、職員も法人の部長や課長、管理者等とあらゆる面において、相談や意見が伝えやすいと実感しており、法人・事業所として、職員が安心して意欲を持ちながら働けるような環境づくりに努めている。さらに、職員の希望に応じた働き方にも対応するとともに、研修等を実施して職員のスキルアップにも努めている。
		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。	○	管理者は、職員と定期的また適時面談を行い、業務の指導やメンタルケアを行っている。また、普段のケアの中でOJTを行いながら、職員のスキルアップに取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	代表者は、管理者・職員個々の働きぶりや勤務状況を、人事考課や面談を通してしっかり把握している。事業所独自の人事考課制度があり、職員のスキルや努力・実績に応じて労働条件等を見直しを行っている。	/	/	/	
		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)	△	代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作っている。(研修・勉強会)今年度は、コロナの影響で、交流会や研修が中止になる事も多く、ネットワーク作りの意義や重要性に対する理解が出来ていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	代表者は定期的に職員のストレスチェックテストを行い、職員の心身の状態の把握に努めている。また職場の環境整備(休憩室・ノーリフトケア)を通して、ストレス軽減を図っている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	代表者と全ての職員は、高齢者虐待防止法について、研修や勉強会を通して学ぶ機会を作っている。ミーティングでは、不適切なケアチェックシートを用い、自身のケアの振り返りを行っている。	/	/	/	職員は、虐待や不適切ケアの防止などの外部研修を受講したり、身体拘束等防止委員会で、どのような行為が身体拘束や不適切ケアに該当するのかを職員間で話し合い、情報を共有している。また、月1回実施するミーティング時に、「日々のケアの留意点」のチェックシートで、職員一人ひとりがセルフチェックを行い、日々のケアを振り返り、考える機会を設けている。さらに、不適切ケアを発見した時の対応方法を、職員間で共有できている。
		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。	○	管理者は、職員と、日々のケアについて、普段からよく話し合いをしている。管理者は職員の気づきを真摯に受け止め、日々のケアに生かしたり、業務の改善につなげている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	代表者や全ての職員は、不適切なケアが見逃される事がない様に、職員一人ひとりのケアや利用者の様子に注意を払っている。また、代表者や管理者は、職員のケアに対する姿勢や態度によっては、注意や指導を行っている。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	代表者や管理者は、職員の勤務態度や体調・疲労度に留意し、利用者への影響がないか等注意を払っている。また、職員がストレスなく勤務出来る職場作りを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	代表者や全ての職員は、身体拘束の対象となる具体的な行為について、研修や勉強会、ミーティング等で学ぶ機会があり、正しく理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	職員は、現場の状況の点検や見直しを行い、身体拘束を安易に行なわない様にしている。また、身体拘束適正化委員会にて、現場の状況を話し合ったり、検討する機会がある。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族へは、拘束や施設が利用者にも与える弊害について説明し、理解して頂いている。また、介護計画やお手紙を通して、ケアの工夫点や取り組み内容もお伝えしている。	/	/	/	

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ている。	△	管理者や職員は、各種制度の理解が十分に出来ていない。また学ぶ機会も設けていない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	利用者・家族の要望に応じて、様々な制度の情報提供を行っている。(成年後見制度・生活保護制度)				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な利用者、家族に対して、専門機関を紹介したり、仲立ちをし、制度を活用出来た。				
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。	○	状態・状況別のマニュアルを作成し、職員に発信周知している。				
		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。	△	職員は研修や勉強会で応急手当や初期対応を学ぶ機会がある。実践力を十分身につけていない職員や活かしていない職員がいる。				
		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。	○	職員は、ヒヤリハットを日常的に活用したり、職員間で情報共有する様になっている。またミーティング時にはヒヤリハットが起こった原因等を探ったり、防止策を検討し、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	△	職員は、利用者の状態変化から起こりうるリスクを予測し、早めに検討したり、各関係者にも相談し、事故防止に努めている。				
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。	○	事業所は苦情マニュアルを作成し、職員に周知している。職員は対応方法を理解しているが、実際に苦情対応経験のない職員も多い。				
		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。	○	事業所は、苦情があった場合には、手順に沿った誠実な対応を心がけ、苦情対応報告書の作成している。また、必要に応じ、各関係者へ報告している。				
		c	苦情に対する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。	○	苦情に対する対策案は職員間で検討し、上司にも助言を仰ぎ、苦情先に速やかに回答している。また、サービス改善後の経過もお伝えし、良好な関係が築ける様にしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者が自由に意見等が言えたり、また言いやすい関係を築くため、職員は普段から利用者の声にしっかりと耳を傾ける様にしている。利用者個別に話す機会や、馴染みの職員と話す機会を設けている。			○	日々のかかわりの中で、職員は利用者から意見や要望を引き出すよう努めているほか、意見を伝えやすいように取り組んでいる。家族の要望は、電話連絡時に確認するほか、SNSのLINEやメールなどの機能を活用して、家族が連絡を取りやすい方法を模索するとともに、コロナ禍において、利用者の生活の心配ごとや利用者の気分転換になるアイデアなどを聞くアンケートを実施して、結果とともに報告をしている。さらに、年1回法人から直接家族へのアンケートを無記名の方式で実施し、家族が意見や要望を伝えられる機会を設けている。加えて、日頃から管理者は職員と一緒に利用者とかかわって、職員から意見や要望を聞くことができたり、出された意見等から、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	家族とは定期的に話す機会を設け、どんな意見や要望等にも真摯に応える様にしている。また直接話す事が出来ない場合は、電話や家族アンケートを行い、意見や苦情が言いやすい工夫もしている。	◎		◎	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約時には必ず情報提供を行っている。契約後は特に、その様な機会を設けていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者は定期的に現場に足を運び、職員と対話している。また状況に応じ面談も行っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者は、定期的また適時面談を行い、職員の声を直接聞く様にしている。また、利用者本意のケアや生活の質向上に向けた発信を行い、利用者本意の支援の重要性を示している。			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	代表者他は、サービス評価の意義・目的を理解し、毎年自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、ほとんどの職員で取り組み、各ユニットの管理者を中心に取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、家族へ手紙で報告をしている。コロナ禍もあり、取組み状況の確認などのモニターへの協力までには至っていないため、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーへモニターの協力を呼びかけたり、目標達成への取り組みの経過を伝えながら、意見や助言を聞き取ったりするなど、地域や家族から出された意見がサービスの質の向上に活用されるような働きかけを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	事業所では、評価を通して見えてきた現状や課題を解決する為に、ミーティング時に勉強会を開催している。理念や意識の統一を図っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	事業所は評価結果等を職員に周知し、目標も共有している。取り組み過程の中で、職員と話し合う機会が少なく、目標が十分に達成出来ていない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	事業所は、目標達成計画を、運営推進会議の場で参加者に伝えている。しかし、その後運営推進会議が開催出来ておらず、モニターしてもらっていない。(家族も同様)	○	-	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取り組み経過や成果について、振り返りや確認が行えていない。				
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)	○	事業所では様々な災害マニュアルを作成をしている。事務所に掲示すると共に、ミーティングや訓練時に周知している。				コロナ禍以前に行っていた地域との合同の避難訓練は、コロナ禍において、開催を自粛しているものの、事業所で避難訓練を実施する際には、近隣住民に参加協力してもらうほか、負担にならない可能な範囲で、災害発生時の協力をお願いしている。また、事業所では、様々な災害を想定して避難訓練を行い、安全かつ迅速に避難することができるように、敷地内にある系列事業所とも協力体制を構築している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	マニュアルに基づき、各訓練を定期的かつ計画的に開催している。さまざまな時間帯を想定し、訓練を行う事で、利用者の安全の担保を図っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備や避難経路の点検は訓練時に行っている。今年度、備蓄品や非常用食料の見直しを行い、新たに補充した。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	毎年、地域住民と合同で避難訓練を行っていたが、今年度は開催出来ていない。また、災害について、話し合う機会も設けられていない。災害時には、互いに協力し合える関係生の継続は図っている。	○	-	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	事業所や職員は、地域のネットワークづくりに参加出来ていない。また共同訓練の機会もなかった。愛媛県シェイクアウトに参加した。				
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)	△	事業所で2か月に1回開催していたサロンはコロナ禍の為中止を余儀なくされている。地域の方へ向けた便りを発信・配布は続けている。情報発信の手段や方法が限られており、積極的な啓発活動が出来ていない。				事業所では、地域の老人会との交流を続けており、地域の高齢者の情報収集に努めるとともに、相談に快く対応をしている。また、コロナ禍以前は、事業所として、2か月に1回認知症カフェを開催し、カレーの販売をしたり、地域の高齢者や子供が気軽に訪れて、利用者等と交流したり、相談ができる場として地域に浸透していたものの、コロナ禍において、中止が続いている状況となっている。地域の交流の場やケア拠点として、地域に事業所が浸透していることもあり、感染対策を十分に図った上で、形式を変えて、できることを徐々に再開するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、市行政や地域包括支援センター、他のグループホーム等と一緒に実施する会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	地域の老人会との交流を続けており、困り事があれば相談にのっている。地域の方からの相談の機会は減っている。		-	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	事業所を地域の交流の場として解放、活用する機会が減っている。また、イベント等の機会も減っており、地域の方との交流の在り方を検討している。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実施の受け入れに協力している。	△	研修や実習等の受け入れの機会が減っている。また、地域からの要請や協力依頼も減っている。				
		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)	△	包括支援センターが開催する交流会に利用者と一緒に参加する機会があった。(Zoom) 他の事業所の職員や利用者、地域の方達と交流出来た。地域活動等で協働する機会はほとんどなかった。			○	

(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 4 年 4 月 13 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3890100765
事業所名	グループホーム風花
(ユニット名)	花
記入者(管理者)	
氏名	山内 珠美
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 10 日

<p>【事業所理念】 ○『利用者の生活の質が広がる支援が出来る』 ①お一人お一人の馴染みの関係を知り、関係の継続を図ります。②お一人お一人のしたい、行きたい思いをくみ取り、一つずつからでも実践していきます。③こだわりや生活習慣を大切にします。④利用者の活躍出来る場を大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 【NO.13】利用者お一人お一人に対して、何がしたいか、どこへ行きたいか等、具体的な希望や要望を聞き取る事とした。また、重度の利用者が1回/1日は、フロア外の場所で気分転換が図れるようにした。利用者からは、「〇〇するよ」「手伝うよ」と、食器拭きや洗濯畳みなどの家事を率先してしてくれた。また、特技や趣味を活かし、塗り絵や畑仕事、生け花などを行った。重度の利用者は玄関先や駐車場、畑等のフロア外で過ごす時間も増えた。 【NO.40】運営推進会議の目的や内容等を家族にお伝えし、理解・協力を仰ぐ。家族会と運営推進会議を同時開催する。テーマの工夫とテーマ別に参加者を増やす事とした。前回の評価後より新型コロナウイルス感染が全国に広がり、運営推進会議が文書開催される事となり、地域の方や家族の参加が出来なかった。開催文書配布時に意見や要望等の聞き取りをしたが十分ではなかった。また、今まで参加してくれていた地域の方や各関係者との交流の機会も減った。家族にも運営推進会議について内容をお伝えする機会が無かった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所のある敷地内には、デイサービスや小規模多機能ホームなどの法人内の同系列事業所が併設されている。事業所周辺には住宅や商店があるほか、大きい道路に出るとスーパーやコンビニエンスストアなどもあり、利便性の良い場所に事業所は立地している。コロナ禍において、事業の中止のほか、外出や面会制限などが多い中でも、認定こども園の園児の歌や劇の様子を、オンライン機能を活用して観劇や交流を行うなど、利用者の笑顔が増え、楽しみのある生活が継続できるような支援にも取り組んでいる。また、令和3年4月からICTの介護システムを導入し、パソコンやタブレットを活用して、利用者のサービス記録等を入力でき、職員間で情報共有しやすくなっている。さらに、コロナ禍以前は、事業所として認知症カフェを開催し、地域の高齢者から家族連れまで、たくさんの地域住民でにぎわうなど、活発な地域交流を図ることができていたほか、地域のケア拠点としての役割を担うこともできていた。加えて、職員は利用者一人ひとりを主体としたケアを心がけており、積極的にコミュニケーションやふれあいを図るように努めながら、穏やかな雰囲気の中にも、活気のある事業所の様子を窺うことができた。</p>
--	--	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご利用者の言葉・表情から思いをくみ取るように努めている。	◎	/	○	入居前に、事業所では利用者や家族から、「どのように暮らしていきたいか」などの思いや意向を聞き、情報を把握している。また、日々の会話の中で、職員は利用者から意向を聞くほか、思いなどを引き出しながら、職員間で情報を共有している。さらに、思いを伝えにくい利用者には、様子や表情を観察したり、今までの暮らし方を確認したりするなど、職員は思いをくみ取るよう努めている。
		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。	○	ご本人の表情や態度、ご家族の情報から、今のような思いであるかを検討している。時にチームで話し合ったり、ご家族にも話を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族の来所の際には、ホームでの日頃の様子をお伝えし、ご家族からは、以前の暮らしの情報を聴くなどして、ご本人の思いに近づけるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	ご本人より暮らしに対する言動があった際には、Ftケアに入力し、経過記録に残している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	職員は、本人の様子や表情から気持ちを探りつつ、その時々思いを直接お聞きして、職員の思い込みや決めつけになら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。	○	入居初期には、ご家族やご本人から、生活歴、馴染みの過ごし方、こだわり等を聞き、基本情報シートに残している。普段の生活の中でみられる情報は、定期的・近況報告し、ご家族とも共有し、意見交換している。	/	/	○	事業所では、令和3年4月に導入されたICTの介護システムのアセスメント項目等を活用して、入居前に、利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、以前利用していた介護サービス事業所などから、情報収集をすることもある。さらに、把握した情報は、パソコンやタブレットを活用して介護システムへ入力しているものの、システム上の項目にない「利用者の性格やこだわり、趣味」などの情報は、事業所独自で継続使用している基本情報シートに記載するとともに、1年毎に見直しを行い、新たに知り得た情報を追加した新たな情報に分かりやすく更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	アセスメントシートのADL・IADLの各項目には、出来ることだけでなく、何らかの工夫や手助けがあれば出来る事事も考えながら、職員全員で把握に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	ご利用者の状態の変化は、申し送りノート・Ftケアの記録に残し、把握している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	△	状態が悪い時には、体調、時間、気分、その前後の過ごし方等、要因について探り、把握に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	Ftケアの個人別記録や食事・排泄チェック表などを使用し、各々の生活のリズムや過ごし方の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。	○	個人別記録や経過記録、アクションプランなどから把握した情報を基に、5つの視点を使い、ご本人の視点に立って、どんな要望があるか検討している。	/	/	○	利用者や家族から意見や意向を聞くほか、事前に把握した情報をもとに、職員ミーティングやカンファレンスを活用して、利用者の視点に立って、「どのような暮らしをしたいか、何を求めているのか」などをチームや職員間で話し合い、生活課題や具体的に必要な支援内容を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	立案シートの5つの視点から、ご本人が今どんな支援を必要としているのかを検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	△	検討した内容が、生活のどのような場面に現れるかを、立案シートにてニーズを明らかにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
4	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。	△	介護計画は5つの視点に基づいて、その時々のご本人の要望に沿うように考えている。				事業所では、利用者毎の担当職員を中心にカンファレンスを開催し、利用者や家族のほか、医療関係者を交えて話し合いをしている。また、利用者の課題や日々のケア内容など、意見を出し合った内容を反映して、立案シートに基づいて情報整理を行い、計画作成担当者や管理者を中心に、介護計画を作成している。さらに、コロナ禍において、カンファレンスに家族等の参加ができないため、事前に電話やSNSのLINE等の機能を活用して、意見の聞き取りをしている。	
		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。	△	ご本人の日頃の様子をもとに、担当者が立案し、計画作成者、管理者とともにプランを作成している。ご家族来所時に要望等聞き、必要に応じて、主治医や訪問看護ステーションのナースに助言をもらっている。地域の人たちとの協力体制は盛り込まれている。	◎				
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	ご家族から聞き取った情報を基に、生活習慣やリズムが慣れ親しんだ習慣に近づくように努めている。					
		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。	△	ご家族が出来ること、ご家族だからこそのこと等をプランに記載している。多職種との連携内容も記載している。地域の人たちとの協力体制は盛り込まれている。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	△	最新の介護計画は毎日のアクションプラン入力時に見るようにしている。しかし、内容すべての把握は十分でない。				事業所では、ICTの介護システムを活用して、日々の介護計画のサービス内容の実施の有無を入力することができる。また、職員はパソコンやタブレットを活用して、介護計画の内容やサービスの実施状況を確認することができ、計画内容の把握や情報共有をしている。さらに、事業所では介護システムの導入時から、職員全員が効率的に使いこなせるよう取り組んでおり、職員は徐々に使い慣れてきているものの、記録の内容に個人差が見られたり、新入職員に分かりやすく介護システムの使用方法や記録内容などを説明したりする必要もあるため、統一化されたマニュアル等を職員間で検討して作成できることを期待したい。加えて、管理者等は、「利用者やサービスへの職員の工夫やアイデアが少ない」と感じているため、職員の意識付けができるまで、あえて別記してもらい、職員間で工夫やアイデアに着目するなどの工夫が行われることを期待したい。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	アクションプランにその日のケアの実践と気づきを入力している。また、必ず日々の様子も確認し、支援に活かしている。					
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	今年度より記録はすべてICT化した。細かい表情の変化や身体状況の記載が出来ていないことが多い。エピソードや心身の変化についてはしっかり記録できている。					
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	個人別記録、アクションプラン、申し送り等で、職員の気づきや工夫、アイデアを共有できるようにしている。					
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	長期目標は6ヶ月、短期目標は3ヶ月毎に見直しを行っている。状態の変化がある時(退院・看取り等)には、必要に応じてプランの見直しを行っている。				◎ 介護計画の期間に応じて、短期目標を3か月に1回、長期目標を6か月に1回計画の見直しをしている。また、利用者一人ひとりの計画期間が正確に把握できるように、分かりやすく家族へ連絡するための一覧表を作成する工夫をしている。さらに、月1回利用者の現状を確認して把握するとともに、月1回いずれかの利用者の介護計画を順次見直しをしている。加えて、利用者の心身状態などに変化が見られた場合には、その都度現状にあった計画の見直しをしている。	
		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。	○	1回/月、経過記録を作成し、現在のプランとご利用の様子を記入し、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。	○	変化が生じた場合は速やかに関係者と見直しを行い、プラン変更が必要であれば行っている。					
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	ミーティングは月に一回行っている。課題が急を要する場合には、緊急的にミーティングを開くこともある。				○ 月1回ミーティングを開催し、情報共有や必要な伝達を行うほか、職員間で意見交換などを行っている。以前はユニットが合同で開催していたものの、コロナ禍の感染対策で、多い人数の会議開催が困難な時期には、事業所内でオンライン会議に切り替えて開催する工夫をできていた。また、参加できない職員には、管理者等が内容を口頭で伝達するとともに、議事録を作成して全ての職員に配布し、職員間で情報共有できるようにしている。	
		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。	○	ミーティングでは、毎回誰もが自分の意見や思いを話せるよう、研修報告やカンファレンスなどの発言の機会を作っている。					
		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、工夫している。	△	基本的に全員参加としているが、現場の見守りややむを得ない場合には欠席するスタッフもいる。コロナ禍で文書開催・ZOOM開催の時もある。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	△	ミーティングの内容は、事前にレジュメにて周知し、会議後に議事録に残している。内容に関しては管理者とケアリーダーが補足説明をし、正確に伝わるようにしている。					
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	ケアの変更や注意喚起等は、いつでも確認し直せるように申し送りノートに記入している。ご利用者のその日の様子やケアの気づき等に関しては、口頭で申し送り、情報共有している。				○ 日々の申し送りを実施するほか、申し送りノートや申し送りチェック表を活用して、確実な申し送りに繋げている。また、重要事項は、管理者等から個別に伝達することもある。さらに、事業所では各会議の議事録などを職員に回覧するとともに、情報共有できるような仕組みを整えている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りは、一日3回(朝・昼・夜)行っている。重要な情報に関しては申し送りノートに記録し、閲覧時にサインをするようにしている。	◎				

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
(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。	△	会話の中で、その日したいことを話題に出して聞き取ることはあるが、直ぐに実行できないこともある。	/	/	/	日常のあらゆる場面において、利用者一人ひとりに合わせて、職員は自己決定できるような声かけをしている。また、入浴のタイミングや日々の献立、朝食時のパンか米飯、お茶の時間の飲み物など、日常的に、職員は利用者の好みで選択等ができるよう支援している。さらに、訪問調査日には、いずれの利用者にも職員が明るく声かけをする場面も多く見られ、利用者の豊かな表情を窺うことができた。
		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)	△	比較的自由度の高いご利用者には、声掛けにて自己決定を促したり、したいように任せたりしている。介護度の高いご利用者に関しては、表情や仕草等を通じて意思の確認を行っている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	ご利用者が思いや希望を表現するように、会話の中で思いを引き出したり、表情や仕草から思いを探ったりして、納得されているか等確認をしている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	介護度が高いご利用者は、ある程度、職員の都合によりタイミングを決めていることもあるが、ご利用者のその時の状態や慣れ親しんだタイミングなど、可能な限り合わせるようにしている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	家事をしたり、お茶を飲んだりするときにも、出来るだけ明るい話題を提供したり、時に冗談も言いながら、一緒に楽しむことを大切にしている。	/	/	◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	△	意思疎通が難しいご利用者には、目の動きや表情、ご利用者によって違うサインなどから、思いや意向を探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。	△	職員は人権や尊厳、不適切なケアについて学び、ご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を心がけている。言葉遣いや態度など、気になることがあれば、声を掛け合ったりミーティングで事例検討を行っている。	◎	-	○	職員は利用者の人権や尊厳等を、研修やミーティングで学んでいる。耳の聞こえにくい利用者には、トイレ誘導時の職員の声かけを工夫するとともに、入浴時にリクライニングチェアを使用して、居室から浴室までの移動時の羞恥心などに配慮を行うことができているもの、現状に満足することなく、さらなるより良い方法がないか、職員間で試行錯誤を行い、さらなるサービスの質の向上に努めている。さらに、居室は利用者のプライベートスペースということを職員全員が理解しており、新入職員の入職時に、ノックを必ず行った上で入室することを説明するとともに、利用者の不在の時には、事前に一声かけてから入室することを徹底して、職員は実践している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	他者がいる所では、あからさまな声掛けにならないよう配慮している。一人ひとりに対し、敬意をもって接している。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	プライバシーや羞恥心に配慮しながら介助を行っているが、他の介助や業務にあたっており、ご本人のタイミングでトイレにお連れできず、不安にさせていることがある。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	訪室する際には、「ノックを行い「失礼します」と声を掛け、ご利用者専用の場所であることを意識している。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報の取り扱いに関しては、入職時のオリエンテーションや人事課のチェック項目等で確認、振り返りを行っている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	共に過ごす事を大切にし、家事を手伝ってもらったり、暮らしの知恵やしきたり、行事などを教えてもらったり、話が出来なくても、一緒に傍にいてもらったりしながら、お互いを感じられる過ごし方が出来るよう努めている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、穏やかに過ごせるように、食事の際の配席などを考慮している。また、利用者同士が必要以上に距離を作ることよりも、かかわり合いの中から生まれる感情や風土なども、職員と利用者の間で一緒に共有をしている。さらに、訪問調査日には、洗濯物たたみを利用者同士が協力して行ったり、外を眺めながら談笑したりする利用者の微笑ましい姿を見ることができた。
		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。	○	ご利用者同士話している場面や、声掛けしている場面を大切にしている。看取り期のご利用者に対し、声を掛けられるご利用者、協力して家事をされるご利用者等の姿がある。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらった場面をつくる等)。	○	ご利用者同士の関係性を把握したうえで、食卓やソファの配置を行っている。仲の良いご利用者同士(敢えてその反対も)が支えあう機会、場面を作っている。(食事・楽しみ事・外出)	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそうな場面や不安になる場面を把握しており、スタッフは必要に応じて間に入ったり、話題を提供したりして場作りをしている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	×	利用者によって把握度の違いが大きい。ご家族に聞き取りを行っても、ご家族も分かっていないこともある。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	ご利用者によっては馴染みの人や場所等、地域の方との繋がりや関係性が続いている方もいるが、把握できていない利用者もいる。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	知人や友人に会いに行く機会ほとんどない。ご利用者から思い出話として聞き取った場所や人等は、事ある毎に会話に織り込み、さらなるエピソードの表出に繋げたり、新たな関係性の把握に努めている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	玄関には、花を植えていていつも鍵は開いている。コロナ禍で面会制限を設けたり、感染対策を講じての玄関先での対応となっている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	ご利用者一人一人の希望に沿った外出が行えていない。日課や役割を通じて、ごみ捨て・食材調達・花の手入れ・日光浴・気分転換等で少しでも外へ出る機会を持っている。	○	-	○	コロナ禍において、事業所では外出できる機会が減少しているものの、外の空気に触れることの大切さや、利用者の気分転換の必要性を理解しており、感染対策を十分に図った上で、少人数でドライブに出かけたり、散歩で季節の花などを見に行けるよう支援に努めている。また、重度の利用者も、体調面に配慮しながら、事業所内の畑スペースやベランダで外気浴をしたり、車いすで散歩に出かけたりすることができている。加えて、移動スーパーやパンの訪問販売、移動図書館などの来訪があり、買い物などを楽しみにしている利用者もいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	協力が得られていない。コロナ禍で外出、地域交流が出来ていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	玄関先や庭に出て、陽や風に当たったり、花の水やりや清掃の様子を見てもらっている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍で外出する機会を設けられていない。				
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。	△	社内研修にて、認知症に関する講義・演習を設けている。研修を受けた職員は、ミーティングにて発表し、共有している。ご利用者の行動・心理症状については、個別に個人別記録等を使い、その要因を探るようにしている。				事業所では、利用者一人ひとりのできることやできないことを把握しており、職員は手や口を出しすぎずに、見守る姿勢を大切にしている。また、職員は、「利用者のやってみよう」という意欲を引き出せるように、調理や食器洗い、洗濯物たたみの家事などを職員と一緒にし、さりげなくできるような助言をするなど、利用者の自信に繋がるような場面づくりにも取り組んでいる。さらに、散歩やリハビリ、体操などを取り入れ、少しでも利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	○	認知症の人の身体面の機能低下の特徴を理解している。多職種との連携を図り、リハビリ専門職のアドバイスを受け、歩行など出来ることを行ってもらいながら、少しでも維持、向上が図れるように見守り、必要に応じてサポートをしている。				
		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)	△	ご利用者の出来ることをアセスメントし、力の発揮の場面を大切にしている。難しいことに関しては、一緒にしながら、さりげなく出来るためのヒントを見せたり話したりしている。	◎		○	
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。	△	ご本人やご家族から情報を聞き取ったり、生活の様子から、楽しみややりがいを感じている事を探り把握に努めている。				事業所では、利用者の得意なことや好きなことを把握して、趣味を継続できるように支援したり、畑で野菜づくりをしたり、料理や掃除などの役割を持ってもらうなど、生活に楽しみやメリハリが生まれるよう取り組んでいる。また、訪問調査日には割烹着を着て、キッチンに立ち、調理などを手伝う利用者の様子を見ることができた。さらに、日常生活の中で、職員は重度の利用者にも、「笑顔が増え、新鮮さを感じてもらえることはないか」などを考え、好きな音楽をかけるほか、いつもと違う配席にして、いつも見ている景色を変化をもたらすなどの試行錯誤を行い、少しでも活気のある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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、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。	○	簡単な家事(お膳を拭く・職員とお使いへ行くなど)を職員と一緒にしている。また、他のご利用者と歌を歌う、体操をするなど少しでも笑顔になったり、役割に繋がる機会も作っている。	◎	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナ禍で地域・事業所での行事が無く支援出来ていない。				

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、自己表現の一つと捉え、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。	○	毎日化粧をする方や髪はくくれる位の長さ揃える方、お気に入りの装飾品を身に付ける等、個々それぞれのこだわりの身だしなみやおしゃれを大切にしている。				ミキサー食の食べこぼしや利用者の目やになどの汚れが見られた場合には、職員は気をつけて、ホットタオルで清拭するよう努めている。時には、気づかないままに時間が経過してから、職員が汚れなどを気づくこともあり、管理者等は、「職員間で整容の意識に差が見られる」と考えていることから、ミーティングを活用して職員間で話し合ったり、研修のテーマに取り入れれたりするなど、職員全員が服装や髪型の乱れなどをさりげないサポートができることを期待したい。また、調査調査日には、看護職員による利用者の肥厚している足の爪のケアが行われる様子が見られ、日頃から細やかな部分まで支援が行き届いていることを窺うことができた。さらに、重度の利用者も含めて、時間をかけてコミュニケーションを図るように努めるとともに、おしゃれや好きな髪型を確認し、少しでも豊かな生活や楽しめるような支援にも取り組んでいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	ご本人の希望や好みに合わせた髪型や服装、持ち物で整えられるようにしている。また、それが継続できるように、買い物等をしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	自己決定が難しいご利用者でも、声かけを行い、目線や表情から思いをくみ取ったり、馴染みの服や今までの好みから、ご本人らしさを大切に支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	外出時や年中行事の際には、それにふさわしい服装をご利用者と選ぶようにしている。				
		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)	△	整容の乱れ、汚れに対し、さりげなく声を掛け、必要ならお手伝いをさせて頂いている。爪が伸びていたり、口の周りの汚れが残っていたり、見落としていることもある。	○	-	△	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	現在、本人の行きつけの店に通っている利用者はおらず、ご利用者・ご家族の同意を得て、美容師に定期的に訪問してもらっている。				
		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。	△	以前の暮らし方や髪の状態に合わせて、本人らしい髪型や服装が出来るように支援している。一日中パジャマで過ごすことのないよう日中は普段着に更衣をしている。			○	
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。	△	個人差はあるが、食事の一つ一つのプロセスが、ご利用者の食欲や食べる力に影響することを理解している。				ユニット毎に、その日冷蔵庫にある食材を確認して、利用者の希望を聞きながら、職員が献立を作成している。コロナ禍もあり、食材は主にスーパーの宅配を利用し、利用者に片づけや下ごしらえなどのできることを手伝ってもらいながら、職員と一緒に調理をしている。楽しみにしている誕生日会には、お刺身や事業所の畑で収穫した採れ立ての旬の野菜なども使用し、利用者に喜ばれている。食器類は、使い慣れた物や、利用者の使いやすい物を使用している。また、コロナ禍以前は、職員は利用者と同じテーブルを囲み、同じ献立を食べることができていたものの、コロナ禍において、感染対策で職員は距離を開けて、別々に食べるようにしている。さらに、重度の利用者も含めて、キッチンからの調理の音や匂いを感じる事ができている。加えて、法人内に栄養士が在籍しているものの、特にアドバイスを受けることはないものの、月1回体重測定の結果により、医師や看護師へ栄養面や食事形態などの相談を行い、助言をもらい対応をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	△	買い物は発注にて行っている。献立の相談や下ごしらえ、調理、盛り付け、配膳の一連の流れを共にしている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	出来ることを一緒にしてもらうことで、率先して手伝ってくれたり、役に立っているという達成感を感じられているご利用者もいる。				
		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。	○	ご利用者本人やご家族から聞き取りを行い、把握に努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	△	スタッフによって差はあるが、ご利用者と一緒に旬の食材を使った料理や、馴染みのある料理を作ったり、作り方を聞いたりしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	ご利用者一人一人の状態に合わせた調理法にしている。咀嚼や嚥下の状態に合わせて、医師・歯科医師・STと相談を持ち、刻みやミキサー食の方もいる。器の工夫や彩りにも留意している。				
		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。	○	食器類はご本人の好みや使い慣れたものにしていく。ご本人の身体状況によっては、軽く割れにくい食器を使っている。			○	
		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。	△	以前は一緒に食事をとっていたが、コロナ禍の感染対策として職員は個別に食事をとっている。ご利用者の見守り、サポートはさりげなく行うようにしている。			○	
		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。	○	調理は、共用のフロアにて作っている。においや音が感じられるようになっていく。食事の前には、献立について話し、事前に感じられるようにしている。	○		○	
		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。	△	ご利用者の状態や習慣に応じて、食事の量を調節している。水分量は少ない方がいるが、こまめに勧めたり好みのものをお出しするなどの工夫をしている。				
		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。	△	水分は内容を変えながらこまめに勧めている。食事以外にも好みのおやつを勧めたり、高カロリージュースやゼリーなどでカロリーを確保している。				
		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。	△	日々の献立を記録し、献立が重ならないように工夫したり、料理の苦手な職員は他職員にアドバイスをもらったりしている。栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理器具は定期的に消毒を行っている。食事は2・3日以内に使いきれぬ量を購入する様にしている。				

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。	○	職員は口腔内の汚れが誤嚥性肺炎発症のリスクにつながる事を理解し、口腔ケアを行っている。				<p>○ 毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。自分で歯磨きができる利用者には、毎回口腔内の状況を確認することが苦手と感じている職員もあり、状況を確認して声かけの工夫を行い、1日に1回は、自分でできる利用者の口腔内を含めて、確認するように努めている。中には、口腔内の様子を見られることを嫌う利用者もいることが考えられるため、職員への負担軽減も考え、事業所として、定期的に確認する期間を決めるなど、職員間で検討することを期待したい。また、法人内の言語聴覚士が在籍し、定期的にアドバイスを受けることができ、職員は口腔ケアの重要性を理解している。さらに、異常時には歯科医に報告するとともに、歯科往診に繋げている。</p>
		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。	×	ご利用者個々の口腔内の状態全てを把握出来ていない。				
		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。	△	定期的にSTのアドバイスを受たり、歯科医師の往診の機会にアドバイスを受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯は夜間中に消毒を行い、清潔に装着・使用できるように留意している。				
		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等)	△	ご利用者の状態に合わせて、出来ることを行ってもらい、必要に応じて声掛けや介助を行い、口腔内を清潔に保てるように支援している。				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	スタッフの気づき、利用者の申し出、STのアドバイスから歯科往診の対応をとっている。				
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。	△	職員はおむつ等の使用がご利用者の心身に与えるダメージについては理解しており、ご利用者の状態に合わせて、使用している。				<p>事業所には、おむつを使用している利用者があるものの、トイレでの排泄を基本として、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、立位の取れる利用者には、適切な福祉用具を使用して、可能な限りトイレで排泄できるよう支援している。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用状況も、職員間で話し合っ適時見直しを行い、使用枚数や頻度などが減らせるような支援にも取り組んでいる。</p>
		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。	○	食事や水分の内容や量、薬の副作用等、様々な要因を探っている。また、職員は便秘になると表情や仕草に変化があり、ご利用者の中には気分や状態に著しい変化が見られる事を理解している。				
		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)	○	ご利用者個々の習慣やパターンは排泄チェック表にて把握している。				
		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。	△	トイレでの排泄が少しでも可能であると思われる方には、その状態に合った誘導方法や仕方で対応している。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	ご利用者の状態に合わせて、改善できる点はないか見直しを行っている。食事量や水分量の確認、腹部マッサージなどを行っている。				
		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。	△	自立されているご利用者や一部介助にてトイレを使用されるご利用者は自分で適時トイレを使用されている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時的に選択するのではなく、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	ご利用者の排泄の量やタイミングに応じたオムツの選択を行っている。また、日中と夜間でオムツを使い分けたり、ご本人の要望にてパッドの種類を替える等の対応をしている。				
		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。	○	一人一人のご利用者の状態に合わせて、必要性を考えて、下着やおむつを選択している。				
		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)	△	食物繊維の多い食事や乳製品を取り入れたり、腹部マッサージを行ったりしている。				
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)	△	ご利用者の好みの温度や長さ合った入浴が出来るようにしている。2～3日に1回入浴出来るように支援しつつ、可能な限り希望の時間に入浴できるようにしている。	◎		○	<p>事業所では、利用者の入浴できる日や時間は固定しておらず、利用者の希望や状況に応じて、週2～3回入浴できるよう支援している。以前は、1日に2回の入浴を希望する利用者もあり、柔軟に対応することができていた。また、職員は利用者の希望する入浴の時間帯や、頻度になるべく浴えるよう努めている。さらに、気分などから入浴を拒む利用者もあり、無理強いをしないものの、タイミングを見計らったり、職員が交代して声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらおうことができていた。加えて、事業所では、入浴リフトなどを導入し、利用者の状態に合わせて、安心安全に入浴できるよう支援している。</p>
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	△	ゆったりと湯船につかりたいご利用者やシャワーのみで済ませたいご利用者、個々の好みになるべく合わせているが、くつろげる工夫は十分でない。				
		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。	○	本人が出来ることはしてもらい、出来ない、しにくいことはサポートし、安心して入浴できるよう声掛けや話題を提供している。				
		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、無理強いにせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	体調や気分、羞恥心や遠慮など、ご利用者個々の原因を理解し、時間をずらしたり、声掛け・介助する職員を替えたり、排泄を事前に促す等の工夫を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には顔色や排泄の有無の確認を行っている。また、必ず血圧測定と検温も行っている。浴後は水分補給を行うと共に、しばらく職員の傍で休んでもらいつながりながら体調に変化が見られないか状態の把握をしている。				

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。	○	就寝時間・起床時間、夜間の排泄のタイミングなどを把握している。				事業所には、眠剤の処方されている利用者があるものの、主治医自体もなるべく眠剤に頼りすぎない方針で、職員は利用者の日中の過ごし方や支援内容を検討して、眠剤などを減薬できるような支援に努めている。また、利用者の生活リズムを大切にするとともに、日中の活動量を増やすなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。さらに、リビングには利用者が休息できるようにベッドを配置し、日中に昼寝などに活用している利用者もいる。
		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。	△	日中の過ごし方の見直しや関わり方の工夫をし、リズムが整うように取り組んでいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に薬に頼ることなく、活動量や体調、排泄の間隔等、様々な角度からアセスメントし対策を講じている。				
		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。	○	ご利用者個々の過ごし方のパターンからゆっくり臥床したいのか、ソファで横になりたいのか、音楽を聴きながらうたた寝をしたいのかを把握したうえで支援している。				
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をしている。	△	本人の希望があればいつでも電話が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。	△	年賀状や手紙の返信はどうしているか、本人に確認し、希望に応じた支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話は事務所にあり、いつでもだれでも電話出来るようにしている。内容によっては職員は距離を取ったり、戸を閉めたりとプライバシーにも配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙やはがきは居室内に飾っていつでも目を通せるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	△	よく電話を掛ける利用者のご家族には理解、協力が得られている。遠方のご家族に電話や手紙の協力を依頼している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	ご本人がお金を所持する事で得られる心の充実感や自由に使用できる満足感を理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	週2回の移動スーパーや、不定期ではあるが移動パン屋で好みの物を選び購入している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	移動スーパーの店員には、利用者の状態に応じた金銭のやり取りの仕方を伝え、快く対応して頂いている。また、好みの品物も仕入れて頂き、協力してもらっている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	ご家族やご本人と所持する金額や使い方を相談している。実際には、お金を所持していないご利用者の方が多い。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	ご家族から好みのおやつを定期的に購入して欲しい、必要な衣類や身の回りの物を一緒に選んで購入して欲しい等の相談があり、支援している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時には預り金規定を基に説明し同意を頂いている。月に一回、小遣い帳のコピーを郵送している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	△	多職種との連携を図り、専門職に相談し繋いんだり、ノーリフトケアに取り組んだりしている。		◎		

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		
(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。	○	玄関先に季節の花を飾ったり、玄関には行事のお知らせ等がみられるボードを設置している。	◎	-				
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	玄関には生け花を展示したり、共用の空間には家庭的な雰囲気を大切にすると共に、飾り付けは季節を感じられるように気を付けている。	◎	-	◎	明るく広々としたリビングには、ソファでくつろげるスペースのほか、ベッドを置き、休息できるスペースなどを確保するなど、その時々気分や状態により、利用者は思い思いのお気に入り入りの場所で過ごすことができる。玄関やリビングには、利用者が生けた生け花のほか、俳句や習字などの作品が飾られている。また、1階風ユニットはオレンジ色の温かみを感じる調光で、2階花ユニットは家族の意見も取り入れた調光にするなど、採光の加減や空調などで、居心地良さを感知されるよう配慮されている。さらに、手すりの位置や形状など、利用者一人ひとりの身体状況の変化に応じて、自らの力が活かせるように見直された改修が行われている。加えて、アイランドキッチンのほか、洗い物ができるコンパクトサイズのシンクが設置され、リビングからも目に付きやすいため、利用者が気軽に洗い物などを行いやすい構造となっている。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	△	フロア南側に大きな窓があり、適時換気を行い、陽の光が差し込む。掃除は行っているが、換気扇や窓など行き届いていないところもある。					○	
		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。	△	フロアには季節の飾り物や花が置かれている。室内用物干しや掃除道具置き場など、ご利用者によっては、自ら自由に使用して生活されている。					◎	
		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。	○	ソファは複数掛けと一人掛け用がある。また、ご利用者の状態に応じ椅子の種類も揃えている。フロアの至る所にソファと椅子を置いているので、気分や体調によって過ごす場所が選べる。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	△	トイレは共同フロアに面している箇所にソファや食卓からは中の様子が直接視野には入らない。浴室は廊下に面しているため、共同フロアからは直接目に入らない。						
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。	○	なるべく使い慣れた家具や家電、装飾品で揃えてもらっている。また、趣味の物やホームやご家族との思い出の物を飾り、ご本人にとっての居心地の良い空間になる配慮をしている。	◎					
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレは赤い扉にしている。居室扉にはご利用者と手作りした表札をかけている。ミニキッチンでは簡単な洗い物等が出来る。カレンダーは数字が大きく見やすいものになっている。				○	居室の入り口には、利用者自身が作成した名札のほか、目印となる飾りが利用者の目線に合わせて貼られ、自分の居室が分かりやすくなっている。また、トイレの扉の色は、全面落ち着いた赤色に統一され、色の効果で利用者が認識しやすくなっている。さらに、掃除道具ややかんなどの生活雑貨が利用者の手に取れる場所に置かれ、生活感が利用者の意欲にも繋がっている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	△	不安や混乱を招く物品は置いていない。椅子が多いため、歩行や移動の妨げになるリスクはある。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	△	新聞などは手に取りやすい所に置いている。掃除道具はすぐに手にしにくいのが、場所が決まっており、ご利用者によっては、自分で自由に使われる方もいる。						
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	○	鍵を掛けないことでご利用者の尊厳ある生活が保たれ、いつでも戸外に出られる解放感が周辺症状の緩和にもつながる事も理解している。	◎	-	◎	日中には、事業所の玄関のほか、両ユニットの入り口は施錠をしておらず、利用者は自由に出入りすることができ、職員は、センサーチャイムで利用者や来訪者を確認しやすくなっている。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添って一緒に散歩に出かけたり、安心できるような声かけをしたりしている。		
		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。	○	ご家族へは鍵を掛けない事のリスクも十分に伝えうえで、ご利用者の尊厳や自由を守る意味の大切さを話している。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	フロアと玄関は、人の出入りの際にセンサー音が鳴る。フロアには大きな掃き出し窓もあるため、自由に庭先に出れる。地域の方には日中鍵を掛けない現状をお伝えし、もしもの際の協力をお願いしている。						

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	△	ご利用者の病歴等はフェイスシートに記載している。また、ご利用者個々の往診記録もあり、病状や服薬内容の変化も把握するようにしているが、職員によって把握には差がある。				
		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。	○	更衣や入浴時にはご利用者の全身チェックを行い、傷やあざがないか確認している。些細な傷やあざ、表情・顔色の変化も申し送ったり、ノートやチェック表に記載している。				
		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。	○	普段から医療者には気軽に相談したり尋ねたりしている。重度化する前に相談したり、医療者に状態を確認してもらっている。				
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。	△	ご利用者一人一人の受診状況は入居時にご家族から聞き取っている。しかし、全ての把握には至っていない。ご利用者・ご家族の要望があれば専門医受診の対応をしている。	◎			
		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。	○	ご本人やご家族の希望に合わせて馴染みのかかりつけ医が選べる。またその説明を契約時に行っている。				
		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。	○	ご利用者・ご家族が納得や理解、同意出来るように受診方法や結果は分かりやすく丁寧に説明している。また、往診の内容は来所時、電話・経過記録にて報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ご本人の性格や特徴、環境や関わる人が変わると表出する注意事項等は必ず伝達するようにしている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院した際はごまめに病院と連絡をとり、医療者から入院の経過や状態の聞き取りを行っており、早期退院に向けた相談もしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	×	日常的に交流したり、関係を深めることは行っていない。				
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。	○	ご利用者の状態や様子で気になったことは都度相談している。また、ご利用者とご家族との関係や看取りへ向けての方針なども話し合う機会を作っている。				
		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。	○	24時間体制でいつでも気軽に相談できる。また、日頃からその関係性を築いている。				
		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。	○	ご利用者の状態報告は口頭、電話、ファックスにて日常的に行い、何かあればすぐに駆けつけてくれる協力体制も整えている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	往診毎の処方箋をファイリングし、目を通せるようにしている。また、服薬の内容や量について変更があった場合は申し送りノートに記載し、周知徹底を図っている。				
		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取り組みを行っている。	○	服薬時には職員が最低2名以上で氏名と日付の確認を行っている。また、服薬時は飲み残しが無いよう、見守りを徹底している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬の内容や量に変更があった場合は特に、その状態の変化に留意し、些細な変化も報告するようにしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	状態の変化が見られた時は直ちに主治医に報告し指示を仰いでいる。また、その状態の変化に基づく留意点等も聞いている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入居時には看取りについての指針の説明を行い、今現在のご家族の意向や気持ちを丁寧に聞き取っている。また、変化が生じた場合も早めに意向の聞き取りを行ったり、医療職とのカンファレンスも開催している。	/	/	/	事業所には、「重度化し終末期ケア（看取り）の必要性が生じた場合における対応指針」があり、入居時家族等に説明をするほか、重度化などの必要に応じて、事業所として対応できることを説明している。また、事業所では、利用者や家族の希望に応じて、看取り支援を行っている。さらに、主治医や訪問看護師との連携体制は確立しており、終末期ケアの必要性が生じた場合には、主治医から家族に説明を行うほか、利用者や家族の意向を確認しながら、チーム全体で話し合い、方針を共有している。加えて、看取り支援後等には振り返りを行うとともに、事例を踏まえた職員への研修を実施するなど、事業所では利用者が穏やかに最期を迎えられるように看取り支援に取り組んでいる。
		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。	○	話し合いの場には必ず医療関係者と管理者、職員が同席している。ご利用者、ご家族の立場や思いに立ちながら、今後の方針について共有を図るようにしている。	○	◎	/	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員のスキルや状態を把握し、できることを行うようにしている。現状、無理なことは早めに見極め、ご利用者本位の新しい策を講じるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	職員の個人的な思いや方法ではなく、事業所として何が出来て出来ないかを具体的な項目をあげてお伝えしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	ご利用者の状態を医療関係者にこまめに報告している。また必要に応じカンファレンスも開催し、ご本人の意向や思いに添った医療が受けられたり、暮らしが継続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）	○	ご利用者ごとに担当職員がおり、近況報告時ご家族の時々の心情をお聞きしたり、ケアリーダーを中心とし、ご家族間の配慮等を行っている。	/	/	/	
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症について研修で学んだりミーティングで感染症マニュアルを周知する機会を持つ。	/	/	/	/
		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。	△	マニュアルに沿って一連の対応方法をとって感染拡大を防いでいる。ミーティング等にて勉強会を行い個人防護服の着用の仕方について学ぶ機会を持った。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	いろいろな関係機関からの情報を収集している。対策はマニュアル通りに行っている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	情報を収集後は外部からの来客者にマスク着用・手洗いうがい・手指消毒を声掛け感染防止の徹底を図っている。状況に応じ面会制限等の対策をしている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	感染症の時期には、職員は出勤時に検温を行うと共に、体調具合を管理者に報告するようにしている。玄関には消毒液を置き、来訪者には名簿への記入と検温をお願いしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	職員は、ご利用者とご家族と一緒に過ごす時間を大切にしながら、普段の様子等情報をお伝えしている。				コロナ禍以前は、毎月送付する家族への手紙の送付時に、家族へ行事への参加を呼びかけて、参加協力や交流を図ることができていたものの、コロナ禍において、面会制限が設けられているため、家族への呼びかけは自粛している。事業所へ来訪する機会が激減している代わりに、事業所では今まで以上に家族への連絡を綿密に取りながら、利用者の様子を伝えて、家族の安心に繋がるように取り組んでいる。また、年4回風花便りを送付するとともに、利用者毎の担当職員から、毎月手紙を写真等を添えて送付し、利用者の近況をお知らせしている。さらに、事前に家族へアンケートを実施し、オンライン面会の希望のほか、SNSのLINEやメールなどの機能を活用した連絡手段、回数などの要望を把握して、個別に対応している。加えて、事業所便りや写真などを活用して、事業所内での行事の様子や利用者の日常、新入職員、事業所の事柄なども伝えることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	ご家族来所時には気持ちの良い明るい挨拶を心掛け、気さくに話しかける様になっている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	コロナ禍で家族参加の行事や活動の機会を作れていない。		◎	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	1回/月、お手紙を発送している。ご利用者の様子・状態や、行事、職員の入退職、ホームの近況状況等をお伝えし交流を絶やさないようにしている。特にコロナ禍になってからはLINEの活用や家族の希望による頻度での近況報告をしている。		◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	ご家族アンケートの意見を基に、知りたい・聞きたい・改善してほしい内容を手紙やお便りに載せるようにしている。特にコロナ禍で面会に関する問い合わせが多く、都度状況に応じ返答した。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居時のご利用者のご家族の関係について聞き取りを行ったうえで、入居後もその関係が深まったり、改善に向かうように橋渡しや情報伝達をしている。ホームでみられる姿や言葉、ご利用者から聞き取ったご家族との思い等をお伝えしている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	ご家族への手紙の中に記載したり、別紙を添え設備・器具等の修理や変更等でご迷惑をおかけする時は協力を仰いでいる。		◎	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	年に1回以上は家族会の開催を行っていたが、この2年は感染症対策のため実施できていない。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	ご家族来所時にや近況報告の電話にて、ご利用者の状態から生じるかもしれないリスクについて(誤嚥・転倒)分かりやすく説明している。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来所時には、ご家族が気軽に話せるよう声掛け等を行っている。また、担当職員から定期的に連絡をしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約書の内容に変更があった場合は、文書と口頭にて説明を詳しく行い同意を得るようにしている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居にあたり、その経過や事情等を詳しく聞き取り文書に残している。また、しかるべき関係先にもご利用者の情報をお伝えした。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金改定時には文書と口頭にてその内容の説明を詳しく行い、同意を得ている。				

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
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。	○	事業所設立当初、地域の方に事業所や認知症を知って頂くアンケートを行った。また、地域の寄り合いの場や推進会議の場にて、運営の目的等をお伝えしている。	/	-	/	コロナ禍において、多くの地域で開催される行事が中止されるとともに、事業所で開催していた認知症カフェをはじめ、地域住民が事業所に来訪することもままならない状態となっている。また、事業所では、職員のみで町内清掃の参加協力を継続しているほか、地域に在住している職員も数名在籍していることから、日頃から近隣住民へのあいさつやコミュニケーションを図るなど、地域との関係が途切れないよう努めている。さらに、新たに認定こども園の園児の歌や劇の様子を、オンライン機能を活用して観劇や交流を行うなど、利用者の笑顔が増え、楽しみのある生活が継続できるような支援にも取り組んでいる。加えて、定期的に地域住民へ向けた事業所便りの発行を行い、利用者のプライバシーに配慮しながら、事業所の取り組みや日々の様子を地域へ発信することができている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	事業所は地域の行事に積極的に参加し交流を深めている。(祭り・地域清掃)玄関掃除や地域にゴミ出しを行う際など、日頃の挨拶に努め、老人会にも参加している。	/	-	○	
		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。	△	地域の方に事業所の避難訓練に参加してもらっている。地域向けの便りを発行している。地域との交流の機会は減っている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍の為、地域の方が事業所に立ち寄り、遊びに来る機会が減っている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナ禍の為、隣近所の方との交流の機会が減っている。日常にお付き合いしている方も減っている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	コロナ禍の前は、行事やサロンに来てもらい、車椅子介助や話し相手になってくれる地域の方が沢山いた。また、利用者にお手紙を書いてくださる方もいた。今も時々事業所に来て、利用者の様子を伺ったり、気にかけて下さる方がいる。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	利用者一人一人の暮らしを支える地域資源の把握が進んでいない。以前より、馴染みの化粧品店や移動スーパーの利用は続けている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	移動スーパーや移動パン屋、訪問理容、新聞配達員の方との交流が続いており、事業所や利用者の事を理解してくれている。また、新たに保育園との交流の機会が持てた。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議は、ここ2年、文書開催の事が多く、利用者・地域の人・家族の参加がない。	○	/	△	運営推進会議は、町内会長や地域の老人会長、民生委員、地域住民、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、当面の会議は文書開催となっており、直接話し合う場は設けていないものの、市担当者等からの要望や助言の検討内容や、事業所の活動状況の報告書を、会議の参加メンバーに送付している。文書開催においても、会議の参加メンバーが、参画している感覚を持ち続けてもらえるように、事前に資料を送付して、意見や要望を返信用封筒や電話で聞き取りをするなど、サービスの向上に繋げられることを期待したい。また、家族には会議の報告書は送付していないため、家族が目にしやすく、読みやすいように簡略化した書類を送付する工夫をするなど、会議の存在や内容の周知を継続し、コロナ禍が収束した際には、家族の参加協力を繋げられるような働きかけを職員間で検討することを期待したい。
		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)について報告している。	△	運営推進会議では(文書)、利用者の様子や実績、また評価の報告を必ず行っている。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	運営推進会議では、地域の方へアンケートを実施し、意見や提案を頂いている。意見や提案は、日々のケアに生かしている。また、その結果も報告している。	/	-	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	運営推進会議は文書開催の為、メンバーを増やしたり、メンバーを増やすための取り組みや工夫が出来なかった。	/	/	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。	/	/	/	

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
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。	○	職員ミーティングにて理念作りを行っている。地域密着型サービスとして、ご利用者が地域の中で、生活の幅が広がりが質が上がる事を目指した理念となっている。	/	/	/	法人は大きいため、代表者が事業所に来訪することは少ないものの、法人の福祉事業部長や課長が、頻繁に事業所へ来訪があり、職員や利用者や話す機会があるほか、定期的な面談を実施し、職員の意見や要望を聞いて対応している。また、職員も法人の部長や課長、管理者等とあらゆる面において、相談や意見が伝えやすいと実感しており、法人・事業所として、職員が安心して意欲を持ちながら働けるような環境づくりに努めている。さらに、職員の希望に応じた働き方にも対応するとともに、研修等を実施して職員のスキルアップにも努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	理念はフロア入口に掲示している。また、家族への手紙にもその内容と職員の取り組みをお伝えしている。	△	-	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修の年間計画を立てている。管理者は、職員の希望や経験値とスキルに応じた研修に参加できるように考慮している。	/	/	/	
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	管理者は普段のケアの現場で職員一人一人との会話や気付きのやりとりを大切に、職員のスキルアップに向けたアドバイスを行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定期的に人事考課を行い、職員の取り組みを評価している。キャリアアップに必要な評価基準を示したり、勤務時間等の条件の相談にも随時乗っている。	/	/	/	
		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)	×	地域の勉強会や研修に参加する機会はあるも、全職員ではない。同業者との交流があまり持っていない。	/	/	/	
		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。	○	定期的に職員のストレスチェックを行っている。また普段からストレスを溜めない職場環境の整備(明るく何でも相談しやすい雰囲気)を行うと共に、必要に応じ相談にも乗っている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	社内外の高齢者虐待の研修に参加し、理解を深めている。ミーティングの都度、不適切なケアにあたる行為を振り返り、防止に努めている。	/	/	/	
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	管理者は普段から職員と会話を持ち、ご利用者の心身の状態やその気付きの交換を行っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	ケアの中の何気ない一言や行為が、ご利用者にとって適切か否か、振り返りを行い、気付いたことは指摘し合うようにしている。法人内の各管理者が集まり、身体拘束等防止委員会を開催し、その場で身体拘束や虐待、不適切なケアについて意見交換し、職員とも共有している。	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	ご利用者のリスク(事故)は職員のストレスによる注意力散漫による所も大きいことを研修やミーティングにて伝えて注意喚起している。	/	/	/	
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。	△	研修やミーティング時に身体拘束をしないケアについて学ぶ機会がある。身体拘束はもちろん行っていないが、理解度については職員によって差がある。	/	/	/	
		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。	○	福祉用具の使用法や服薬の状況など、ケアの現場にて適切か否か都度話し合ったり、もしかしたら拘束に繋がるかもしれない行為もお互いに注意しあっている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族へはベッド欄の使用等について、リスクとその弊害について説明を行っている。また拘束行為がご利用者の心身に与える不利益な影響についても伝えている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	×	日常生活自立支援事業や成年後見制度について、詳しい内容等について、理解出来ている職員が少ない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	制度の違いや利点の把握が不十分であり、ご家族の理解が得られるような情報提供や説明も行ってない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な利用者・家族に対して、成年後見制度の利用に繋ぐ機会があった。				
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。	△	様々な急変の状況や状態に応じたマニュアルを作成している。職員の全員が周知できておらず、その対応力にも個人差がある。				
		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。	△	職員は研修や勉強会で応急手当や初期対応を学ぶ機会がある。実践力を十分身に付けていない職員や活かしていない職員がいる。				
		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。	○	事故が発生した場合は速やかに報告書を作成し、職員にその原因と背景、具体的な防止策を伝えている。また、ヒヤリハットも活用しながら事故を未然に防ぐように努めている。				
		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。	△	ヒヤリや申し送りに挙げたご利用者の状態の事例から対策を具体的に考えたり、ミーティングの場にて検討会を開いている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応マニュアルがある。職員全員がその内容を理解しているとは言いがたく、対応力には差がある。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	事業所は、苦情があった場合には、手順に沿い真摯な対応を行い、苦情対応報告書の作成をしている。また、必要に応じ、各関係者へ報告している。				
		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。	○	検討した具体的な解決策は対象者に伝え、意見や同意を頂いている。またその経過も報告し、納得いくまで話し合いを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	ご利用者へは困り事・悩み事がないか普段から聞き取りを行っている。			○	日々のかかわりの中で、職員は利用者から意見や要望を引き出すよう努めているほか、意見を伝えやすいように取り組んでいる。家族の要望は、電話連絡時に確認するほか、SNSのLINEやメールなどの機能を活用して、家族が連絡を取りやすい方法を模索するとともに、コロナ禍において、利用者の生活の心配ごとや利用者の気分転換になるアイデアなどを聞くアンケートを実施して、結果とともに報告をしている。さらに、年1回法人から直接家族へのアンケートを無記名の方式で実施し、家族が意見や要望を伝えられる機会を設けている。加えて、日頃から管理者は職員と一緒に利用者とかかわって、職員から意見や要望を聞くことができており、出された意見等から、利用者本位の支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	1回/年、ご家族アンケートを実施している。普段なかなか言えない意見や要望を記載してくれている。また、来所時や電話にて個別に要望や意見の聞き取りもしている。	◎		◎	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約書の中に公的な相談窓口を記載している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者は職員と普段から対話を持ち、職員が抱えている思いや意向について聞き取りを行っている。また、その内容によっては面談も行っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者は職員の意見・提案に対して真摯に向き合い、ご利用者のケアの具体的な方策と一緒に考えたり、悩み相談に応じしている。			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	サービス評価の意義と目的はミーティングで伝えている。自己評価も1回/年行っている。職員の一部は、その目的や内容を十分に理解できておらず、自己評価の記入を難しいと感じる者もいた。				外部評価の自己評価は、ほとんどの職員で取り組み、各ユニットの管理者を中心に取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告するとともに、家族へ手紙で報告をしている。コロナ禍もあり、取組み状況の確認などのモニターへの協力までには至っていないため、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーへモニターの協力を呼びかけたり、目標達成への取り組みの経過を伝えながら、意見や助言を聞き取ったりするなど、地域や家族から出された意見がサービスの質の向上に活用されるような働きかけを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	評価をすることで明らかになる現状や、次のステップになる目標が持てる。職員とはミーティングやケアの現場で意識統一を図っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	ホームや職員の現状に合った目標達成計画を立てている。ミーティングの場にて周知し、達成具合を確認している。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議やご家族への手紙にて報告を行っているが、その後の経過や達成具合の報告は出来ていない。	○	-	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	事業所内では取り組みの成果を確認し、ミーティングにて報告している。運営推進会議では報告出来ていない。				
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)	△	マニュアルを作成し、いつでも目が通せるようにしている。しかし、災害時には具体的にどう行動するべきか等職員によって理解度に差がある。				コロナ禍以前に行っていた地域との合同の避難訓練は、コロナ禍において、開催を自粛しているものの、事業所で避難訓練を実施する際には、近隣住民に参加協力してもらうほか、負担にならない可能な範囲で、災害発生時の協力をお願いしている。また、事業所では、様々な災害を想定して避難訓練を行い、安全かつ迅速に避難することができるように、敷地内にある系列事業所とも協力体制を構築している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に避難訓練を行っている。時間帯や災害の種類を変えて実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検を行うと共に、都度補充したり、必要物品の検討会や備蓄食糧品の試食会も実施している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	1回/年は必ず地域の方と一緒に避難訓練を実施している。その際に、消防署にも立ち会ってもらっている。	○	-	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	地域のネットワーク作りや共同訓練は行っていない。				
		a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	地域福祉の今後を地域の方々と一緒に考えたり、共に協力し支えあっていく場(カフェ)を作り、気軽に相談出来るよう関係を築いてきたが、感染症対策のためこの2年は開催出来ていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	地域の老人会の方との交流は継続している。地域の方からの相談の機会は減っている。		-	○	事業所では、地域の老人会との交流を続けており、地域の高齢者の情報収集に努めるとともに、相談に快く対応をしている。また、コロナ禍以前は、事業所として、2か月に1回認知症カフェを開催し、カレーの販売をしたり、地域の高齢者や子供が気軽に訪れて、利用者等と交流したり、相談ができる場として地域に浸透していたものの、コロナ禍において、中止が続いている状況となっている。地域の交流の場やケア拠点として、地域に事業所が浸透していることもあり、感染対策を十分に図った上で、形式を変えて、できることを徐々に再開するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、市行政や地域包括支援センター、他のグループホーム等と一緒に実施する会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることができている。
		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)	×	以前はカフェやイベントを開催していたが、コロナ禍により自粛している。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	要望があれば受け入れるが、現在は実習の機会が無い。				
		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)	×	コロナ禍で直接交流する機会は無くなったが、新たに保育園と連携し、ZOOMを活用した交流が持てた。			○	