

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	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和2年9月14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)	5	(依頼数)	15
地域アンケート	(回答数)	4		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3870104811
事業所名	グループホーム軽井沢
(ユニット名)	ぼんかん
記入者(管理者)	
氏名	林 紀彦
自己評価作成日	令和2年8月5日

<p>【事業所理念】※事業所記入 心の視線を合わせ、お一人お一人必要な存在であり、ご自身の居場所と確信して頂けるよう支援させて頂く。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 姿シートなどを活用し、ケアにつなげるよう行っていたが、上手く活用する事が出来ずであった。今、申し送りノートを使用しケアの気付きなどを記入し行っている。運営推進会議の内容等を家族へお知らせするツールとして手紙、電話、SNSの活用している。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 家族には、月1回発行するかわら版(写真を多く掲載している)のほか、毎月、担当職員から、暮らしの様子や変わったことなどを手紙にて送付している。 現在、COVID-19感染予防のため面会を中止しており、家族には写真を送付したり、テレビ電話で話したりできるようにしている。2月より、SNSで日々の様子などを発信している。 不定期ではあるが、事業所前の道路掃除を継続して行っている。町内会長の協力があり、回覧板で運営推進会議の案内をしている。地域の小学校の児童クラブに職員が手作りマスクをプレゼントした。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	希望、意向を聞きとり支援に繋げている。	◎			入居時、本人や家族から思いを聞き、ユニットによっては、私の姿シートに記入している。日々の中で聞いた情報は、口頭で申し送ったり、介護記録に記入したりしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	職員、家族で話し合い本人の立場になり検討している。				
		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、手紙、面会時に近況報告しお話を伺っている。				
		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。	○	気付いたことは申し送りノートに記入している。				
		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。	△	職員の能力の差で見落とししていることがある				
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。	○	今までの生活歴や環境を本人、家族等に聞き取りしている。			○	入居時に、生活歴や職業、性格、社会との関わりなどについて本人や家族から聞いてフェイスシートやアセスメントシートにまとめている。フェイスシートやアセスメントシートは6ヶ月毎に見直し、追加している。
		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。	○	日々のケアの中で出来る事出来ない事の把握に努めている。				
		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。	○	表情や行動等から把握に努めている。				
		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)	○	本人の話をよく聞き何に不安なのか把握に努めている。				
		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。	○	バイタル、食事量、排泄、睡眠等職員間で共有し把握に努めている。				
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。	○	本人の立場になり職員、家族の意見をもとに検討している。			○	月1回のユニット会議(ケアカンファレンスを含む)時に、職員が情報を持ち寄り話し合っている。
		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。	○	本人や家族が必要な支援を伺い検討に努めている。				
		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。	○	定期的な評価を行い課題を検討している。				
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。	○	意向に添えるようおこなっている。				サービス計画書には、本人や家族の言葉をそのまま記入している。本人の「外食をしたい」「買い物に行きたい」などの希望を踏まえて計画を作成している事例がみられた。
		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。	○	定期的に話し合いを行っている。	○			
		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。	○	培ってきた事や慣れ親しんだ過ごし方ができるような支援に努めている。				
		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。	△	家族の協力体制はできているが地域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。	○	一覧表にし分かりやすいよう表記している。			◎	新たに計画を作成した際には、ユニット会議時にケアマネジャーから説明を行っている。 計画は、介護記録のファイルに綴じて共有したり、利用者全員の支援内容を一覧表にし共有している。 介護計画に番号を振っており、介護記録に番号を記入して記録することになっているが、記録がまばらで実践したかどうかがわかりにくい。 介護記録に言葉やしぐさ、行動などを記録しているが、介護計画の内容に基づいたという点からは記入量が少ない。 口頭で話し合うことが多い。ユニットによっては、個別の気づきノートに記録しているが、介護計画に基づいた記録という点からは記入量が少ない。
		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。	○	ケアプラン更新時に評価している。			△	
		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。	△	書き忘れていることがある。			△	
		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。	○	口頭で話し合うこともある。」また、申し送りノートに記入している。			△	

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	
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。	◎	見直ししている。			◎	計画作成担当者が一覧表を作成しており、半年ごとに計画を見直している。	
		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。	△	期間ごとの現状確認しかできていない。			○	月1回のユニット会議(ケアカンファレンスを含む)時には、介護計画の内容に関わらず、暮らし、ケアなど全体的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。	○	状態変化に応じた計画を作成している。			○	退院後、家族と話し合い、新たな介護計画を作成している事例がみられた。	
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。	○	ユニット会議で話し合いを行っている。緊急時にもその都度話し合いの場を作っている。			○	月1回、ユニット会議(カンファレンス含む)を行い、ミーティング記録を作成している。転倒などの事故があった時には、その日の勤務職員で話し合っている。決定事項があれば申し送りノートに記入している。	
		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。	○	皆の意見を出し合えるよう努めている。					
		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、工夫している。	○	勤務表をみて参加しやすいようにしている。					
		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。	◎	ミーティング記録に内容を記入し把握するよう伝えている。			○	ミーティング記録は申し送りノートに挟んでおき、確認した職員はサインをするしくみをつくっている。	
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。	◎	申し送りノートで共有している。			○	申し送りノートや業務日誌に、家族からの伝達事項を記入している。医療に関することは赤字、その他重要事項は青文字で区別し、わかりやすいようにしている。	
		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)	◎	申し送りノートで共有している。	◎				
(2) 日々										
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。	△	一人一人の「したいこと」を把握できてはいない。					
		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)	○	自己決定できるような声掛けをしている。				○	おやつ時、職員は焼き菓子や皿に並べて「好きなものを二つずつどうぞ」「どれがいいですか」などと声をかけ、自分で選べるようにしていた。
		c	利用者が思いや希望を表現できるように働きかけたり、わかる力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。	○	出来る事出来ない事を把握し出来ない事をしようとしている時はさりげなくフォローしている。					
		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)	△	利用者のペースに合わせるようしているが、業務に追われる時などは職員のペースになることがある。					
		e	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。	○	利用者一人一人に応じた声掛けや接し方を工夫している。				○	利用者の誕生日には、手作りケーキでお祝いをしている。 昼食後、他利用者の食器も洗ってくれる利用者には職員は、「ありがとうございます、助かったよ。コーヒー飲んでゆっくりしてね」と言葉をかけていた。午後、外から戻ってきた利用者には職員は「おかえり」と声をかけていた。
		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支援している。	○	表情や行動等から把握に努めている。					
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。	○	相手の立場に立ち意識しながら行動している。	◎	◎	△	この一年間では、人権や尊厳について学ぶ機会を持っていない。職員は、利用者に声をかけてから、介助などを行っている。 職員の言葉遣いなど気になることがあれば、管理者がその都度注意したり、ユニット会議時に話し合ったりしている。	
		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。	○	言葉掛けや態度には十分気を付けている。また、職員間で注意し合いあうようにしている。				○	職員は、利用者の耳元で「歯磨きに行きませんか」などと声をかけていた。 職員の申し送りは、利用者から聞こえない場所で行うよう配慮している。
		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ながら介助を行っている。	○	嫌な思いをすることないよう声掛けや周りの環境に配慮している。					
		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。	◎	必ずノックし入室しているかどうか伺っている。				○	調査訪問時、職員は利用者から許可を得て、一緒に入室していた。
		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。	◎	職員間で話し合いを行い理解している。					
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、利用者にも助けを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。	○	一方的に支援するのではなく、共に支え合うよう努めている。					
		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。	△	利用者同志共に生活していると分かっているが、大切だと理解までは達していない。					
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルに陥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)	◎	利用者の関係性が円滑になるよう橋渡しに努めている。				○	利用者個々の性格や相性なども踏まえて席順を決めている。トラブルになり、席替えを行ったようなことがある。 調査訪問日の午前中には、同じテーブルの利用者同士でおしゃべりする様子が見られた。
		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。	◎	トラブルになる前に間に入っている。トラブルが生じた時は個別に話を聴き解消に努めている。					

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
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。	○	本人や家族の方から聞いたり、アセスメントからの情報を参考にしてている。				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
		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。	○	本人や家族の方から聞いたり、アセスメントからの情報を参考にしてている。				
		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など本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	体調や時間の許す限り、本人の意に添うように努めている。				
		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。	◎	24時間対応できると、伝えている。」				
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)	○	近くの散歩とかを日課としている方もおられるので、本人の希望の時間に出掛けられるように取り組んでいる。	○	○	△	計画を立てて、近くの神社に初詣に出かけたり、外食やドライブに出かけたりできるような支援している。今春は、近所に菜の花を見に出かけたが、COVID-19感染予防のため、現在も外食やドライブなどは中止している。散歩が日課の利用者は戸外に出る機会があるが、その他の利用者は機会が少ない。 △ ベランダに出て過ごせるよう支援することもあるが、機会は少ない。
		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。	×	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。	◎	暑い日、寒い日は避けベランダに出て季節を感じてもらえるようにしている。			△	
		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。	△	事情や都合を言われると中々実行できていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	定期的な往診や家族の面会時に報告、相談をし、場合によっては受診なども含め主治医の意見や指示を受けている。				昼食前、利用者が職員と一緒に、テーブルに箸やスプーンをセットする様子がみられた。昼食後、職員は、取り込んだ洗濯物を、居間の利用者の所に持って行き、「たたくてもらえますか」とお願いしていた。車いすの利用者が、自走したり、操作したりする様子を職員は少し離れたところから見守っていた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日頃の手伝いや生活面での自立を目指す意味も含め取り組んでいる。				
		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)	◎	はじめから口や手を出さず様子を見る事から始めている。	○		○	
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。	○	普段の生活の中から見つけられるよう心掛けている。				以前、調理師をしていた利用者には、職員と一緒に盛り付けしたり、調理器具を洗ったりしている。踊りや歌が好きな利用者があり、昔の歌謡曲などを聞くような時間をつくっている。
		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、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。	○	普段の生活の中から見つけられるよう努めている。	◎	◎	○	
		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。	○	防災訓練、避難訓練への参加や保育園児との触れ合いなど行っている。				
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。	○	汚れや破れとか、又季節に合っているかどうか以外はその人らしさとして捉えるようにしている。				入浴後、化粧水をつける習慣のある利用者には、誕生日に事業所から化粧水をプレゼントしたり、購入する時にサポートしたりして、習慣が継続できるように支援している。
		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に整えられるように支援している。	○	季節ごとの衣替えを行い、分かりやすく取りやすいよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	聴きながら、話しながら決定できるよう支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	聴きながら、話しながら決定できるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	周りの人々に気付かれないよう対応している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	行ける人、行かれてない方がいる。				
		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。	◎	職員でできることは行っている。				

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
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。	○	食事のプロセスの大切さは理解はしている。				朝、夕食は業者から食材が届き事業所で調理している。昼食は法人内施設の厨房から出来上がったおかずが届くようになっている。調査訪問日の昼食前後には、利用者が盛り付けや下膳、食器洗い、お盆拭きを行っていた。 決まった献立で届くため、利用者の好みや希望を取り入れることは難しい。時には、届いた食材を使って料理をアレンジすることもあるようだ。 献立に、季節の果物を追加することもある。 むかごご飯を作った際には「なつかしい」と喜ばれたようだ。 自宅で使用していたものを使用している。利用者の状態によっては、軽いプラスチックのお椀やカップを使用していた。 昼食時、職員は、利用者の隣に座り、食事介助に専念して、休憩時間に別の場所で持参したお弁当を食べている。 オープンキッチンで、料理をつくる音や匂いがして様子がよく見える。 食事介助時、職員が黙って介助するような場面も見受けられた。利用者が食事をおいしく味わえるような介助の工夫について話し合ってみてはどうか。 定期的に話し合うような機会は持っていないが、食事形態や調理方法については、職員がその都度、口頭で話し合っている。必要に応じて、ユニット会議時に話し合うようなことがある。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	後片付けはお手伝いしてもらっているが、食材選びは行えていない。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者の出来る事を見極め支援している。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	本人や家族から聞き取り把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	利用者の好み等把握している。おやつなどで懐かしいものを提供している。			△	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	本人の状態を見ながら工夫できるよう努めている。				
		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。	○	家で使っていた物や軽い物、割れにくい物、持ちやすい形の物とか考えている。			○	
		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。	△	食事は一緒に食べてはいないが、サポートは行っている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	楽しい食事となるように会話を弾ませる努力はしている。		○	△	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事、分量を確認している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	好みの物や食べやすい形状にしたり、飲み物を提供し補っている。				
		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。	○	日々の調理メニューのカロリー表を参考にしている。			○	
		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。	○	洗浄、消毒の徹底に気を付けている。				
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの必要性を理解している。				口腔ケア時に目視している。 異常や訴えがあれば、歯科の往診につなげており、診療治療内容説明書で把握している。 自立している利用者については、本人に任せられており、把握はしていない。 毎食後、口腔ケアを支援している。 毎食後、職員は声かけを行ったり、一緒に洗面台に行き歯ブラシとコップを手渡しして、後ろから見守ったりしていた。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口腔内の確認ができずらい方もおり、全員の方ではできていない。			△	
		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。	△	訪問診療時にケアについて意見を聞き、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。	○	入れ歯洗浄液の使用で衛生を保ち、使用前後の洗浄など、その都度声かけている。				
		e	利用者の力を引き出ししながら、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)	○	最後の仕上げは介助で行うようにしている。			◎	
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	連携を取り対応している。				

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
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。	○	オムツ使用の利用者がオムツ内で排泄したことを泣いており「ごめんよ」と泣かれたのをみて悲しいことだと分かった。				ユニット会議時に、水分・排泄管理表をもとに、利用者・家族の希望などを踏まえて検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘による体の影響等について主治医に相談また教えて頂いており、職員間で共有している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄表や感情の変化や行動から把握している。				
		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。	○	必要性について職員で話し合いの様子をみながら必要性の有無を確認した上でやっている。	◎			
		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。	○	活動量、食事、水分、睡眠などの流れを知り、関連を知るようにしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄表を活用し誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるように支援している。	○	使用する意味や理由、時間も含め家族に伝え納得して頂いている。				
		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。	○	日中、夜間と使い分けしている。				
		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)	○	水分補給や乳製品の飲用。				
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)。	○	ある程度の時間、その日の入浴の方は決めているが、希望の方は優先して入って頂いている。	◎			週に3回、入浴できるように支援している。「朝一番に入りたい」と希望する人に応じている。自分専用のシャンプーを使用する人がいる。
		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。	○	一人一人の好みに合わせ入浴して頂いている。				
		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。	○	出来る事出来ない事を把握し支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	心理、身体的要因を探り時間をおいてみたり別の日に、はいれるよう行っている。				
		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。	◎	入浴前にはバイタルチェックし本人の状態も確認している。				
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。	○	個々の介護記録にて把握している。				現在、複数の利用者が服用しており、医師に相談しながら支援している。家族のみで受診支援する場合は、管理者が日中の様子や夜間の睡眠時間などを手紙にして、家族が医師に報告できるようにしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	利用者の状態をみながら、日中の生活リズムを整えるよう努めている。				
		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。	○	職員で話し合い検討している。主治医の意見や指示を受け支援している。				
		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。	○	状態をみながら休息時間を作っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	いつでも繋がりができ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。	◎	本人の出来ない部分は職員が行い支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも電話できるよう支援している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	手紙のやりとりがつつくよう返事が書けるよう支援している。				
		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。	○	本人、家族の意向を配慮し協力、理解をお願いしている。				

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
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。	○	お金を使うことにより社会との繋がりが感じ自尊心の繋がりになる。				/
		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。	△	行けるときには行っている。				
		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。	△	買い物先の方に挨拶したり話しかけたりしている。				
		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。	○	本人、家族の意向をとりいれている。				
		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。	◎	お金の管理方法や使い方について本人、家族と話し合い理解してもらっている。				
		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)。	◎	本人、家族の同意は得ている。管理が出来ない利用者は事業者立て替えて毎月レシートを添付し送付している。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	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。	△	本人、家族と話し合い取り組めるよう掛けている。	◎		○	基本的には、家族が受診支援するが、利用者の状態によっては、職員も付き添い状況を説明している。家族から希望があれば、いつでも事業所に泊まれるように布団などを用意している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	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。	△	玄関まわりの掃き掃除には散歩している方に挨拶している。	◎	◎	△	平屋でユニットが並んで建つ建りで、玄関は別々になっており、気軽に出入りができる。玄関前は緩やかなスロープになっており、手すりを設置している。事業所は団地内にあり、案内表示などがなく、場所がわかりづらい。
		a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、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付けをしていたり、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくり再現していないか等)。	○	季節の飾りつけや写真など飾っている。	◎	◎	△	居間の掃き出し窓からベランダに出ることができ、目下には学校やグラウンドの様子が見えて見晴らしがよい。居間は、壁面に行事などの写真を飾ったり、テレビ横に観葉植物を置いたりしているが、家庭的な雰囲気という点から、さらに工夫できることはないだろうか。
26	居心地の良い共用空間づくり	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。	○	不快な思いをしないよう換気や掃除を心掛けている。			○	居間は吹き抜ける天井で天井扇を回していた。掃除が行き届き、不快な臭いは感じなかった。
		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。	○	家族の写真や誕生日の色紙など目につくよう飾っている。			△	ユニットによっては、時折、職員の業務連絡の声が聞こえていた。
		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。	○	お気に入りのDVDやCDを楽しめるようにしている。				テーブルにリンドウなどの花を飾っていたが、生活感や季節感を感じるものは少ないように感じる。
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	共有スペースから見えない間取りにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	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。	○	馴染みのあるものや好きなものを使用してもらい本人が居心地よく過ごせるようにしている。	◎		○	ベッドで横になった時、よく見える壁面の位置に、家族の写真や自作のヒーローカードを飾っている。机や椅子、テレビ、ハンガーラックなどを持ち込んでいる居室がみられた。自分で部屋の模様替えをする利用者もいるようだ。
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。	○	部屋の配置にも状況に応じて安全に過ごせる配慮を行っている。			○	居室前に小さいホワイトボードを掛け、名前を記していた。居室の場所が分かりにくい利用者には、居室の扉に「○○さんのお部屋」と大きく書いた紙を貼っていた。
		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。	○	物品等利用者の妨げにならないよう気をつけている。				
		c	利用者の活動意欲を醸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)	○	雑誌がいつでも手にとれるようにしている。				
29	鍵をかけたケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態に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)	◎	居室には鍵はついておらず、玄関も鍵はかけていない。職員も理解し意識している。	◎	◎	◎	日中、玄関やユニット入口は施錠していない。利用者は日中、自由に出入りしている。調査訪問日の午前中と昼食後に、利用者が一人で出かけていく様子が見られた。職員は、その後をさりげなく付いて行っていた。ユニット会議時に虐待や身体拘束についての勉強会を行い、鍵をかけることの弊害について学んでいる。
		b	鍵をかけた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。	○	家族には話し合い理解してもらっている。				
		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たままで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)。	○	利用者の様子や動きを把握し素早く対応できるよう連携している。				
(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。	△	今の状態は把握しているが、入居前の病歴等把握しきれない部分もある。				/
		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。	◎	状態に変化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いつでも気軽に相談できる関係性を築き、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	いつでも主治医に報告できる関係性は構築できている早期対応している。				

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
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人や家族の意向を聞き意向に添えるようにしている。	◎			
		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、家族の希望を優先し納得できる関係に努めている。				
		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。	◎	受診前後には本人、家族に報告し状況を伝えている。				
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。	◎	かかりつけ医から情報提供をおこなっている。職員からも情報提供している。				
		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。	◎	電話や面会時には病院と情報交換を行っている。				
		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。	◎	電話や面会時には病院と情報交換を行い関係作りに努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	訪問看護師やかかりつけ医に報告し相談や指示を受けている。				
		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時間対応の協力医療機関、看護師と提携している。				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日のバイタル測定や食事量、水分量、排泄に気を付け早期発見できるよう努めている。				
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。	○	処方箋を確認し薬剤師からも説明を受けている。				
		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。	◎	服薬や薬の確認時は読み上げ確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態の変化に気を付け職員同士で情報交換し確認に努めている。				
		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。	○	変化があれば記録しかかりつけ医に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時には必ず意向聞き取りしている。状態変化ごとに意向確認し共有している。				入居時、家族に看取り支援についての説明を行い、意向を確認している。状態変化時、医師から「もうそろそろ話し合いの場を」と話が来れば、家族、職員も含め話し合いの場を持ち方針を共有している。
		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。	○	職員、医療関係者とも話し合い方針を共有している。	○	○		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員間で話し合いを行い把握に努めている。終末期に携わる職員の力量も見極めている。				
		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。	◎	説明し理解して頂いている。				
		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。	○	状態の変化に応じて医療関係者と連携している。				
		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)	◎	家族の事情等に配慮しながら支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に学んでいる。				
		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。	△	マニュアルはあるが訓練は行えていない。				
		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。	△	新聞、ニュース、行政からの情報で共有している。				
		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。	○	情報収集に努め対応に心掛けている。				
		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。	◎	清潔保持に努めている。				

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	本人をととも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。	○	支えていけるよう又希望に添えるよう努力している。				初詣や、花火大会、クリスマスなどに案内している。初詣には、家族と神社で待ち合わせして一緒にお参りができるよう支援した。昨年行った事業所の花火大会には4家族の参加があった。 現在、COVID-19感染予防のため面会を中止しており、家族には写真を送付したり、テレビ電話で話したりできるようにしている。2月より、SNSで日々の様子などを発信している。 行事については、かわら版や毎月の手紙で報告している。利用者個々の担当職員が退職した時のみ文書で報告している。移乗用リフトを購入した際には、使用する利用者の家族のみに報告した。 電話や来訪時などに、最近の出来事などを報告し、家族の話を聞いている。
		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)	○	いつでも来て頂けるよう対応している。				
		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)	△	周知しているが参加出来ている家族と出来ない家族がおられる。	◎			
		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)	○	色々なツールを活用し周知に努めている。	◎		◎	
		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内容を把握して報告を行っている。	△	不安に感じている相談があれば対応している。				
		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)	○	現状やそれに伴う対応についてお知らせし理解してもらえるよう努めている。				
		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)	△	行事や法改正とは周知しているが職員の人事までは周知できていない。	○		△	
		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)	△	行事への参加はお願いしているに限られた家族のみの参加でとまっている。				
		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。	○	利用者の行動や認知度から考えられるリスクは説明し対応策についても話している。				
		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。	○	来訪時にはお声をかけ何時でも相談しやすいよう対応している。月に1回の手紙で近況報告している。			○	
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。	◎	その都度説明し理解、納得して頂いている。				/
		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。	◎	その都度説明し理解、納得して頂いている。				
		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)	◎	説明し同意を得ている。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	△	理解して頂けるよう努めているが、具体的な機会が設けられず今後の課題の一つである。		◎		不定期ではあるが、事業所前の道路掃除を継続して行っている。散歩時には、地域住民に挨拶をしている。季節の花を持って来てくれる地域の人がいる。町内会長の協力があり、回覧板で運営推進会議の案内をしている。地域の小学校の児童クラブに職員が手作りマスクをプレゼントした。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の行事には可能な限り参加している。日常においても、挨拶等関わりを持つことを重要視として心掛けている。		○		
		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。	○	屋外にいても気軽に声をかけて下さっているが増えている実感までは至っていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近隣住民との関係性は悪くないと思っているが、気軽に立ち寄れる関係性ではないのが現状である。				
		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。	△	挨拶や世間話しはするもの気軽に立ち寄るまでには至っていない。				
		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、遺出、行事等の支援)	○	近くの園児が慰問に来たりしている。こちらからも、発信し交流を図りたい。				
		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。	○	利用者との散歩を日課とし立地環境より自然が多く四季を感じながら生活できている。				
		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)。	△	住宅街に位置しており利用できる施設は少ないが近くの美容室を時々利用している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	△	家族、地域へ案内は行っているが毎回の参加には繋がっていない。	○		△	利用者は毎回参加している。家族の参加はない。地域からは、民生委員や地域住民の参加がある。COVID-19感染予防のため、3月以降は会議を中止し、参加メンバーには活動報告を書面にて送付している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	事前に勉強会を行いその内容についても報告している。			○	利用者の状況や、行事などについて報告している。外部評価実施後は、評価結果や目標達成計画について口頭で報告している。	
		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。	○	会議での意見や提案はスタッフ全員で共有し日々活かせるよう努力している。			◎	△	昨年11月の会議では、市の担当者から、「運営推進会議は、地域、家族の参加しやすい日時にしてはどうか」との意見があったが、その後の取り組みに活かすまでには至っていない。
		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。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう工夫している。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	すべての者が目を通せるようにしている。					
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。	◎	理念に基づいた介護ができるよう日々努力している。					
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	利用者、家族には伝えているが、地域の人達には伝えられていない。	○	◎			
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。	△	研修案内は誰もが目を通せるよう休憩室にあり、申出があれば受講できるよう配慮行う。					
		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。	△	計画的には行っていない、努力しなければならぬ。					
		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。	○	出来る限り努めている。					
		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)	○	地域の連絡会に参加している。					
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	休憩時間100%実施、又気軽に話せる関係を築いている。	◎	◎	○		休憩時間を確保している。管理者や職員はいつでも法人代表者に相談できるようになっている。法人主催の食事会がある。
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などのような行為なのかを理解している。	◎	定期的に勉強会を行い理解している。					
		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。	○	ケアの気付きを日々の仕事の中で話合っている。					
		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。	○	職員同士で注意を払っている。また、勉強会を行い理解している。				職員は不適切なケアを発見した場合は、「管理者に報告することと認識している。内部研修時に学んでいる。	
		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。	○	表情や行動等から把握に努めている。					
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会を行い理解している。					
		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。	○	事例検討や日々の支援の中で点検している。					
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族には事業所の方針や拘束、施設等の弊害について説明し理解してもらっている。					
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。	△	理解や説明できない職員もいる。勉強会を行い理解を深めたい。					
		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。	○	相談があれば対応できるようにしている。					
		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。	○	制度が必要な時は専門職に繋げられるよう努めている。					

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
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、急変時フローシートを作成している。				
		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。	○	全ての職員が対応できているとはいえないが、その都度、対応策を話し合っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	情報の共有し努めている。				
		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。	○	その日その日の体調などから、事故にならない様、話し合い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。	○	マニュアル作成している。苦情があれば代表者、管理者に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	迅速に対応するよう心掛けている。				
		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。	○	苦情が上がれば、迅速に対応し前向きな話し合いが出来るよう心がけている。				
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)	○	機会は設けていないが、日々携わる中で要望や苦情があれば聴き取れるよう努めている。			△	運営推進会議に参加する利用者は機会がある。参加しない利用者は、訊く機会はない。
		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)	○	玄関先に意見箱を設けている。	◎		△	運営推進会議に家族は参加していない。電話や来訪時に聞いているが、意見や要望はあまり出ないようだ。
		c	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	玄関先に公的相談窓口の掲示している。				
		d	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。	○	意見や提案を拾い上げ対応している。				
		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。	○	職員からの意見、提案を聴き取り利用者の支援の為にできるよう検討している。			○	日々の中で聞いている。内容によっては、ユニット会議時に聞いたり、申し送りノートを使用して他職員の意見を聞いたりしている。書類の様式などについて職員の意見を反映した。
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。	◎	自己評価に取り組んでいる。				外部評価実施後の運営推進会議時に、評価結果や目標達成計画について口頭で報告している。昨年実施した自己評価については報告していない。モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		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。	○	評価を参考に活かせるよう努めている。				
		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。	○	達成できるよう努めている。				
		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。	○	運営推進会議の中で報告している。	○	○	△	
		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。	○	報告している。				
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定期的訓練を行っている。				昨年10月の団地防災訓練に利用者に参加した。昨年11月の運営推進会議時に、災害対策について話し合っている。立地条件なども踏まえて、さらなる地域との協力支援体制をつくってほしい。
		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。	◎	日中、夜間と時間帯や職員の人数を想定し行っている。				
		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。	◎	定期的行っている。				
		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。	○	町内の防災訓練に参加し協力してもらえるよう努めている。	○	◎	△	
		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)	○	地域の防災訓練には参加している。また、消防からのセミナーにもできる限り参加できるようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	散歩時などお話しする程度である。				地域の回覧板で運営推進会議の案内を行う際には、「介護のこと、困りごとがあれば相談にのります」と記載している。この一年間で相談を受けた事例はない。
		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。	○	相談があれば対応に必要な支援先をお伝えしている。		○	○	
		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)	×	気軽に入れるよう努めているが、交流の場に出ていない。				
		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。	○	実習生の受け入れに協力している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	児童クラブにマスクの定期行ったが密までには行っていない。			×	