

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和7年1月22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) 8名	(依頼数) 7名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3 8 9 0 1 0 1 0 5 2
事業所名 (ユニット名)	グループホーム ジェントルハートみつ 琴 音
記入者(管理者) 氏 名	濱 崎 秀 巳
自己評価作成日	令和 7年1月8日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちはご利用者様に満足して頂けることを第一に、高品質のサービスを提供し地域社会に最も信頼され、安心される施設づくりを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 施設側と御家族の円滑な関係を保って行くために施設側から積極的なコミュニケーションをとっていく。施設と家族と利用者の関係が良好で発展的なものになるように介護技術、コミュニケーション技術、考え方のレベルを上げ、結果として利用者様の想いの推察や満足度の追求、新たな発見の探求などが今以上にできるようになる。新たなリーダーの輩出につなげていく事を目標に一年間取り組む。当初考えていた以上に時間を要し、いまだ及第点には達していないが少しずつ変化は見られている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市三津浜地区の海の近くにある事業所は、特別養護老人ホームやデイサービスなどの入る4階建ての複合施設の2階部分に位置している。事業所の窓から海の景色を眺められるほか、夏に三津浜で行われる松山まつりの花火大会を間近で、見て楽しむこともできる。普段はユニット間がパーティションで仕切られているものの、誕生日会等の行事の際に外して、2ユニット合同で賑やかな時間を共有することもできるようになっている。また、事業所内で季節を感じる様々な行事を職員が企画され、利用者の楽しみとなっている。行事等の様子は、月1回事業所便りや法人のホームページ内のブログで、利用者の様子を見ることができ、家族等に送付や発信が行われている。さらに、定期的に複合施設全体で内部研修が行われ、職員の学ぶ機会が設けられるとともに、管理者は「さらなる職員のスキルアップを目指していきたい」と考え、さらなるサービスの質の向上にも取り組んでいる。</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。	○	いろいろな場面で利用者本人様の発した言葉や様子を記録し、職員間で共有しながら意向の把握につなげるようにみんなで検討している。	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らし方の希望や意向等の聞き取りをしている。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有している。また、令和6年から介護ソフトが導入され、アセスメントシートの内容等の移行作業を進めている。
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。	○	意思が確認できない利用者様については、職員間でアイデアを出し、本人の意向がどのようなものかを推測できるように努力をしている。	/	/	/			
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。	△	面会に来られた家族や親戚の方に確認しているが、特定の人からしか聞いていない。	/	/	/			
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。	△	本人の発した言葉や状態を記録に残し、職員間で共有している	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	気になることがあれば連絡帳に記録し、職員間で検討している	/	/	/			
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。	△	面会に来られた方から聞き取りを行ってはいるが、独居の利用者様については家族もあまり理解されておらず わからないことも多い	/	/	○	入居前に、管理者等は病院や自宅等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、これまでの生活歴や生活環境、趣味、馴染みの暮らし方等を聞き、面談票やフェイスシートに記録している。新たに把握した情報は、フェイスシートなどの変更か所を速やかに修正するようにしている。また、以前利用していた介護サービス事業所の関係者や居宅介護支援事業所の介護支援専門員から、入居に至るまでの経緯やこれまでの暮らしなどの情報をもらうこともある。また、3か月に1回、フェイスシートやアセスメントシートなどの情報を更新している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の生活の中でできたことできないことを記録に残している	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	利用者の24時間の状態を記録に残して把握している	/	/	/			
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。	○	担当者会議を活用して職員間で話し合い、介護計画を策定している。本人のニーズに近づけて行けるようにしている。	/	/	○	利用者や家族の意見や意向のほか、医師などの関係者から指示や助言をもらい、把握した情報をもとに、利用者がどのような暮らしを望んでいるかを担当者会議等の中で話し合いをしている。新たに知り得た情報は、担当者会議録にも、記録が残されている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	△	本人や家族から聞き取りはしているが、あまり意見は出ず話し合いとまでは言っていない。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の状態や思いなど意向を取り入れて介護計画を策定するようにしている。	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者が意見を反映した介護計画の原案を作成している。管理者の原案の確認後に、利用者や家族に説明して、計画の同意を得ている。訪問調査日には、「歩きたい」という利用者の意向に対して、「可能な範囲で歩行訓練を行う」という目標に立てるなど、希望や思いを反映した個別具体的な計画を確認することができた。
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。	△	本人や家族から聞き取りはしているが、あまり意見は出ず話し合いとまでは言っていない。まだ、コミュニケーション量が足りていない。	○	/	/			
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。	○	家族からの意見も伺い、検討された日課の計画を基本にしている。変化も最小限にして暮らして頂いている。	/	/	/			
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。	△	面会はよく行っているが、地域の人たちとはあまり協力ができていない。	/	/	/			

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
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。	○	定位置を決めていつでも 見れる状態にして共有している	/	/	◎	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも内容を確認できるようになっている。また、パソコンやタブレットを活用して、介護ソフト上に、介護計画のサービス内容に沿った支援の実施の有無を、毎日○×で入力するとともに、実施できなかった場合の理由も入力され、支援の振り返りや現状確認をするなど、モニタリングが行いやすくなっている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日記録の確認をし状況を把握しながら支援に繋げている。PDCAをのサイクルを回してより良い介護計画を策定し、より良い支援につなげられるようにしている。	/	/	◎	
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。	○	予め適正であろうと考えた計画期間に合わせて、見直しを行っている。	/	/	◎	3か月に1回を基本に、介護計画の見直しをしている。月1回利用者ごとの担当職員がモニタリングを行い、利用者の現状や評価をするとともに、課題のある場合には、担当者会議やミーティング時に検討している。また、身体状態に変化が生じた場合には、随時利用者や家族、主治医等と話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月一回モニタリングを行い現状を確認するようにしている。	/	/	◎	
		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。	△	本人の状態に変化が生じれば随時関係者と連絡を取り、現状に即した介護計画を策定し、本人及び家族に了承を得るようにしている。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月フロアミーティングを行い課題の解決を行っている。また、緊急案件は毎日の朝礼を利用して、あるいはショートミーティングを通してチーム内で情報の共有を行っている。	/	/	◎	両ユニット合同で月1回フロア会を実施し、利用者の現状確認や課題のほか、運営上の事柄等を話し合い、情報を共有している。また、月1回グループホームや特別養護老人ホームなどの複合施設内の各施設・事業所の管理者等が集まって職員会が開催され、各施設・事業所の状況を報告するほか、職員から出された意見等を共有している。フロア会に参加できなかった職員は、後日議事録を確認してもらい、情報を共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	△	会議はシステム的に全員参加ではないが、ショートミーティングを取り入れて意見交換を行いそれを会議に持ち寄って意見交換を行うようにしている。	/	/	◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	シフトの関係などで全員の参加は出来ないが、会議の後に議事録を作成し、参加できない人もそれを読むことで内容の周知に努めている。また、質問などは都度行えるようにしている。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	コミュニケーションツールを使って情報の漏れの無いように取り組んでいる。	○	/	◎	日々の日勤と夜勤の勤務交代時に申し送りを実施し、情報伝達をしている。また、出勤時等に、職員は介護ソフト内の申し送りツールのほか、申し送りノートや業務日誌を確認し、確認後に押印をしている。また、介護ソフトの申し送りツールは、一人ひとりの職員の閲覧履歴が残されとともに、閲覧状況を確認できるようになっている。さらに、申し送りノートは内容に応じて緑色や赤色で記載するなど、内容が分かりやすいよう工夫されている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	△	その日の勤務人数の関係で希望を変えられていない。	/	/	/	職員は利用者へ声をかけ、その日に実施するレクリエーションや脳トレなどの内容を聞き、好きな脳トレや塗り絵、パズル、カラオケなどを楽しんでもらえるよう支援している。また、着る服を利用者自身に選んでもらうとともに、自己決定の難しい利用者には、二者択一に選択肢を絞って職員が提示するなど、選択や自己決定が行いやすいよう工夫している。また、月2回程度、おやつを利用者と一緒に行ったり、敷地内にある畑で野菜を収穫したりするなど、利用者へ楽しみのある生活が送れるような支援も行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	意思決定ができる利用者様には入浴後の衣類や水分摂取時の飲み物を選んでもらっている。塗り絵・パズル・数字合わせなど、その日に脳トレに何をするか決めてもらっている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした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)	△	本人の意向はなるべく優先しているが、気象食事入浴はできていない	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	笑顔が見られたときは記録に残し参考になっている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や反応を記録に残し、本人の意向に沿うような 支援方法を検討している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	特定の職員であるが、利用者に対する声かけが不適切な場面が見られる。研修は計画的に行い学びはできている。社内でのチェックシートもあり、それで確認している。	○	◎	○	利用者の人権や尊厳を内部研修等の中で学び、職員は配慮に欠ける支援をしないように心がけ、意識した言動に努めている。トイレ誘導や入浴の声かけをする際にも、さりげなく職員は声をかけるなど、利用者が不快感を感じないよう配慮している。また、職員は居室を利用者のプライベートな空間であることを理解し、入室時にノックや声かけをしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	扉を確実に閉め、利用者へ届く最低限の声で誘導し介助を行っている。また異性の介助の抵抗などは人を変えて介助している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	必ず入室前にノックとあいさつを行い、入室の許可を得てから入室するようにしている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入職時も説明を十分に行い、職員に理解させている。また、個人情報に関する不要なコピー書類はすべてシュレッダー処理を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者との関係が上下の関係にならない様に、互いに喜び合える関係を構築できるようにしている。	/	/	/	日常生活の中で、利用者同士の些細なトラブルは起こるものの、職員は利用者の性格や関係性を把握し、配席を工夫したり、言い合いなどが起こりそうな場合には、早期に間に入り話を聞いたりするなど、利用者が穏やかな生活を送れるよう努めている。中には、世話好きな利用者もあり、他の利用者に食事のエプロンを付けたり、励ましの声をかけたりするなど、利用者同士が助け合いや支え合う場面も見られ、職員は安全に配慮しながら、見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	入居時より居場所作りに主眼を置いているが、その時に一番大事なのが利用者同士の助け合いであることは全員よく理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	△	新たな入居者が入居されると、トラブルが発生することもあったが、限られた空間内で最善の方法を勘案し少しでも円滑な関係を気づけるように配慮している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブル発生時には介入を早めに行い、職員間で対応策を出し合って対応している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	新しく入居された入居者も多く、家族以外の方との関係はまだ、十分に把握できていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	友人関係はほとんど把握できていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	利用者の希望にはあまり答えられていない。ご利用者様も外出をあまり希望されない。	△	○	○	感染対策が続き、一定の外出の制限が設けられているが、事業所の近隣にある大型スーパーに、利用者と一緒に散歩時に出かけて、好きなお菓子を買うこともある。また、事業所前の道路を挟んだ場所に海が広がり、豪華客船が停泊する際に、敷地内から眺めて楽しむなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、今後花見の計画を立て、車いすの利用者も一緒に外出することを予定している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	実績は少ないが、受診される機会に家族で食事や買い物をされている。	/	/	/	
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。	○	利用者に対する疑問点についてフロア会や毎月の申し送りで話し合っている。	/	/	/	アセスメントシートには、利用者ができること、一部介助したらできることなどの情報が詳細に記載され、職員間で共有している。また、できることは利用者自身にしてみせ、できない部分を職員が声をかけて一緒にするなど、過剰な手や口を出さず、見守りをしている。訪問調査日には、口腔ケアの際に、職員が利用者に声をかけて歯ブラシを渡し、自分で磨けるように職員が近くで見守る様子を見ることができた。
		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。	○	機能低下が見られた場合は情報を共有し、状態に応じた介助を行っている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯物たたみ等で衣類を畳むのが難しい方はタオルをたたんでもらっている。先ずできることは危険のないように見守り対応している。また、できそうなことについても、声かけを実施し、極力自分でできるように促している。	○	/	○	
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。	○	カラオケが好きな方、新聞を読むのが日課の方、読書が好きな方、般若心経を書かれている方は継続してもらっている	/	/	/	洗濯物たたみやテーブル拭き、食事メニューをホワイトボードに書くなど、利用者の得意なことや好きな役割や出番を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった後には、職員はその都度利用者に「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝え、生活の張り合いや次回の手伝いにも繋がっている。
		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、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	ホーム外では特に役割は見出せていない	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	利用者様の好きな服好きな持ち物をなるべく身につけてもらっている	/	/	/	食べこぼしなどで衣服が汚れた場合には、さりげなく居室に誘導して着替えてもらうなど、職員は利用者のプライドや羞恥心に配慮した支援に努めている。中には、自分で髪を梳くなどの整容を行う利用者もいるものの、職員は利用者へ声をかけてフォローをするなど、普段から身だしなみの目配りに努め、違和感のある利用者の様子は見られなかった。また、2か月に1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらったり、行きつけの美容室に家族と出かけて、ヘアカラーをしたりする利用者もいる。現在、重度の利用者はいないものの、利用者好みの服装や髪型を聞き、家族に用意等をしてもらうなど、本人らしさを保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	利用者様の好きな服や好きな持ち物をなるべく身につけてもらっている	/	/	/	
		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。	○	声かけしながら、本人の反応を見て確認している	/	/	/	
		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。	○	外出の際には本人様に選んでもらい面会時には新しく持って来られた服を着用していただいている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	食べこぼしのある利用者様にはエプロンの着用の希望を伺い使用している。また、声掛けはさりげなく行っている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の望む店へも出向く方もいらっしゃる。現状は訪問理美容を望まれる方が多い。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	服装髪型について、声かけした反応で確認している	/	/	○	
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。	△	職員は食事の大切さは理解しているが、プロセスの意味の理解まではしていない。	/	/	/	法人の栄養士が、旬の食材や栄養バランスなどに考慮して献立を作成し、複合施設の厨房で、調理専属の職員が調理を行うとともに、届けられた食材に、各ユニットで炊飯したご飯を合わせて、利用者に食事を提供している。利用者のアレルギーの有無や好みは、アセスメントに記録を残すとともに、その日のメニューを記載したホワイトボードにも、アレルギーに関する注意事項が記載されている。季節に応じて、正月におせち料理を提供するなど、季節を感じてもらえるような工夫も行われている。茶碗と湯飲みは、馴染みの物を持参してもらうとともに、その他の食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策のため、食事の際に、職員はメニューの説明や声かけ、見守り、必要に応じて食事介助を行い、利用者との別の場所で食事を摂っている。毎日、複合施設の職員が持ち回りで検食を行い、感想や意見は随時栄養士に伝えられている。
		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。	×	現在 食事作りの作業は行っていない。	/	/	△	
		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。	△	おやつ作りの際、できる方には手伝ってもらっている	/	/	/	
		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。	◎	利用者一人毎の好き嫌いは把握しており、アレルギーも把握済みである。	/	/	/	
		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。	○	日々の食事については施設内の厨房でメニューが作られる。季節感や懐かしいメニューも取り入れられており、苦手な物、アレルギーにも対応可能である。	/	/	○	
		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)	○	利用者ごとに咀嚼や嚥下の状態に応じて食事形態を決めている。	/	/	/	
		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。	○	それぞれ使い慣れた物や本人様の購入されたものを使われている。	/	/	◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	職員は介助や見守りに手を取られ、利用者といっしょには食べてない	/	/	△	
		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。	○	メニューの説明をして、美味しく食べられる声かけをしている	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量水分量を記録し、少ない方にはおやつやエンシユアで補っている	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分摂取量の少ない利用者様には好みの飲み物を聞いてお出している	/	/	/	
		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。	△	管理栄養士が栄養バランスを考慮して行っている。また、調理方法なども温野菜にしたり、塩分を調整したり配慮されている。現場で行うことはあまりない。	/	/	○	
		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。	○	厨房ではHACCPの管理を行っている。現場でも毎日の消毒を欠かさない。	/	/	/	

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
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。	○	毎月歯科医による研修に参加して知識を深めている。				複合施設全体で、月1回歯科医によるリモート研修が行われ、職員は口腔ケアの重要性のほか、口を開けることが苦手な利用者への対応、適切な口腔ケア用品の使用方法を学んでいる。毎食後に、職員は利用者へ声をかけて、口腔ケアを実施するとともに、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。また、歯科医に依頼して、利用者全員の口腔内チェックを実施することもある。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に見守りしながら気になるところはないか声掛けをしている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	毎月歯科医の研修で知識を学び日常の支援に役立っている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	入れ歯洗浄剤を利用し、職員が利用者と一緒にやっている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	日常的に口腔ケアについては支援をしている。また、何かあれば協力歯科医に往診を依頼し治療を行っている。			◎	
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。	○	日中は排泄をなるべくトイレでして頂くようになっている。夜間も自立している方はトイレを利用している。				事業所には、夜間のみおむつを使用している利用者があるものの、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。また、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員はタイミングを見計らって声をかけ、トイレ誘導等を支援している。さらに、パッドなどの排泄用品の過剰な使用の確認のほか、利用者の排泄状態に応じた適切な排泄用品を定期的に職員間で話し合い、家族等に確認して使用している。
		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。	○	職員は社内外の研修で便秘の原因や、及ぼす影響についても理解している。				
		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)	○	毎日の記録に排泄の実績を記録することで排泄のパターンや習慣を把握している。便秘の兆候があれば看護師に報告する。				
		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。	○	季節や体調の変化なども考慮して、個人の状態に合わせた見直しを行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	トイレまで自力で到達し、衣類を降ろして便座に座るまでの一連の動作ができるように支援計画を整備するなどの取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄の徴候やパターンは日々の記録で把握しており早めに声を掛けて排泄を促すようになっている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	面会に来られた家族様に自宅での状態を確認して、ケアに活かしている				
		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)を適時使い分けている。	○	昼間と夜間で紙パンツやパッドのセットを変えている。昼間はトイレ誘導が主な為、夜間に比べてパッドの使用料は少ない。				
		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)	○	便秘がちな方には家族様にヨーグルトや焼き芋などを持参してもらっている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	本人に希望をお聞きして入浴する時間帯を決めている	◎		○	週2回を基本的として、利用者は入浴することができる。事業所で曜日や時間帯を決めているものの、利用者の体調や気分が入浴日を変更することもあり、毎日浴槽に湯を張って、入浴の準備も行われている。また、利用者の希望に応じて、好みのシャンプーを使用できるほか、湯温や入浴の順番等に対応するとともに、習慣や希望に沿いながら、気持ち良く入浴できるよう支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	各自リラックスして入浴を楽しまれている。自分に合った入浴用品なども利用して、入浴されている。				
		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。	○	出来るところはして頂き、自身のペースで安心して入浴ができるように職員は支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴拒否の利用者様には浴室に本人様の好きなグッズなどを置いて入浴を促している				
		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。	○	入浴前にバイタル測定を行ない、入浴後も水分摂取していただき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。	○	夜間の巡回時に睡眠状態を記録している	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤等を服用している利用者のほか、不眠が続き、服薬に繋がった利用者があるものの、利用者の睡眠状況を主治医に報告したり、ふらつきなどの副作用に注意したりするなど、適切な指示や助言を受けて、対応をしている。また、服薬に頼りすぎない睡眠支援にも努め、日中に過ごし方を工夫したり、体操やレクリエーションなどで身体を動かしてもらったりするなど、夜間に利用者が良眠できるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間不眠の方には徐々に昼夜のリズムを取り戻して頂けるように朝からメリハリをつけていく様にして	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	毎月の往診で気になることを記録し、相談している	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の希望を聞いて、横になりたい方は昼寝をしていただいている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	利用者が電話を希望するときはかけていただいている	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	家族や本人の要望でよく電話をかける支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を持たれている方は自由に使用されている。ほかのかたも希望お伺いしている。	/	/	/	
		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。	○	手紙が届いたら本人様に見せて、返事が書ける方には書いていただいている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	耳の遠い利用者様には面会時に手紙を書いてきてくださっている	/	/	/	
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。	○	職員と一緒にお金を持ってスーパーマーケットに買い物に行き、支払いをして頂いている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	特に買物先の店からの理解は得ていないが、職員と一緒にいくため、迷惑のかからない様にして	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	本人の希望で自分で管理できる方は、少額ではあるが所持されている	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	使う場合は家族様にあらかじめ報告している。家族様から了解のでない物についてはお金の使用はできない。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預り金や出納帳は作っていない。但し預り金と使用の報告は領収書を渡すなどして行っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族が支援できない場合 買物の付き添い、各種書類の提出、通院支援なども行っている。	○	/	○	利用者や家族の要望に応じて、家族と一緒に冠婚葬祭に出席したり、馴染みの美容室に出かけたりするなど、可能な限り柔軟に対応している。訪問マッサージなどの外部サービスは、感染対策で現在は利用を休止している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は自由に出入りできるようになっている	◎	◎	◎	4階建ての複合施設の2階部分に事業所はあり、遠くから建物を確認できるほか、外壁や設置された看板に大きく施設名が書かれ、場所が分かりやすくなっている。また、敷地内には広い駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。1階にある複合施設の事務所から、職員は玄関周辺の様子を見渡すことができ、来訪者に気づきやすくなっている。また、玄関はガラス張りの自動ドアで、屋外から1階フロアの開放的な空間を見ることができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	○	自分の興味のあるものを取ってしまわれる利用者様がいらっしゃるので、現在は置くものに気を配っている	◎	◎	◎	日差しが入り明るいリビングは、利用者が手に取れる場所に本類や雑貨類等が置かれ、適度な生活感がある。広々とした廊下には、ソファやマッサージチェアが置かれ、利用者は座ってつろぐことができる。ユニット間は廊下にある透明のパーティションで仕切られているが、お互いのユニットの様子を見ることができる。誕生日会などの行事の際は、パーティションを開放し、ユニット合同で賑やかに行事が行われている。また、リビングの壁面には、四季折々の飾りや利用者の作品が掲示され、訪問調査日には、利用者の書き初めの作品が見られた。
		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。	○	リビングは毎日食後に床を拭いており臭いも無い。一部の利用者様は太陽光が眩しいと言われカーテンを引かれるが、暗くならない様に照明で補っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	ひな人形や5月人形。七夕飾りやクリスマスツリーで季節感を感じてもらっている			◎	
		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。	○	話の好きな方はリビングで話をさせていただき、一人が好きな方は居室にて過ごしていただいている				
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。	○	入居される時に自宅で使用していた家具やテレビ、仏壇などを持ってきていただいている	○		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、利用者はテレビや使い慣れた家具、好みの雑貨類のほか、趣味の本などを持ち込んで配置するなど、ゆったりと過ごせるような空間づくりも行われている。中には、仏壇を置き、毎日拝む利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレは便所と分かりやすく表示している。居室がわからない利用者様は居室の前に名前を表示している			◎	居室や浴室の入り口に、立体的な表示が行われ、廊下を歩く利用者の目にとまりやすいよう工夫している。廊下は広く、車いすを使用する利用者のゆったりとした動線が確保されている。また、塗り絵などのレクリエーション用品や本類が、リビングの利用者の手の届く場所に置かれている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や家族の写真を居室において、いつでも見れるようにしている 仏壇のお世話をされたり、花を生けたりされておられる				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	居室には鍵をかけることはないが、各階の入り口に電子錠を設けて別の施設には行けない様になっている。また、エレベーターにも同様の電子錠を設けており、同一階以外に行く場合は利用者だけでは行き来できない。	◎	◎	△	日中に、複合施設の1階合同の玄関の自動ドアを開放している。2階にある事業所のフロアにある階段に繋がるドアやエレベーターは、電子ロックで常時施錠され、利用する場合には職員が電子ロックを開錠している。また、入居時に階段等の施錠対応していることを家族に説明し、了承を得ている。また、外に出たい利用者には、職員と一緒に屋外に出て、敷地内を歩いたり、海の風景を眺めて気分転換したり、安心できるような声をかけて話を聞くなど、安心できるような対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	部屋の鍵は全く掛けていない。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	情報ファイルで情報を共有している。今年度よりデジタル情報として情報を蓄積している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日の身体状態は記録に残しており、特に注意すべき点は申し送っている				
		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。	○	施設内の看護師との連携は密に行っている。職員からの情報を看護師に伝え、状態の変化がなるべく小さいうちに対処する様に心がけている。また、医師との連携も密に保っており、重度化防止につなげている。				
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。	◎	利用者の好みの医療機関を受診できるように配慮している。また、車椅子の利用者様などは施設の福祉車両を使って送迎している。	◎			
		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。	○	かかりつけ医は家族の希望を第1にしている。事業所としても利用者の主治医と円滑な関係を築き、支援を継続している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院結果や受診結果については受診後速やかに家族と連絡をとり結果を報告すると共に、その後の意向やそれに伴う支援の仕方まで話し合いを行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	本人の普段の暮らしぶりから入院時に円滑に入院できるように必ず情報提供を行っている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院の地域連携室との連携を密に取って安心して治療ができるようにしている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	常に職場内の看護師と情報を共有して利用者のかかりつけ医や協力医療機関に相談している。	/	/	/	
		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。	○	職場内に医務のセクションがあり、また、夜間でも電話で対応して頂くので気軽に相談をしている。	/	/	/	
		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体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態の変化があればすぐに看護師に報告し、確認してもらっている	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	△	職員は薬の知識は徐々に理解している。看護師から副作用の注意点を聞くことにより、それを踏まえて観察ができるようになりつつあるが、まだ不十分である。	/	/	/	
		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。	◎	施設全体で服薬のリスクを理解し、誤薬や飲み忘れを防ぐように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	服薬による本人へのメリットとリスクによる状態の変化をよく観察し看護師に報告するとともに、医師にも相談しながら服薬継続の判断をして頂くようにしている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	重度化の説明については契約時に説明を行い、または状態が変化してきたときにその都度本人や家族と話し合い意向を確認している。	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における対応及び看取りに関する指針」が整備され、入居時に、事業所として対応できることやできないことを家族に説明している。重度化した場合には、複合施設内の特別養護老人ホームに転居する利用者もいるが、利用者や家族の希望に応じて、連携を図りながら、事業所内での看取り支援にも対応をしている。また、状態の変化に伴い、利用者や家族の意向を再度確認するとともに、主治医や看護師、職員で話し合い、方針を共有している。また、看取り支援後には、申し送りなどの際に、記録を確認しながら、職員間で振り返りが行われている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	施設で重度化の指針を作成しておりその中で本人、家族だけでなく職員、医療機関等関係者で話し合うようにしている	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	終末期を迎える前から家族を交えて話し合いをしており、その時点から職員全体ではどれ程の力量があり、どこまでのことが支援できるのかを話し合っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	現在の体制ではできないことはあらかじめ説明している。また、重度化や終末期が近づいたら再度話し合いを行い理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化や終末期に向けては医療・看護・介護が連携して本人と家族を支えるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	家族とよく話し合い、多方面から支援をしようとしている。	/	/	/	
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。	○	職員は感染症について社内・社外問わず研修に参加することで常に新たな知識を身に付けられるようにしている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	主な感染症にはそれぞれの対応マニュアルがありそれを研修で学んだり6ヶ月毎に訓練を行っている。	/	/	/	
		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、随時対応している。	○	医療機関から毎週感染状況を知らせる通知が来ており、どの地域で流行しているか、学級閉鎖の状況なども入手し対応している。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、手指消毒は徹底して行っており感染症の防止に役立っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	職員全員が家族との関係を築ける様にしようとしているが、まだ、できていない。	/	/	/	感染対策が続き、面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、現在は法人の方針に則って、事前の予約制で、複合施設の1階のロビーで家族や知人との面会に対応している。また、家族の事業所内で行われる行事の参加を休止しており、今後は、感染状況を見計らいながら、花見等の外出行事に家族も参加できるようにするなど、徐々に家族との交流を再開していくことも期待される。さらに、月1回事業所便りを発行し、利用者の日常の写真を掲載するほか、事業所の行事や新入職員等も紹介している。加えて、法人のホームページに、各施設・事業所のブログが掲載され、行事等の様子を配信するなど、楽しみにしている家族もいる。管理者を中心に、家族に電話連絡を入れて、利用者の近況を報告し、その都度意見や要望を聞くようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	イベント等は家族参加はできていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	月単位のお便りを送っている。またブログを利用して情報をお伝えしている。笑顔とハツラツとした写真を掲載している。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	利用者とその家族は大抵はよい関係がすでに築けている。また、元来よい関係を築けていない家族においても作れるように支援はしているが、うまくいっていないご家族もいらっしゃる。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	月のお便り、運営推進会議、都度電話や文書にて等にて報告を行っている。	×	/	◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	リスクとして考えられることは家族に説明をしている。これまでの経験を通して今後発生が予測されることは極力お伝えしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	それぞれ担当職員が定期的な連絡を取り、様々な情報を家族が利きやすいようにしたが、職員の理解が不十分なのか不慣れなためか、思うようにコミュニケーションの質の向上には至らなかった。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	新たな加算の算定について文書説明を行い同意書にサインをいただくことで納得をいただいた。	/	/	/	
		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。	○	家族希望で隣接の特別養護老人ホームへ移るために退居した事例が4件あり、ともに納得された事案である。別に1名は老健に入居されたが円滑に移動できるように支援した。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	運営推進会議を対面でするようになってから、災害時の施設としての役割などを紹介している。	/	◎	/	地域の小学校から運動会の開催案内があり、利用者が参加して楽しんだり、民生委員から情報をもらい、二十歳の集いにも参加したりするなど、交流を図ることができている。また、小学校のボランティア部が来訪していたが、感染対策で休止が続いているため、小学校から写真入りのメッセージや手作りのプレゼントが届くなどの交流を継続することができている。さらに、地域の敬老会に、施設長と管理者が参加協力をしている。
		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)	△	今年度も地域の行事にも参加させていただいた。	/	◎	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	今まで通りの方は変わらず訪問されるが、あまり増えてはいない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	入居者の知人の方は訪れるようになっているが、面会の制限により数はあまり増えていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常のおつきあいをしている。	△	地域的なこともあり、あまり声を掛け合うことはない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	小学校のボランティアクラブの皆さんがプレゼントなどを作って持って来られるなどよくしていただいている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	今回11月2日の水害では多くの情報をいただいた。消防、警察署などと協力を得ている。	/	/	/	

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
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。	○	毎回地域の民生委員様2名、利用者及び家族の方、包括支援センター様の参加がある。家族は紙面での参加が多い。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員の参加を得て開催している。また、毎回違う1家族に前もって書面で意見を聞き、出された意見や質問を運営推進会議の中で取り上げて、報告等をしている。議事録は、面会場所となっている複合施設の1階ロビーに置かれているが、確認する家族は少なく、全ての家族に議事録を送付したり、内容を周知したりしていくことも期待される。また、現在は毎回1家族から意見を聞いているものの、年1回程度、全ての家族にアンケートを実施して、意見を収集する機会を設けるなど、出された意見をサービスの質の向上に繋げていく取り組みが行われることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	議事録は閲覧できるように受付に置いている。また、お便りなどで改善報告なども行っている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	皆さんよく出席していただいている。しかしどちらかというと事業所の諸事情に合わせて頂いている感がある。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	基本理念と基本方針はユニット毎に掲示しており、共通の認識を持てるようにしている。	/	/	/	/
		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。	×	ホームページ上には表記しているものの、わかりやすくお伝えする場は設けていなかった。	△	△	/	
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。	○	研修は計画通りに行っている。但し、個人のスキルに応じてではなく、全員が同じレベルになるように研修に取り組んでいる。	/	/	/	法人の規模が大きく、代表者が事業所を訪れることはほとんどないものの、定期的に複合施設の施設長の来訪があり、日常的に管理者や職員、利用者とコミュニケーションを図ることができている。また、ストレスチェックを実施するほか、年1回施設長と管理者、職員の3者面談が行われ、ゆつくりと話ができる機会を設けている。今後、管理者は、「職員の指導や評価を実施するにあたり、自己評価表も活用していきたい」と考えている。定期的に、複合施設等の内部研修も行われ、職員のスキルアップに努めている。
		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。	△	OJTを通して必要な技術や考え方を伝えているが、量的には少ないのが現状である。	/	/	/	
		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。	△	法人の理念に沿って行っている。	/	/	/	
		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)	○	その様な取り組みも徐々に増えていくと期待している。	/	/	/	
		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。	△	職員のストレスチェックは定期的に行われている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	社内的に研修の機会を設けると共に、自己の評価も行なっている。	/	/	○	内部研修の中で、年2回虐待防止等の研修を実施し、職員は不適切ケアやスピーチロックの具体的な事例などを学んでいる。3か月に1回、不適切ケアチェックシートを活用して、利用者に対する言動や職員自らのケアを振り返る機会を設けている。
		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。	○	毎日の出勤時に朝礼を利用して話し合っている。前日に起こったこと、対処方法などを場合によっては看護師も含めて話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスチェックを定期的に行っている。施設長はストレスがかかっているかを注意しながら、該当者には声を掛けている。	/	/	/	
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。	○	年4回の研修を通して指定基準の禁止対象となる具体的な行為、及び緊急やむを得ない場合の3項目を毎回学習して理解している。	/	/	/	/
		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。	○	認知症の行動特性などからも話し合う機会を設けており、利用者の活動を邪魔しない様な見守りを行うように皆で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その様な要望はないが、あった場合は家族に説明し、理解を得るように話し合うことにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	日常生活自立支援事業と成年後見制度は研修などでよく学んでいるが、成年後見制度については該当者もない事から、利用者家族への情報提供や相談に乗るなどの実績は今のところ無い。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	支援の必要な利用者がいないため、まだその体制は出来ていない。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	対応マニュアルは作成しており周知はされている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に初期対応の訓練を施設内で行っている。	/	/	/	
		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。	○	事故防止委員会にて四半期に起こった事故及びヒヤリハットの内容と対策を検討し、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。	○	事故防止に関しては基本的に個人ごとに検討している。個人の抱えているリスクについての把握を行いその対応を行っている。	/	/	/	
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を作成している。苦情発生の際にはそのマニュアルを基本に対応するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	苦情が寄せられた場合はマニュアルに沿って対応する。必要なら市町にも躊躇わず報告・相談するようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情の発生にに対しては真摯に対応し、その改善と対策をお伝えするようにしている。また、関係が悪化することの無いように前向きな話を継続させる様にしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口、運営推進会議、面会時にも伺うようにしている。その他にも第3者受付等、多方面からご意見を頂くように窓口を設置している。	○	/	◎	日頃から、職員は利用者へ声をかけて、意見や希望を聞いている。家族には、入居時に事業所の相談窓口や行政の苦情受付窓口を説明するとともに、面会時や電話連絡時にも、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は、基本的に複合施設の1階事務所で、業務に従事しているものの、日常的に利用者とのコミュニケーションを図るとともに、職員と意見交換や情報共有を行い、相談などに応じることもできている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	運営推進会議での案内は毎年行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場に足を運んだり職員に直接電話をかけて話を聞いたりしている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	毎日の朝礼や毎月のフロア会のみならず、何か問題や疑問が発生した場合は管理者に意見を求めに来ることが多い。	/	/	○	
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。	○	前年度から本年度にかけて個人が成長や、改善した項目を認識することが出来るように年1階は全員で取り組んでいる。	/	/	/	外部評価のサービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。今後は、外部評価の結果を簡潔にまとめて、全ての家族に送付したり、運営推進会議の参加メンバーや家族に、目標達成の状況確認のモニターをお願いして、意見をもらったりするなど、出された意見を反映してより良いサービスの質の向上に繋げられるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	評価から目標を決めて行うも、あまりレベルアップは無かった。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	評価結果を受けて運営推進会議でも報告し、いろいろな改善を試みたが、まだ不十分であると思われる。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	幾分前に進んだと思われるがまだ先は長いと感じている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	火災、地震、津波、風水害、及び南海トラフ地震については具体的な対応マニュアルを作成している。避難訓練時に紹介している。	/	/	/	複合施設は、市行政から福祉避難所の指定を受けて、水や食料などの備蓄品を用意するとともに、二次避難所として地域住民等の受け入れも検討している。また、能登半島地震の支援体験談の講演を職員は聞くなど、災害の意識を高く持てるような機会を設けている。建物外部には、火災等が起きた際に、4階から1階に滑り降りることができるらせん状のスロープが設置され、定期的に複合施設の合同の避難訓練も行われている。今後は、運営推進会議の参加メンバーや家族に、避難訓練の様子を見てもらったり、地域住民や自主防災組織等との災害発生時の協力をお願いしたり、運営推進会議等の中で、災害の備えを話し合うなど、少しずつ地域等との協力支援体制づくりが行われていくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回の避難訓練のうち、1度は夜間の想定で行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	年2回は必ず点検を行っている。非常用食料はローリングストック方式にて在庫を一定量保持している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	能登半島の震災の体験談を伺ったり、消防訓練を行い協力体制に取り組んでいる。	△	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	運営推進会議の中にもそのような話題で情報共有を図ることもある	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	今期はそのような活動は行っていない。	/	/	/	地域住民から相談が寄せられた場合には、複合施設として、見学を含めて快く対応している。また、相談内容に応じて、適切な関係機関の窓口に繋ぐなどの情報提供も行われている。さらに、平時から、市行政や地域包括支援センター、他の関係機関等と連携を図っている。
		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。	○	施設に訪ねて来られる方には入所の意思の有無に関わらず相談支援を行っている。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	今期はそのような活動は行っていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	今季は受け入れは無かった	/	/	/	
		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)	△	地域の活動のお手伝いを行っているが、今期は少なかった。	/	/	○	

(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7年1月22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) 8名	(依頼数) 9名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3 8 9 0 1 0 1 0 5 2
事業所名 (ユニット名)	グループホーム ジェントルハートみつ 鈴 音
記入者(管理者) 氏 名	濱 崎 秀 巳
自己評価作成日	令和 7年1月8日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちはご利用者様に満足して頂けることを第一に、高品質のサービスを提供し地域社会に最も信頼され、安心される施設づくりを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 施設側と御家族の円滑な関係を保つて行くために施設側から積極的なコミュニケーションをとっていく。施設と家族と利用者の関係が良好で発展的なものになるように介護技術、コミュニケーション技術、考え方のレベルを上げ、結果として利用者様の想いの推察や満足度の追求、新たな発見の探求などが今以上にできるようになる。新たなリーダーの輩出につなげていく事を目標に一年間取り組む。当初考えていた以上に時間を要し、いまだ及第点には達していないが少しずつ変化は見られている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市三津浜地区の海の近くにある事業所は、特別養護老人ホームやデイサービスなどの入る4階建ての複合施設の2階部分に位置している。事業所の窓から海の景色を眺められるほか、夏に三津浜で行われる松山まつりの花火大会を間近で、見て楽しむこともできる。普段はユニット間がパーティションで仕切られているものの、誕生日会等の行事の際に外して、2ユニット合同で賑やかな時間を共有することもできるようになっている。また、事業所内で季節を感じる様々な行事を職員が企画され、利用者の楽しみとなっている。行事等の様子は、月1回事業所便りや法人のホームページ内のブログで、利用者の様子を見ることができ、家族等に送付や発信が行われている。さらに、定期的に複合施設全体で内部研修が行われ、職員の学ぶ機会が設けられるとともに、管理者は「さらなる職員のスキルアップを目指していきたい」と考え、さらなるサービスの質の向上にも取り組んでいる。</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。	○	日常の会話にて意向に沿うように努めている	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らし方の希望や意向等の聞き取りをしている。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有している。また、令和6年から介護ソフトが導入され、アセスメントシートの内容等の移行作業を進めている。
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。	○	本人の表情動きを観察し、意向を汲み取っている	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	面会に立ち会えず話し合いが不十分である	/	/	/			
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。	○	一日の生活記録を共有し、その情報を基に会議で共有している	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	会話での確認はしているが、気持ちを汲むのが不十分な時もある	/	/	/			
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。	△	面会に立ち会えず聞き取りが不十分 ただ情報の共有はできる	/	/	○	入居前に、管理者等は病院や自宅等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、これまでの生活歴や生活環境、趣味、馴染みの暮らし方等を聞き、面談票やフェイスシートに記録している。新たに把握した情報は、フェイスシートなどの変更か所を速やかに修正するようにしている。また、以前利用していた介護サービス事業所の関係者や居宅介護支援事業所の介護支援専門員から、入居に至るまでの経緯やこれまでの暮らしなどの情報をもらうこともある。また、3か月に1回、フェイスシートやアセスメントシートなどの情報を更新している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	できることは記録として残している 全員で把握できるようにしている	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の記録にて把握できるようにしている。本人の状態を毎日観察している	/	/	/			
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。	○	担当者会議を毎月行い、情報を集め把握している	/	/	○	利用者や家族の意見や意向のほか、医師などの関係者から指示や助言をもらい、把握した情報をもとに、利用者がどのような暮らしを望んでいるかを担当者会議等の中で話し合いをしている。新たに知り得た情報は、担当者会議録にも、記録が残されている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	日々の記録の情報共有。ユニット内で話し合い 意見交換している	/	/	/			
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。	○	日々の記録、フロア会での話し合いにて一人一人が心がけている	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者が意見を反映した介護計画の原案を作成している。管理者の原案の確認後に、利用者や家族に説明して、計画の同意を得ている。訪問調査日には、「歩きたい」という利用者の意向に対して、「可能な範囲で歩行訓練を行う」という目標に立てるなど、希望や思いを反映した個別具体的な計画を確認することができた。
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。	○	本人、家族より意向を聞き、会議で話し合いアイデアを出しながらプラン作成をしている	○	/	/			
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。	○	家族からの話に基づき、変化に合わせて暮らしていただいている	/	/	/			
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。	△	面会、外出を増やしつつあるがまだ充分ではない	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	変化の際、フロア会などで情報共有できるようにしている	/	/	◎	介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも内容を確認できるようになっている。また、パソコンやタブレットを活用して、介護ソフト上に、介護計画のサービス内容に沿った支援の実施の有無を、毎日○×で入力するとともに、実施できなかった場合の理由も入力され、支援の振り返りや現状確認をするなど、モニタリングが行いやすくなっている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画の実施状況を確認し、職員間で確認。支援につなげようとしている	/	/	◎	
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。	◎	三か月毎に見直し計画を作成している	/	/	◎	3か月に1回を基本に、介護計画の見直しをしている。月1回利用者ごとの担当職員がモニタリングを行い、利用者の現状や評価をするとともに、課題のある場合には、担当者会議やミーティング時に検討している。また、身体状態に変化が生じた場合には、随時利用者や家族、主治医等と話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月一回、現状を把握するようにしている	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態変化があればその都度連絡をとり、現状に合わせた計画を作成している	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月一回モニタリングを行っている	/	/	◎	両ユニット合同で月1回フロア会を実施し、利用者の現状確認や課題のほか、運営上の事柄等を話し合い、情報を共有している。また、月1回グループホームや特別養護老人ホームなどの複合施設内の各施設・事業所の管理者等が集まって職員会が開催され、各施設・事業所の状況を報告するほか、職員から出された意見等を共有している。フロア会に参加できなかった職員は、後日議事録を確認してもらい、情報を共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	フロアミーティングを行っている。もしくはすぐ話し合いをおこない情報を共有している	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎回参加できるようにしているが、参加できない場合は記録にて情報共有をしている	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノート、業務日誌ノートを利用して、情報伝達をしている	○	/	◎	日々の日勤と夜勤の勤務交代時に申し送りを実施し、情報伝達をしている。また、出勤時等に、職員は介護ソフト内の申し送りツールのほか、申し送りノートや業務日誌を確認し、確認後に押印をしている。また、介護ソフトの申し送りツールは、一人ひとりの職員の閲覧履歴が残されるとともに、閲覧状況を確認できるようになっている。さらに、申し送りノートは内容に応じて緑色や赤色で記載するなど、内容が分かりやすいよう工夫されている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	声かけを行って取り組んでいる。たまに外出などもしている	/	/	/	職員は利用者へ声をかけ、その日に実施するレクリエーションや脳トレなどの内容を聞き、好きな脳トレや塗り絵、パズル、カラオケなどを楽しんでもらえるよう支援している。また、着る服を利用者自身に選んでもらうとともに、自己決定の難しい利用者には、二者択一に選択肢を絞って職員が提示するなど、選択や自己決定が行いやすいよう工夫している。また、月2回程度、おやつを利用者と一緒に行ったり、敷地内にある畑で野菜を収穫したりするなど、利用者へ楽しみのある生活が送れるような支援も行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	レクリエーションや脳トレを選択していただいている 水分は家族持参品を提供している	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	△	本人の意向を優先するが、ほかの利用者に影響がある場合は 起床・食事・入浴はできないこともある	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	同じ質問を皆に問い、発語を促すことにしている	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	声かけを行うのが難しいときは、こちら側のこうであろうと判断し支援を決めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修を受講し、社内のチェックリストもあり確認している	○	◎	○	利用者の人権や尊厳を内部研修等の中で学び、職員は配慮に欠ける支援をしないように心がけ、意識した言動に努めている。トイレ誘導や入浴の声かけをする際にも、さりげなく職員は声をかけるなど、利用者が不快感を感じないよう配慮している。また、職員は居室を利用者のプライベートな空間であることを理解し、入室時にノックや声かけをしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	個室にて声かけし介助している。抵抗ある利用者に対しては人を変えて介助している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	必ずノックをして入るようにしている。返答がない方にも声をかけて入るようにしている	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報の印刷物についても不要になったら必ずシュレッターで処理する。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に向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。	○	お互いに喜び合える関係を築いていけるようにしている。	/	/	/	日常生活の中で、利用者同士の些細なトラブルは起こるものの、職員は利用者の性格や関係性を把握し、配席を工夫したり、言い合いなどが起こりそうな場合には、早期に間に入り話を聞いたりするなど、利用者が穏やかな生活を送れるよう努めている。中には、世話好きな利用者もあり、他の利用者に食事のエプロンを付けたり、励ましの声をかけたりするなど、利用者同士が助け合いや支え合う場面も見られ、職員は安全に配慮しながら、見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	皆が協力してできる作業を取り入れ、楽しく喜んでもらえる関係づくりをしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	皆が楽しく参加できることをしたり、定期的に席を変えたりしてトラブルを防ぐようにしている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	すぐに介入し他に影響が出ないように配慮している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	面会などが少なく、あまり把握できていない。面談資料のみである。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	面会も少なく、外出なども少ない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	感染症もあり、落ち行いたとはいえずあまりできていない。屋外には時々出て過ごしている	△	○	○	感染対策が続き、一定の外出の制限が設けられているが、事業所の近隣にある大型スーパーに、利用者と一緒に散歩時に出かけて、好きなお菓子を買うこともある。また、事業所前の道路を挟んだ場所に海が広がり、豪華客船が停泊する際に、敷地内から眺めて楽しむなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、今後花見の計画を立て、車いすの利用者も一緒に外出することを予定している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	あまりできていない。家族の協力は得ている。	/	/	/	
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。	○	毎月研修を行ったりミーティングを行い利用者に応じたケアを考えたり実践している。	/	/	/	アセスメントシートには、利用者ができること、一部介助したらできることなどの情報が詳細に記載され、職員間で共有している。また、できることは利用者自身にしてもらい、できない部分を職員が声をかけて一緒にするなど、過剰な手や口を出さず、見守りをしている。訪問調査日には、口腔ケアの際に、職員が利用者に声をかけて歯ブラシを渡し、自分で磨けるように職員が近くで見守る様子を見ることができた。
		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。	○	リハビリ体操口腔体操をケアプランに取り込み毎日行っている。個人的にも運動を取り入れ実践している	/	/	/	
		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)	○	できることは見守り対応できそうにないことも声かけし手を加えたりするが できるよう支援している	○	/	○	
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。	△	簡単なお手伝い 塗り絵カラオケなど楽しませている	/	/	/	洗濯物たたみやテーブル拭き、食事メニューをホワイトボードに書くなど、利用者の得意なことや好きな役割や出番を担ってもらえるよう支援している。手伝ってもらった後には、職員はその都度利用者に「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝え、生活の張り合いや次回の手伝いにも繋がっている。
		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、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	得意なことをして頂けるようにしている。脳トレ、カラオケ、塗り絵などに取り組まれている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人希望のものを着ていただくようにしている。介助の必要な方は、形状も介助しやすいものを選んでいただく	/	/	/	食べこぼしなどで衣服が汚れた場合には、さりげなく居室に誘導して着替えてもらうなど、職員は利用者のプライドや羞恥心に配慮した支援に努めている。中には、自分で髪を梳くなどの整容を行う利用者もいるものの、職員は利用者へ声をかけてフォローをするなど、普段から身だしなみの目配りに努め、違和感のある利用者の様子は見られなかった。また、2か月に1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらったり、行きつけの美容室に家族と出かけて、ヘアカラーをしたりする利用者もいる。現在、重度の利用者はいないものの、利用者へ好みの服装や髪型を聞き、家族に用意等をしてもらうなど、本人らしさを保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	好みの服を選んで来ていただき、好きな持ち物を家族に相談しながら用意していただく	/	/	/	
		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。	○	声かけを行ない本人の反応を見たりして、職員が判断している	/	/	/	
		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。	○	新しい服や 似合う服を用意して楽しめるようにしている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れていたら交換したり汚れないように工夫している	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	訪問理美容を使用している	/	/	/	
		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。	○	訪問理髪サービス。服装も工夫し支援している	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	△	食事の大切さだけ理解している	/	/	/	法人の栄養士が、旬の食材や栄養バランスなどに考慮して献立を作成し、複合施設の厨房で、調理専属の職員が調理を行うとともに、届けられた食材に、各ユニットで炊飯したご飯を合わせて、利用者に食事を提供している。利用者のアレルギーの有無や好みは、アセスメントに記録を残すとともに、その日のメニューを記載したホワイトボードにも、アレルギーに関する注意事項が記載されている。季節に応じて、正月におせち料理を提供するなど、季節を感じてもらえるような工夫も行われている。茶碗と湯飲みは、馴染みの物を持参してもらうとともに、その他の食器類は、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策のため、食事の際に、職員はメニューの説明や声かけ、見守り、必要に応じて食事介助を行い、利用者との別な場所で食事を摂っている。毎日、複合施設の職員が持ち回りで検食を行い、感想や意見は随時栄養士に伝えられている。
		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。	×	食事作りの作業は行っていない	/	/	△	
		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。	×	おやつ作りは行っているが、食事のメニューは厨房にて行っておりGH内では行っていない	/	/	/	
		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。	○	好き嫌いは把握している。アレルギーも把握している	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	施設の厨房にてメニューが作られている。アレルギーにも対応している 季節感やノスタルジックなメニューも出てくる。	/	/	○	
		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)	○	利用者様の 咀嚼と嚥下状態を見て 食事形態を決めている	/	/	/	
		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。	○	本人家族様が購入されたものを使用している	/	/	◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	一緒に食事は取っていない	/	/	△	
		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。	○	対話声かけを行ない 興味を持てるように行っている	○	/	○	
		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。	○	厨房においても利用者の食事を理解しており 接種していただいている	/	/	/	
		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。	○	主食副食を変えたりして工夫し行なっている	/	/	/	
		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。	○	管理栄養士にて行っている。厨房にて調理方法なども工夫している	/	/	○	
		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。	○	厨房・食堂ともに日常的に衛生管理を行っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	研修を行ない習得している。勉強会なども実施している	/	/	/	複合施設全体で、月1回歯科医によるリモート研修が行われ、職員は口腔ケアの重要性のほか、口を開けることが苦手な利用者への対応、適切な口腔ケア用品の使用方法を学んでいる。毎食後に、職員は利用者へ声をかけて、口腔ケアを実施するとともに、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。また、歯科医に依頼して、利用者全員の口腔内チェックを実施することもある。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	定期的にチェックを行っている	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	毎月歯科医の研修にて勉強している	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	洗浄剤を毎日使用。職員と利用者でしている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	口腔ケアの際、付き添いし確認している。問題があれば歯科受診をしていただいている	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレでの排泄を促している。排泄のパターンも把握している	/	/	/	事業所には、夜間のみおむつを使用している利用者があるものの、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。また、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員はタイミングを見計らって声をかけ、トイレ誘導等を支援している。さらに、パッドなどの排泄用品の過剰な使用の確認のほか、利用者の排泄状態に応じた適切な排泄用品を定期的に職員間で話し合い、家族等に確認して使用している。
		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。	○	研修にて理解している	/	/	/	
		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)	○	毎日排泄の記録をつけている	/	/	/	
		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。	○	個人の状態によって見直しを行っている	/	◎	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	トイレでの一連動作をできるように支援計画にて取り組みしている	/	/	/	
		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。	○	毎日の排泄状態を記録しており早めに声かけし行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	記録や職員間の話し合いにて選択を行っている	/	/	/	
		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。	○	日中、夜間と状態を見て使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	個々に応じて排泄コントロールをしている	/	/	/	
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)。	△	時間の希望はできてない 考慮はしているが人員の関係で、希望に添えないときがある。	/	◎	○	週2回を基本的として、利用者は入浴することができる。事業所で曜日や時間帯を決めているものの、利用者の体調や気分が入浴日を変更することもあり、毎日浴槽に湯を張って、入浴の準備も行われている。また、利用者の希望に応じて、好みのシャンプーを使用できるほか、湯温や入浴の順番等に対応するとともに、習慣や希望に沿いながら、気持ち良く入浴できるよう支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	自分、家族様が持って来られた入浴用品を利用してもらっている	/	/	/	
		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。	○	自分でできることはしていただいている。安心して入浴できるよう支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否の理由を聞き取り 希望に近づけるように人や時間を変えたりしている	/	/	/	
		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。	○	入浴日の朝バイタルを測定している	/	/	/	

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。	○	毎日の記録にてパターンを把握して良い睡眠につなげられるように支援している。	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤等を服用している利用者のほか、不眠が続き、服薬に繋がった利用者があるものの、利用者の睡眠状況を主治医に報告したり、ふらつきなどの副作用に注意したりするなど、適切な指示や助言を受けて、対応をしている。また、服薬に頼りすぎない睡眠支援にも努め、日中に過ごし方を工夫したり、体操やレクリエーションなどで身体を動かしてもらったりするなど、夜間に利用者が良眠できるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中は、できる作業などをして起きていただくよう工夫している	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	記録に残しておりミーティングを行ない医療面や生活において支援を行っている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	体力面を考慮し、ケアプランに盛り込み、支援経過として検証している	/	/	/	
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。	○	ご要望があれば電話をかけていただいている。毎月その月の生活状態の手紙をお渡ししている	/	/	/	
		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。	△	本人からの要望がない限りは行っていません	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	よく電話しているが、本人が言えないことは代わってお伝えしたりしている	/	/	/	
		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。	○	お礼の電話などをするようにしている。	/	/	/	
		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。	△	面会時などをお願いしている。電話はよくいただける。	/	/	/	
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。	△	特定の人が買い物と一緒にいるが、職員全員が理解しているわけではない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物のための外出は職員が付き添うため特別に店舗の理解等は行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	本人が大丈夫であれば家族と相談し所持してもらっている	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族様に了解、理解を得ている	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	ルールは作っていないが家族様の了解を得て少額のお金を持っていただいている	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族が支援できない場合 買物の付き添い、各種書類の提出、通院支援なども行っている。	○	/	○	利用者や家族の要望に応じて、家族と一緒に冠婚葬祭に出席したり、馴染みの美容室に出かけたりするなど、可能な限り柔軟に対応している。訪問マッサージなどの外部サービスは、感染対策で現在は利用を休止している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	入り口もわかりやすく出入りが自由にできるようにしている	◎	◎	◎	4階建ての複合施設の2階部分に事業所はあり、遠くから建物を確認できるほか、外壁や設置された看板に大きく施設名が書かれ、場所が分かりやすくなっている。また、敷地内には広い駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。1階にある複合施設の事務所から、職員は玄関周辺の様子を見渡すことができ、来訪者に気づきやすくなっている。また、玄関はガラス張りの自動ドアで、屋外から1階フロアの開放的な空間を見ることができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	リビングできるだけ過ごしていただいております。キッチンやテレビを設置している。食事やお茶の時間など過ごしていただいております。	◎	◎	◎	日差しが入り明るいリビングは、利用者が手に取れる場所に本類や雑貨類等が置かれ、適度な生活感がある。広々とした廊下には、ソファやマッサージチェアが置かれ、利用者は座ってつろぐことができる。ユニット間は廊下にある透明のパーティションで仕切られているが、お互いのユニットの様子を見ることができる。誕生日会などの行事の際は、パーティションを開放し、ユニット合同で賑やかに行事が行われている。また、リビングの壁面には、四季折々の飾りや利用者の作品が掲示され、訪問調査日には、利用者の書き初めの作品が見られた。
		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。	○	できるだけ日の光を取り入れるようにしている			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合わせて貼り絵や工作をして飾るようにしている			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	それぞれが気を使わないような空間を作るよう工夫し、ソファなどを設置している				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自宅ですべてのものを配置し、その中で生活できるようにしている	○		◎	居室にはベッドやエアコン、洗面台、クローゼットが備え付けられている。また、利用者はテレビや使い慣れた家具、好みの雑貨類のほか、趣味の本などを持ち込んで配置するなど、ゆったりと過ごせるような空間づくりも行われている。中には、仏壇を置き、毎日拝む利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	本人ができることはしていただいている 一緒にできることは手を貸し安心して頂いている			◎	居室や浴室の入り口に、立体的な表示が行われ、廊下を歩く利用者の目にとまりやすいよう工夫している。廊下は広く、車いすを使用する利用者のゆったりとした動線が確保されている。また、塗り絵などのレクリエーション用品や本類が、リビングの利用者の手の届く場所に置かれている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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)	○	本人、家族様が必要としているものは生活の中に取り入れてもらっている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	教室には鍵をかけていない。フロアをまたぐ移動にはエレベーターなどに電子錠をしている状態である	◎	◎	△	日中に、複合施設の1階合同の玄関の自動ドアを開放している。2階にある事業所のフロアにある階段に繋がるドアやエレベーターは、電子ロックで常時施錠され、利用する場合には職員が電子ロックを開錠している。また、入居時に階段等の施錠対応していることを家族に説明し、了承を得ている。また、外に出たい利用者には、職員と一緒に屋外に出て、敷地内を歩いたり、海の風景を眺めて気分転換したり、安心できるような声をかけて話を聞くなど、安心できるような対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	×	施設の方針にてフロア間は鍵をつけている状態である				
(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。	△	ファイルにて情報共有しているのみである				
		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。	○	常に何かあれば記録として残し共有している				
		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。	○	何かあればナースに報告 経過状態を都度報告し 重症化防止に務めている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	かかりつけ医者など把握して 場合によっては施設の車両使用し病院受診をしている	◎			
		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。	○	家族の要望を第一として かかりつけの主治医と連携を取れるように配慮している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	地震の後はすぐに家族に報告を行ない職員は記録として残し共有している				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	本人の負担を減らすために施設でのくらしの情報提供を行っている	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における対応及び看取りに関する指針」が整備され、入居時に、事業所として対応できることやできないことを家族に説明している。重度化した場合には、複合施設内の特別養護老人ホームに転居する利用者もいるが、利用者や家族の希望に応じて、連携を図りながら、事業所内での看取り支援にも対応をしている。また、状態の変化に伴い、利用者や家族の意向を再度確認するとともに、主治医や看護師、職員で話し合い、方針を共有している。また、看取り支援後には、申し送りなどの際に、記録を確認しながら、職員間で振り返りが行われている。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院の地域連携室との連携を密に取って安心して治療ができるようにしている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	施設内にナースがいるため情報共有をしている	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	日中あるいは夜間 もナースにて連絡を取れるようになっている	/	/	/	
		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。	○	常に何か異常がないか確認しており、異常があるときはすぐナースに連絡を取り、指示をもらうようにしている	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	△	薬の知識はあまり良く理解してないが薬情などを見ることはできる	/	/	/	
		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。	○	常に服薬する人確認守りをする人を配置して誤薬防止に努めていく	/	/	/	
		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 前の状態観察 異常があればすぐ連絡する	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態に応じて家族に報告し話し合いを行っている	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態に応じて職員話し合いを行っている	○	◎	/	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	終末期を迎える前から家族を交えて話し合いをしており、その時点から職員全体ではどれ程の力量があり、どこまでのことが支援できるのかを話し合っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	現在の体制ではできないことはあらかじめ説明している。また、重度化や終末期が近づいたら再度話し合いを行い理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化や終末期に向けては医療・看護・介護が連携して本人と家族を支えるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	何かあれば連絡確認を行っている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	職員は感染症について社内・社外問わず研修に参加することで常に新たな知識を身に付けられるようにしている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	主な感染症にはそれぞれの対応マニュアルがありそれを研修で学んだり6ヶ月毎に訓練を行っている。	/	/	/	
		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、随時対応している。	○	医療機関から毎週感染状況を知らせる通知が来ており、どの地域で流行しているか、学級閉鎖の状況なども入手し対応している。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、手指消毒は徹底して行っており感染症の防止に役立っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	職員全員が家族との関係を築ける様にしようとしているが、まだ、できていない。	/	/	/	感染対策が続き、面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、現在は法人の方針に則って、事前の予約制で、複合施設の1階のロビーで家族や知人との面会に対応している。また、家族の事業所内で行われる行事の参加を休止しており、今後は、感染状況を見計らいながら、花見等の外出行事に家族も参加できるようにするなど、徐々に家族との交流を再開していくことも期待される。さらに、月1回事業所便りを発行し、利用者の日常の写真を掲載するほか、事業所の行事や新入職員等も紹介している。加えて、法人のホームページに、各施設・事業所のブログが掲載され、行事等の様子を配信するなど、楽しみにしている家族もいる。管理者を中心に、家族に電話連絡を入れて、利用者の近況を報告し、その都度意見や要望を聞くようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	イベント等は家族参加はできていない。	○	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	月単位のお便りを送っている。またブログを利用して情報をお伝えしている。笑顔とハツラツとした写真を掲載している。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	利用者とその家族は大抵はよい関係がすでに築けている。また、元来よい関係を築けていない家族においても作れるように支援はしているが、うまくいっていないご家族もいらっしゃる。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	月のお便り、運営推進会議、都度電話や文書にて等にて報告を行っている。	×	/	◎	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	リスクとして考えられることは家族に説明をしている。これまでの経験を通して今後発生が予測されることは極力お伝えしている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	それぞれ担当職員が定期的な連絡を取り、様々な情報を家族が利きやすいようにしたが、職員の理解が不十分なのか不慣れなためか、思うようにコミュニケーションの質の向上には至らなかった。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	新たな加算の算定について文書説明を行い同意書にサインをいただくことで納得をいただいた。	/	/	/	
		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。	○	家族希望で隣接の特別養護老人ホームへ移るために退居した事例が4件あり、ともに納得された事案である。別に1名は老健に入居されたが円滑に移動できるように支援した。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	運営推進会議を対面でするようになってから、災害時の施設としての役割などを紹介している。	/	◎	/	地域の小学校から運動会の開催案内があり、利用者が参加して楽しんだり、民生委員から情報をもらい、二十歳の集いにも参加したりするなど、交流を図ることができている。また、小学校のボランティア部が来訪していたが、感染対策で休止が続いているため、小学校から写真入りのメッセージや手作りのプレゼントが届くなどの交流を継続することができている。さらに、地域の敬老会に、施設長と管理者が参加協力をしている。
		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)	△	今年度も地域の行事にも参加させていただいた。	/	◎	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近所の方がよく面会に来られており、すこしづつ和が広がっている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	入居者の知人の方は訪れるようになっているが、面会の制限により数はあまり増えていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	△	地域的なこともあり、あまり声を掛け合うことはない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	小学校のボランティアクラブの皆さんがプレゼントなどを作って持って来られるなどよくしていただいている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	今回11月2日の水害では多くの情報をいただいた。消防、警察署などと協力を得ている。	/	/	/	

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
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。	○	毎回地域の民生委員様2名、利用者及び家族の方、包括支援センター様の参加がある。家族は紙面での参加が多い。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員の参加を得て開催している。また、毎回違う1家族に前もって書面で意見を聞き、出された意見や質問を運営推進会議の中で取り上げて、報告等をしている。議事録は、面会場所となっている複合施設の1階ロビーに置かれているが、確認する家族は少なく、全ての家族に議事録を送付したり、内容を周知したりしていくことも期待される。また、現在は毎回1家族から意見を聞いているものの、年1回程度、全ての家族にアンケートを実施して、意見を収集する機会を設けるなど、出された意見をサービスの質の向上に繋げていく取り組みが行われることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	議事録は閲覧できるように受付に置いている。また、お便りなどで改善報告なども行っている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	皆さんよく出席していただいている。しかしどちらかというと事業所の諸事情に合わせて頂いている感がある。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	基本理念と基本方針はユニット毎に掲示しており、共通の認識を持てるようにしている。	/	/	/	/
		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。	×	ホームページ上には表記しているものの、わかりやすくお伝えする場は設けていなかった。	△	△	/	
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。	○	研修は計画通りに行っている。但し、個人のスキルに応じてではなく、全員が同じレベルになるように研修に取り組んでいる。	/	/	/	法人の規模が大きく、代表者が事業所を訪れることはほとんどないものの、定期的に複合施設の施設長の来訪があり、日常的に管理者や職員、利用者とコミュニケーションを図ることができている。また、ストレスチェックを実施するほか、年1回施設長と管理者、職員の3者面談が行われ、ゆつくりと話ができる機会を設けている。今後、管理者は、「職員の指導や評価を実施するにあたり、自己評価表も活用していきたい」と考えている。定期的に、複合施設等の内部研修も行われ、職員のスキルアップに努めている。
		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。	△	OJTを通して必要な技術や考え方を伝えているが、量的には少ないのが現状である。	/	/	/	
		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。	△	法人の理念に沿って行っている。	/	/	/	
		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)	△	その様な取り組みも徐々に増えていくと期待している。	/	/	/	
		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。	△	職員のストレスチェックは定期的に行われている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	社内的に研修の機会を設けると共に、自己の評価も行なっている。	/	/	○	内部研修の中で、年2回虐待防止等の研修を実施し、職員は不適切ケアやスピーチロックの具体的な事例などを学んでいる。3か月に1回、不適切ケアチェックシートを活用して、利用者に対する言動や職員自らのケアを振り返る機会を設けている。
		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。	○	毎日の出勤時に朝礼を利用して話し合っている。前日に起こったこと、対処方法などを場合によっては看護師も含めて話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	ストレスチェックは定期的に行っている。施設長、管理者はストレスがかかっているかを注意しながら、該当者には声を掛けている。	/	/	/	
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。	○	年4回の研修を通して指定基準の禁止対象となる具体的な行為、及び緊急やむを得ない場合の3項目を毎回学習して理解している。	/	/	/	/
		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。	○	認知症の行動特性などからも話し合う機会を設けており、利用者の活動を邪魔しない様な見守りを行うように皆で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その様な要望はないが、あった場合は家族に説明し、理解を得るように話し合うことにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	日常生活自立支援事業と成年後見制度は研修などでよく学んでいるが、成年後見制度については該当者もない事から、利用者家族への情報提供や相談に乗るなどの実績は無い。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	支援の必要な利用者がいないため、まだその体制は出来ていない。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	対応マニュアルに沿って実施している	/	/	/	
		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。	○	定期的に初期対応の訓練を施設内で行っている。	/	/	/	
		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。	○	事故防止委員会にて四半期に起こった事故及びヒヤリハットの内容と対策を検討し、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。	○	事故防止に関しては基本的に個人ごとに検討している。個人の抱えているリスクについての把握を行いその対応を行っている。	/	/	/	
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を作成している。苦情発生の際にはそのマニュアルを基本に対応するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	苦情が寄せられた場合はマニュアルに沿って対応する。必要なら市町にも躊躇わず報告・相談するようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情の発生にに対しては真摯に対応し、その改善と対策をお伝えするようにしている。また、関係が悪化することの無いように前向きな話を継続させる様にしている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口、運営推進会議、面会時にも伺うようにしている。その他にも第3者受付等、多方面からご意見を頂くように窓口を設置している。	○	/	◎	日頃から、職員は利用者へ声をかけて、意見や希望を聞いている。家族には、入居時に事業所の相談窓口や行政の苦情受付窓口を説明するとともに、面会時や電話連絡時にも、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は、基本的に複合施設の1階事務所で、業務に従事しているものの、日常的に利用者とのコミュニケーションを図るとともに、職員と意見交換や情報共有を行い、相談などに応じることもできている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	運営推進会議での案内は毎年行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場に足を運んだり職員に直接電話をかけて話を聞いたりしている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	毎日の朝礼や毎月のフロア会のみならず、何か問題や疑問が発生した場合は管理者に意見を求めに来ることが多い。	/	/	○	
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。	○	前年度から本年度にかけて個人が成長や、改善した項目を認識することが出来るように年1階は全員で取り組んでいる。	/	/	/	外部評価のサービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。今後は、外部評価の結果を簡潔にまとめて、全ての家族に送付したり、運営推進会議の参加メンバーや家族に、目標達成の状況確認のモニターをお願いして、意見をもらったりするなど、出された意見を反映してより良いサービスの質の向上に繋げられるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	評価から目標を決めて行うも、あまりレベルアップは無かった。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	評価結果を受けて運営推進会議でも報告し、いろいろな改善を試みたが、まだ不十分であると思われる。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	幾分前に進んだと思われるがまだ先は長いと感じている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	火災、地震、津波、風水害、及び南海トラフ地震については具体的な対応マニュアルを作成している。避難訓練時に紹介している。	/	/	/	複合施設は、市行政から福祉避難所の指定を受けて、水や食料などの備蓄品を用意するとともに、二次避難所として地域住民等の受け入れも検討している。また、能登半島地震の支援体験談の講演を職員は聞くなど、災害の意識を高く持てるような機会を設けている。建物外部には、火災等が起きた際に、4階から1階に滑り降りることができるらせん状のスロープが設置され、定期的に複合施設の合同の避難訓練も行われている。今後は、運営推進会議の参加メンバーや家族に、避難訓練の様子を見てもらったり、地域住民や自主防災組織等との災害発生時の協力をお願いしたり、運営推進会議等の中で、災害の備えを話し合うなど、少しずつ地域等との協力支援体制づくりが行われていくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回の避難訓練のうち、1度は夜間の想定で行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	年2回は必ず点検を行っている。非常用食料はローリングストック方式にて在庫を一定量保持している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	能登半島の震災の体験談を伺ったり、消防訓練を行い協力体制に取り組んでいる。	△	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	運営推進会議の中にもそのような話題で情報共有を図ることもある	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	現状その様な活動は行っていない。	/	/	/	地域住民から相談が寄せられた場合には、複合施設として、見学を含めて快く対応している。また、相談内容に応じて、適切な関係機関の窓口へ繋ぐなどの情報提供も行われている。さらに、平時から、市行政や地域包括支援センター、他の関係機関等と連携を図っている。
		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。	○	施設に訪ねて来られる方には入所の意思の有無に関わらず相談支援を行っている。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	現状その様な活動は行っていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	今年度の受け入れは無かった。	/	/	/	
		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)	○	地域の活動のお手伝いを行っているが、今期は少なかった。	/	/	○	