

(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  
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【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1年8月21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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3870201120
事業所名	今治市社協グループホームゆいの家
(ユニット名)	ゆいの家1
記入者(管理者)	
氏名	渡辺優子
自己評価作成日	1 年 7 月 29 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「言葉あふれるゆいの家」の理念のもと、一人ひとりの声に耳を傾け、思いのこもった言葉を大切に笑顔で過ごすとともに、地域とのふれあいを大切に安心して生活ができるようにします。</p>	<p>・伝達事項の徹底：連絡ノートは続け、ミーティングでの決定事項を次のミーティングの時に見直し職員一人ひとりが認識できているか確認したり変更がないか話し合う。また、申し送りノートを作り振り返りができるようにした。 ・利用者・家族の多様なニーズに対応できる柔軟な支援体制づくり：利用者・家族が要望を訴えやすい関係を作る為一人ひとりの方のナラティブを知ることにより、家族さんからだけでなく事業所からも提案していった。 ・運営推進会議の工夫：参加自体は無理でも、家族さんの意見を聴かせていただき運営推進会議に投げかけていく。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 広大な敷地内にある平屋建ての事業所は、共用部リビングの天井は高く居心地の良い空間となっており、中に入ると親戚の家に遊びに来たような懐かしさを感じられる。地域の高齢化から生活施設や在宅支援事業所等の建物が増え、地域では福祉拠点としての中心的な役割を果たしている。管理者や職員の優しく家族に接する気持ちで利用者を支えているからこそ、利用者は常に人に優しく接しているように感じられた。利用者や職員はいつも笑顔いっぱいであたたかみやわらかい口調で会話しており、ゆったり落ち着いた生活を送っている。職員は「利用者の心が動けば体が動く」という管理者の精神を継続し支援に努めており、利用者や会話する時は、必ず相手を思いやり利用者目線で話すようにしている。職員は利用者一人ひとりの思いを大切に、不安感を和らげることに視点を置くと共に、利用者や地域住民とのふれあいを継続しながら、利用者にとって安心して暮らせる事業所になるよう日々のケアに余念がない。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	◎	利用者との毎日の会話の中からその方の思いを感じ、考え、記録やわたくしに落とし込みミーティング等で振り返っている。	○	/	○	毎日の利用者との会話から思いや暮らし方の希望等を把握するよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	言葉の理解力が困難になってきている方には、その方の日々の言動に注意し、多方面から考えることにより本人の意図に近づこうとしている。	/	/	/	
		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。	○	家族さん、近しい親戚の方などが来られた時、昔話など昔の話をすることで、その方のナラティブを知ることになる。	/	/	/	
		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。	◎	その方のこだわりをわたくしに落としている。	/	/	/	
		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。	○	職員の中にこうするべきという思いが強いことがある。押し付けるのではなく、相手の立場に立ちもう一回考えるように注意している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に本人・家族に基本シートを書いていただいているが、記載があまりない時もあるので、入居されて1か月ぐらいは日常的な言動に注意している。	/	/	○	家族に生活歴やこだわりなどを基本シートに書いてもらっており、面会の親戚や友人からも新たな情報が得られた場合は付け加えるようにしている。
		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。	◎	毎月のカンファレンスやモニタリングを通して情報交換を行っている。また、申し送り時に変化があれば引き継ぎ状態観察に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	入所時の基本シートだけでなく、日々の暮らしのなかの会話から気づいたことを記録することにより把握に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	不穏状態の様子を記録に残し、共通点をみつけ職員で話し合いを積み重ねながら把握に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	一人ひとりの主な生活の流れは把握できているが、利用者も日課としてとらえているためと考える。もっと自由な生活の流れ・リズムにも対応していきたい。	/	/	/	
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。	○	本人の望をどのように実現するか、できにくいことはどこまでならできるかを話し合い少しでも本来の望に近づけて行く。また、家族にも協力を求めている。	/	/	○	家族等から得られた情報をもとに、利用者が何を求めているかを本人の視点に立て、ケアカンファレンスで検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	毎月のカンファレンスだけでなく、気づいた時に職員間でミニカンファレンスを行うことにしている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	アセスメントを行い、気づいたことをケアカンファでみんなで意見を出し合い新たなケアにつなげていくようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	個性が出るようにと日常的な小さなことをとらえたとき、すぐに達成出来やすいものになると計画が間に合わないことがあるため難しい。	/	/	/	職員は、問題点や課題等に気が付いた時には利用者や家族等関係者と話し合い、意見やアイデアを反映した介護計画の作成につなげている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ケアマネが変化があった時や疑問や問題点と感じたときには、本人だけではなく家族とも話し合い意見を求めケアの方向性を決めている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	現在、重度な方がいないが、居室で過ごすことが多い方は居室を馴染みの空間に工夫したり、体調に合わせて屋外での時間を持つようにしていた。	/	/	/	
		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。	○	入所時には、施設に慣れてもらうためにも家族さんに協力してもらったりお便りを通じて呼びかけたりしている。地域の方との協力体制は難しい。利用者の方の意向の中にも地域との関わり合いが必要な時には、話し合い協力してもらったことがある。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケア記録に記載し、評価も毎日行っている。	/	/	○	職員は利用者個々の介護計画を理解して共有している。毎日その日のケアが介護計画に沿っているかを評価し、その時の気づきなどを申し送りノートに記入し職員間で共有してケアに活かしている。利用者一人ひとりの言葉や表情、職員の気づきやアイデア等を個別に記録している。
		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。	○	毎日評価を行っている。また、申し送りノートをつけることによりその時の気づき、注意することも書き込み、その日の職員で話し合いケアを実践し、記録・連絡帳に記載し共有できるようにしている。	/	/	○	
		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。	○	皆の一言を書いているが、言動の多い方が偏る。主張の少ない方が見えてくる。そんな方は、職員から関わり合いを持つことが重要であることを改めて気づかされる。	/	/	○	
		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。	○	申し送りノートや支援経過に記載し、ヒヤリハットに気づきも書いてもらい共有している。	/	/	○	
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。	◎	モニタリング3か月に一回、短期目標を6か月として基本見直している。	/	/	○	介護計画は6か月毎に見直している。毎月のケアカンファレンスで利用者の状態を確認している。利用者の状態に大きな変化が生じた時は、家族や主治医等と話し合って見直すなど、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。	◎	毎月のミーティングの時にケアカンファレンスを行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じたとき、すぐに見直しが必要経過をみていくかは、主治医・家族と話し合いながら、本人の状態を日々見ている職員の意見もきき、現状に即して行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的なミーティングで話を行っている。緊急時には、その日の職員で話し合い、連絡帳・申し送りノートを利用し情報の共有を行っている。	/	/	○	毎月ミーティングを行うほか、緊急案件はその都度職員間で話し合い、連絡帳や申し送りノートに記入して情報を共有している。参加できない職員を含め、職員全員がミーティング記録を確認するほか、連絡帳を利用し職員間の情報伝達に努めている。
		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。	◎	カンファレンス用紙に一人ひとりの考えを事前に記載してもらい意見がしやすいようにしている。また、全体で考えてもらえるよう事例を出したり、仕事の事だけでなく、興味のある事柄に対して皆の前発表してもらっている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	勤務表作成するときに、職員が全員出席できる日をミーティングとしている。	/	/	/	
		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。	○	欠席した職員は、ミーティング記録を出動した時に確認してもらっている。また、連絡帳に記録をささみ、再度全員が確認のチェックをするようにしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容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・連絡帳にサインをもらうようにしている。また、重要事項は職員の出勤日をみながら確認できているか再度口頭で申し送りしているが、忘れていた職員がみられるときがある。	/	/	△	申し送りノート等を利用し職員間の共有を図っているが、確認できない場合もあるため、職員全員で確実に共有することを期待したい。
		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)	○	夜勤者・日勤者の申し送りは、確実にに行っているが、遅出職員が出動時に確実に申し送りノート・連絡帳を確認するようにしているが、習慣化していない職員が中にある。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	日々、入居者皆さんのしたいことを把握することは難しいが、会話の中で一人ひとりのしたいことを職員で話し合い、その思いに添ったことを考え、叶えることができるようにしている。	/	/	/	散歩等の外出、飲み物や衣服の選択など、利用者それぞれが自己決定できる場を設けている。塗り絵や習字など利用者個々の趣味や得意なことを把握した上で取り組んでもらっており、笑顔を引き出し良い雰囲気になるよう工夫している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	散歩・食事内容・おやつ・衣類など、職員が先に決めるのではなく、なるべく本人が決めることが出来るよう選択肢を2つほどにしほり選んでもらっている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	自分の主張をされる方ばかりではないので、その人の言動から思いを感じ取るよう、日常生活での関わりあいのなかで、観察をすることで、職員の押し付けではなく、本人が決めるよう支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	一日の生活の流れは、ゆっくりとしたペースを心がけているが外出・行事の時は職員ペースになりがちである。入浴のタイミングは特に違いがあるため、一人ひとりに対応した支援をしている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	一人ひとりの方の趣味・得意な事を把握しその時々に向き声掛けを行うことで笑顔を引き出している。また、すべての声掛けに反対の言葉が返ってくる方にも一日の中で一回は笑顔が出るよう向き合っている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	関わりあいの中でその方の些細な表情・動きを見逃さないよう気を付けている。また、記録時に、うまく意思疎通ができたときの状況を記録し職員みんなが共有できるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	毎年、研修を重ね、また、支部の月間目標にも取り入れることで、常に意識し自分自身のケアを振り返る機会をもっている。一人ひとりの方の個性を大事にした声かけ・関わり方を意識している。	/	◎	◎	毎年人権や尊厳について研修を重ねており、職員は利用者一人ひとりの誇りやプライバシーの尊重を常に意識した声かけ等に努めている。利用者を大先輩として尊敬し心配りしているが、時には大きな声を出してしまうこともあるため、トイレ誘導等の際はさりげなく声をかけるよう徹底して欲しい。居室の入退出時もノックや声かけができていないこともあるため、居室への出入りの際は、必ず利用者の許可を得るよう努めて欲しい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	人生の先輩として、尊敬の念を忘れないよう心掛けているが、職員間での話し合いの中で目立つことがみられる。耳が聞こえにくくには、気づくとおきな声掛けになったりしている。	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	○	トイレの中にカーテンが設置されているため利用している。お風呂の時の着脱の時にはタオルを使用している。	/	/	/	
		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。	◎	居室に入る時には、本人に声掛けし、どのような用事ではいるか伝えるようにしている。	/	/	△	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	毎年研修を行っており、守秘義務について理解している。	/	/	/	
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、利用者に助けを求め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。	◎	日常生活の中の家事・料理・洗濯などできるところを手伝ってもらっている。また、昔ながらの歌・知恵を教えてもらっている。	/	/	/	職員は孤立する利用者が出ないように常に気を配っており、積極的に声をかけている。利用者同士が不穏になりそうな時は、ムードメーカー的存在の利用者が気を遣い場の雰囲気を和ませることや、職員の仲介により利用者の心を柔らげ笑顔に変えている。
		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。	○	利用者同士がお互いのできないことを頼み合ったり、他の方との関わりあいの中でストレスを感じたりすると聞いてもらったりしている。	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうま力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	認知度や性格の違いから口論になることが日々見られます。孤立してしまう方は、職員が中に入りその場の雰囲気・話題を変えるように気を配っている。また、ホールでの席を利用者の方の様子をみながら変えている。陽だまりの中、数人で話通じてなくても話すことで笑顔が見られたりしている。職員が大変な時に、家事など進んで手伝ってくれている。	/	/	○	
		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。	○	トラブルになりそうな雰囲気やなった時には、職員が中に入りそれぞれお互いの気持ちを吐き出すことで気持ちを落ち着かせてもらう。	/	/	/	

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。	○	入所時に基本シートを書いてもらうが、両親の人間関係について、子供さん方はわからないことが多く、本人さんから話をきいたりするが難しい。	/	/	/	
		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。	○	本人さんの思い出話などから推測したり、家族さんが来られた時に話を聴いたり地域行事に参加した時に話を聴いたりしている。	/	/	/	
		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くなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	本人が会いたい方や行きたいところがあれば、段取りを取り実現できるようにしているが、徐々に行きたいところ、会いたい人が少なくなっている人が多い。	/	/	/	
		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。	○	訪れてこられた方は、ホールや居室でゆっくり過ごしてもらっている。おやつ時間帯などには、一緒に食べてもらっている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	一人ひとりのその日の体調を考えながら行っている。毎日のさんぼだけでなく、四季を感じる事が出来るようにドライブなどもしている。	◎	△	○	日課の散歩のほか、季節ごとにドライブに出かけ四季の移ろいを感じてもらっている。重度の利用者を含め、広い敷地内にある木や植物を眺めながら散歩している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	ボランティアの方の日程があればお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	以前、その日の天候・体調を考えて外気浴や散歩などをしてもらっていた。	/	/	○	
		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。	△	地域行事に参加しているが、家族からの協力は得られにくい。遠保のご家族さんで、帰省時には自宅で数時間過ごされる方がおられる。	/	/	/	
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。	○	認知症の研修計画を毎年行い、認知症の理解を取り入れている。毎月のミーティングの時に日々の生活の中から気になることを話し合い、何故を考え支援の方向性を話し合っている。	/	/	/	職員は利用者一人ひとりのできることなどを把握し、利用者がゆっくり落ち着いて取り組めるように温かく見守りながら、時には優しく声をかけて手伝うなど、その人にふさわしい支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	研修に参加し認知症に関する情報を取り入れるようにつとめ、リハビリという名目ではなく、如何に日常生活動作のなかでその方にあった支援ができるかを考えている。やられているではなく、体操の意義や意味を説明しながら本人さんが積極的に取り組んでもらえるよう工夫している。	/	/	/	
		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)	○	職員みんなが一人の方の事を話し合うことで多方面から考え創作も手順を細分化しみんなができる場所を行ってもらっている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	その方の特徴やできることを把握することで、その方にあった家事・創作等役割を持ってもらい、どこかで出番があるように気を付けている。	/	/	/	食後に下膳をしたりお茶を立てたりするなど、利用者それぞれ得意分野を活かしてもらえよう役割や出番があり、張り合いや喜びを持って暮らせるよう支援している。
		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。	○	できることを知り、どう関わり、どこを補助し工夫すればよいか話すことで、その人の出番・役割を持ってもらえるよう取り組んでいる。	◎	◎	○	
		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。	△	地域の中に出かけることはあるが、出番があるような支援はできていないが、特技を披露する場が考えられる方には披露できるよう支援していきたい。	/	/	/	

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

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。	○	衣服は、本人の希望を考えている。入居者野方も気に入らない時には、自分で着替えて出てこられることがあるので、季節にあったものをアドバイスしている。				衣服の乱れなどは、さりげなく声をかけ他の利用者に気づかれないよう整えている。重度の利用者を含め、毎日髪型を整え衣服を着替えるなど、プライドを尊重しながらその人らしさが保てるよう努めている。
		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。	○	衣服の購入などは家族さんにお願いしているが、遠方の方は職員がその人の好みを考えてこうにゆうしてきたり、本人さんとお店に出かけることもある。				
		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。	○	時候がわからない方には、季節にあった服装を着ていただくよう声掛けしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	出かけていく場所に合わせた服装を心がけているが、本人の意向も聞くようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	乱れに気が付いた時には、さりげなく声かけている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	お店に事前に連絡を取っている。家族の方が定期的に対応している方もおります。				
		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。	○	ベッド上の生活であっても、朝の整容、衣服の着替えを行うことで生活にメリハリを感じていただくように気を付けていた。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	口腔体操を行っているが、体操の一つひとつの運動の意味合いを勉強し利用者さんにも説明できるように理解してもらっている。食事中も落ち着いて食べることができるよう気を付けている。				利用者と一緒にスーパーへ買い物に行くほか、野菜を切ったり皮をむいてもらったりしている。利用者の好む郷土料理や季節の野菜をたっぷり取り入れたメニューを提供している。食器はその人に合わせ軽いものを用いたり、箸の代わりにフォークを使ったりするなど、利用者それぞれ使い勝手の良いものを使用している。職員も利用者や食卓を囲み、見守り会話しながら一緒に食事をしている。重度の利用者を含め、調理の音や匂いを感じてもらいながら、献立の話をするなど食事を待ち遠しく思ってもらえるよう雰囲気づくりにも努めている。利用者がバランスよく栄養が摂れるよう職員間で定期的に話し合いの機会を設けているほか、栄養士のアドバイスも受けている。
		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。	○	食材は配達されているが、不足したものやおやつなど時に利用者さんと買い物に出かけている。食材の下ごしらえ、盛り付けなど一緒に行ってもらっている。一人ひとりの食べたいものを献立に入れている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	下ごしらえ、調理、盛り付け、後片付けを手伝ってもらっている。「ありがとう」と言えるいい機会になっている。				
		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。	◎	入所時に家族・本人に聞き取りしたことを記載し共有している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	一年間のメニューはあるが、季節の野菜・果物を取り入れている。また、行事の時・誕生日の時にはメニューを変更している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	一人ひとりの、状態に合わせて食材を一口大に切ったり、器やスプーン・フォークなどを使用し自分で食べられるように支援している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	入所時に個々のものを用意している。お茶好きな方や持ちにくい方には持ちやすいものを用意している。			○	
		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。	◎	毎食職員と一緒に食べ、声掛け・見守りの必要なたに気を付けている。一人ひとりの食べ方に変化がないか注意している。				
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	意思の疎通が難しくても話しかけることをおこなっている。調理の匂いなどを感じてもらう。		◎	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	カロリー計算を年3回行うことで目安にしている。毎月体重測定を行い増減に注意している。水分摂取が難しく、少しずつ頻回に声掛けて飲んでもらうようにしている。				
		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。	○	毎食の食事の摂取量だけでなく、水分摂取も確認している。入浴前後・散歩・就寝前など頻回に声かけて飲んでもらっている。				
		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。	◎	メニューをみながら、随時変更できるようにしている。			○	
		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。	◎	布巾など毎日漂白剤で洗濯している。食器乾燥機を使用して調理器具なども気を付けている。冷蔵庫の中も食材担当の職員が気を付けている。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの情報を取り入れ、毎食前に口腔体操を行い、風邪予防の口の体操などを行っている。毎食後に歯磨きの声掛けをしている。散歩から帰棟したさいもうがいを行ってもらっている。				利用者一人ひとりの口腔内の清潔保持に努めているが、常時健康状況の把握はできていないため、今後は毎日口腔内の健康状況を確認・把握するなど、口腔ケアの徹底に努めることを期待したい。
		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。	△	口腔体操・ケアの時に観察を行うようにしている。また、ごはんの食べ方・残渣を観察して、状態が悪いと見受けられるときには確認している。			△	
		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。	△	毎年ではないが研修を行って学んでいる。また、歯科診療を受けたときにアドバイスを受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自分でできるところは行ってもらい、できにくいところを支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	歯磨きの時だけでなく、口腔体操の時などにも舌の状態を見たりしている。外出後のうがいも行ってもらっている。夜間は、洗浄を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	異常がみられるときには、歯科受診をしてもらっている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄の一連の行動のどの部分ができにくいかを理解し、支援の方法を考えている。				日中はトイレでの排泄を基本として、その時々状態に合った支援ができるよう紙パンツ等排泄用品の必要性等について話し合っている。
		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。	◎	認知症の方のBPSDIに大きく関わっていることを理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	毎日の日誌に記録しているが、つかみにくい利用者は、入浴時に下着の状態をみて推測したりしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレを基本とし、状態に合わせて変更している。夜間、紙おむつ使用している方がいるが、本人希望にて経過を診ている。	◎		○	
		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。	○	ミーティングの時に話し合いを行い、本人とも話し合うが現状維持が続いている。				
		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。	◎	介助が必要な場合は、その方のパターンを考え声掛けしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人と話し合い決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	本人が紙パンツに対する不安があるため経過を診ている。				
		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)	○	緩下剤を使用しているかたがおられるが、調整が難しい方がおり、緩下剤の服用は本人の訴えや状態をみながら調整している。				
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)。	○	大まかに入浴日は決めているが、その日の状態などを考えて入浴してもらっている。夜寝る前の入浴を希望されるかたがいるが、職員配置など難しくなっている。	◎		○	入浴時間の長さや湯温は利用者の要望に合わせている。入浴日は決まっているが、利用者の要望があれば毎日でも入浴できるよう、臨機応変に対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	個浴として会話を楽しみながら入ってもらえるように気を付けている。				
		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。	◎	できることをしてもらっている。浴槽への出入りが困難な方が多くなってきている。				
		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。	◎	入浴を拒否するときの状態などをミーティングで話し合い、言葉かけ、時間のタイミングなどを模索しながら行っている。どうしても嫌がる時には、曜日を変更している。				
		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。	◎	毎日、朝・入浴前にバイタルを行っている。入浴後はなるべく休んでもらうよう声掛けしている。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

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。	◎	夜勤者の記録をもとに把握している。				夜間ゆっくり眠ってもらえるよう、日中の活動量を増やすようにしており、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。
		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。	○	就寝前には、穏やかに休んでもらえるよう落ち着いた雰囲気や水分補給をしてもらっている。				
		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。	◎	現在は、眠剤を服用せずやすまれている。			○	
		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。	○	個々に休みたいときに居室、畳台で休んでもらっている。				
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。	△	電話をかけたいたいの希望が少なくなってきた。家族さんから定期的に電話がかかってくる方もいる。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	字を書くことを望まれない方が多いが、手本をみながら書くことになってこれら、季節的な暑中お見舞いや年賀状を書いてもらうことにつなげている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	本人の訴えがあればかけているが、その時の状態を考えあまり電話かけることはできていない。また、ご家族の方の負担を考えてしまいできないことも多い。				
		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。	△	本人に手渡す方、読み聞かせる方。また、内容により返信をしたり、電話で連絡をすませたりとしている。				
		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。	◎	耳が聞こえにくいため、職員を通して話す方もいる。家族さんに電話をお願いしたこともあったが徐々に少なくなっている。				
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。	◎	お金を所持することで、気分がよくなることを実感として感じている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	自分の思い出買い物に出かける方もいるが、自分から買い物に行きたいと希望する方が少ないので、時々おやつをコンビニにいき好きなものを買うような機会を作っている。				
		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。	◎	近所のお店には、説明を一人で買い物に行ってもらっている。施設を出るときにお店に電話している。				
		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。	◎	家族と相談し本人にお金を所持してもらっている方もいるが、多くは事務所で預かっている。				
		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。	◎	入所時に家族・本人さんと話し合って決めている。状態の変化がある時にはその時に話し合っている。				
		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)。	◎	入所時に預り金の限度額を説明し同意書ももらっている。また、2か月に一回お便りと一緒に領収書を送付している。出納帳に印鑑ももらっている。				
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。	◎	家族・本人の要望にそうよう対応している。本人の外出や外泊の希望を家族に伝えるがなかなか難しい。家族さんも県外で自宅が空き家になっているため難しい方もいる。	◎		◎	急な病院受診や外泊など、利用者からの要望があれば柔軟に対応している。



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(3)生活環境づくり											
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関は施錠しておらず、ガラス戸で外から中が見えるようになっている。	◎	◎	○	玄関周辺に花や木を植えるなど草花に囲まれた癒される空間となっており、来訪者は親しみやすく入りやすい雰囲気になっている。		
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	家庭的というより、自分達の作った作品を飾ったり、掲示したりして入居者の方が落ち着けるような雰囲気や気を付けている。テーブルには、季節の花を生け会話のひとつとなっている。	◎	◎	○	共用空間は利用者の作った作品や観葉植物などを置いており、落ち着ける雰囲気になっている。不快な臭いがないよう換気に努めるほか、掃除が行き届き清潔感が保たれている。テーブルには利用者が活けた季節感のある花が飾られており、心地よさが感じられる。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	朝夕掃除を行っている。汚れに気づいた時すぐに掃除している。					◎	
		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。	○	季節の花を利用者さんに活けてもらったり、新聞記事などを読み昔話・苦労話など皆さんの楽しかった・しんどかった・辛かったなど感情を引き出すようにしている。						○
		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。	○	それぞれの季節によって、居心地の良い場所を利用者さんがみつけ過ごしている。畳台・ソファなども利用して居室だけでなくつるげる場所を工夫している。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	廊下に面しており戸を開けずに入る方もいるため、中にカーテンを設置しきれるようにしている。						
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居時に馴染みのあるものを(タンス・布団・飾り)持ってきてもらっている。入居後、必要なものは自宅から持ってきてもらったり、取りに帰っている。	◎			居室には馴染みのあるたんすを置くなど、利用者一人ひとりに合わせた自分だけの大切な空間を作っており、居心地よく過ごせるようになっている。		
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	廊下に手すりがついているため独歩の方も手すりを使いながら歩かれている人もいる。ホールでは、テーブルの位置など何かにつかまることが出来るよう距離感を考えている。				○		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	トイレなどは、眼につきやすいように表示している。畳台などに物を置いているが整理整頓しておくように心がけている。					トイレをわかりやすく表示し、利用者の安全面を考慮して手すりを設置するなど、利用者が安心して自立した生活が送れるよう支援している。	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	本・新聞は自由に読まれている。共有空間の中には難しく、各居室には、自分思いの品が置かれている。						
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	◎	玄関の施錠、出入りができる場所の施錠を行うことで、入居者の方の心理的行動に影響することなどをミーティングで話し合い、自分達や自分の面観を置き換えてどうかを考えてもらっている。リスクを考え生命に危険を及ぼすときには、家族とも話し合い施錠することもある。	◎	◎	○	職員は玄関等出入口に鍵をかけることの弊害について理解しており、日中玄関は施錠されておらず、自由に出入りすることができる。		
		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。	◎	家族が施錠を了承した場合でも、状態の変化があった場合には安全を考慮しながら行うことを説明し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なくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	玄関にチャイムはついていないため、入居者の方がでていってもわからないため、入居者の方の言動にいつも留意している。落ち着きがなくなってきたときの状態は分かっているため、事前の対応ができる。						

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居時のアセスメント。状態に変化がみられた時には主治医から注意点を聞き連絡帳に記録している。				
		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。	○	変化のある人、注意すべき点など申し送り時に伝達している。いつもと違うようなことは記録に残している。				
		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。	◎	いつもと違うと感じたときには、その日のリーダーが看護師に相談し、主治医へとつなぎ異常の早期発見に努めている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	本人が希望する医療機関で受診している。		◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	入居する前からの主治医としている。状態の変化がみられた時には、家族と話し合いのもと医療機関を決めている。				
		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。	◎	通院は基本家族に行ってもらっているが、遠方の家族場合は施設で行い家族に受診結果を連絡している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	アセスメントシート、サマリーの提供をしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院した時には、家族と密に連絡を取り合い状態の把握に努めている。また、病院に行き主治医からの説明を受けたりしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	島外の病院になるため島の主治医にも関わってもらっている。				
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。	◎	入居者の方の体調で気になることは、看護師にその都度聴いている。また、訪問診療のときに、主治医より説明してもらっている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	医療機関により、24時間体制が取れない機関もある。				
		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。	○	日々のバイタルチェックをもとに、気になることがあれば話し合っている。また、疑問に思うことは看護師・主治医に聴いている。主治医から起こりうるリスクを職員で共有している。				
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ている。	○	個人記録に記載し、薬の処方箋を閉じていつでも誰でも見られるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬袋に入れるとき、手渡すとき、服薬する前に必ず名前を確認し、確実に口に入れてことを確認している。				
		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。	◎	薬が処方された時には、事前に注意すべき副作用、症状に気を付けている。				
		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。	◎	薬の変更は連絡ノートに記載している。状態に変化がみられるときには主治医に報告している。向精神薬などは特に日々の状態を記録し主治医に報告し減量につなげている。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時に「重度化した場合の対応に係る指針、看取りに関する指針」について説明し同意を得ているが、状態の変化がみられた時には、主治医・家族と話し合いながら、家族の意向を確認している。	/	/	/	重度化した場合や終末期における支援方法は、利用者が一番望んでいることを、家族や職員、医師等関係者が話し合い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・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化した時に家族・主治医と話し合っているが、3人が集まっての話し合いは難しいため、家族と主治医双方の話を聞き調整している。	○	/	○	
		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。	○	状態の変化がみられた時に、何が不安なのか職員の意見を聞き、支援の方法を考え実施しながらみんなが無理が行かないようにしている。また、無理が云っていると感じたときには主治医・家族と話し合いを持つようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入所時や家族会のときに、事業所としての方針を説明している。また、一人ひとりの方の状態に変化がみられたり、医療の必要性がみられたときにはその都度話し合いをし理解を得ている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	看取りの経験が数件しかないため職員の不安は大きい。入居者のかた一人ひとりの考えられるリスクを検討し、主治医・看護師からのアドバイスや観察点を受けミーティングの時や毎日の申し送りの時に検討を行っている。	/	/	/	
		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)	○	家族さんのその時々不安な気持ちや、変化する気持ちを受け止めることができるよう、面会の時や電話連絡の時に施設側の事はわかりではなく、家族さんの思いにそえるように気を付けている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	年間の研修計画に取り組んでいる。また、ミーティングの時に演習したり、机上でのシュミレーションを行ったり、インフルエンザなどは、その年の情報をいち早く取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	マニュアルは作成しているが、実体験としていないため年一回の研修会に参加した職員が主となって体験訓練を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	衛生委員会の中で、最新の感染症に対する情報を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	支所や学校、病院より地域の感染の状況の情報を取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	出勤時の手洗いやうがいの励行。利用者さんも外出時の手洗いやうがいを習慣化している。来訪者も、自動手指消毒を行っている。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	お便りを送り日常生活の様子を写真で見えていただき、近況報告を文章で書いて送っている。身体の変化だけでなく、精神的な変化も必ず連絡し、家族さんの協力を得られるようにしている。	/	/	/	夏祭り等の行事に家族に参加を呼びかけているが、一部の参加にとどまっているため、今後は家族の参加が増えるよう日程調整等を工夫することに期待したい。電話で利用者の声を家族に届けるほか、2か月毎の便りには利用者の様子がわかるように必ず写真を同封し送付している。事業所の運営上のごことや職員の異動等の報告はできていないため、今後は運営推進会議や家族会等あらゆる機会を利用し報告するなど、家族の理解が得られるよう努めて欲しい。家族の面会時には、職員が必ず声をかけ利用者の近況を伝え、家族からは意見や要望等を伺うようにしている。
		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)	○	来棟された時には、居室でゆっくり過ごしていただいたり、ホールで他の入居者の方と一緒におやつを頂いてもらっている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事を計画し他時には、家族さんの日程もある為、1か月前には連絡しているが、参加が難しい。毎年の恒例となっている行事も参加が難しくなってきた。	◎	/	△	
		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)	◎	お便りに近況の利用者さんの笑顔、日常生活で頑張ってもらっているところなど写真で知らせている。	○	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	来棟時顔を見て話すことにより、不安に感じていることや疑問に思っていることがないか表情や言葉の抑揚などに気を付けている。	/	/	/	
		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)	○	入居者の方からみた家族さんとの関係性だけではなく、家族からみた入居者を考えることも忘れないようにしている。家族の思いやできることも考え無理にないよう願っている。少しでも家族に関わってもらえることがないか働きかけていきたい。	/	/	/	
		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)	△	運営上の大きな変更は報告しているが、修繕や機器の導入などはできていない。	○	/	△	
		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)	△	家族会や行事の参加を機会にお知らせしているが、参加は少ない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	状態の変化や内服医薬の変更時など家族に連絡し了承してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	気がかりなことはいつでも伝えてもらえるよう説明し、来棟時でも電話でもいいので相談してもらおうようお願いしている。また、年一回ではあるがアンケートのなかに意見を書いてもらっている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入居時の契約説明のときに、疑問なこと心配な事があれば、納得いくまで説明するようにしている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去の必要性が考えられるようになった時点から、家族へ状態の説明と同時に退去の可能性も説明している。	/	/	/	
		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)	◎	料金の改定があった時には、文書で説明し署名してもらっている。	/	/	/	

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	
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>										
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。	◎	開設してから18年、夏祭り、体力フェスタ、地域合同避難訓練など協力体制ができています。また、行事の時には相談窓口を設け地域の人々の声を聴けるようにしている。電話相談も受けるようにしている。	/	◎	/	事業所から地域の合同避難訓練に参加し、地域住民も事業所の夏祭りに参加するなど、地域とのつながりは深くなっており利用者が地域と関わりながら暮らして行けるよう日頃から関係を深めている。	
		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)	◎	地域合同避難訓練、夏祭りに地域の方に参加してもらっている。開所から徐々に地域の方がたの理解を得られ、季節の野菜などを届けてくれるが、地域の方が受け入れてくれていることを当たり前とした気持ちをもたないよう、謙虚な気持ちを忘れないように心がけている。	/	◎	◎		
		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。	○	施設外を入居者の方が歩いているのを見かけると連絡をくれたり、声をかけてくれている。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	季節の野菜などを届けてくれたり、他の用事で近くにきたりすると顔をみよってくれている。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣の方とは、散歩に出かけたときに出逢うと挨拶は行いが、日常のお付き合いは難しい。	/	/	/		/
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	行事の時には、お願いしているが、島自体の高齢化のためボランティアの方も難しい。	/	/	/		/
		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。	△	地域資源の把握は難しい。	/	/	/		/
		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)。	○	地域の小・中・高校とは、交流を行っている。近隣のお店には出かけている。スーパーなどは混雑しない時間帯を考えている。読書の好きな方は、図書館なども利用している。	/	/	/		/
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	入居者・家族の方の参加はできていない。地域住民の方は参加していただいている。	○	/	△	利用者や家族の参加がないため、今後は参加してもらえるよう家族と同時に開催することや、日程調整等を工夫することが望まれる。運営推進会議では、外部評価の内容等評価の取組み状況について報告している。会議で出された意見や提案等を事業所の宝として捉え、職員間で深く思索してさらなるサービス向上に活かしている。	
		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)について報告している。	◎	外部評価の結果や取り組みの報告を行っている。	/	/	◎		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議の中で、意見を頂いたことは施設に持ち帰り職員間で話し合いその結果を報告している。	/	◎	○		
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	推進メンバーは、一年間固定されているが、協議内容により参加メンバーを声掛けしている。日程は、メンバーの方と相談して決めている。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	施設の玄関に運営推進の議事録を閲覧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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	◎	理念と行動指針を事務所に掲げ、毎日申し送りのときにみんなで唱和することで、日々、新たな気持ちで仕事に向きあえる機会となっている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	地域の方は見学に来た時に説明したりしているが、家族さんには、入所時に伝えるようにしている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	職員は、年間の研修計画をたて自分の弱みの研修に参加するようにしている。	/	/	/	職員が代表者と面会するのは年1回程度で、代役として支部長や管理者が常に悩み等を聞くようにしているが、職員のストレス軽減にはつながっていないと思われるため、今後は職員と代表者の意見交換ができる機会を設けるなど、職員が少しでも働きやすい職場環境づくりに努めることが期待される。
		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。	×	研修や毎月のミーティングの時に気にかかることについて話し合う時間を持つが、どれだけ職員一人ひとりが自分を振り返ることができているか疑問である。	/	/	/	
		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。	△	処遇改善では、職員の意見を聴き、できることは改善してくれている。職員の高齢化にともない各自の向上心を保つことが難しくなってきたように感じる。	/	/	/	
		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)	◎	愛媛在宅介護研修センターの主催者研修を迎え、大三島の他の福祉施設の職員にも参加していただき、職員の意識向上につながるような取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	○	検診において、ストレスチェックをうけてもらっている。また、職員間で悩みや不満などを聴き、どう改善していけばよいかを話し合っている。	○	◎	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	一年間の研修計画に必ず取り入れて、自分達のケアの振り返りをする機会としている。	/	/	/	職員は日々スピーチロックも含め、不適切なケアがないよう取り組んでいるが、発見した場合の対応方法や手順等の理解・共有には不十分と思われるため、職員全員に周知徹底し支援に活かして欲しい。
		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。	◎	申し送り、ミーティング、休憩時間などに、ついいけないと思っても出てしまう言動などについて話し合い、気づいたことを話している。	/	/	/	
		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。	○	不適切なケアの中で、スピーチロックについては意識して話し合ったりしてはいるが、発見した時の手順はまだ、習慣化されていない。つい出てしまう言葉が多く、言い回しが難しい。	/	/	△	
		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。	○	職員の毎日出勤時の表情・行動・言葉の抑揚などに注意し、気になる人は本人にそれとなく声掛けしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	研修計画に取り入れミーティングで話し合う機会を持っている。リスクと拘束のとらえ方の違いを研修やミーティングの時に話し合っている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	リスク・安全・自由をどうとらえるか、本人にとって何を優先するか、現状に合わせて話し合いを持っているが、職員からの安全になりがちである。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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、一つの手段として説明を行った中で、本人の状態を考えケアの方法を考えようという過程を説明し理解を求めている。	/	/	/	

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	研修を毎年受けているが、十分理解できているとは言えない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	話を聴き、情報の提供は行っているが、十分な説明は難しいので、保健師・包括・市職員(住民サービス課)などへの引継ぎをおこなっている。				
		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。	◎	いつでも連携が取れるような体制は整えられている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	それぞれマニュアルを作成している。緊急時の連絡調整は職員みんなが理解している。				
		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。	△	救命処置の研修は行っているが、実践力につながっているかは不明。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	日々、ヒヤリハットとして仕事において小さなことでも疑問や困ったことを記録するようにして、ミーティングの時に検討している。				
		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。	○	リスクを定期的に見直し、状態が変化したときには計画の見直しをしている。				
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。	○	苦情対応のマニュアルを作成している。苦情としては、出てこないが家族や面会の方などの対応で、不安に思うことがあれば、管理者やミーティングで職員みんなで話し合っている。				
		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。	○	苦情が寄せられた時には速やかに対応できるようにしている。また、家族・利用者さんへのアンケートを取るとき、些細な不満などが感じられた時にはミーティングで小さなうちに解決しようと話し合うようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては、速やかに対応し改善の取り組みの過程・結果を報告するようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	毎年のアンケートで、ささいなことでも気づいたことを書いていただき、なんでも話し合える関係づくりに気を付けている。また、体力フェスタ、夏祭りのときにそぶ段窓口を設けている。			○	利用者からは、日々の関わりの中で意見や要望等を聞き把握している。家族の要望等は、面会時に伝えてもらっている。管理者と職員は日頃から何でも言い合える関係が築けており、職員からの意見や提案等をもとに、利用者が望む支援につなげられるように検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	入居時に苦情相談窓口については説明しているが、いつでも何か疑問に思うことや気になることは言ってもらえるような関係づくりに気を付けている。家族会の参加を募るが参加家族が少ないのが現状である。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	公的な相談の窓口の必要性のある時には、随時行う体制は整えている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	面接を行ったり、一人ひとりの意見・要望を聞く機会を設けている。				
		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。	○	ミーティングで意見を出し話し合いを持っている。職員本位ではなく利用者本位としてのケアの方法をみんなで考えている。			○	

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	職員間で支援の見直しを行っているが、自己評価を年一回とまでは行えていない。				運営推進会議に家族の参加はなく、今後の事業所の取組みのモニターを依頼するまでは至っていないため、家族等に事業所の取組みについてモニターを依頼できるよう、参加と理解が進むよう努めることが望まれる。
		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。	○	自分達のケアを見直す機会となりました、課題が見えてくる。職員一人ひとりの考えも確認できる。				
		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。	○	入居者一人ひとりのかたの思いを捉え、実現可能な事は職員みんなで取り組んできた。				
		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。	○	運営推進会議で、評価の結果を報告し意見を頂いている。また、家族にも結果を書面で報告している。	△	○	△	
		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。	○	外部評価の結果、目標達成計画の取り組み内容を報告する場を設け、評価委員さん、市職員から意見を頂いている。				
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)	◎	年に火災・地震・津波・風水害の災害を想定して訓練を行っている。				地域との合同避難訓練に参加するなど、緊急災害時の連携は構築できているが、家族の理解が得られていないため、今後は家族が合同避難訓練に参加して率直な意見や提案等を提供してもらい、家族の安心が得られるよう緊急災害時の協力・支援体制の構築に努めることに期待したい。
		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。	○	訓練の想定時間は夜間であるが、夜間の実際の訓練は難しい。				
		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。	○	毎年、災害マニュアルの点検項目に沿い、消火設備・避難経路、非常食や備品・物品の確認を行っている。				
		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。	◎	毎年6月の第一土曜日に、地域合同消火避難訓練を行っている。消防・警察・行政も参加してもらっている。	×	◎	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	◎	毎年の地域合同避難訓練のほかに非常災害の時の避難訓練では、地域の避難場所である集会所を開放していただき、総代さんも参加していただき検証を行い協力体制ができている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	小・中・高校など福祉教育を行い、認知症の理解を求めている。認知症になっても住みよいまちづくりに取り組んでいる。				地域からの相談支援に取り組んでいるが、相談ニーズがあれば対応している程度であるため、今後は事業所の相談支援を地域に積極的にPRするなど、相談件数を増やす取組みに期待したい。毎年市等地域関係機関と協働のイベントである元気ふれあいフェスタを開催しており、地域とのつながりは深くなっている。
		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。	○	定期的に広報やお便り、施設の見学や相談についてお知らせしている。また、電話で相談を受けることもある。		×	△	
		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)	△	サロンの開催までは出来ていないが、老人クラブの方のお餅つきや食事会を行い交流の場を設けている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	ボランティアの方の日程があればお願いしている。の受け入れ、中学生・高校生の職場体験の受け入れを積極的に行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	運営推進会議で地域包括支援センターや支所・保健師と連携し、避難訓練を通じて、支所・消防・警察とも協力体制が取れている。			○	



(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  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【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1年8月21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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3870201120
事業所名	今治市社協グループホームゆいの家
(ユニット名)	ゆいの家2
記入者(管理者)	
氏名	内田由里
自己評価作成日	1年 7月 29日

<p>【事業所理念】 その人らしく生きる姿を支え続けるゆいの家 *その人に添った機会と活躍の場を提供します *思いの背景を汲み、意志を尊重します。 *地域の中で人と人とのふれあいを大切にします。</p>	<p>1、伝達したい事が確実に職員全体に伝わるようにする。 連絡ノートや文章での回覧や口頭での伝達を続けて行く中でミーティングでの決定事項を次回のミーティングの時に見直し、職員一人一人が習慣づけに行く。 2、利用者・家族が要望を訴えやすい関係をつくる。 日々の関わり合いの中で、一人ひとりの方が何を望んでいるのかを感じ取り、再度家族からその方の要望を聞かせて頂き、事業所の方からその事について提案した事を本人・家族のニーズとして繋げて行く。 3、運営推進会議に家族の意見を取り入れていく。 事業所で行っている行事に家族にも興味を持って頂く為に、お便りや面会時に運営 推進会議の内容を確認してもらい、意見を聞かせていただく事から始めて行くようにする。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 広大な敷地内にある平屋建ての事業所は、共用部リ빙クの天井は高く居心地の良い空間となっており、中に入ると親戚の家に遊びに来たような懐かしさを感じられる。地域の高齢化から生活施設や在宅支援事業所等の建物が増え、地域では福祉拠点としての中心的な役割を果たしている。管理者や職員の優しく家族に接する気持ちで利用者を支えているからこそ、利用者は常に人に優しく接しているように感じられた。利用者と職員はいつも笑顔いっぱいでも仲睦まじくやわらかい口調で会話しており、ゆったり落ち着いた生活を送っている。職員は「利用者の心が動けば体が動く」という管理者の精神を継続し支援に努めている。職員は利用者一人ひとりの思いを大切に、不安感を和らげることに視点を置くと共に、利用者地域住民とのふれあいを継続しながら、利用者にとって安心して暮らせる事業所になるよう日々のケアに余念がない。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人との会話や表出される表情の中で、職員はその人の希望や思いを把握し、職員間で情報を共有するように努めている。	○	/	○	毎日の利用者との会話から思いや暮らし方の希望等を把握するよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	長年の生活史の中から、また日々の関わりの中から表情や発語等より喜びや悲しみを感じとれるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	面会に来られた時などに本人が、本音や意向を言いやすい環境作りをし、ゆっくりとくつろいで話し合えるように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	毎日のケアや会話等を通して、その人の意向や気持ち等をくみとり必要な事を共有できるようにケア記録にメモ書きしている。	/	/	/	
		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。	○	本人の言葉や過し方等ケア記録に記入しケアカンファに繋げている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前や入所時の情報などから、これまでの暮らしを把握するように努めている。また入所後に知り得た生活歴や好みなどを継続できるように支援している。また課題分析表に記入している	/	/	○	家族に生活歴やこだわりなどを基本シートに書いてもらっており、面会の親戚や友人からも新たな情報が得られた場合は付け加えるようにしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	職員が毎日の生活の中で現状を共有し把握できるようにしている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	利用者の小さな変化、表情、言動を見落とさない様になっている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員の話し合い、家族や主治医等、色々な角度から意見を出してもらい原因を見つけるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	ケア記録や特記事項なども含め申し送りして把握し職員間で共有できるようにしている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	面会に来た家族等本人を交えて話をする中で本人の意向を汲み取りケアに活かしている。	/	/	○	家族等から得られた情報をもとに、利用者が何を求めているかを本人の視点に立って、ケアカンファレンスで検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人の気持ちを尊重できるように家族、職員から提案できるようにしている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	生活の場で実践する中で更により良いケアにする為にケアカンファで話し合せて計画を作成している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ケアカンファレンスで職員全体で更に話し合って計画を立てるようにしている。	/	/	/	職員は、問題点や課題等に気が付いた時には利用者や家族等関係者と話し合い、意見やアイデアを反映した介護計画の作成につなげている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人にとってより良いケアができるように本人、家族その他の関係者と話し合ってケアプランに活かしている。	○	/	○	
		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。	○	本人にとって安心出来る所となるように、家族と話し合い最善の支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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、地域の人達の協力が得られるように計画している。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ミーティング時にカンファレンスを行い共有している。また日々の申し送り時にも一人ひとりについて把握している。	/	/	/	職員は利用者個々の介護計画を理解して共有している。毎日その日のケアが介護計画に沿っているかを評価し、その時の気づきなどを申し送りノートに記入し職員間で共有してケアに活かしている。利用者一人ひとりの言葉や表情、職員の気づきやアイデア等を個別に記録している。
		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。	○	ケア記録に記入して、申し送り時に気づきなどを意見し合って支援に繋げている。	/	/	/	
		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。	○	一人ひとりの利用者ごとにケアを記録し、特記なことは細かく記入している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	ケアカンファレンスに活かせるよに日々のケアの中で工夫したり良いアイデアがあると記入し共有し、ケアに繋げている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	基本的に3ヶ月に1度の見直しをしている。	/	/	/	介護計画は6か月毎に見直ししている。毎月のケアカンファレンスで利用者の状態を確認している。利用者の状態に大きな変化が生じた時は、家族や主治医等と話し合って見直すなど、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。	○	毎月の評価をし、現状を把握している。	/	/	/	
		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。	◎	家族に現状報告し、意見を伺いながら必要な支援が何かを検討し対応している。	/	/	/	
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。	◎	月に一度ミーティングをしているが、緊急案件があればその都度ミーティングをし、全職員が周知している。	/	/	/	毎月ミーティングを行うほか、緊急案件はその都度職員間で話し合い、連絡帳や申し送りノートに記入して情報を共有している。参加できない職員を含め、職員全員がミーティング記録を確認するほか、連絡帳を利用し職員間の情報伝達に努めている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	ミーティング時にはあらかじめ職員全員からケアについて提案してもらい、それについて全員で活発に意見交換している。また些細なことでも取り上げて共有している。	/	/	/	
		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、工夫している。	◎	全員が参加できる日を選べるだけ選んで全員が参加出来る様にしている。	/	/	/	
		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。	◎	会議録を順番に記録し、共有出来るように掲示している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	ノートを作って確認したらサインするようにしている。	/	/	/	申し送りノート等を利用し職員間の共有を図っているが、確認できない場合もあるため、職員全員で確実に共有することを期待したい。
		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)	○	朝夕の申し送り時に日々行い、特記事項や重要な事は文章は回覧している。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	毎日一人一人のやりたい事は把握できないが、日々利用者に声かけて本人の希望にかなうように取り組んでいる。	/	/	/	散歩等の外出、飲み物や衣服の選択など、利用者それぞれが自己決定できる場を設けている。塗り絵や習字など利用者個々の趣味や得意なことを把握した上で取り組んでもらっており、笑顔を引き出し良い雰囲気になるよう工夫している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	認知症の進行により機能低下がみられ、判断力や思考能力の低下はあるものの表情で好き嫌いなどを把握するように動めている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる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。	◎	一人ひとりの表情を見ながらその人に合わせて声かけし、笑顔がみられるように支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床、食事、就寝等一人一人に合わせて声かけている。入浴の拒否がみられる時は、本人の機嫌を見計らって対応している。排泄は排泄パターンを把握して支援している。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	お習字や生け花、壁面飾りやお便りの掲載、居室には家族との写真などを飾って温かみのある雰囲気、お互いを認め合っ楽しく暮らせるように支援している。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	意思疎通が困難になったり、寝たきりになってもその人らしく暮らせるように表情やサインを汲み取り介護に繋げている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	内部研修で学習し、ミーティングにおいて学習したことや研修等で知り得た情報を共有し再確認し、声かけや対応の仕方等意識するよに努めている。	◎	◎	○	毎年人権や尊厳について研修を重ねており、職員は利用者一人ひとりの誇りやプライバシーの尊重を常に意識した声かけ等に努めている。利用者を大先輩として尊敬し心配りしているが、時には大きな声を出してしまうこともあるため、トイレ誘導等の際はさりげなく声をかけるよう徹底して欲しい。居室の入退出時もノックや声かけができていないこともあるため、居室への出入りの際は、必ず利用者の許可を得るよう努めて欲しい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	敬意を払って介護に取り組んではいるが、トイレの誘導の際に配慮に欠ける声かけができていない時がある。	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄や入浴時にはプライバシーや羞恥心に配慮して介助している。	/	/	/	
		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。	△	入室の際に声かけをしていないこともある。	/	/	△	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	文章にて確認し、個人情報漏えいの無いように配慮している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	家事等、手伝ってもらう際には、なるべくスタッフも一緒に行い、感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	職員は孤立する利用者が出ないように常に気を配っており、積極的に声をかけている。利用者同士が不穏になりそうな時は、ムードメーカー的存在の利用者が気を遣い場の雰囲気を和ませることや、職員の仲介により利用者の心を柔らげ笑顔に変えている。
		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。	◎	研修等で利用者同士の助け合う力の大切さを学び、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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	席の配置を仲の良い入居者様同士を隣り合わせにしたり、孤立する事の無いように声かけし、楽しい環境づくりに気を配っている	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	食事する席や行動を共にする中でトラブルがないか注視しお互いの距離感などにも気を付けている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入居時のアセスメントで本人や家族、友人知人から、特にキーパーソンからの話で把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人や面会者等の会話等で情報を引き出したり、地域の行事に参加する中で情報を得ている。				
		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くなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	会いに行く事は中々できないが、ゆいの敷地の中で交流はできるので、同地区の方同士の交流や尋ねて来られる人との会話が出来やすい環境作りをし馴染みの方との関係性の維持に努めている。				
		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。	○	笑顔で対応し、居心地良くまた来たいと思えるような配慮をし、気兼ねなく自由に会話できるように居室なども利用してもらっている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日は散歩に毎日出るのが、暑い日や寒い日は玄関のベンチで過したり、小規模の前の庭に出たりしている。戸外に出たがらない利用者も車椅子やドライブ等を利用して戸外に出て気分転換できるように介助している。	◎	△	○	日課の散歩のほか、季節ごとにドライブに出かけ四季の移ろいを感じてもらっている。重度の利用者を含め、広い敷地内にある木や植物を眺めながら散歩している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域の行事やイベントへの参加や誘いがあると地域の方が協力し、場所の提供や椅子等の確保をしてくれている。				
		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。	○	重度の入居者様でもなるべく散歩・行事に参加できるように車椅子ごと乗れる車を利用し、楽しめるように介助している。			○	
		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。	◎	お寺のお花見や元日の初参りは住職のお経やお説教等も特別の計らいをしてもらったり、みかんの時期は個人のみかん畑でみかん狩りをさせてもらったり協力してもらっている。				
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。	○	認知症についての研修に参加、内部研修を行い行動・心理症状について学び、カンファレンスで共有している。				職員は利用者一人ひとりのできることなどを把握し、利用者がゆっくり落ち着いて取り組めるように温かく見守りながら、時には優しく声をかけて手伝うなど、その人にふさわしい支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日々の観察、申し送り、モニタリングを通して利用者について把握できるように食事、排泄、精神面等の対応し、体調や機能変化がみられると主治医等に相談している。				
		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)	◎	自立支援を意識し、利用者一人一人持っている能力が発揮できるよう支援を行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	生活歴や習慣などをフェースシートで把握しているが、面会時等更に情報を収集し利用者が生きがいとなる様な役割や楽しみを持てるように支援している。				食後に下膳をしたりお茶を立てたりするなど、利用者それぞれ得意分野を活かしてもらえるよう役割や出番があり、張り合いや喜びを持って暮らせるよう支援している。
		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。	◎	現在の状態を把握し、本人が共同生活において役割(洗濯物干し・たたみ、食器拭き、お茶くみ等)が持てる様取り組んでいる。	◎	◎	○	
		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。	○	地域の行事の参加や婦人会、老人会、ボランティアグループとの交流等をする事で、地域の中で暮らしている時と同じように楽しみが持てるような支援をしている。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

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。	◎	季節感や利用者一人一人の趣味やこだわりを理解し、把握するようにしている。				衣服の乱れなどは、さりげなく声をかけ他の利用者気づかれないよう整えている。重度の利用者を含め、毎日髪型を整え衣服を着替えるなど、プライドを尊重しながらその人らしさが保てるよう努めている。
		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。	○	髪形は本人の希望に添って理容師と相談したり服装も持ち物も本人の希望に添っているため、本人らしさが何となく表出されている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	ゆっくりと時間をかけて話を伺ったりと本人本位で生活できるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	季節やその場面に合わせて楽しめるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	◎	言葉遣いに注意し、プライドを傷つけないように配慮しながらさりげなくカバーしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の希望に添って馴染みの店に行かれるように支援している。				
		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。	○	訪問理容等を利用し状態が悪化しても整容が保たれるように支援している。			○	
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。	◎	食事は大切な生活の場なので、季節感を感じてもらえるように野菜も菜園で作ったり、準備や後片付けまで一緒に楽しんで生活している。				利用者と一緒にスーパーへ買い物に行くほか、野菜を切ったり皮をむいてもらったりしている。利用者の好む郷土料理や季節の野菜をたっぷり取り入れたメニューを提供している。食器はその人に合わせ軽いものを用いたり、箸の代わりにフォークを使ったりするなど、利用者それぞれ使い勝手の良いものを使用している。職員も利用者と同様、見守り会話しながら一緒に食事をしている。重度の利用者を含め、調理の音や匂いを感じてもらい、献立の話をするなど食事を待ち遠しく思ってもらえるよう雰囲気づくりに努めている。利用者がバランスよく栄養が摂れるよう職員間で定期的に話し合いの機会を設けているほか、栄養士のアドバイスも受けている。
		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。	○	できる事は利用者と一緒にやっている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者と一緒に行う事で、生活能力の維持と楽しさや生きがい、達成感を感じてもらえるように支援している。				
		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。	○	入所前のアセスメントだけでなく、日々の生活の中で把握している。				
		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。	◎	季節に応じた食事を提供したり、利用のリクエスト等も取り入れ、特に懐かしいおもふりご飯やイギリス豆腐等も取り入れて楽しい食事になるように配慮している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりどりや器の工夫等)	◎	一人一人の身体状態を把握し刻み食やお粥等に対応している、個々の状態の変化や食材に応じても臨機応変に対応している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	本人の気に入った物や使いやすい物を使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒にしながら一人一人の様子を見守っている。			○	
		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。	◎	対面の台所なのでホールから利用者の居室にいても戸を開けていると音や臭いが漂ってくる。ホールにいても自宅の台所の様に錯覚する雰囲気味わえる。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量、水分摂取量を記録し、量の確保が出来る様にしている。				
		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。	◎	水分の形状を変えたり、本人の好まれる食事を提供したりと低栄養や食事の偏りが無いように、特に水分補給は夜間も脱水にならないように配慮している。				
		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。	○	定期的にかりり計算し、栄養士のアドバイスを受け、またカロリー量の目安となり、献立や調理の工夫に努めている。			○	
		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。	○	食中毒の予防の為に衛生管理を行っているとともに感染症などの研修に参加している。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

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。	◎	研修に参加し、口腔状態の重要性を学び共有したり、カンファレンスでも討議理解している。				利用者一人ひとりの口腔内の清潔保持に努めているが、常時健康状況の把握はできていないため、今後は毎日口腔内の健康状況を確認・把握するなど、口腔ケアの徹底に努めることを期待したい。
		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。	○	一人ひとりの口腔ケアの状態や義歯などの状態を職員間で把握している。治療の必要な状態の方は訪問歯科で状態提供してもらっている。			△	
		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。	○	口腔についての研修に参加し学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後見守りや一部介助により適切に行えるよう支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	毎食後一人ひとりに声かけし、適正な口腔ケアができていないかをチェックしている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔の状態によっては歯科医を受診している				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	研修に参加するとともにミーティングで話し合い、本人、家族の気持ちや思いに寄り添って支援している。				日中はトイレでの排泄を基本として、その時々状態に合った支援ができるよう紙パンツ等排泄用品の必要性等について話し合っている。
		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。	○	外部の研修や内部研修等に参加し、ミーティング等で話合って共通理解している。				
		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)	○	個人記録に記入しているため把握できている。				
		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。	◎	おむつ等の使用は最低限に心がけている。なるべくポータブルトイレで無くトイレの利用をするように支援し紙パンツやパットの種類等にも配慮している。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	カンファレンスの時に職員間で討議して意見を出し合い、最善の方法を捜し、取り入れる取り組みをしている。				
		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。	○	それぞれの利用者に合わせて適宜に声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういった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。	○	紙パンツ、パット、やむなく紙おむつの利用に至る状況になった時には本人、家族の承諾の上、その状態に合った物を使用してもらおうとしている。				
		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。	◎	体調不良の状態に限り紙おむつを利用する等状態に合わせて使い分けている。				
		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)	◎	便秘に良い食べ物(ヨーグルトや繊維質の物)や飲み物を提供している。また体操等も取り入れている。				
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)	○	利用者一人一人の回数、温度を変えている。	◎		○	入浴時間の長さや湯温は利用者の要望に合わせている。入浴日は決まっているが、利用者の要望があれば毎日でも入浴できるよう、臨機応変に対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	利用者それぞれの好みや会話を楽しんでもらったり歌なども唄ってくつろいだ雰囲気での個別対応している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	利用者に合わせて出来ない部分に限り介助を行っているが、危険が無いように目配りしながら入浴を楽しんでもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強ひせずに気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫やタイミングを見計らったりしながら気持ちよく入浴してもらえるように努めている。				
		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。	◎	健康状態(バイタルチェック)を毎日測定し入浴の可否を決めているが、入浴後も状態の変化が無い様子観察している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	介護記録や日々の申し送りで把握できている。	/	/	/	夜間ゆっくり眠ってもらえるよう、日中の活動量を増やすようしており、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。
		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。	◎	夜眠れない方に対しては無理に眠ることは進めない。夜勤者は話を聞いたりお茶を飲んでもらって穏やかな気持ちで眠れるように支援している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	睡眠導入剤を使用される方は少ない。昼間の活動量を増やしたり眠れなかった時には付き添うなどして利用者の個々のペースに添えるような支援をしている。	/	/	○	
		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。	◎	日中も午睡の習慣がある方は居室やホールのソファや畳台にて自由に休んでもらっている。	/	/	/	
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。	○	電話や手紙の希望があればできる限りお維持している。年賀状は毎年大切な人に出すように支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	年賀状を書いたり、贈り物が来た時にはなるべく本人に電話をしていただくようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	子機を使い居室にて会話されている	/	/	/	
		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。	○	必ず本人に見て頂き、返信もしている。また家族の面会時に渡したりしている	/	/	/	
		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。	○	手紙や電話に関しては家族の理解協力を得ている。	/	/	/	
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。	○	理解できている	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	外出の機会が少ない。コンビニでの買い物やスーパーの買い出しに同行してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	コンビニは事前に協力してもらえるように説明と理解を得ている。スーパーは行けば知人や地域の方がいて、協力や理解が得られる。	/	/	/	
		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。	○	本人や家族と相談して、事務所の金庫に保管させて頂くことを理解し同意を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	入所前から、また本人や家族が話し合いたい時に、時間を作り話し合うようにしている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭は本人や家族の同意を得ている。出納帳は、数ヶ月に一度確認して頂いている。家族が遠方だったり、来所が難しい時は出納帳のコピーを送付している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	◎	家族が遠方の方は往診できる病院を希望しているが予定外の急な病院受診や薬等は職員が対応している。	◎	/	◎	急な病院受診や外泊など、利用者からの要望があれば柔軟に対応している。



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	庭や玄関周りを花を植えたり飾ったりして、親しみやすくしている。	◎	◎	○	玄関周辺に花や木を植えるなど草花に囲まれた癒される空間となっており、来訪者は親しみやすく入りやすい雰囲気になっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	お便りの写真や利用者が作った季節ごとの壁飾りや植物やお習字や生け花等も飾って居心地の良い雰囲気を作っている。	◎	◎	○	共用空間は利用者の作った作品や観葉植物などを置いており、落ち着いた雰囲気になっている。不快な臭いがないよう換気に努めるほか、掃除が行き届き清潔感が保たれている。テーブルには利用者が活けた季節感のある花が飾られており、心地よさが感じられる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	空気清浄機を使用している。遮光カーテンでまぶしい光を遮るようにしている。掃除は、毎日掃除機、ハイター水拭き等行っている。			◎	
		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)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の行事の飾り付けや花を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。	◎	手伝いやレクリエーションを通して利用者同士が思い思いに過ごしているホールのソファや長椅子に座って一人でゆっくりできるスペースを設けている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	浴室はカーテンボード、トイレはカーテンを使って見えないように工夫している。				
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。	○	以前から使い慣れた私物や思い出の品を持ってきたり、家族との写真等を飾っている。	◎		○	居室には馴染みのあるたんずを置くなど、利用者一人ひとりに合わせた自分だけの大切な空間を作っており、居心地よく過ごせるようになっている。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	◎	トイレが分かりやすく表示したり、自分の席がわかるように色のテープを付けたりして安全に自立した生活を送れるように支援している。			○	トイレをわかりやすく表示し、利用者の安全面を考慮して手すりを設置するなど、利用者が安心して自立した生活が送れるよう支援している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	利用者が混乱する様な物品は置かないようにしている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	歌本、本、新聞、パズル、ほうきや塵取り等何時でも手に取れるようにしている。				
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を理解している。(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)	○	内部研修やミーティングで学習しているので鍵をかけることの弊害を十分理解し利用者の個性や人格を尊重するうえ施設内で自由に生活してもらえるように努力している。	◎	◎	○	職員は玄関等出入口に鍵をかけることの弊害について理解しており、日中玄関は施錠されておらず、自由に出入りすることができる。
		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。	○	自由な暮らしをして頂くことの大切さと反面場合によっては安全を優先すべきことがあるということについて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なくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	出入り口が開いた場合アラーム音がなるよう工夫されている。さらに職員一丸となり利用者を見守り特に帰宅願望の強い方などについてはその動向を常に注意見守っている。				

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
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	職員は入所時のアセスメントにより病歴を把握し、現病歴に関しても日々健康に過ごせるよう留意している。				
		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。	◎	毎朝のバイタルチェックや普段とは違った顔色、表情の変化を見て記録し異常サインの早期発見に努めている。				
		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。	◎	必要に応じて看護師に相談してアドバイスを受けている。また状態に応じかかりつけ医にも相談したり受診したりしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	利用者、家族と相談のうえ医療機関は決めている。これまでの身体状況が分かかってもらっているかかりつけ医に受診される方が多い。	◎			
		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。	◎	かかりつけ医は本人、家族の希望により決められている。ゆいの家ではかかりつけ医と連携を図りながら支援している。				
		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。	◎	家族が受診される方には日頃の様子を詳しく伝えている。職員が受診介助する場合は、家族に異常や変化があれば報告している。職員間も情報を記録し共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時にはできるだけ職員が付き添いできるようにしているが、家族が対応する時は、本人のADLや日常の生活の様子を情報提供している。				
		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。	○	早期に退院できるよう、入院後も医療機関と連携を図っている。				
		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。	○	協力医療機関とは日頃から利用者の定期受診を通じ関係づくりが出来ている。				
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。	◎	利用者の身体状況など看護職員に伝え相談している。かかりつけ医や医療機関との連携も図っている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護職もしくは医療機関等と24時間連携がとれる体制は出来ている。				
		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。	◎	職員は毎日のバイタルチェックを行い、状態に変化があれば看護師に相談している。日々の健康管理を行ない早期発見に努めている。				
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。	○	薬の用法、用量、目的、使用上の注意を読み理解に努めている。				
		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。	◎	服薬の前に誤薬がないよう薬に書いてある名前を確認している。手渡して飲み終わるまで見届け、飲み忘れがないように再度確認するようにしている。				
		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。	◎	日々体調の変化、把握に努めながら行っている。				
		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。	◎	利用者の心身の状態、経過など観察し、記録している。家族や医師、看護師などに受診の際に必要ながあれば情報提供している。				

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時家族の意向を確認しながら看取りを行っている。重度化した場合は家族とかかりつけ医と連携し終末期のあり方について話し合っている	/	/	/	重度化した場合や終末期における支援方法は、利用者が一番望んでいることを、家族や職員、医師等関係者が話し合い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・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人家族だけでなく、職員、医療機関と連携をとっている。また終末期に向けて医療機関と家族との約束を交わしていることもある。	○		○		
		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。	○	全職員と話し合い思いを聞きながら今まで何人かの看取りを行ってきた。主治医とも連携を図りながら支援してきた。	/	/	/		/
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	利用者さんの身体状況に応じて対応しているが、痰の吸引など出来ないことは説明し、理解を得ている。	/	/	/		/
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	重度化した場合、家族やかかりつけ医と終末期の支援の方法を話しあっている。往診を依頼したり連携をとりながら支援している。	/	/	/		/
		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)	○	家族は主治医と連携をとり方向性を決めて頂いている。支えてくれる家族全員が納得して終末期を迎えられるよう相談に乗ったり話し合いを行っている。	/	/	/		/
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。	○	感染症について定期的に研修を行い、感染症に対する予防策、早期発見、早期対応について学んでいる。	/	/	/		
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症に関する対応マニュアルに沿って職員全員が周知し行えるようにしている。	/	/	/		
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	県や、町、保健所からの情報は周知している。また感染症に関する情報を共有して感染症が流行しないよう配慮している。	/	/	/		
		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。	○	市やテレビ、新聞などの情報を見て感染症に対する対応を行っている。	/	/	/		
		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。	○	職員は手洗い、うがいを徹底している。感染症が流行している時はマスクの着用も徹底している。流行時には来訪者にも玄関に張り紙をし、マスク、手指消毒をお願いしている。	/	/	/		

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	◎	家族には利用者の状況をお伝えし、ともに本人を支える相談などを行っている。又家族が気軽に訪問でき、食事、外出、外泊などできるよ様な支援をしている。	/	/	/	夏祭り等の行事に家族に参加を呼びかけているが、一部の参加にとどまっているため、今後は家族の参加が増えるよう日程調整等を工夫することに期待したい。電話で利用者の声を家族に届けるほか、2か月毎の便りには利用者の様子がわかるように必ず写真を同封し送付している。事業所の運営上のごことや職員の異動等の報告はできていないため、今後は運営推進会議や家族会等あらゆる機会を利用し報告するなど、家族の理解が得られるよう努めて欲しい。家族の面会時には、職員が必ず声をかけ利用者の近況を伝え、家族からは意見や要望等を伺うようにしている。
		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)	◎	家族が来訪されたら、お茶をお出しし利用者の近況報告を行い、ゆっくり過ごして頂けるよう配慮している。	/	/	/	
		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)	◎	クリスマス会や夏祭り等の行事にお便りを出して参加を募り、一緒にゲームや食事をして楽しく過ごしてもらっている。	◎	/	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	2ヶ月毎のお便りでの利用者の様子が良くわかるように写真を載せて表情が伝わるように配慮している。また行事や日頃の様子等近況報告している。	/	○	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	家族が来られた時に利用者の現状をお伝えしたり相談したりしながら信頼関係を築いている。家族の思いに沿えるよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	入所前のアセスメントだけでなく、日々の生活の中で把握した生活の様子などから関係性を理解しより良い関係が築けるように支援している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議で報告し、全家族に報告し同意を得ている。	/	○	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	夏祭り、クリスマス会に家族が来た時に家族会をして交流してもらっている。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	特に無ければ話し合っていないが、利用者の心身に変化がある時は起こりうるリスク等を話しているが、あくまでも利用者がその人らしい生活ができる事を大切にしている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	家族が来訪時に利用者の事をお伝えしているが、変化が合ったりお伝えする事があれば、電話連絡している。	/	/	○	
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。	○	其の都度変更があれば具体的な説明を行い同意を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	身体状況が悪化し退院出来なくなった時や特養に入所が決まった時や、遠方にいる家族が近くに呼び寄せる時も等あるが、体制に基づき納得のいく方向で支援している。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時及び料金改定時には具体的に説明し、同意を得ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	◎	地域の人に対して設立以来何度となく、認知症の理解等の研修や説明会、夏祭りや避難訓練等に施設の中に入ってもらったり事業所の説明をしている。	/	◎	/	事業所から地域の合同避難訓練に参加し、地域住民も事業所の夏祭りに参加するなど、地域とのつながりは深くなっており利用者が地域と関わりながら暮らして行けるよう日頃から関係を深めている。
		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)	◎	近隣の方は避難訓練の駆け付け隊に入って日頃よりお世話になっている。地域行事には参加したり、夏祭りに来てもらったり、保育園、中高校生徒と様々な場で交流をしている。	/	◎	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	長年の交流で地域の婦人会、滞在型住居の方、民生委員配食ボランティア等とどどんネットワークができています。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	利用者の面会に来たり、野菜や果物の収穫物を持って来てくれている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	散歩や徘徊に同行すると挨拶したり、優しく見守ってくれていて、時に利用者が出てしまうと声をかけてくれたりお連れしてくれている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	夏祭りには地域の人も来てもらって一緒に参加したり、協力してもらっている。また地域の農業祭にも参加させてもらっている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	◎	地域のサークルへの参加や寄せ植え等に参加している。	/	/	/	
		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)。	◎	運営推進会議に交番や消防の方に参加してもらったり、夏祭りに出店してもらったり、理髪店に来てもらったり、食材を降ろしてもらったりしている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	地域の方の参加はあるが固定化しているが、家族にも案内しているが仕事の都合もあり参加に至って無い。	○	/	△	利用者や家族の参加がないため、今後は参加してもらえるよう家族会と同時に開催することや、日程調整等を工夫することが望まれる。運営推進会議では、外部評価の内容等評価の取組み状況について報告している。会議で出された意見や提案等を事業所の宝として捉え、職員間で深く思索してさらなるサービス向上に活かしている。
		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。	◎	毎月の利用者状況や行事報告、ヒヤリハット報告、避難訓練や外部評価の報告等は随時行い意見を頂くようにしている。	/	/	◎	
		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。	◎	避難訓練については昨年の豪雨の経験もあり、非常の際の避難場所などの提案やスロープの設置等意見を頂いて改善した。また施設見学をして頂き意見や質問等頂いてサービスの向上に繋げている。	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	災害訓練時には防災士の意見を確認したり、毎回メンバーの都合などを聞いて日程の調整をしている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関内の靴箱の上に置いて来訪者には自由に見て頂いている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	理念は利用者を思い、目指す姿を職員と共に考え、行動指針として日々を振り返るようにしている。				
		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。	◎	事業所内の良く見える所に掲示している。施設を見学来所者には説明している。	○	◎		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	職員が内部、外部研修には計画的に受講できるように取り組んでいる。職員が希望する研修へ参加し、その研修報告をミーティングでしてもらって周知できている。				職員が代表者と面会するのは年1回程度で、代役として支部長や管理者が常に悩み等を聞くようにしているが、職員のストレス軽減にはつながっていないと思われるため、今後は職員と代表者の意見交換ができる機会を設けるなど、職員が少しでも働きやすい職場環境づくりに努めることが期待される。
		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。	◎	職員の役割や勤務状態を確認しながら個性や特性を生かした話し合いができるように個々に発表の機会を持ってもらう。他者の意見を聞き話し合う事で今後の介護に活かされている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	面接を行い思いを把握し各自が向上心を持って働けるように努めている。毎年全体研修を実施し、意欲の向上につながっている。				
		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)	○	全体研修や親睦会を定期的で開催して職員間の交流や意見交換ができている。また東予研修やグループホーム交流会研修に参加し、流して意見交換したり、親睦している。				
		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。	◎	年1回のストレスチェックや個人面談もあり、気軽に話し合えるように心がけている。ストレスに関する研修も内部研修で取り入れている。	○	◎	△	
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ている。	○	毎年内部研修や外部研修で勉強してきたことをミーティングで報告する事で更に理解を深めている。また不適切ケアに繋がるようなケアが行われないように全員で話し合っている。				職員は日々スピーチロックも含め、不適切なケアがないよう取り組んでいるが、発見した場合の対応方法や手順等の理解・共有には不十分と思われるため、職員全員に周知徹底し支援に活かして欲しい。
		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。	◎	毎月のミーティングでケアについて話し合ったり、日々行われる申し送りの際に気になることや変わったことがあると確認している。				
		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。	◎	全職員が虐待や不適切ケアがみ逃されないように日々注意を払い、これらの行為を発見した場合の対処の仕方理解している。			△	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	利用者に対する声かけや接し方、普段の気付き等の変化を感じ必要時には声かけしながら穏やかにケアができるように心がけている。				
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。	△	代表者や管理者は指定基準を理解し適切な運営ができるように配慮しているが、全ての職員が理解できていない。				
		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。	○	毎年、内部研修、外部研修で学んだことをミーティングで話し合い、利用者個々の状態に照らし合わせて確認している。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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。	○	家族が希望する内容が拘束や虐待行為に当たると判断した場合には十分に説明し他の方法が無いと一緒に考えて行く予定です。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	管理者は必要と思われる方に対する対応は勉強している。職員については研修に参加しミーティング時には報告しているが十分な理解ができていない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	独居で身寄りの無い方や判断が難しい状態になった方に必要なサービスの相談や専門相談窓口等へ繋げるように心がけている。				
		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。	○	常に地域包括支援センターやその他の必要な機関との連携が迅速にできるような体制が整っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルを整備し内部研修においても実施受講している。いざという時に冷静に判断対応できるように心がけている。				
		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。	○	定期的な研修を受講し現場で直ぐに役立つよう実践力を身に付けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書、ヒヤリハット等職員個々が気を付け問題点等話し合い、事故を未然に防ぐように心がけてケアしている。				
		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。	○	利用者一人一人に対して起こりうる事故を想定しながら申し送り時やミーティング時に話し合い安全な環境を整えられるように心がけている。				
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。	○	苦情があった場合どうするか、マニュアルを確認しながら具体的な手順や流れをまとめ職員間で共有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。	○	苦情は聞かれていないが寄せられた苦情に対しては迅速に誠意をもって対応できるよう普段から対応策を考えている				
		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。	○	苦情は聞かれていないが改善の取り組み経過や結果を詳しく説明し、迅速に対応できるようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	毎年事業者から家族用と利用者用のアンケートを実施し事業所長を通じより良いサービスが提供できるようにしている。また日々の介護の中で思いがくみ取れるように心がけている。			○	利用者からは、日々の関わりの中で意見や要望等を聞き把握している。家族の要望等は、面会時に伝えてもらっている。管理者と職員は日頃から何でも言い合える関係が築けており、職員からの意見や提案等をもとに、利用者が望む支援につなげられるように検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	家族とは信頼関係を結び、日頃から要望や苦情を伝えやすい環境を整えている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時等には必ず聞くようにしている。また施設以外にも相談窓口があることを伝えている				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	毎年1回定期的に面接を行い職員個々の意見や要望提案事項等を確認している。				
		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。	○	ミーティングや会議に参加し、意見交換をする等している。出来るだけ交流の時間を作り意見や要望が伝えやすい雰囲気作り心がけている。			○	

愛媛県今治市社協グループホームゆいの家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	毎年職員個々に行った自己評価を集約し事業所として1つの自己評価表を完成させている。				運営推進会議に家族の参加はなく、今後の事業所の取組みのモニターを依頼するまでは至っていないため、家族等に事業所の取組みについてモニターを依頼できるよう、参加と理解が進むよう努めることが望まれる。
		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。	△	取り組みの実際や課題、成果を振り返り職員の意識や実践状況の確認ができています。				
		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。	○	評価の結果を踏まえ今後、力を入れて取り組むべき内容を確認し、計画を作成している。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で評価結果と目標達成計画を報告している。意見をいただきその結果をミーティング等で話し合っている	△	○	△	
		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。	○	取組内容や成果について話し合っている				
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訓練を実施している。職員は常に確認できるようにしている。また、風水害、避難訓練等実施している。				地域との合同避難訓練に参加するなど、緊急災害時の連携は構築できているが、家族の理解が得られていないため、今後は家族が合同避難訓練に参加して率直な意見や提案等を提供してもらい、家族の安心が得られるよう緊急災害時の協力・支援体制の構築に努めることに期待したい。
		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。	○	夜間発生を想定しての訓練を実施している。昼間や人員が多い時は図上飲み訓練を実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	保管している非常食には賞味期限があり点検には注意をしている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	毎年6月第2土曜日と決め地域や消防、行政、警察等合同での消火通報避難訓練を実施している。	x	◎	△	
		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)	◎	毎年1回の地域合同訓練の他に非常災害(土砂災害)時の避難訓練時には避難場所の地域集会場を開放して総代さんも駆けつけてくれ訓練の検証を行ったり協力体制が整っている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域の方々対象に認知症サポーター養成講座を開催したり介護教室や研修においても認知症ケアについて参加したり中、学校のジュニアサポーター研修も受けて、受け入れ啓発活動に取り組んでいる。				地域からの相談支援に取り組んでいるが、相談ニーズがあれば対応している程度であるため、今後は事業所の相談支援を地域に積極的にPRするなど、相談件数を増やす取組みに期待したい。毎年市等地域関係機関と協働のイベントである元気ふれあいフェスタを開催しており、地域とのつながりは深くなっている。
		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。	○	施設の見学や相談については定期的に広報等で自由におこなえることを発信し事業所内の地域包括センターへの連携にもなっている。		x	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	◎	夏祭りや地方祭り、老人クラブの餅つき等交流の場になっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	介護ボランティアや中、高校生の職場体験やジュニアサポーター等の受け入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	避難訓練を通じての連携強化や運営推進会議や地域ケア会議等での地域包括支援センターや医師、看護師との交流や福祉教育の受け入れ等連携しながら地域啓発を行っている。			○	