

(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3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月30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	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890100989
事業所名	グループホームファミール桑原
(ユニット名)	Aユニット
記入者(管理者)	
氏名	谷本 貴子
自己評価作成日	平成29年11月15日

<p>【事業所理念】 安心で安全な生活の提供 個人の尊重と自立支援 地域交流の支援</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 取り組み・ ・運営推進会議が地域や家族様が参加しやすい設定時間の工夫で気軽に参加出来、有意義な時間となるように工夫する。 ・地域の方々にも意見をうかがいながら状況にあった現実的な災害計画を作る 結果 消防避難訓練では地域の防災士さんの参加があり、また、新しく町内会長さんの参加もいただけるようになった。家族様の参加が少なく十分達成できたとは言えないが、少しずつ改善していると思う。 運営推進会議を利用し地域の方々から意見をいただき地震、風水害のマニュアル作りを行った。これからも、意見をいただきながら随時見直しを行っていきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所には若手からベテランまで幅広い年齢層の職員がおり、利用者を中心として事業所を1つの大きな家族と考え、日々楽しく生活している。職員全員、積極的に明るく穏やかで、利用者も楽しそうな笑顔で過ごしている様子が窺えた。今年は接遇について振り返る機会があったため、さらに丁寧で自然な対応ができるよう、研修や理念の見直しなどを検討しており、今後ますます期待ができる事業所である。</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。	◎	日ごろの関わりの中での聞き取りや、コミュニケーションまた、家族からの情報などをもとに把握に努めている	○	/	○	入居時に管理者や計画作成担当者がアセスメントを行い、課題分析表に記入している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	認知症介護の大切な所なので、表情や態度などから、安心して暮らせているかどうか注意して見るように心がけている	/	/	/	
		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。	◎	面会の少ない家族もおられるが、面会時や、手紙、電話など工夫して 様子を伝え話し合う機会を作っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	経過記録本人の言葉や、表情を残すようにし、申し送りや、モニタリング表に残している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	毎月のカンファレンスで個別に話し合う時間を持ち、いろいろな気づきをケアに活かすようにしている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時のアセスメント、面会時の聞き取りなどから行っている	/	/	○	職員は利用者の生活歴を良く理解している。日常生活の中で職員が気付いたことや新しく知り得た情報については、日誌や申し送りノートに記録して共有し、次回の介護計画に反映させている。
		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で把握に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	経過記録、申し送りノート、毎月のカンファレンスで把握に努めている	/	/	/	
		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・職員のかかり等)	◎	経過記録、申し送りノート、毎月のカンファレンスで把握に努めている	/	/	/	
		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。	◎	経過記録、申し送りノート、毎月のカンファレンスで把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	担当者が中心となって、毎月のカンファレンスでスタッフ皆で話し合っている	/	/	○	利用者毎に担当職員がおり、各担当者が利用者や家族等からアセスメントを行い、他の職員の気づき等を踏まえて利用者本位の視点で検討しケアに活かしている。
		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。	◎	担当者が中心となって、毎月のカンファレンスでスタッフ皆で話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	話し合った結果をケア課題反映し、実行している	/	/	/	

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。		カンファレンスで気づきや、本人の意向を共有し、ケアプランにに取り入れている。				援助計画チェック表で日々のケアをチェックし、担当者が月1回評価をしている。それらをもとに計画作成担当者が計画を作成しているが、今後は利用者のより良い暮らしのために、家族との話し合いを多く持ち、協力を得ていきたいと考えている。	
		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。	△	カンファレンスで気づきや、本人の意向を共有し、ケアプランにに取り入れているが、話し合える機会を増やしていきたい	○		○		
		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。	○	できるかぎり、支援している。					
		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。	△	家族や、地域のボランティアにも協力いただいているが十分とは 言えない。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアチェック表を利用している			○	職員はケアチェック表により、利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し共有している。日々の記録は経過記録へ記入し、介護計画に基づいたチェックは援助計画チェック表に記入している。経過記録には普段の会話も記入され、利用者の様子が分かりやすくまとめられている。利用者個々の職員の気づき等を、経過記録や申し送りノートにより記録に残している。	
		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。	◎	ケアチェック表を利用し、申し送りノートや経過記録の利用で、情報共有し、支援している			○		
		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。	◎	経過記録で、記録に残している			○		
		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。	○	経過記録、申し送りノート、で記録している			○		
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。	◎	毎月のカンファレンスで評価を行い見直している			○	6か月に1回介護計画を見直している。毎月のカンファレンスで現状を確認し、担当職員が評価を行っている。状態に変化が生じた場合など、必要に応じて介護計画を見直している。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファレンスで評価を行い見直している			○		
		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。	◎	計画の見直しを職員間や家族、関係者と話し合い計画を見直している			○		
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。	○	カンファレンスを利用し、また、必要な場合には、随カンファレンスを開くようになっている			○	月1回、ユニット毎のカンファレンスで利用者全員の評価について確認しており、管理者からの伝達事項の報告や研修も行っている。また、家族の面会時に合わせて担当者会議を開催し、必要に応じて主治医にも参加をお願いしている。緊急案件は勤務者で検討し、その内容を申し送りノートに記入している。参加できなかった職員は、カンファレンス記録で確認している。	
		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。	◎	職員がそれぞれ担当を持っており、全員が意見を言えるようになっている					
		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。	◎	夜勤入りの職員以外は出席できるように、時間を設定している					
		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。	◎	カンファレンス記録を作成し、申し送りを行う			○		
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。	◎	申し送りノートとを活用し、申し送りを行う			○	日々の申し送りは、日誌や申し送りノートを活用している。月1回のカンファレンスについては別に記録し、欠席者にも閲覧してもらうなど職員が共有できるようにしている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようになっている。(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)	◎	申し送りノートとを活用し、申し送りを行う、また、必要であれば、別紙作成している	○				

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
(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。	△	職員間でそれぞれの役割を確認し、調整し、できるだけ支援しているが十分とは言えない	/	/	/	利用者が選べる機会をできる限りつくるなど、利用者の希望する暮らしを支援していけるよう、職員が配慮している様子が窺えた。また、職員が明るく振舞うことで、利用者を楽しい暮らしを送ってもらえるよう努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	小さな選択でも選べる機会を作っているが、十分とは言えない	/	/	○	
		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。	○	声かけを行いながら意思確認を行いながら援助している。思いに添えないときにも、説明し別の機会を提案するようにしている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	限られた職員の中でなので十分とは言えないが、出来るだけ個々のペースやできる力に合わせて支援している	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員は明るく、楽しい暮らしを演出できている	/	/	○	
		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。	○	穏やかな表情や落ち着いた状態で暮らせているか、様子を見て支援している	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修に参加した後、職員みんなで話し合った。十分とはいかないが、皆で考えながら援助させていただいている	○	○	△	日頃から声の大きさなどの配慮はしているが、家族から利用者への接し方について意見をもらい、普段の接し方について振り返る良い機会になっている。今後は家族にも満足してもらえるよう優しく丁寧な接し方に努めて欲しい。利用者に対する馴れ合いで不適切な言葉遣いになっていないか、不快な思いをさせていないか改めて考え、接遇研修や理念の見直しなど、様々な場面において改善していく計画を立てており、今後の取組みに期待したい。居室へは必ず声かけやノックをしてから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	十分できているとは言えないが、常に皆で考えながら一方的な支援にならないよう特に言葉使いについては何度も話し合っている	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	常に意識しているがまた、排泄チェックや申し送りの際に気になる場合がある。注意し合える環境作りに努めている	/	/	/	
		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。	○	居室にはノックして入る、声かけして入るなど、当たり前のことだが忘れないように注意している	/	/	○	
		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。	○	意識しあいながら、注意している	/	/	/	
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。	○	家事などを一緒にしていただき、沢山助けていただいている	/	/	/	自立歩行の利用者が車椅子利用者の移動を手伝ったり、他の利用者の体調を気遣ったりなど、一緒に暮らしている者同士、助け合っている様子が窺えた。今のところ大きなトラブルはなく、職員は見守りながら利用者同士の良好な関係づくりを支援している。
		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。	○	利用者同士、話し合ったり、声を掛け合ったり、助け合ったりを見守っている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	食事の際に皆です過ごし、職員が間に入り会話を繋いだりしている。そろってレクリエーションをおこなったりもして、関係作りを支援している	/	/	◎	
		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。	◎	必要な場合は職員が間に入るようにしている	/	/	/	

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
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。	△	アセスメントシートや、本人との会話などから、把握し、関係が途切れないような支援の方法を探っている	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	アセスメントシートや、本人との会話などから、把握している	/	/	/	
		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。	○	家族の協力も得ながら、帰省や外出、外食、美容室や病院の利用など援助している	/	/	/	
		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。	○	気持ちの良い挨拶や居室、フロアどちらでも、ゆっくり過ごしていただけるように、援助している	/	/	/	
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)	△	少しでも外の空気に触れるように、職員と一緒に家事をしたりと工夫しているが、重度の方は外出が難しいことが多い	○	×	○	職員の買い物に利用者も同行したり、近所に散歩に行ったりなど、日常的に外へ出る機会をつくれるよう支援している。月に一度は外出の予定を立て、数名ずつに分かれて出かけており、家族が同行することもある。重度の利用者も、天気の良い日には日光浴ができるよう努めている。
		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。	△	ボランティアさんは来てくださっているが、外出支援は願っていない地域の情報をもとに外出することは多い	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	天気の良い日に花壇や屋上などで過ごしていただくように援助している	/	/	○	
		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。	○	遠足や、外出の予定を組んで援助している	/	/	/	
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。	○	研修やカンファレンスで互いに学びながら実践している経験年数などもあり能力の差はあるが、先輩職員がその場で指導している	/	/	/	午前中は利用者や職員が全員で体操しており、賑やかに身体を動かしている。また、利用者ができそうなことは、職員が見守りながら行えるよう努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	できる力を維持できるように、統一したケアを行い、維持向上につとめている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	家事などは段取りを整えた後はできるだけ見守りやっただき、また、目印や、声かけで、自分でできることを援助している	○	/	○	
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。	○	好きなことや得意なことを職員から働き掛け、できる機会を作っている	/	/	/	利用者一人ひとりの状態や個性に合わせて役割があり、ゴミ出しや調理、食器洗いなどの作業を職員と一緒にやっている。現在、唯一の男性利用者は、事業所の大黒柱としての役割を担っており、何かあればその利用者が場を和ませるなど、張り合いのある生活を送ることができている。
		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。	○	得意なことや出来ることはを披露できる機会を作ったり感謝する言葉を伝え意欲向上に繋げている	○	△	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の行事に参加する機会を作っている。子供たちと触れ合う際には本当にうれしそうな表情が見られる	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	髪や洋服の乱れや、散髪などの支援できるように意識している	/	/	/	できることは利用者自身にしてもらうよう支援しており、整髪なども含めて全て自分で行っている利用者もいる。食べこぼしなどで衣類が汚れた場合には、さりげなく職員が介助するよう努めている。重度の利用者も含め、事業所の近くの美容院へ行ったり訪問美容を利用したりと、その人らしい髪型が保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	家族様とも協力して、美容室でのカット、毛染め、服装への興味を支援している	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	季節に応じた身だしなみの支援やアドバイスをを行い、その日に着る服と一緒に選んだりしている	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事の機会には、普段できないおしゃれやを支援している	/	/	/	
		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)	○	さりげなく援助できるように気を付けている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望のある方以外にも、外出の意味も込め支援している	/	/	/	
		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。	○	好きな色や、似合う色など家族様の協力も得て支援している	/	/	○	
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。	○	ミキサー食や刻みの方でも料理や食材を説明しながら、出来るだけ楽しんでいただけるように支援している	/	/	/	業者から食材を届けてもらうことで職員の負担が減ったため、不足分の食材を利用者と買いに行ったり、一緒に調理したりと利用者 と接する時間を増やすことができている。食器洗いを自分の役割と考えている利用者もいる。普段のメニュー以外にも季節のメニューも取り入れ、季節感を味わえるよう工夫している。食器は専用の茶碗や湯呑み、箸を使用している。職員も一緒に食卓を囲み、利用者の様子を見守りながら介助している。フロアから台所が見えるようになっており、重度の利用者も調理の様子や匂いを感じることができる。献立については、食事の様子や利用者の希望を伝えながら、利用者がバランスよく栄養が摂れるよう外部に委託している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	食材は業者に委託しているが、一緒に調理したり、片付けたりは入居者様と一緒にやる機会を作っている	/	/	○	
		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。	△	些細な事でも、お願いする言葉かけと感謝の言葉を伝える様にし、出来る事で自信に繋げていただいている	/	/	/	
		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。	○	アセスメントで理解している	/	/	/	
		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。	○	メニュー以外でも、季節の行事などを取り入れ、手作りのおやつやメニューを取り入れている	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいよ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)	○	調理担当の職員がそれぞれ工夫しながら、食事が楽しみになるように援助している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	統一せず、それぞれの好みを生かすよう援助している	/	/	○	
		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。	◎	出来るだけ一緒に食事をとることで、さりげなく援助できるようにしている	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	フロアから台所の様子が見える、匂いや音も感じられるようになって居り、待ち遠しい様子も見られる	○	/	○	
		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。	◎	メニューや調理方法を工夫し、チェック表も使いながら援助している	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	好きな物や、食べたいものなども取り入れメニューや調理方法を工夫し、チェック表も使いながら援助している、また、必要な場合は医師とも相談し栄養補助食品も利用している	/	/	/	
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、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。	○	外注で管理してもらっているが、こちらから食事の様子を伝え入居者の希望を取り入れてもらったりと意見を伝えている。	/	/	○			
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。	○	台所に入る際にはエプロンを着用し、手洗いの徹底を行っているまた、塩素にて台所の調理器具の消毒を行っている	/	/	/			

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
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。	◎	食後の口腔ケアを徹底しており、スポンジやウエットティッシュも利用しながら、援助している	/	/	/	利用者の状態に合わせて、職員が口腔ケアを行っており、利用者一人ひとりの口腔内の状況を把握している。必要に応じて訪問歯科を依頼し、定期的に歯科衛生士にチェックしてもらうなど、利用者の口腔内の清潔が保持できるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	食後の口腔ケアの機会を利用しながら、状態を確認させていただいている	/	/	○	
		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。	◎	訪問で口腔ケアを取り入れており、日常のケアの方向を学び取り入れている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケアの際に、援助しながら一緒に手入れできるように支援している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	食後の口腔ケアの際に、援助させていただき、口腔内の状態をチェックさせていただいている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	往診も利用し、すぐに対応している	/	/	/	
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。	◎	自立支援の中心として可能な限り、トイレに座り排泄できるように援助している	/	/	/	日中はトイレでの排泄を基本に支援しており、できる限りトイレへ誘導するようにしている。夜間のポータブルトイレや紙パンツ、尿取りパッドなど、利用者に状態に合わせて使うなど、利用者一人ひとりの状況に応じた支援に努めている。
		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。	◎	理解しており、トイレに座る事を援助している	/	/	/	
		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)	◎	チェック表を利用し、職員全員で援助できるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	パットの当て方や種類の勉強会も行い、見直したり、工夫したりしている	◎	/	○	
		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。	◎	トイレにすわる、水分をとる、適度な運動などトータルで考えられるように援助している	/	/	/	
		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。	◎	食後は離床時の排泄援助や、それぞれのパターンを理解して援助している	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるように支援している。	◎	排泄チェックや、記録なども利用しながら、カンファレンスなどで話し合い、随時見直している	/	/	/	
		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。	◎	専門家のアドバイスも受けながら、個々で使い分けている	/	/	/	
		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)	◎	水分の摂り方や、水分、食事量や、日常の運動など援助しながら、便秘予防に努めている	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	職員の配置により、柔軟とまではいかないが、出来るだけ職員の都合にならないように、可能な限り援助している	◎	/	○	週に2~3回、午後に順番に入浴しているが、利用者の要望にも応じることができるよう臨機応変に対応している。暑い時期は、夕方にシャワー浴をする利用者もいる。重度の利用者で浴槽に浸かれぬ場合には、足浴をしながらシャワーをかけるなど、十分に温まることができるよう配慮している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	出来る所は自分で洗っていただいたり、1対1の援助でくつろいで入浴できるように援助している	/	/	/	
		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。	◎	出来る所は自分で洗っていただいたり、1対2の援助でくつろいで入浴できるように援助している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	どうしてかの原因を探り、声掛けなど工夫して、納得して入浴できるように援助している	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、体調を確認してからの入浴としている	/	/	/	

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。	◎	巡回を行い、夜間の様子も記録に残っている	/	/	/	最近入居した利用者もいるが、混乱せず全員良く眠ることができている。日中に居室で横になるよりもリビングで過ごす方が良いと言う利用者もあり、臨機応変に対応している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動の様子などや、便意、脱水などの体調面も考えながら、不眠の原因を探っている	/	/	/	
		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。	◎	日中の活動の様子などや、便意、脱水などの体調面も考えながら、不眠の原因を探っている	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	日中の臥床時間を取り入れたり、ゆっくりできるような環境を作ったりできるように配慮している	/	/	/	
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。	◎	電話を使ったり、手紙やはがきを書いていただく機会を作ったりと支援している	/	/	/	
		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。	◎	同じく、促したり、援助したりしている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	職員からも声掛けするようにしており、利用されている	/	/	/	
		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。	◎	手紙が届いたことを連絡したり、返事を各支援をしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	連絡の取れる時間帯をあらかじめ確認し、連絡してもよいかの確認をしたり、家族に負担にならないような連絡方法を確認している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	社会に参加する当たり前の権利として自分でお金を使う機会を作っていきたい	/	/	/	
		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。	○	個人の買い物や外出の日には、自分でお金を使う機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	近所のスーパーなどを利用しており、声をかけていただく事もある	/	/	/	
		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。	○	お金を持っていないと心配な方などは、家族に理解頂き少額だが、持っていたい	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	レシートや出納帳で家族と確認しながら、お金の使い方も把握してもらっており、確認している	/	/	/	
		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)。	◎	預り金規定を作り、出納帳を作成し、管理している	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	色々なサービスの情報を収集し、柔軟に対応出来るようにしている	◎	/	◎	1人暮らしの利用者の妻に認知症の症状が見られるようになり、家族と協力しながら支援している。面会や行事へ参加する際の送迎や、変わった様子があれば家族に連絡するなど、在宅生活を支えている。今後は別の施設への入居も検討するなど、柔軟なサービスにも努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	グループホームは2階になるが、1階には花壇があり、入居者様と過ごす機会も多く、近所の方と挨拶する機会にもなっている	◎	×	○	事業所の玄関には自動販売機やベンチがあり、来訪者がいつでも気軽に出入りし、ゆったり休憩できるよう配慮している。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	家庭的な暖かな雰囲気になるように工夫している	○	◎	○	事業所内は清潔に保たれており、加湿器をいくつか設置することで快適な空間をつくっている。日々の掃除は職員が行っているが、可能な範囲で利用者にも手伝ってもらい、週1回は就労継続支援事業所に窓拭きなどの作業を依頼している。季節の飾りや生花などを取り入れることで、季節を感じられるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日、掃除の役割を決め、チェック表も使い気持ちよく過ごしていただけるように、努力している	/	/	/	
		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。	◎	季節の飾り付けや、生花、なども取り入れ、暖かい雰囲気になるように工夫している	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	日中はフロアーで過ごされる方が多いが、居室に戻ってゆっくりされる方もおり、自由に過ごせるように配慮している	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	扉をきちんと閉める、のれんを引く、タオルを掛けるなど、配慮している	/	/	/	
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。	◎	居室には、馴染みの物、家族写真など、取り入れさせていただき落ち着て過ごせるプライベートな時間となるように配慮している	○	/	◎	ベッドやクローゼット、エアコン、タンスが備え付けてあり、利用者はテレビや仏壇などを持ち込んでいる。利用者の状態によっては、カーペットを敷き、布団を敷くことができるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	標識や目印を付けたりしながら、分からないや、困ったがないように支援している	/	/	/	居室入口には、自宅から持ってきた表札などのネームプレートがあり、利用者の状態に応じて、大きな表示を追加するなどしている。トイレやお風呂の表示を分かりやすくしたり、目印をつけたりすることで利用者が混乱しないような工夫もしている。
		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。	◎	事故につながらないように環境整備に努めている	/	/	/	
		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)	◎	生活の場として、必要なものは手の届く場所にあるが、危険なものも多くなってしまっているので、その都度必要な物を出すようにしている	/	/	/	
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)	◎	閉鎖的になる事への弊害も理解しており、積極的に地域の交流を進めて、運営に協力してもらっている	×	×	△	建物の1階は駐車場で2階に事業所がある。1階の玄関はオートロックになっており、インターホンで対応し開錠している。ユニットの出入口は施錠しておらず、利用者が隣のユニットへ遊びに行くことも多い。外へ出たいと言われる利用者には、職員が付き添って近隣を散歩している。今後は鍵をかけることの弊害を職員全員で理解し、職員が常に付き添い見守りながら、玄関から自由に出入りできるよう検討して欲しい。
		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。	△	オートロックであるため、自由な出入りは出来ないが、閉鎖的にならないように配慮している	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日常的にゴミ出し、買い物や散歩など外に出る機会を作り、閉鎖的にならないような雰囲気作りを行っている	/	/	/	

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
(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から総合経過記録を作成し、対応している				
		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。	◎	チェック表、バイタル表なども利用し、経過記録に様子も記録するようにしている				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	日ごろから交流を持ち、少しの変化も相談できており助言をいただいている				
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。	◎	主治医から専門医へ繋いでもらい安心して受診できている	◎			
		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。	◎	家族の希望も聞き取りながら支援し、必要な際には主治医から本人、家族に説明する機会も作っている				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診の際には、家族の協力も得ながら、事業所職員と家族様で付き添えるようにし、家族様にも状況を把握できるようにしている。				
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。	◎	病院の相談員や担当の看護師さんへ日ごろの生活などの様子を含めた情報提供を行い、安心して入院し、治療できるように援助している				
		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。	◎	早期退院に向けての調整や、相談などを主治医などにも相談し連携を取りながら行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	協力医療機関があり、情報交換や相談など行っている				
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。	◎	普段から情報交換が出来る環境なので、日常的な変化も報告できて、早期発見や重症化の予防にもつながっている				
		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。	◎	夜間や休日でも様子変化のある場合は連絡出来る体制を作っている				
		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。	◎	日ごろの様子に注意し、チェック表も利用し、変化のある時には看護師に報告、相談している。				
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。	◎	個々の薬の説明書を保管し、薬剤師、看護師、の指導も受けながら、理解している				
		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。	◎	薬剤師による服薬管理指導を受けており、相談や指導いただきながら安全な服薬管理を行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日ごろの様子に注意し、巡回の看護師に報告も行いながら、副作用などに注意している				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	変化のあるときや、状況を報告し、その都度支持を仰ぐようにしている。				

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
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。	◎	重度化した際の指針を入居時に説明し意向を伺い状態変化の際荷は、いし、看護師を交えて、話し合ってる	/	/	/	ほとんどの利用者が事業所での看取りを希望しており、年に1～2名の利用者を事業所で看取っている。緊急時の連絡体制などが整備されていることから、職員は安心して支援を行えている。終末期に限らず併設のクリニックから毎日看護師の訪問があり、職員は気軽に相談できる環境で、家族や職員、医師、看護師等を交えて話し合い、方針を共有するよう努めている。
		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。	◎	重度化した際の指針を入居時に説明し意向を伺い状態変化の際荷は、いし、看護師を交えて、話し合ってる	○	/	○	
		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。	◎	ターミナルケアに入った際には話し合い、不安や恐怖を軽減できるようにしている また、家族の協力も仰いでいる	/	/	/	
		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。	◎	生活の場として、医療との連携で出来ること、出来ないことを話あっている	/	/	/	
		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。	◎	往診、訪問看護をとりいれながら、必要であれば口腔ケアなども取り入れ、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)	◎	面会時間や泊まり込みなどにも対応し、また、話し合いもその都度行いながら不安を軽減出来るように支援している	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修に参加し、感染症対策マニュアルを作成し、カンファレンスを利用し職員皆が対応できるように勉強している	/	/	/	
		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。	○	研修に参加し、感染症対策マニュアルを作成し、カンファレンスを利用し職員皆が対応できるように勉強しているまた、連携の医療機関からの指示も受け、蔓延しないように、対応している	/	/	/	
		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。	◎	県や市のホームページの情報や、連携医療機関からの情報、運営推進会議などでの情報提供により、感染症の発症情報を把握している	/	/	/	
		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。	◎	同様にできている	/	/	/	
		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。	◎	日頃から感染予防に努め、職員全員で手洗い、と手袋の利用、必要に応じてのマスクの着用にも努めている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	家族を含めた行事計画や、面会や帰省の機会の声かけ、援助など一緒に協力して頂いている	/	/	/	遠方の家族は難しいが、ほとんどの家族が頻繁に面会に来ている。毎年、クリスマス会や夏祭り、花見などの行事に合わせて家族会を開催しており、毎回ほぼ利用者全員の家族が参加している。また、定期的に便りを発行し、日頃の様子や事業所の運営上の事柄について伝えている。家族の面会時には利用者の様子を報告し、面会に来られない家族にも電話などで報告するようにしている。
		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)	◎	職員の気持ちの良い対応と、状況の報告、また、居室で過ごすだけではなく、フロアで他の入居者との様子を見ていただいたり、なじみやすい雰囲気になるように工夫している	/	/	/	
		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)	◎	家族を含めた行事を軽稀有したり、一緒に家事を行っていただいたり、一緒に協力して頂いている また、誕生日には、個別で家族さまを招いての誕生日会も行っている	◎	/	○	
		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)	◎	毎月便りを発行し、行事の写真やなどをメールや郵送で送っている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	◎	連絡の際には、様子を伝えるだけではなく意向を伺い、ゆっくり話ができるようにしている	/	/	/	
		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)	○	面会の際には日頃の様子やケアの方法など説明し、理解していただけるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	毎月の便りの中に、事業所の状況や、職員の移動なども報告するようにしている。面会の祭にも、報告している	◎	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族を招いての行事を交流の機会としている。御家族様同士で楽しそうに会話されている様子も観られる	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒や事故のリスクが高い場合には、相談しながら本人の気持ちを組んだ対応策を話し合うようにしている	/	/	/	
		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。	○	来訪時には、職員は必ず声をかけ、様子を報告するようにしているまた、面会が少ない家族には様子を電話やメール、手紙を利用し報告している	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	出来ている	/	/	/	
		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。	◎	利用契約書、重要事項説明書に明記し契約時に説明を行っている	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用契約書、重要事項説明書に明記し契約時に説明を行っている	/	/	/	

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>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。	◎	内覧会を行い地域の方に来ていただき、理解と協力を仰いだ見学などに来られた方へも説明を行っている	/	○	/	地元の職員も多く、その職員から地域行事の情報を得て、公民館の体操教室に参加するなど、地域の人たちと交流を図っている。地域の民生委員がとて協力的であり、防災訓練時の消防士の参加協力や、事業所行事の際に椅子やテーブルを借りる手配など、積極的に関わってもらっている。
		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)	○	地域の職員も多く、地域の情報を教えていただいている散歩などで外に出た際は挨拶を交わしたりするように援助している	/	×	○	
		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。	○	消防避難訓練の際は地域の防災士さんが協力して下さるまた、行事の際の椅子やテーブルを公民館からお借りするなど、交流がある	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域のボランティアさんが来られたり、回覧板も回ってくる	/	/	/	
		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。	○	近所の方とは回覧板のやり取りや、地域行事での交流がある。近所の方とは、散歩の際に顔を合した際には挨拶している	/	/	/	
		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)	○	定期的に来て下さっているボランティアさんは入居者さんとの交流も長く、自然な形で支援が出来る	/	/	/	
		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。	○	地域の行事に参加して、楽しまれている。公民館、福祉センター、東雲大学など公共の社会資源を利用し、行事なども計画することが多い	/	/	/	
		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)。	○	日常的な交流で、入居者様と一緒に出掛けたり、地域の店を利用することなどで、交流を持ち、関係作りに努めている	/	/	/	
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。	◎	家族様は少ないが、気持ちよく参加して下さり、協力していただいている。町内会長、民生委員さん、地域の防災士さんなど積極的に参加して下さっている	○	/	○	毎回、利用者や職員、地域の人に参加してもらっているが、今後はさらに大勢の人に情報発信するために、何かテーマを考え、研修会的なものも定期的に計画したいと考えるなど、積極的に取り組んでいる。運営推進会議は気軽に意見交換ができるよう、利用者も一緒にリビングで茶話会のような雰囲気で開催している。外部評価の取組みについても報告し理解してもらっており、得られた意見などは運営に活かせるよう努めている。
		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。	○	入居者、職員などの状況、行事予定、報告など情報提供し助言をいただいている。外部評価の内容や目標についても報告した。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	運営推進会議で出てくる意見や提案は地域からの意見として取り入れるようにしている。	/	◎	○	
		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。	○	工夫している	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	参加していただいた方には、送付させていただく	/	/	/	

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。	◎	月に1回の管理者会議で、話し合いの場を持ち、共通理念を持って、業務出来るようにしている 具体的な介護者像を作りたいと話し合っている	/	/	/	
		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。	○	入居の時には理念を説明し、その取り組みについてもお話しするようにしている。玄関や見える場所に理念を貼り、常に分かり易く、意識できるようにしている	○	○	/	
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。	◎	外部研修の後の持ち帰りの研修を行い、また、自己評価などで、個々の課題を見つけ取り組めるように努力している	/	/	/	代表者は無資格や未経験で入職する職員のため、働きながら研修受講や資格取得などに努めることができるよう配慮している。介護職として、介護福祉士は皆で目指していこうと話しており、お互いに休みを調整するなど、協力しながら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。	○	研修参加への援助や、研修方法の助言など積極的に支援している	/	/	/	
		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。	◎	管理者会議で、話し合いの機会を持ち、問題点や改善点を助言し、体制作りを努めている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	愛媛県地域密着型サービス協会の入会 相互研修、研、市、社共、医師会その他の研修への参加の支援を行っている	/	/	/	
		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。	◎	職員の配置、勤務体制、環境り、など配慮している	○	◎	○	
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。	○	研修に参加した職員が持ち帰り、職員全員が虐待、拘束の防止について学ぶ機会を作っている	/	/	/	年に1回、定期的に研修を行っている。職員から、「これは虐待にあたらな いだろうか」などの相談を受けることもあり、日々の支援を確認し合っている。疲労やストレスが不適切なケアにつながる恐れもあるため、管理者は正しい知識と正しい人員配置に努め、緊急時にも常に適確な対応方法と手順が順守できるようにしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	毎朝の朝礼で思いや気づき、日程や必要な情報を伝える。また、その場で話し合う機会も持っている	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、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。	○	勉強会を行っており、不適切なケアが行われない様、注意している。また、職員が相談できるように積極的に声をかけている	/	/	/	
		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。	◎	勤務状態や、体調など配慮し、よく話を聞き体制づくりに努めている	/	/	/	
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	研修に参加し、それを持ち帰りカンファレンスを利用し、皆で学ぶ機会を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束にあたるのではないかとと思われるときには、話し合いを持ち、身体拘束にならないよう対応している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束にあたるのではないかとと思われるときには、話し合いを持ち、本人の気持ちを代弁し、身体拘束しなくてもよい方法を考えながら、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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	現在も制度を利用されている入居者がおられるため、身近に感じているが、学ぶ機会も持ちたい	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	必要な情報提供できるように支援していきたい。	/	/	/	
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターや、専門機関とは日ごろから情報交換を行い、相談できるようにしている	/	/	/	
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。		マニュアルを作成している	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的な訓練は受けていないが、その都度対応は、職員間で、または、看護師、医師から指示を仰ぎ職員間で統一しているカンファレンスで確認しあっている	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハット、事故報告書ともに活用し、再発防止に向けて、職員で周知し、阿知応策を話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンスで話し合っている。また、危険がある場合は対応策を早急に話し合っている	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成している。	/	/	/	
		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。	○	事故報告書を市に提出し、苦情につながる恐れがある場合は相談もしている	/	/	/	
		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。	○	努めている	/	/	/	
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)	○	相談窓口を設置して	/	/	○	利用者からは普段の会話を通して要望などを聞いている。家族とは日頃からコミュニケーションを取り、意見が言いやすい環境づくりに努めている。今年度は接遇に関する意見があり、職員全員で日々の支援を振り返り、今後の研修に活かしていくことにしている。管理者は、職員との年1回の面接時に限らず、普段から気軽に話をするなど意思疎通が図られている。
		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)	○	相談窓口を設置して	○	/	○	
		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。	○	行っている	/	/	/	
		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。	○	往診もありほぼ毎日のように事業所の様子を見ており、職員にも声をかけている	/	/	/	
		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。	○	日ごろから会話をもち、面談等も取れ入れながら、利用者が主体の施設づくりを目指している	/	/	○	

愛媛県グループホーム ファミール桑原

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。	○	職員全員で取り組んでいる				自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎にまとめて仕上げています。評価結果や目標達成計画は運営推進会議等で報告し、話し合っており、今後は取り組みのモニターなども依頼し、事業所のさらなるサービス向上につなげて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員全員で自己評価を行なったので、個々の課題も明らかになった。				
		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。	○	前回の課題も達成出来てきている				
		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。	○	運営推進会議で話し合ったが、十分ではない	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で話し合い協力していただいた				
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)	△	地域の方にも助言をいただき、作成している				年2回、避難訓練を実施しており、地域の方の助言をもとに地震時の対応マニュアルを作成している。地域の防災訓練に参加し、防災士や民生委員と災害時の対策について話し合っている。水や食糧などは常に備蓄し、米については10kg余分に置くなど、緊急時に万全を期している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間、日中の時間想定で消防避難訓練を行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消防避難訓練にあわせ行っている。				
		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。	◎	地域の防災会議に参加し、地域の防災士さんや民生委員さんなど運営推進会議を利用して話し合っている	○	◎	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の会議にはこれからも積極的に参加していきたい				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	年に1回の勉強会を地域の方を招いて行っていきたい				相談件数が少ないので、事業所のPRにも力を入れるなど、相談が増えるよう取組みに期待したい。ボランティアが長く継続して訪問しており、地域の小学校からの職場体験も受け入れている。傾聴ボランティア研修の実習施設としても協力している。今後は事業所の1階部分を活用し、認知症カフェを開催する計画があるなど、地域との関係はますます強固なものになっている。
		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。	△	見学に来られた際の相談や、地域の方の様子を地域包括や民生委員さんに情報提供した		×	△	
		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)	△	夏祭りには地域の方にも開放した。これからも積極的に役割作りを				
		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。	○	介護職員の研修やボランティアの研修に協力した				
		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)	△	地域のイベントにはできるだけ参加している			○	

(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3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月30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	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	33890100989
事業所名 (ユニット名)	グイグループホームファミール桑原 Bユニット
記入者(管理者) 氏名	谷本貴子
自己評価作成日	29年 11月 15日

<p>【事業所理念】 安心で安心な生活の提供 個人の尊重と自立支援 地域交流の支援</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 [前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果] 取り組み ・運営推進会議が地域や家族様が参加しやすい設定時間の工夫で気軽に参加出来、有意義な時間となるように工夫する。 ・地域の方々にも意見をうかがいながら状況にあった現実的な災害計画を作る 結果 消防避難訓練では地域の防災士さんの参加があり、また、新しく町内会長さんの参加もいただけるようになった。家族様の参加が少なく十分達成できたとは言えないが、少しずつ改善していると思う。 運営推進会議を利用し地域の方々から意見をいただき地震、風水害のマニュアル作りを行った。これからも、意見をいただきながら随時見直しを行っていきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所には若手からベテランまで幅広い年齢層の職員がおり、利用者を中心として事業所を一つの大きな家族と考え、日々楽しく生活している。職員全員、積極的に明るく穏やかで、利用者も楽しそうな笑顔で過ごしている様子が窺えた。今年度は接遇について振り返る機会があったため、さらに丁寧で自然な対応ができるよう、研修や理念の見直しなどを検討しており、今後ますます期待ができる事業所である。</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。	◎	日ごろの関わりの中での聞き取りや、コミュニケーションまた、家族からの情報などをもとに把握に努めている	○	/	○	入居時に管理者や計画作成担当者がアセスメントを行い、課題分析表に記入している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	認知症介護の大切な所なので、表情や態度などから、安心して暮らせているかどうか注意して見るように心がけている	/	/	/	
		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。	○	面会の少ない家族もおられるが、面会時や、手紙、電話など工夫して様子を伝え話し合う機会を作っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	経過記録本人の言葉や、表情を残すようにし、申し送りや、モニタリング表に残している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	毎月のカンファレンスで個別に話し合う時間を持ち、いろいろな気づきをケアに活かすようにしている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時のアセスメント、面会時の聞き取りなどから行っている	/	/	○	職員は利用者の生活歴を良く理解している。日常生活の中で職員が気付いたことや新しく知り得た情報については、日誌や申し送りノートに記録して共有し、次回の介護計画に反映させている。
		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で職員の気づきなどを話し合い状況の把握に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	経過記録、チェック表 申し送りノートなどから、毎月のカンファレンスで職員全員で話し合い把握に努めている	/	/	/	
		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・職員のかかり等)	◎	経過記録、チェック表 申し送りノートなどから、毎月のカンファレンスで職員全員で話し合い把握に努め、原因を探っている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	経過記録、申し送りノート、毎月のカンファレンスで把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	担当者が中心となって、毎月のカンファレンスでスタッフ皆で話し合っている	/	/	○	利用者毎に担当職員がおり、各担当者が利用者や家族等からアセスメントを行い、他の職員の気づき等を踏まえて利用者本位の視点で検討しケアに活かしている。
		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。	◎	担当者が中心となって、毎月のカンファレンスでスタッフ皆で話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	話し合った結果をケア課題反映し、実行している	/	/	/	

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。	○	カンファレンスで気づきや、本人の意向を共有し、ケアプランにに取り入れている。	/	/	/	援助計画チェック表で日々のケアをチェックし、担当者が月1回評価をしている。それらをもとに計画作成担当者が計画を作成しているが、今後は利用者のより良い暮らしのために、家族との話し合いを多く持ち、協力を得ていきたいと考えている。
		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。	△	カンファレンスで気づきや、本人の意向を共有し、ケアプランにに取り入れているが、話し合える機会を増やしていきたい	○	/	○	
		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。	○	できるかぎり、支援している。	/	/	/	
		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。	△	家族や、地域のボランティアにも協力いただいているが十分とは 言えない。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアチェック表を利用している	/	/	○	職員はケアチェック表により、利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し共有している。日々の記録は経過記録へ記入し、介護計画に基づいたチェックは援助計画チェック表に記入している。経過記録には普段の会話も記入され、利用者の様子が分かりやすくまとめられている。利用者個々の職員の気づき等を、経過記録や申し送りノートにより記録に残している。
		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。	◎	ケアチェック表を利用し、申し送りノートや経過記録の利用で、情報共有し、支援している	/	/	○	
		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。	◎	経過記録で、記録に残している	/	/	○	
		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。	○	経過記録、申し送りノート、で記録している	/	/	○	
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。	◎	毎月のカンファレンスで評価を行い見直している	/	/	○	6か月に1回介護計画を見直している。毎月のカンファレンスで現状を確認し、担当職員が評価を行っている。状態に変化が生じた場合など、必要に応じて介護計画を見直している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファレンスで評価を行い見直している	/	/	○	
		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。	◎	計画の見直しを職員間や家族、関係者と話し合い計画を見直している	/	/	○	
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。	○	カンファレンスを利用し、また、必要な場合には、随カンファレンスを開くようになっている	/	/	○	月1回、ユニット毎のカンファレンスで利用者全員の評価について確認しており、管理者からの伝達事項の報告や研修も行っている。また、家族の面会時に合わせて担当者会議を開催し、必要に応じて主治医にも参加をお願いしている。緊急案件は勤務者で検討し、その内容を申し送りノートに記入している。参加できなかった職員は、カンファレンス記録で確認している。
		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。	◎	職員がそれぞれ担当を持っており、全員が意見を言えるようになっている	/	/	/	
		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。	◎	夜勤入りの職員以外は出席できるように、時間を設定している	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンス記録を作成し、申し送りを行う	/	/	○	
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。	◎	申し送りノートとを活用し、申し送りを行う	/	/	○	日々の申し送りは、日誌や申し送りノートを活用している。月1回のカンファレンスについては別に記録し、欠席者にも閲覧してもらうなど職員が共有できるようにしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようになっている。(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)	◎	申し送りノートとを活用し、申し送りを行う、また、必要であれば、別紙作成している	○	/	/	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	職員間でそれぞれの役割を確認し、調整し、できるだけ支援しているが十分とは言えない	/	/	/	利用者が選べる機会をできる限りつくるなど、利用者の希望する暮らしを支援していけるよう、職員が配慮している様子が窺えた。また、職員が明るく振舞うことで、利用者を楽しい暮らしを送ってもらえるよう努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	小さな選択でも選べる機会を作っているが、十分とは言えない	/	/	○	
		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。	○	声かけを行いながら意思確認を行いながら援助している。思いに添えないときにも、説明し別の機会を提案するようにしている	/	/	/	
		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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	限られた職員の中でなので十分とは言えないが、出来るだけ個々のペースやできる力に合わせて支援している	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員は明るく、楽しい暮らしを演出できている	/	/	○	
		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。	○	穏やかな表情や落ち着いた状態で暮らせているか、様子を見て支援している	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修に参加しその後、職員みんなで話し合った。十分とはいかないが、皆で考えながら援助させていただいている	○	○	△	日頃から声の大きさなどの配慮はしているが、家族から利用者への接し方について意見をもらい、普段の接し方について振り返る良い機会になっている。今後は家族にも満足してもらえるよう優しく丁寧な接し方に努めて欲しい。利用者に対する馴れ合いで不適切な言葉遣いになっていないか、不快な思いをさせていないか改めて考え、接遇研修や理念の見直しなど、様々な場面において改善していく計画を立てており、今後の取組みに期待したい。居室へは必ず声かけやノックをしてから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	十分できているとは言えないが、常に皆で考えながら一方的な支援にならないよう特に言葉使いについては何度も話し合っている	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	常に意識しているがまた、排泄チェックや申し送りの際に気になる場合がある。注意し合える環境作りに努めている	/	/	/	
		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。	○	居室にはノックして入る、声かけして入るなど、当たり前のことだが忘れないように注意している	/	/	○	
		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。	○	意識しあいながら、注意している	/	/	/	
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。	○	家事などを一緒にしていただき、沢山助けていただいている	/	/	/	自立歩行の利用者が車椅子利用者の移動を手伝ったり、他の利用者の体調を気遣ったりなど、一緒に暮らしている者同士、助け合っている様子が窺えた。今のところ大きなトラブルはなく、職員は見守りながら利用者同士の良好な関係づくりを支援している。
		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。	○	利用者同士、話し合ったり、声を掛け合ったり、助け合ったりを見守っている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	食事の際に皆です過ごし、職員が間に入り会話を繋いだりしている。揃ってレクリエーションを行ったりもして、関係作りを支援している	/	/	◎	
		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。	◎	必要な場合は職員が間に入るようにしている	/	/	/	

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
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。	△	アセスメントシートや、本人との会話などから、把握し、関係が途切れないような支援の方法を探っている	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	アセスメントシートや、本人との会話などから、把握している	/	/	/	
		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。	○	家族の協力も得ながら、帰省や外出、外食、美容室や病院の利用など援助している	/	/	/	
		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。	○	気持ちの良い挨拶や居室、フロアどちらでも、ゆっくり過ごしていただけるように、援助している	/	/	/	
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)	△	少しでも外の空気に触れるように、職員と一緒に家事をしたりと工夫しているが、重度の方は外出が難しいことが多い	○	×	○	職員の買い物に利用者も同行したり、近所に散歩に行ったりなど、日常的に外へ出る機会をつくれるよう支援している。月に一度は外出の予定を立て、数名ずつに分かれて出かけており、家族が同行することもある。重度の利用者も、天気の良い日には日光浴ができるよう努めている。
		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。	△	ボランティアさんは来てくださっているが、外出支援は願っていない地域の情報をもとに外出することは多い	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	天気の良い日に花壇や屋上などで過ごしていただくように援助している	/	/	○	
		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。	○	遠足や、外出の予定を組んで援助している	/	/	/	
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。	○	研修やカンファレンスで互いに学びながら実践している経験年数などもあり能力の差はあるが、先輩職員がその場で指導している	/	/	/	午前中は利用者や職員が全員で体操しており、賑やかに身体を動かしている。また、利用者ができそうなことは、職員が見守りながら行えるよう努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	できる力を維持できるように、統一したケアを行い、維持向上につとめている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	家事などは段取りを整えた後はできるだけ見守りやっただき、また、目印や、声かけで、自分でできることを援助している	○	/	○	
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。	○	好きなことや得意なことを職員から働き掛け、できる機会を作っている	/	/	/	利用者一人ひとりの状態や個性に合わせて役割があり、ゴミ出しや調理、食器洗いなどの作業を職員と一緒にやっている。現在、唯一の男性利用者は、事業所の大黒柱としての役割を担っており、何かあればその利用者が場を和ませるなど、張り合いのある生活を送ることができている。
		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。	○	得意なことや出来ることはを披露できる機会を作ったり感謝する言葉を伝え意欲向上に繋げている	○	△	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の行事に参加する機会を作っている。子供たちと触れ合う際には本当にうれしそうな表情が見られる	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	髪や洋服の乱れや、散髪などの支援できるように意識している	/	/	/	できることは利用者自身にしてもらうよう支援しており、整髪なども含めて全て自分で行っている利用者もいる。食べこぼしなどで衣類が汚れた場合には、さりげなく職員が介助するよう努めている。重度の利用者も含め、事業所の近くの美容院へ行ったり訪問美容を利用したりと、その人らしい髪型が保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	家族様とも協力して、美容室でのカット、毛染め、服装への興味を支援している	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	季節に応じた身だしなみの支援やアドバイスをを行い、その日に着る服と一緒に選んだりしている	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事の機会には、普段できないおしゃれやを支援している	/	/	/	
		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)	○	さりげなく援助できるように気を付けている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望のある方以外にも、外出の意味も込め支援している	/	/	/	
		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。	○	好きな色や、似合う色など家族様の協力も得て支援している	/	/	○	
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。	○	ミキサー食や刻みの方でも料理や食材を説明しながら、出来るだけ楽しんでいただけるように支援している	/	/	/	業者から食材を届けてもらうことで職員の負担が減ったため、不足分の食材を利用者と買いに行ったり、一緒に調理したりと利用者 と接する時間を増やすことができている。食器洗いを自分の役割と考えている利用者もいる。普段のメニュー以外にも季節のメニューも取り入れ、季節感を味わえるよう工夫している。食器は専用の茶碗や湯呑み、箸を使用している。職員も一緒に食卓を囲み、利用者の様子を見守りながら介助している。フロアから台所が見えるようになっており、重度の利用者も調理の様子や匂いを感じることができる。献立については、食事の様子や利用者の希望を伝えながら、利用者がバランスよく栄養が摂れるよう外部に委託している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	食材は業者に委託しているが、一緒に調理したり、片付けたりは入居者様と一緒にやる機会を作っている	/	/	○	
		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。	△	些細な事でも、お願いする言葉かけと感謝の言葉を伝える様にし、出来る事で自信に繋げていただいている	/	/	/	
		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。	○	アセスメントで理解している	/	/	/	
		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。	○	メニュー以外でも、季節の行事などを取り入れ、手作りのおやつやメニューを取り入れている	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいよ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)	○	調理担当の職員がそれぞれ工夫しながら、食事が楽しみになるように援助している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	統一せず、それぞれの好みを生かすよう援助している	/	/	○	
		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。	◎	出来るだけ一緒に食事をとることで、さりげなく援助できるようにしている	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	フロアから台所の様子が見える、匂いや音も感じられるようになって居り、待ち遠しい様子も見られる	○	/	○	
		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。	◎	メニューや調理方法を工夫し、チェック表も使いながら援助している	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	好きな物や、食べたいものなども取り入れメニューや調理方法を工夫し、チェック表も使いながら援助している、また、必要な場合は医師とも相談し栄養補助食品も利用している	/	/	/	
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、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。	○	外注で管理してもらっているが、こちらから食事の様子を伝え入居者の希望を取り入れてもらったりと意見を伝えている。	/	/	○			
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。	○	台所に入る際にはエプロンを着用し、手洗いの徹底を行っているまた、塩素にて台所の調理器具の消毒を行っている	/	/	/			

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
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。	◎	食後の口腔ケアを徹底しており、スポンジやウエットティッシュも利用しながら、援助している	/	/	/	利用者の状態に合わせて、職員が口腔ケアを行っており、利用者一人ひとりの口腔内の状況を把握している。必要に応じて訪問歯科を依頼し、定期的に歯科衛生士にチェックしてもらうなど、利用者の口腔内の清潔が保持できるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	食後の口腔ケアの機会を利用しながら、状態を確認させていた	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問で口腔ケアを取り入れており、日常のケアの方向を学び取り入れている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケアの際に、援助しながら一緒に手入れできるように支援している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	食後の口腔ケアの際に、援助させていただき、口腔内の状態をチェックさせていただいている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	往診も利用し、すぐに対応している	/	/	/	
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。	◎	自立支援の中心として可能な限り、トイレに座り排泄できるように援助している	/	/	/	日中はトイレでの排泄を基本に支援しており、できる限りトイレへ誘導するようにしている。夜間のポータブルトイレや紙パンツ、尿取りパッドなど、利用者に状態に合わせて使うなど、利用者一人ひとりの状況に応じた支援に努めている。
		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。	◎	理解しており、トイレに座る事を援助している	/	/	/	
		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)	◎	チェック表を利用し、職員全員で援助できるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	パットの当て方や酒類の勉強会も行い、見直したり、工夫したりしている	◎	/	○	
		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。	◎	トイレにすわる、水分をとる、適度な運動などトータルで考えられるように援助している	/	/	/	
		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。	◎	食後は離床時の排泄援助や、それぞれのパターンを理解して援助している	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるように支援している。	◎	排泄チェックや、記録なども利用しながら、カンファレンスなどで話し合い、随時見直している	/	/	/	
		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。	◎	専門家のアドバイスも受けながら、個々で使い分けている	/	/	/	
		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)	◎	水分の摂り方や、水分、食事量や、日常の運動など援助しながら、便秘予防に努めている	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	職員の配置により、柔軟とまではいかないが、出来るだけ職員の都合にならないように、可能な限り援助している	◎	/	○	週に2~3回、午後に順番に入浴しているが、利用者の要望にも応じることができるよう臨機応変に対応している。暑い時期は、夕方にシャワー浴をする利用者もいる。重度の利用者で浴槽に浸かれぬ場合には、足浴をしながらシャワーをかけるなど、十分に温まることのできるよう配慮している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	出来る所は自分で洗っていただいたり、1対1の援助でくつろいで入浴できるように援助している	/	/	/	
		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。	◎	出来る所は自分で洗っていただいたり、1対2の援助でくつろいで入浴できるように援助している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	どうしてかの原因を探り、声掛けなど工夫して、納得して入浴できるように援助している	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、体調を確認してからの入浴としている	/	/	/	

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。	◎	巡回を行い、夜間の様子も記録に残っている	/	/	/	最近入居した利用者もいるが、混乱せず全員良く眠ることができている。日中に居室で横になるよりもリビングで過ごす方が良いと言う利用者もあり、臨機応変に対応している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動の様子などや、便意、脱水などの体調面も考えながら、不眠の原因を探っている	/	/	/	
		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。	◎	日中の活動の様子などや、便意、脱水などの体調面も考えながら、不眠の原因を探っている	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	日中の臥床時間を取り入れたり、ゆっくりできるような環境を作ったりできるように配慮している	/	/	/	
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。	◎	電話を使ったり、手紙やはがきを書いていただく機会を作ったりと支援している	/	/	/	
		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。	◎	同じく、促したり、援助したりしている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	職員からも声掛けするようにしており、利用されている	/	/	/	
		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。	◎	手紙が届いたことを連絡したり、返事を各支援をしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	連絡の取れる時間帯をあらかじめ確認し、連絡してもよいかの確認をしたり、家族に負担にならないような連絡方法を確認している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	社会に参加する当たり前の権利として自分でお金を使う機会を作っていくたい	/	/	/	
		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。	○	個人の買い物や外出の日には、自分でお金を使う機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	近所のスーパーなどを利用しており、声をかけていただく事もある	/	/	/	
		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。	○	お金を持っていないと心配な方などは、家族に理解頂き少額だが、持っていたい	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	レシートや出納帳で家族と確認しながら、お金の使い方も把握してもらっており、確認している	/	/	/	
		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)。	◎	預り金規定を作り、出納帳を作成し、管理している	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	色々なサービスの情報を収集し、柔軟に対応出来るようにしている	◎	/	◎	1人暮らしの利用者の妻に認知症の症状が見られるようになり、家族と協力しながら支援している。面会や行事へ参加する際の送迎や、変わった様子があれば家族に連絡するなど、在宅生活を支えている。今後は別の施設への入居も検討するなど、柔軟なサービスにも努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	グループホームは2階になるが、1階には花壇があり、入居者様と過ごす機会も多く、近所の方と挨拶する機会にもなっている	◎	×	○	事業所の玄関には自動販売機やベンチがあり、来訪者がいつでも気軽に入出し、ゆったり休憩できるよう配慮している。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	家庭的な暖かな雰囲気になるように工夫している	○	◎	○	事業所内は清潔に保たれており、加湿器をいくつか設置することで快適な空間をつくっている。日々の掃除は職員が行っているが、可能な範囲で利用者にも手伝ってもらい、週1回は就労継続支援事業所に窓拭きなどの作業を依頼している。季節の飾りや生花などを取り入れることで、季節を感じられるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日、掃除の役割を決め、チェック表も使い気持ちよく過ごしていただけるように、努力している	/	/	/	
		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。	◎	季節の飾り付けや、生花、なども取り入れ、暖かい雰囲気になるように工夫している	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	日中はフロアで過ごされる方が多いが、居室に戻ってゆっくりされる方もおり、自由に過ごせるように配慮している	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	扉をきちんと閉める、のれんやタオルを掛けるなど、配慮している	/	/	/	
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。	◎	居室には、馴染みの物、家族写真など、取り入れさせていただき落ち着て過ごせるプライベートな時間となるように配慮している	○	/	◎	ベッドやクローゼット、エアコン、ダンスが備え付けてあり、利用者はテレビや仏壇などを持ち込んでいる。利用者の状態によっては、カーペットを敷き、布団を敷くことができるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	標識や目印を付けたりしながら、分からないや、困ったがないように支援している	/	/	/	居室入口には、自宅から持ってきた表札などのネームプレートがあり、利用者の状態に応じて、大きな表示を追加するなどしている。トイレやお風呂の表示を分かりやすくしたり、目印をつけたりすることで利用者が混乱しないような工夫もしている。
		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。	○	事故につながらないように環境整備に努めている	/	/	/	
		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)	○	生活の場として、必要なものは手の届く場所にあるが、危険なものも多くなってしまっているので、その都度必要な物を出すようにしている	/	/	/	
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)	◎	閉鎖的になる事への弊害も理解しており、積極的に地域の交流を進めて、運営に協力してもらっている	×	×	△	建物の1階は駐車場で2階に事業所がある。1階の玄関はオートロックになっており、インターホンで対応し開錠している。ユニットの出入口は施錠しておらず、利用者が隣のユニットへ遊びに行くことも多い。外へ出たいと言われる利用者には、職員が付き添って近隣を散歩している。今後は鍵をかけることの弊害を職員全員で理解し、職員が常に付き添い見守りながら、玄関から自由に出入りできるよう検討して欲しい。
		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。		オートロックであるため、自由な出入りは出来ないが、閉鎖的にならないように配慮している	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。		日常的にゴミ出し、買い物や散歩など外に出る機会を作り、閉鎖的にならないような雰囲気作りを行っている	/	/	/	

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
(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から総合経過記録を作成し、把握している				
		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。	◎	チェック表、バイタル表なども利用し、経過記録に様子も記録するようにしている				
		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。	◎	日ごろから交流を持ち、少しの変化も相談できており助言をいただいている				
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。	◎	主治医から専門医へ繋いでもらい安心して受診できている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族の希望も聞き取りながら支援し、必要な際には主治医から本人、家族に説明する機会も作っている				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診の際には、家族の協力も得ながら、事業所職員と家族様で付き添えるようにし、家族様にも状況を把握できるようにしている。				
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。	◎	病院の相談員や担当の看護師さんへ日ごろの生活などの様子を含めた情報提供を行い、安心して入院し、治療できるように援助している				
		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。	◎	早期退院に向けての調整や、相談などを主治医などにも相談し連携を取りながら行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	協力医療機関があり、情報交換や相談など行っている				
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。	◎	普段から情報交換が出来る環境なので、日常的な変化もすぐに報告できて、早期発見や重症化の予防にもつながっている				
		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。	◎	夜間や休日でも様子変化のある場合は連絡出来る体制を作っている				
		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。	◎	日ごろの様子に注意し、チェック表も利用し、変化のある時には看護師に報告、相談している。				
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。	◎	個々の薬の説明書を保管し、薬剤師、看護師、の指導も受けながら、理解している				
		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。	◎	薬剤師による服薬管理指導を受けており、相談や指導いただきながら安全な服薬管理を行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日ごろの様子に注意し、聯回の看護師に報告も行いながら、副作用などに注意している				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	変化のあるときや、状況を報告し、その都度支持を仰ぐようにしている。				

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
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。	◎	重度化した際の指針を入居時に説明し意向を伺い状態変化の際荷は、いし、看護師を交えて、話し合ってる	/	/	/	ほとんどの利用者が事業所での看取りを希望しており、年に1～2名の利用者を事業所で看取っている。緊急時の連絡体制などが整備されていることから、職員は安心して支援を行えている。終末期に限らず併設のクリニックから毎日看護師の訪問があり、職員は気軽に相談できる環境で、家族や職員、医師、看護師等を交えて話し合い、方針を共有するよう努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	重度化した際の指針を入居時に説明し意向を伺い状態変化の際荷は、医師、看護師を交えて、話し合ってる	○	/	○	
		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。	◎	ターミナルケアに入った際には話し合い、不安や恐怖を軽減できるようにしている また、家族の協力も仰いでいる	/	/	/	
		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。	◎	生活の場として、医療との連携で出来ること、出来ないことを話あっている	/	/	/	
		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。	◎	往診、訪問看護をとりいれながら、必要であれば口腔ケアなども取り入れ、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)	◎	面会時間や泊まり込みなどにも対応し、また、話し合いもその都度行いながら不安を軽減出来るように支援している	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修に参加し、感染症対策マニュアルを作成し、カンファレンスを利用し職員皆が対応できるように勉強している	/	/	/	
		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。	○	研修に参加し、感染症対策マニュアルを作成し、カンファレンスを利用し職員皆が対応できるように勉強しているまた、連携の医療機関からの指示も受け、蔓延しないように、対応している	/	/	/	
		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。	◎	県や市のホームページの情報や、連携医療機関からの情報、運営推進会議などでの情報提供により、感染症の発症情報を把握している	/	/	/	
		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。	◎	同様にできている	/	/	/	
		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。	◎	日頃から感染予防に努め、職員全員で手洗い、と手袋の利用、必要に応じてのマスクの着用にも努めている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	家族を含めた行事計画や、面会や帰省の機会の声かけ、援助など一緒に協力して頂いている	/	/	/	遠方の家族は難しいが、ほとんどの家族が頻繁に面会に来ている。毎年、クリスマス会や夏祭り、花見などの行事に合わせて家族会を開催しており、毎回ほぼ利用者全員の家族が参加している。また、定期的に便りを発行し、日頃の様子や事業所の運営上の事柄について伝えている。家族の面会時には利用者の様子を報告し、面会に来られない家族にも電話などで報告するようにしている。
		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)	◎	職員の気持ちの良い対応と、状況の報告、また、居室で過ごすだけではなく、フロアで他の入居者との様子を見ていただいたり、なじみやすい雰囲気になるように工夫している	/	/	/	
		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)	◎	家族を含めた行事を軽稀有したり、一緒に家事を行っていただいたり、一緒に協力して頂いている また、誕生日には、個別で家族様も招いての誕生会も行っている	◎	/	○	
		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)	◎	毎月便りを発行し、行事の写真やなどをメールや郵送で送っている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	◎	連絡の際には、様子を伝えるだけではなく意向を伺い、ゆっくり話ができるようにしている	/	/	/	
		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)	○	面会の際には日頃の様子やケアの方法など説明し、理解していただけるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	毎月の便りの中に、事業所の状況や、職員の移動なども報告するようにしている。面会の祭にも、報告している	◎	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族を招いての行事を交流の機会としている。御家族様同士で楽しそうに会話されている様子も観られる	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	転倒や事故のリスクが高い場合には、相談しながら本人の気持ちを組んだ対応策を話し合うようにしている	/	/	/	
		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。	○	来訪時には、職員は必ず声をかけ、様子を報告するようにしているまた、面会が少ない家族には様子を電話やメール、手紙を利用し報告している 施設だよりも発行している	/	/	○	
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。	◎	出来ている	/	/	/	
		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。	◎	利用契約書、重要事項説明書に明記し契約時に説明を行っている	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用契約書、重要事項説明書に明記し契約時に説明を行っている	/	/	/	

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>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。	◎	内覧会を行い地域の方に来ていただき、理解と協力を仰いだ見学などに来られた方へも説明を行っている	/	○	/	地元の職員も多く、その職員から地域行事の情報を得て、公民館の体操教室に参加するなど、地域の人たちと交流を図っている。地域の民生委員がとて協力的であり、防災訓練時の消防士の参加協力や、事業所行事の際に椅子やテーブルを借りる手配など、積極的に関わってもらっている。
		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)	○	地域の職員も多く、地域の情報を教えていただいている散歩などで外に出た際は挨拶を交わしたりするように援助している	/	×	○	
		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。	○	消防避難訓練の際は地域の防災士さんが協力して下さるまた、行事の際の椅子やテーブルを公民館からお借りするなど、交流がある	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域のボランティアさんが来られたり、回覧板も回ってくる	/	/	/	
		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。	○	近所の方とは回覧板のやり取りや、地域行事での交流がある。近所の方とは、散歩の際に顔を合した際には挨拶している	/	/	/	
		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)	○	定期的に来て下さっているボランティアさんは入居者さんとの交流も長く、自然な形で支援が出来る	/	/	/	
		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。	○	地域の行事に参加して、楽しまれている。公民館、福祉センター、東雲大学など公共の社会資源を利用し、行事なども計画することが多い	/	/	/	
		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)。	○	日常的な交流で、入居者様と一緒に出掛けたり、地域の店を利用することなどで、交流を持ち、関係作りに努めている	/	/	/	
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。	◎	家族様は少ないが、気持ちよく参加して下さり、協力していただいている。町内会長、民生委員さん、地域の防災士さんなど積極的に参加して下さっている	○	/	○	毎回、利用者や職員、地域の人に参加してもらっているが、今後はさらに大勢の人に情報発信するために、何かテーマを考え、研修会的なものも定期的に計画したいと考えるなど、積極的に取り組んでいる。運営推進会議は気軽に意見交換ができるよう、利用者も一緒にリビングで茶話会のような雰囲気で開催している。外部評価の取組みについても報告し理解してもらっており、得られた意見などは運営に活かせるよう努めている。
		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。	○	入居者、職員などの状況、行事予定、報告など情報提供し助言をいただいている。外部評価の内容や目標についても報告した。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	運営推進会議で出てくる意見や提案は地域からの意見として取り入れるようにしている。	/	◎	○	
		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。	○	工夫している	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	参加していただいた方には、送付させていただいている。	/	/	/	

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。	◎	月に1回の管理者会議で、話し合いの場を持ち、共通理念を持って、業務出来るようにしている 具体的な介護者像を作りたいと話し合っている				
		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。	○	入居の時には理念を説明し、その取り組みについてもお話しするようにしている。玄関や見える場所に理念を貼り、常に分かり易く、意識できるようにしている	○	○		
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。	◎	外部研修の後の持ち帰りの研修を行い、また、自己評価などで、個々の課題を見つけ取り組めるように努力している				代表者は無資格や未経験で入職する職員のため、働きながら研修受講や資格取得などに努めることができるよう配慮している。介護職として、介護福祉士は皆で目指していこうと話しており、お互いに休みを調整するなど、協力しながら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。	○	研修参加への援助や、研修方法の助言など積極的に支援している				
		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。	◎	管理者会議で、話し合いの機会を持ち、問題点や改善点を助言し、体制作りを努めている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	愛媛県地域密着型サービス協会の入会 相互研修、研、市、社共、医師会その他の研修への参加の支援を行っている				
		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。	◎	職員の配置、勤務体制、環境、など配慮している	○	◎	○	
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。	○	研修に参加した職員が持ち帰り、職員全員が虐待、拘束の防止について学ぶ機会を作っている				年に1回、定期的に研修を行っている。職員から、「これは虐待にあたらな いだろうか」などの相談を受けることもあり、日々の支援を確認し合っている。疲労やストレスが不適切なケアにつながる恐れもあるため、管理者は正しい知識と正しい人員配置に努め、緊急時にも常に適確な対応方法と手順が順守できるようにしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	毎朝の朝礼で思いや気づき、日程や必要な情報を伝える。また、その場で話し合う機会も持っている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、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。	○	勉強会を行っており、不適切なケアが行われない様、注意している。また、職員が相談できるように積極的に声をかけている				
		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。	◎	勤務状態や、体調など配慮し、よく話を聞き体制づくりに努めている				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	研修に参加し、それを持ち帰りカンファレンスを利用し、皆で学ぶ機会を作っている。				
		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。	◎	身体拘束にあたるのではないかとと思われるときには、話し合いを持ち、身体拘束にならないよう対応している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束にあたるのではないかとと思われるときには、話し合いを持ち、本人の気持ちを代弁し、身体拘束しなくてもよい方法を考えながら、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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	現在も制度を利用されている入居者がおられるため、身近に感じているが、学ぶ機会も持ちたい	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	必要な情報提供できるように支援していきたい。	/	/	/	
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターや、専門機関とは日ごろから情報交換を行い、相談できるようにしている	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成している	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的な訓練は受けていないが、その都度対応は、職員間で、または、看護師、医師から指示を仰ぎ職員間で統一しているカンファレンスで確認しあっている	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハット、事故報告書ともに活用し、再発防止に向けて、職員で周知し、阿知応策を話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンスで話し合っている。また、危険がある場合は対応策を早急に話し合っている	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成している。	/	/	/	
		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。	○	事故報告書を市に提出し、苦情につながる恐れがある場合は相談もしている	/	/	/	
		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。	○	努めている	/	/	/	
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)	○	相談窓口を設置して	/	/	○	利用者からは普段の会話を通して要望などを聞いている。家族とは日頃からコミュニケーションを取り、意見が言いやすい環境づくりに努めている。今年度は接遇に関する意見があり、職員全員で日々の支援を振り返り、今後の研修に活かしていくことにしている。管理者は、職員との年1回の面接時に限らず、普段から気軽に話をするなど意思疎通が図られている。
		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)	○	相談窓口を設置して	○	/	○	
		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。	○	行っている	/	/	/	
		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。	○	往診もありほぼ毎日のように事業所の様子を見ており、職員にも声をかけている	/	/	/	
		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。	○	日ごろから会話をもち、面談等も取れ入れながら、利用者が主体の施設づくりを目指している	/	/	○	

愛媛県グループホーム ファミール桑原

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。	○	職員全員で取り組んでいる				自己評価は職員全員で取り組み、ユニット毎にまとめて仕上げています。評価結果や目標達成計画は運営推進会議等で報告し、話し合っており、今後は取り組みのモニターなども依頼し、事業所のさらなるサービス向上につなげて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員全員で自己評価を行なったので、個々の課題も明らかになった。				
		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。	○	前回の課題も達成出来てきている				
		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。	○	運営推進会議で話し合ったが、十分ではない	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で話し合い協力していただいた				
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)	△	地域の方にも助言をいただき、作成している				年2回、避難訓練を実施しており、地域の方の助言をもとに地震時の対応マニュアルを作成している。地域の防災訓練に参加し、防災士や民生委員と災害時の対策について話し合っている。水や食糧などは常に備蓄し、米については10kg余分に置くなど、緊急時に万全を期している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間、日中の時間想定で消防避難訓練を行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消防避難訓練にあわせ行っている。				
		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。	◎	地域の防災会議に参加し、地域の防災士さんや民生委員さんなど運営推進会議を利用して話し合っている	○	◎	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の会議にはこれからも積極的に参加していきたい				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	年に1回の勉強会を地域の方々を招いて行っていきたい				相談件数が少ないので、事業所のPRにも力を入れるなど、相談が増えるよう取組みに期待したい。ボランティアが長く継続して訪問しており、地域の小学校からの職場体験も受け入れている。傾聴ボランティア研修の実習施設としても協力している。今後は事業所の1階部分を活用し、認知症カフェを開催する計画があるなど、地域との関係はますます強固なものになっている。
		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。	△	見学に来られた際の相談や、地域の方の様子を地域包括や民生委員さんに情報提供した		×	△	
		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)	△	夏祭りには地域の方にも開放した。これからも積極的に役割作りを				
		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。	○	介護職員の研修やボランティアの研修に協力した				
		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)	△	地域のイベントにはできるだけ参加している			○	