

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 10 月 9 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) 23名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名 (ユニット名)	パートナーハウスこすもす Aユニット
記入者(管理者) 氏名	小濱 成美
自己評価作成日	令和 2 年 6 月 1 日

<p>【事業所理念】</p> <p>「幸せの追求」「あるがまま」を笑顔で支える。家族と共に・・・仲間と共に・・・地域と共に・・・</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>介護記録の書き方について本人の思いや感情などがわかるような書き方にしていこうと話合ったものの、記録が苦手な職員、文字に表すことが難しいという職員、時間がないのでなかなか細かな表現ができないなど様々な理由があり自分たちが思う記録の書き方は出来ていない。朝の申し送りやミーティングを利用して介護記録の書き方について何度かくりかえし話してはいるが思うような表現で文字に表すことができないのは介護記録様式に問題があるのかもしれないと考え現在も試行錯誤している。</p> <p>また、入居時の情報が少ないとのこと事前訪問に伺ったときに家族様からの情報をしっかり聞いて、また入居されてからも情報が入れれば記入するよう対応はしてきたが、今年に入って3名の入居者の方は事前訪問ができなかったこともあり今後情報を追加していくようにしたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から17年目を迎える事業所は、利用者の思いを笑顔で支える取り組みを実践している。事業所には、利用者の希望に沿った外出支援ができる「夢企画」があり、利用者は温泉や喫茶、故郷などに出かけたり、家族に声をかけ一緒に外出したりする機会をつくるなど、利用者の希望を叶えている。職員は、利用者と一緒に支える家族との協力体制や信頼関係の構築にも力を入れており、運営推進会議の案内を全ての家族に送付し、会議終了後には会議録を送付して事業所の活動状況の理解が得られるよう努めている。また、毎月「こすす便り」を発行し、利用者の笑顔の写真を添えて送付しており、家族に喜ばれている。また、利用者が地域の中で暮らし続けられるよう、地域住民との交流も大切にしており、事業所の避難訓練には多数の参加協力が得られている。管理者は、もっと地域に密着した事業所になることを目指しており、今後のさらなる活躍に期待の持てる事業所である。</p>
--	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>◎</p> <p>◎</p>	<p>日々の会話を通して思いや意向をくみ取り家族に確認を行いようとしている。</p> <p>本人の表情をよく観察し、職員間で話し合ったり家族様に相談をして本人の思いを知るようになっている。</p> <p>面会に来られるのはほとんど家族様だけである。家族様と話し合っている。</p> <p>気づいたことがあればアセスメントシートに記入していつたり介護記録や申し送りノートに残している。</p> <p>日頃の会話の中から本人の思いを知り、なるべく本人の思いや希望に添えるように心がけている。</p>	○	○	○	<p>普段の会話の中から、職員は利用者の意向を汲み取るよう努めている。利用者とは話をする時は、視線を合わせることを心がけており、職員は聞いた内容は記録に残すとともに、ミーティングで話し合っ共有している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>◎</p> <p>○</p> <p>◎</p> <p>○</p>	<p>入居時に今までの生活歴は詳しく聞き情報は得ているが家族様に改めて確認したり会話の中で情報を得ることもある。それらは記録に残すようになっている。</p> <p>普段の生活の中で様子を確認し職員間で情報を交換しながら状態を把握するようになっている。</p> <p>毎日の関わり信頼関係をしっかり持つことで安心して生活していただくよう努めている。</p> <p>安心して頂けるよう話をよく聞いたり不安を取り除くことができるように心掛けている。</p> <p>介護記録や毎日の申し送りで一日の流れや変化は把握できている。</p>	○	○	○	<p>入居前に、職員は自宅等に訪問し、利用者や家族のほか、関係機関の担当者などからこれまでの暮らしについて聞き取りをして記録に残している。入居後に、面会に来た利用者の近所の方から情報を得ることもある。現在のコロナ禍においては、利用者や家族との事前面談もままならない状況となっており、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から得た情報のみで入居となったケースもある。その時は、入居後に利用者に関わりながら、新たな情報を得て、アセスメントシートに赤色の文字で追記して共有するようになっている。</p>
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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>◎</p> <p>○</p> <p>◎</p>	<p>毎月のミーティングで一人一人について職員全員で話し合うことで本人の思いを知るようになっている。</p> <p>毎月のミーティングでの話し合いや家族様に聞くことで情報を得ている。気づいたときには、すぐ職員間で話し合いをする。</p> <p>ミーティングで職員が気づいたことを話し合うことで課題がみつきそれについてよく話し合っている。</p>	○	○	◎	<p>センター方式のアセスメントシートを活用して、利用者の情報の把握に努めている。また、毎月のミーティングでも、利用者一人一人について職員全員で検討している。</p>

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	ミーティングで介護計画を見直しながら本人の思いに添えるようにしている。	/	/	/	利用者のこれまでの生活歴と現状を踏まえ、「これからどう過ごしたいか」を家族にも聞きながら職員間で話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映させた介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	家族様の面会時に現状の報告を行い話し合っている。家族と本人の思いは違うこともあり、その都度話し合うよう心掛けている。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族様からの情報を得て支援方法を話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	家族様により協力体制に差はあるが、消防訓練などで地域の方々に協力は得ている。	/	/	/	
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。	◎	毎月のユニットミーティングで介護計画に沿って話し合いを行っている。	/	/	◎	介護計画は原案をもとにして、職員全員で話し合って作成していることもあり、職員間で共有できている。介護計画のサービス内容は、毎日の実施状況を○×でチェックし、職員はモニタリングで評価して、日々の支援につなげている。利用者の日々の暮らしの様子については、介護記録に具体的に記録が残され、利用者の発した言葉もそのまま記載されている。職員の気づきや工夫、アイデアなどはミーティングで話し合うことが多く、ミーティングノートや申し送りノートに記録を残して共有している。
		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、支援できたか、またできなかった場合はどうしてなのかを記録に残している。	/	/	◎	
		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。	○	介護記録に日々の様子(言葉や表情)を書いている。	/	/	○	
		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。	○	変化に気付いた時は申し送りノートに記入し職員間で報告、相談をしている。	/	/	○	
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。	◎	半年ごとに見直しをしているが入院・退院体調の変化などがあればその都度見直しをしている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。利用者全員の介護保険有効期間一覧を作成し、見直しと連動して更新のものがないようにしている。毎月のユニットミーティングでは、利用者一人ひとりの介護計画に沿って話し合いをしている。利用者の心身の状況に変化があった場合には、必要に応じてその都度話し合いの機会を持ち、新たな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。	○	月1回のユニットミーティングで個人個人の現状確認を行い話し合っている。	/	/	◎	
		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。	○	入院・退院また状態に変化がある場合は新たに計画を立て直している。	/	/	○	
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。	○	定期的につき1回はしている。緊急の場合はその都度話し合いをしている。	/	/	◎	毎月1回、全体ミーティングとユニットミーティングを開催するほか、緊急案件があった場合には、その都度話し合いの機会を持っている。会議は勤務時間外に開催し、職員全員の参加を原則としているが、参加できなかった職員はミーティング記録を確認して、サインする仕組みをつくっている。
		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。	○	リーダーを中心として全員が司会や書記を担当するようにして、意見の出しやすい会議にしように心がけている。	/	/	/	
		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。	○	前もってなるべく全員が参加できる日を決めて開催している。	/	/	/	
		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。	◎	参加できなかった職員は必ず記録を読んでサインをしている。	/	/	◎	
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。	◎	毎朝の申し送りや連絡ノートに記入し読んだり職員は必ずサインをしている。	/	/	◎	申し送りノートは業務連絡用と利用者用の2冊を使い分けて使用し、情報共有に工夫をしている。また、医療的なことは、医療情報ノートに記録して共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	入居者の情報は介護日誌に記入、家族のやりとり、業務連絡は連絡ノートにて伝えている。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(2) 日々の支援</b>									
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。	○	なるべく叶うように努めている。	/	/	/	職員は利用者により洋服を自分で選べるよう声かけを工夫したり、飲み物の決めたものを出す場合にも、コーヒーやお茶、暖かいものか冷たいものかなどを二者択一で選んでもらったりするなど、利用者が自己決定できるように支援している。利用者がやりたいレクリエーションを選んでもらうほか、訪問調査日には、利用者がそれぞれ新聞を読んだり、クイズや脳トレを行ったりするなど、リビングで自由に過ごす様子を見ることができた。利用者には昔なつかしい行事を喜ばれるため、新型コロナウイルス感染症対策で地方祭が中止になったこともあり、事業所で職員が神輿を手作りするなど、利用者により喜びある生活を送ってもらえるよう取り組んでいる。また、餅つきや芋ほりなどを利用者と一緒にした写真からは、活き活きとした利用者の表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	飲み物は何が飲みたいか選んだり、入浴時に衣服の希望を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	本人の意思決定を尊重し、また困難な入居者には表情などで読み取るようにし、納得していただけるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	食事や入浴などは希望に添えない場合もあるが起床や就寝は本人のペースを大事にしている。	/	/	/	
		e	利用者の活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。	○	季節の花や壁画など季節を感じる雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
		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。	○	表情や反応を見ながらその人のペースで生活できるよう支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	職員によっては適切でない言葉がけがあるのでミーティングの時に注意を払うよう話し合っている。	○	◎	○	年1回、虐待研修等の中のテーマに取り上げ、職員は「人権」や「尊厳」について学んでいる。管理者は職員から、つい利用者に対して「ちょっと待って」などの不適切な言葉がけを聞くことがあり、ミーティングで検討して話し合い、注意喚起をしている。訪問調査日には、職員が利用者に対して「○○さん」と声をかけ、食べこぼしや着衣の乱れをさりげなく介助している姿を見ることができた。また、各居室のドアはきちんと閉められており、出入りの際には職員がノックや利用者により声かけをする様子が見られた。
		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。	○	本人の視線に合わせて話したりそっと耳元で話したり、また子供扱いするような言葉使いはしないよう気を付けている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	必ずカーテンや戸を閉めるようにまた入浴時にはタオルをかけるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	ノックをし声掛けしてから入るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	個人情報は職員室で保管し、漏洩、プライバシー保護についてもミーティングで話をして理解できている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者より介護される一方の立場におかず、利用者により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。	◎	出来る事は手伝ってもらい終わりには「ありがとう」と感謝の声掛けを行っている。	/	/	/	利用者より大声で叫ぶ他の利用者に対して、「うるさい」という苦情があったり、利用者同士で話し合っただけで決めた席替えにも不満の訴えがある場合もある。職員は利用者からの訴えに対して謝ったうえで、改めてお願いをするなど、利用者同士が不快にならないよう心がけ、対応している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合っただけで暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	入居者同士、会話や笑顔で励ましあったりして暮らせるように座席の配置を考えている。	/	/	/	
		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、世話役の利用者によりまく力を発揮してもらい場面をつくる等)。	◎	トラブルが起こらないよう座席を考え、職員が間に入り入居者同士が不快にならないよう関わりあえる対応をしている。	/	/	/	
		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より不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルが起こった時にはお互いの話を聴いて不安を取り除き、トラブルが起きない環境を作る。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	入居前の調査や家族や知人の面会時に聞いたりしている。				
		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。	△	会話中や家族との話でなじみの場所が出てくることがあるが地域との関係等は把握できていない				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	家族様と出かけることのほうが多い。				
		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。	◎	玄関は常に開放しており、気軽にいつでも来ていただけるようにしている。				
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)	○	毎月の行事や、外出行事は行っている。年間を通して全入居者が参加でき量に取り組んでいる。現在は外出行事は控えており、天気の良い日には庭に出て過ごしたり近くの土手に行ったりしている。	○	△	○	現在のコロナ禍において車で遠出は控えているが、庭の菜園に行ったり、近所に散歩に出かけて土手の桜や彼岸花を見物したり、田園風景の移り変わりを眺めるなど、職員は利用者が肌で季節を感じられるよう取り組んでいる。重度の利用者も一緒に出かけ、職員は気分転換できるよう支援している。また、コロナ禍の終息後には、外出行事等の再開を予定している。
		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。	×	外出行事は職員で対応している。				
		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。	○	天気の良い日には車いすで散歩し、気分転換をしている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	夢企画で本人の希望を聞き、遠出も計画している。				
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。	○	変化があった場合は話し合いを行って要因を探り出すようにしているが職員全員が統一できていないところもある。				職員は利用者に自分でできることはしてもらうよう、「待つ介護」を心がけて支援している。洗濯物たたみの際には、利用者に「きれいにたためたね」と、職員と一緒に褒めながら行ったり、着替えの際には、「上手になったね」と褒めて、利用者のやる気が出るような声かけをしたりするなど、職員は心がけて利用者の達成感を得られるように支援している。2階ユニットに入居しているも、エレベーターを使用せず、常時階段を使用しリハビリに役立っている利用者もいる。
		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。	◎	なるベクトイレで排泄ができるよう介助空いたりむせがある時はミキサー食やトロミをつけたりしてしっかり口から食べてもらうよう支援している。出来る事はしてもらっている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は声かけや見守ったりしてやる気が出るように支援している。またやる気の出るような言葉かけを心掛けている。	◎		◎	
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。	◎	出来る事したいことは本人の希望も伺いながら支援している。				利用者一人ひとりの状態に応じて、職員は得意なことやできることが続けられ、利用者が笑顔で過ごすことができるよう工夫している。セラピー犬の「まる」が事業所内で一緒に生活しており、利用者は様々な名前を付けて可愛がるのが癒しにもなり、楽しみのある生活にもつながっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	少しでも楽しいと感じるような支援をしている。役割がなくても施設犬と触れ合うことで楽しみを見つかるよう支援している。	○	○	○	
		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。	○	地域の夏祭り・秋祭りやバザーなどに参加している。				

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の気に入っているシャンプーや化粧品を使用してもらっている。髪型や洋服も好みを聴いている。				利用者の着衣の乱れや汚れが見られる場合には、職員がさりげなく居室に誘導して対応したり、季節に合った衣服で過ごせるよう支援したりしている。帽子のオシャレを楽しむ利用者には、いろいろな帽子を選べるよう支援しており、利用者一人ひとりの個性を大切にしている。また、臥床している重度の利用者もリビングに出る際には、職員は更衣を介助し身だしなみを整えている。
		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。	○	散髪に来てもらったときにも本人の希望の髪型にしてみようなど本人の好みを大事にしている。				
		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。	○	職員が普段接することで本人の思いを感じ取るようにしている。				
		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。	○	どの服が着たいかなど話し合い本人の好みに合うよう支援している。また、季節にあったものを着てもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上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)	○	着衣の乱れや汚れは気が付けばすぐに着替えるなど対応している。着替えは必ず居室で行っている。		◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問理美容を利用している。髪型は好みを聞いてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさが出る洋服になるように支援しているが着替えのしやすい洋服になりがちである。			○	
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。	◎	一人一人の状態に合わせた食事形態や嚥下訓練(健口体操)を実施している。				業者の管理栄養士が、栄養バランスの取れた献立を立てている。食材も業者から一括で届き、職員がそれぞれのユニットでレシピに沿って調理をしている。以前は、ごぼうのささがきなどの下ごしらえや配膳などを手伝ってくれる利用者もいたが、現在は盆を拭いてもらう程度になっている。業者から送られてくる献立表は担当職員がチェックして、他の職員の意見を聞きながら、状況に応じて、畑で採れた旬の野菜を追加するなど、食べやすく季節感のある食事を提供している。月1回の行事食の時には業者から食材の配達を止め、利用者のリクエストを取り入れて献立を考え、担当職員が買い出しをして調理している。利用者の誕生日には、ケーキも手作りしている。食器は自宅から持参してもらい、各利用者が専用の物を使用し、破損した場合には家族に用意してもらったり、利用者と一緒に買いに行ったりしている。職員は利用者と同じ食卓を囲み、一緒に食事を摂りながら見守りや介助をしており、会話をしながら楽しい食事風景を見ることができた。また、重度の利用者にも調理の音や匂いが感じられるよう工夫しているほか、食事前には利用者と一緒に口腔体操を行うなど、職員は食事が楽しみになるよう雰囲気づくりをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	食材は業者が持ってきてくれるので食材でチェックなど一緒にしている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	えぶろんたみなどお手伝いのできる方にはしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	好きな食べ物を把握し、お誕生会には希望の食べものを提供している。				
		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。	○	季節の果物・おやつを含め、なるべく月に1回は行事食を作っている。			○	
		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、いんどりや器の工夫等)	◎	嚥下状態を考え、刻み食などの対応を行っているが食器への盛り付けや色どりに気を使っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	本人が使用していたものを入居時に持ってきてもらっている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員も一緒に食事をとりながら声掛けしたり介助したりサポートしている。			◎	
		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。	◎	ホールにキッチンがあるので匂いや作っている調理内容を伝えたりしはから雰囲気づくりに気を配っている。		○	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	毎食の摂取量・水分量を記入して体調管理に努めている。				
		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。	◎	食事形態や回数、量などは看護師と相談しながら考えている。				
		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。	△	食材の業者の管理栄養士が献立を考えているが前もって献立表を見て変更してもらっている。			○	
		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。	◎	ふきん・まな板の消毒は毎日行っており、食器は食器乾燥機を使用して食中毒予防に努めている。				

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	毎食後口腔ケアや入れ歯洗浄をおこなっており、自分ではできない方の介助を行っている。				毎食後、職員が声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。利用者からの訴えや介助が必要な場合、義歯を使用している場合には、職員は利用者の口腔内の確認が比較的できやすいが、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内のチェックまではできていない。職員は口腔ケアの重要性を再認識し、定期的に利用者の口腔内の健康状態がチェックできるよう検討することを望みたい。また、義歯は夜間預かり、洗浄液に浸けている。
		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。	△	食事介助や口腔ケアの時に状態を見ているが舌の状態は全員は、把握できていない。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	定期的に往診を受けている方もいる。研修で正しい口腔ケアの方法を学び実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	ブラシによる入れ歯の洗浄や洗浄剤を使用している。				
		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)	○	自分で行える方もいるができない人は職員が対応。みがき直すときもある。			○	
		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。	○	基本的に本人の訴えがあった時に対応をしたり、義歯の破損などを発見した時に対応している。				
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。	○	勉強会や看護師より話を聞いて理解している。				重度の利用者を含め、職員はトイレでの排泄を基本として支援している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、職員はトイレ誘導をしており、寝たきりの利用者にも職員が2人体制で介助している。夜間は職員が1名となり、2人体制での介助が難しいため、紙パンツやパッドで対応している。また、おむつの使用に関しても職員は学習会で学び、排泄用品の必要性や適切な使用方法について検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排便チェックを行い便秘などの場合等看護師と話し合い原因を探っている。				
		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)	◎	ライフサイクル・排便チェック表を毎日つけている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	本人のその時の状態に合わせておむつ・パッドなど必要性があるか話し合い対応している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	看護師を中心に朝の申し送りやミーティングで話し合っており取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排便チェック表を付けそれに合わせて声掛け誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人が理解できるようであれば見本品で試してみたり家族とも相談してその時に合ったものを使用している。				
		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。	○	その人に適したものを選ぶようにしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	適度な運動、水分補給に努めているがそれでも自然排便が難しいときは薬に頼りがちになる。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	週に2回から3回は、入ってもらっている。入浴時間や温度などは本人の希望に添えるようにしている。	◎		○	利用者は、週2～3回入浴することができる。希望があれば、利用者は毎日入浴できるよう柔軟に対応している。入浴は午後の時間帯を基本としているが、入浴回数の多い利用者には午前中に入浴してもらうこともある。また、入浴できる曜日は決めておらず、利用者の状態を見て声かけしている。湯の温度は利用者の好みに調整し、和式の個別浴槽に利用者がゆっくり浸かれるよう支援している。浴槽に浸かれない利用者は、足浴しながらシャワー浴で対応している。
		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。	○	リラックスした気分になるように話しかけたり対応している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるように支援している。	○	衣服の着脱や洗身等出来る事はして頂いている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否されたときは職員が交代し時間を置いて声掛けしたりタイミングをつかむようにしている。				
		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測定をし、入浴中は全身のチェックを行い入浴後は水分補給をしている。				



項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	介護記録に睡眠状態を記入している。不眠のときには申し送りで伝えている。	/	/	/	利用者が眠れない場合には、リビングでテレビを見てもらっており、職員は無理強いしないようにしている。夜間に全く眠れず、翌日とうとうするようであれば、利用者には日中休んでもらうようにしている。入居前から薬剤を使用している利用者もいるが、職員は状態を観察しながら看護師や主治医に相談して、薬の調整をしてもらっている。
		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。	○	眠れないときには話を傾聴したり、眠くなるまでしばらくホールで過ごしてもらい、起きる時間や食事の時間も本人に合わせているようにしている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	職員間また看護師と話し合っており医師に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	昼寝をしたりソファで休んでいただいている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望があれば電話をかけているが家族の意向にも併せている。	/	/	/	
		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。	△	電話を掛けたいときには手助けをしてる。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも電話対応はできるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に手渡し、代読したり、壁に貼ったり目につくようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話かけていい家族には理解や協力はしてくれているが手紙の支援は出来ていない。	/	/	/	
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。	○	理解は出来ているが支払い時は職員が同行し払っている。	/	/	/	
		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。	△	好みのものを選んでもらっているがお金の所持は職員で行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物先の理解や協力得る働きかけはしていないが職員が情報を入手し、出かけている。	/	/	/	
		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。	○	お金の所持に関しては家族様と相談しながら対応している。	/	/	/	
		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。	○	本人と家族の希望に添えるようにしている。	/	/	/	
		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き、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)。	○	預り金明細表を毎月送り、家族様に確認していただいている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	○	創意工夫し出来る範囲で支援している。	◎	/	◎	自宅への帰宅願望のある利用者には、家族に協力してもらい一時的に自宅に帰ってもらう対応をすることもある。利用者の通院介助についても、職員が可能な限り柔軟に対応をしている。利用者の「夢企画」では、職員は希望を聞いて実現できるよう外出支援等に取り組んでおり、温泉や故郷、喫茶などに出かけたり、家族に声をかけて一緒に過ごしてもらったりできるひと時をつくっている。



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>(3)生活環境づくり</b>										
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。	○	行事時にはお手紙でお知らせし一緒に参加してもらったり、玄関は常に開放し、開かれた雰囲気を出している。	◎	○	◎	玄関アプローチには季節の花のプランターが並び、大きな睡蓮鉢にはメダカが泳いでいる。開放された玄関の前には座布団を並べたベンチもあり、家庭的な雰囲気です訪者を迎えてくれる。また、手作りの新聞受けも設置されている。	
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ごような設えになっていないか等。)	○	毎月、壁飾りをかえたり、また行事に合わせた小物などを飾り家庭にいるような雰囲気づくりをしている。	◎	○	◎	玄関には季節の花を飾り、手入れされたメダカの水槽や職員手作りの神輿が来訪者を迎えている。ユニット内に入ると、広々としたリビングダイニングに面したオープンキッチンがあり、ダイニングセットやソファがゆったりと置かれている。小上がりの畳コーナーもあり、利用者は横になって休むこともできる。職員は、毎月壁飾りを変えて季節感を演出しており、訪問調査日には、ハロウィンの飾りつけや秋の爽りのクラフト作品の飾りを見ることができた。庭には菜園があり、あずまやには収穫した玉ねぎが吊るされていた。また、事業所内は掃除も行き届き、嫌な臭いもなく明るく、居心地よく過ごせる空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日の掃除機、モップ、消毒をし、換気や明るさを付けている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に花を飾ったり庭の畑で野菜を作り収穫し、食べたりして喜びを感じるような対応をしている					◎
		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。	○	ホールのソファやテーブル席、居室など好きなところで過ごしてもらっている。					
		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。	○	トイレにはカーテンがあり直接見えないようにしている。					
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室には自宅で使用していたテレビやタンス、また仏壇を置いている方など居心地よく過ごしていただけるよう工夫している。	◎		◎	居室には電動ベッドとエアコン、大容量のクローゼットが備え付けられている。利用者は机や椅子、ソファ、仏壇、テレビなど、使い慣れたものを自宅から持ち込むことができる。利用者の中には、家族や皇室の写真を飾っている居室もあり、どの利用者の居室も個性豊かで、居心地よく過ごせるよう工夫されていた。	
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。	○	トイレやお風呂場など表示したり居室にはそれぞれ表札を付けてもわかるようにしている。			○	トイレや居室は立体で表示しており、離れた場所からも分かりやすく見えるように工夫されている。居室の入口には、利用者の日常生活の写真を貼り出し、利用者に自室が認識できやすいようにしている。	
		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。	○	入居者の物を置く場所を決めるなどし、不安や混乱を招くものは置かないようにしている。持ち物には名前を記入している。					
		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)	○	新聞や本、手作業の道具などは手の届くところに置いてある。					
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)	◎	玄関、ユニットの出入り口には鍵はかけておらず入居者の方々はいつでも自由に交流できるようにしている。	◎	△	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、玄関とユニットの全ての入口は解放されている。ユニット入口のドアにはドアベルがついており、利用者等の出入りの際にはベルが鳴る音で確認できるようになっている。以前は、一人で外に出ようとする利用者がいた時には、職員が付き添って一緒に歩く対応をしていた。現在は、不穏な状況で外に出ていこうとする利用者はなく、職員は可能な限り利用者の行動制限をしないよう話し合いをしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	不穏で外にでていこうとされてもそっと後ろから行ったり、一緒に出たりしている。					
		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)。	◎	ユニットの入り口には出入りの時に音が出るようにして玄関他のユニットとも開放している。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者基本情報に病歴、現病は記入し、薬剤、注意事項も職員一人一人に熟知できるようにしている。				
		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。	◎	いつもと様子が違う時、皮膚の異常、尿便など少しでも変化があれば記録に残し管理者、看護師に報告し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。	◎	いつもと違っているときはリーダー、ホーム長、看護師などに報告している。看護師も様子を観て大丈夫な時とすぐに医師に連絡して法が良いときを判断して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に受診できるよう支援している。	◎	できるだけすぐに対応できるように往診にしてもらうように本人家族にも伝えるがどうしても希望する病院があれば受診するようにも努めている。	◎			
		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。	◎	緊急時の対応をあらかじめ本人、家族に確認をとるようにしている。また何かあればすぐに家族に連絡しかかりつけ医との連絡を取っている。				
		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。	◎	こすもす便りにて受診の報告はしている。状況が変わった時は今後のことについて医師により家族への説明会を行い家族様の納得がいくよう説明している。				
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。	◎	看護要約を病棟に渡し特に気を付けるべきこと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。	◎	本人が不安な気持ちを少しでも軽減できるようにできるだけ面会をするように努めている。				
		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。	◎	受診の際に主治医、病院職員とは連絡を取っている。救急病院の場合は初めてなので関係はとれていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	何かあればすぐに相談できる状態にしている。異常時は、かかりつけ医にすぐ連絡している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間体制で対応をおこなっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎朝、バイタルチェックを行い異常時は看護師、医師に連絡し指示を受けている。				
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。	○	薬についていつでも見ることができるように薬情報をおくようにしている。				
		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。	◎	薬を用意する時も名前と薬時間を必ず確認し服薬するときには必ずダブルチェックしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬することによる影響を事前に学習し起こりうる予測をしている。本人の状態を観ながら医師と相談しながら行っている。				
		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。	◎	服薬をしたことでどのように変化したか記録している。服薬できない時は服薬できるよう医師・薬剤師に相談している。				

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、終末期と判断された時、家族、医師と相談し今後のことを話し合う機会を持っている。	/	/	/	事業所として、11名の看取り支援の実績がある。入居時に、職員は利用者や家族に看取りのリスクを含めて十分に説明し、家族等に意向を確認している。重度化した場合には、主治医や看護師、ユニット長、職員、家族と話し合っており、方向性を決めて支援している。看護師のオンコール体制や医療機関との24時間体制での連携が整っており、職員は終末期にも安心して、利用者や家族に寄り添った支援している。
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	今後のことを家族・医師とも話し合いその方針をスタッフ全員に申し送りしている。	○		◎	
		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。	◎	終末期に対して職員の不安が少しでも軽減するように看護師と一緒に話し合ったりいつでも連絡をするような体制をとっている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	家族説明の時点滴がどこまでできるか吸引はどうか胃ろうはできないなど具体的に説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	本人様が痛みを緩和でき、安心、安楽な状態になれるよう医師とも常に連絡できるようにしている。また、看護師はスタッフに今後、終末期の状態がどのようになるか説明している。	/	/	/	
		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)	◎	家族様が不安にならないように電話や面会時はじっくり話を聴くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	運営推進会議や研修会で定期的に勉強会をしている。	/	/	/	事業所として、11名の看取り支援の実績がある。入居時に、職員は利用者や家族に看取りのリスクを含めて十分に説明し、家族等に意向を確認している。重度化した場合には、主治医や看護師、ユニット長、職員、家族と話し合っており、方向性を決めて支援している。看護師のオンコール体制や医療機関との24時間体制での連携が整っており、職員は終末期にも安心して、利用者や家族に寄り添った支援している。
		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。	◎	感染症に対するマニュアルも作成して、研修もしている。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や本部より兼先勝発生状況が送られてくるのでスタッフ間に申し送りをしている。	/	/	/	
		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。	◎	発生情報を常に確認して感染予防に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日申し送り時に手洗いについて話をして徹底している。来訪者は玄関先で消毒流行時は体温測定もしてもらっている。	/	/	/	

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>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。	△	こすもす便りで本人の様子を文章、写真などで伝えている。本人の表情を観て関わっている。				運動会や敬老会、クリスマス会などの事業所の行事は、全ての家族に案内を送付し、一部の家族には参加してもらっている。また、運営推進会議も行事に合わせて開催する工夫しており、全ての家族に案内を送付し、会議に参加してもらいやすいようにしている。来訪する機会が少ない家族を含め全ての家族に、毎月「こすもす便り」を送付し、日常の利用者の様子を個別に伝えている。受診など医療面の報告は看護師が担当し、笑顔の写真添えて送付している。「こすもす便り」には、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の研修や異動なども掲載して報告している。家族の来訪や電話連絡時には、要望や気がかりなことを職員が聞くようにしているほか、運営推進会議の案内時にも家族の意見を聞けるような書面を同封している。
		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)	◎	家族様が気軽に来られるよう日頃から明るい雰囲気笑顔で挨拶を絶やさないようにしている。				
		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)	○	すべての行事ではないが運動会、敬老会、クリスマス会等出来るだけ参加してもらえよう招待状を書いたり電話を入れたりしている。	◎		◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	月に1回こすもす便りにて日常の様子や看護師にて医療面での報告をしている。写真を添え送っている。ブログにも載せている。どうしても来れない家族とはメールで伝えている。		◎	◎	
		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。	○	身体状況や検査の結果などわかりやすく説明するようにしている				
		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)	△	よく面会に来られる家族については家族の思いを聴くことができるが疎遠なところもあり全員は難しい。				
		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)	△	こすもす便りに記入している。また封書で送っている。		○	○	
		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)	○	運営会議や大きなイベント時は書面にて参加を呼び掛けている。				
		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。	○	高齢者におけるリスクに関しては書面にて説明をしている。				
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やっている。	○	家族様の面会時、心配なことなどあれば時間を設けて話している			○			
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。	◎	内容の変更があった場合は確認書に印鑑をいただき理解してもらっている。わからない時には説明を行っている。				
		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。	◎	食事が摂れなくなった時家族、本人がどうしたいのか希望を聞いて「胃ろう」の選択をした場合は病院を紹介した。退居に関しても契約書の中の説明を行っている。				
		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)	◎	文書にて説明し、そのご了承を得ている。				

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。	○	玄関ロビーに理念、重要事項説明書、運営規定など置いており自由に見ることができる。	/	○	/	事業所として、「地域と共に利用者の笑顔を支えたい」と考えて職員は支援しており、日頃から地域の夏祭りや地方祭、市の総合防災訓練、町内の合同避難訓練、井手掃除など、地域の様々な行事に利用者と一緒に参加して、交流を深めている。利用者の散歩やセーブ犬「まる」の散歩時にも、積極的に挨拶して事業所を理解してもらえるよう働きかけており、地域住民との良好な関係が築かれている。事業所の避難訓練には、約60名の地域住民の参加協力を得て、開催することができた。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	回覧板がまわってきて掃除に参加したり、お祭りや消防訓練も一緒にしている。施設犬を散歩するとき積極的に挨拶・会話に心掛けている。	/	◎	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	防災訓練のときに地域の方々に協力していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	亥の子やお祭りの時には沢山の方が入ってくれるが普段は回覧板を持ってきてくれるくらいで遊びには来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	朝、夕の犬の散歩、清掃活動、町内会に入り回覧を回すなどして積極的に挨拶をしている	/	/	/	
		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)	△	日常的な支援までは働きかけはできていない。防災訓練時には支援していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	他施設の祭りやバザー、地域のお祭りに参加して楽しんでいる。	/	/	/	
		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)。	○	お祭り時の会場を提供したり防災訓練の場所として提供して関係をもっている。子育て協力店にも参加している。	/	/	/	
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。	○	民生委員や町内会長、入居者の皆さんに参加してもらっている。	/	○	◎	運営推進会議は、利用者や家族等が参加しやすいよう、運動会や喫茶こすもす、研修報告などと合わせて開催する工夫をしている。会議には、町内会長や民生委員など地域住民の参加もあり、活発な意見交換ができています。現在のコロナ禍においては、今年度に入り書面での会議開催となっているが、全ての家族に会議報告を送付するほか、アンケートも一緒に送付して意見を募っている。
		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。	○	報告している	/	/	◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案を伺い次回の運営推進会議で報告するようにしている。	/	◎	◎	
		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。	○	時間帯はほとんど14時から15時で決まった時間になっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表している。	/	/	/	



項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	◎	理念は形態のカードで持ち歩くことができよう職員に渡しており、目につく場所に提示して常に理念に基づき支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	施設内の目につく場所に掲示している。	○	△	/	
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。	○	職員面談の記録に目を通し職員の誕生日には手書きのカードを送ってくれる。社内研修、社外研修等時間外の手当てが出るようにしている。	/	/	/	代表者は事業所の会議には参加しているが、職員と直接話し合う機会はほとんどない。年2回、ホーム長と副ホーム長が職員との個人面談を実施しており、代表者は面談記録に目を通して職員の状況を把握しているほか、各職員の誕生日には手書きのカードを送付している。また、事業所では、職員のスキルアップへの支援やメンタルヘルス対策にも取り組んでいることもあり、職員の満足度は高い。
		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。	○	ミーティング内で時間を作ってスキルアップにつなげるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	毎月運営会議や事業所内での会議に参加して職員の状況などを把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会の研修会に参加したり意識向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	親睦会やボーリング大会など一緒に参加して職員の言葉を聴いたり、誕生日には手書きのメッセージカードを送ってくれる	○	○	○	
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。	○	研修に参加したり参加できなかった職員にはミーティングで報告を行い理解してもらっている。話し合いも行っている。	/	/	/	年2回研修の機会があり、職員は虐待防止等について学んでいるほか、3か月に1回職員間で話し合いをしている。不適切なケアや言動を発見した場合には、管理者は個別に職員に注意している。また、管理者に報告があった場合には該当職員に個別に確認し、いずれもミーティングで話し合い共有するようにしている。
		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。	○	ミーティングで話し合ったり、申し送り時に話し合ったり日々のケアの問題点を解決できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	報告、連絡、相談を密にすることで虐待防止に努めている。	/	/	/	
		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。	○	個人面談を行って近況の聞き取りをしてストレスをためないように気を付けている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束についてはこまめに注意したり話し合ったりしている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティングで一人一人の意見を出し合うなどして現状を照らし合わせ取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	△	現在は、要望や相談がない。入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明している。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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。	○	すべて理解はできていないが概ねわかっている。また、研修で勉強している。				
		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。	△	家族様からの相談はないが今後相談があれば支援をしたい。				
		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。	△	現在1名介護保険課と相談し制度を利用している。専門機関との連携をとっていきたい。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し緊急時の対応など研修を行っている。				
		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。	○	研修は行い看護師にて訓練は受けているがすべての職員に実践力が付いているわけではない。				
		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。	◎	事故報告やヒヤリハットを記入しミーティングで話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態を報告し看護師を中心に取り組んでいる。				
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。	○	マニュアルがある。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情相談受付用紙に記入しミーティングで全員が把握するようにしている。今は市町に報告・相談はない。				
		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。	○	早い対応に心がける。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	入居者は日々のかかわりの中で聞いている。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者に問いかけて意見を聞くようにしている。直接、利用者が管理者のところにきて、要望を伝えることもある。家族には、運営推進会議の来訪時やアンケートの送付して意見を聞くほか、意見箱を設置して意見や要望、苦情を聞く機会もある。日頃から、職員は家族の面会や電話連絡時に声をかけ、要望などを言いやすい雰囲気をつくって確認しており、家族との信頼関係が築けるように努めている。また、職員には、年2回の個人面談時に意見を聞くほか、日常業務やミーティングの中でも意見を聞き、話し合う機会を持っている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(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)	○	意見箱を利用したり、面会時に相談はないかなど聞いている		○		
		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。	○	玄関に意見箱を設置していることや運営推進会議などで意見をうかがっている。				
		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らせている。	○	現場で意見を聞くようにしている。				
		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。	◎	面接時に意見を聞いたり、こちらの思いを話したり、またミーティングでも意見を出し合っている。			◎	



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
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。	△	2年に1回しかできていない。				外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画については運営推進会議等の中で報告している。前回の目標達成計画が介護記録やアセスメントの内容等であったため、事業所のモニターをしてもらうまでには至っていない。家族や会議の参加者にも事業所の取組みが理解してもらえるよう、職員間で繰り返し検討し、試行錯誤している過程の評価が得られるような伝達方法の工夫を期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	運営推進会議で報告を行ったりミーティングでも話し合っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	身近な問題から取り組み達成できるようにしている。				
		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。	×	運営推進会議で報告をはして意見はい垂ら抱いているがモニターはしてもらっていない。	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	成果の確認としてミーティングで話し合ったり運営推進会議で報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成している。				事業所として、市の総合防災訓練や町内の防災訓練にも参加して、日頃から地域住民との交流や協力体制に取り組んでいる。事業所の避難訓練には消防署や法人内の他の事業所の協力を得て開催しているほか、多くの地域住民も訓練に参加できており、災害時の協力・支援体制が確保できている。
		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。	◎	訓練はできている。				
		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。	◎	非常用食料などの点検は行っている。				
		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。	○	年に1回地域の方と合同で訓練を行っている。また地域の防災訓練にも参加し、協力している。	○	○	◎	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の防災訓練に参加して共同訓練も行っている。				
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)	×	研修に参加はしているが情報を発信したり積極的には動いていない。				事業所では、「お金を貸してほしい」と訪ねてきた住民に対して、関係機関と連携して対応したことがある。地域住民には、事業所として相談支援にに応じられることを周知している。夏祭りの開催時には相談コーナーを設けたこともあったが、相談者はいなかった。また、事業所として地域の小学校や幼稚園に出向き、認知症啓発のための指人形の芝居をしていたが、現在は人員体制にゆとりがなくなり、実施できていない。地域住民等の交流も盛んなことから、認知症ケアの専門機関として、地域のケア拠点となるよう継続した活動を期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があれば支援したい。		×	○	
		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)	△	お祭りなどで休憩の場所として利用してもらっているが交流の場とまではなっていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験、愛媛大学看護科の実習等受け入れている。				
		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)	○	地域の小学校の子育て支援事業やグループホーム交流会に参加して、連携を図っている。			△	

(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!!  
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 10 月 9 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) 23名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名 (ユニット名)	パートナーハウスこすもす Bユニット
記入者(管理者) 氏名	堀内 千恵子
自己評価作成日	令和 2 年 6 月 5 日

<p>【事業所理念】 「幸せの追求」「あるがまま」を笑顔で支える。家族と共に・・・仲間と共に・・・地域と共に・・・</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 介護記録の書き方について本人の思いや感情などがわかるような書き方にしていこうと話したものの、記録が苦手の職員、文字に表すことが難しいという職員、時間がないのでなかなか細かな表現ができないなど様々な理由があり自分たちが思う記録の書き方は出来ていない。朝の申し送りやミーティングを利用して介護記録の書き方について何度かくりかえし話してはいるが思うような表現で文字に表すことができないのは介護記録様式に問題があるのかもしれないと考え現在も試行錯誤している。 また、入居時の情報が少ないとのことで事前訪問に伺ったときに家族様からの情報をしっかり聞いて、また入居されてからも情報が入れば記入するよう対応はしてきたが、今年に入って3名の入居者の方は事前訪問ができなかったこともあり今後情報を追加していくようにしたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から17年目を迎える事業所は、利用者の思いを笑顔で支える取り組みを実践している。事業所には、利用者の希望に沿った外出支援ができる「夢企画」があり、利用者は温泉や喫茶、故郷などに出かけたり、家族に声をかけ一緒に外出したりする機会をつくるなど、利用者の希望を叶えている。職員は、利用者と一緒に支える家族との協力体制や信頼関係の構築にも力を入れており、運営推進会議の案内を全ての家族に送付し、会議終了後には会議録を送付して事業所の活動状況の理解が得られるよう努めている。また、毎月「こすす便り」を発行し、利用者の笑顔の写真を添えて送付しており、家族に喜ばれている。また、利用者が地域の中で暮らし続けられるよう、地域住民との交流も大切にしており、事業所の避難訓練には多数の参加協力が得られている。管理者は、もっと地域に密着した事業所になることを目指しており、今後のさらなる活躍に期待の持てる事業所である。</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。	○	日々の会話の中で言葉を聞き本人の思いや意向をくむように心がけている。	○	/	○	普段の会話の中から、職員は利用者の意向を汲み取るよう努めている。利用者とは話をする時は、視線を合わせることを心がけており、職員は聞いた内容は記録に残すとともに、ミーティングで話し合っ共有している。
		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。	○	本人の表情をよく観察し、職員間で話し合いを持つ。家族様に相談し本人の思いを知る	/	/	/	
		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。	○	家族様や面会に来ていただいた親戚または知人の方に聞いている。また全く面会に来ない方もいるのでなるべく電話でも話を聞きたい。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	気づきや変化があればアセスメントシートに記入し介護記録や申し送りノートに残している。	/	/	/	
		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。	◎	会話の中から本人の思いを知り、希望に添えるように心がけている。	/	/	/	
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。	○	入居時に今までの生活歴は詳しく聞き情報は得ているが家族様が来られた時の会話の中で情報を得ることもある。それらは記録に残すようにしている。	/	/	○	入居前に、職員は自宅等に訪問し、利用者や家族のほか、関係機関の担当者などからこれまでの暮らしについて聞き取りをして記録に残している。入居後に、面会に来た利用者の近所の方から情報を得ることもある。現在のコロナ禍においては、利用者や家族との事前面談もままならない状況となっており、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から得た情報のみで入居となったケースもある。その時は、入居後に利用者に関わりながら、新たな情報を得て、アセスメントシートに赤色の文字で追記して共有するようにしている。
		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。	◎	普段の生活の中で今までできていたことができなくなったなど様子観察をしっかりと行っている。職員間で状態の把握をしている。	/	/	/	
		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。	○	毎日の関わり信頼関係を持つことで安心して生活していただく	/	/	/	
		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)	○	安心して頂けるよう話を傾聴し、不安を取り除くよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	介護記録や毎日の申し送りで一日の流れや変化は把握できている。	/	/	/	
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。	◎	毎月のミーティングで一人一人について職員全員で話し合い、本人の思いを知るようにしている。	/	/	◎	センター方式のアセスメントシートを活用して、利用者の情報の把握に努めている。また、毎月のミーティングでも、利用者一人一人について職員全員で検討している。
		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。	○	毎月のミーティングでの話し合いや家族様に聞くことで情報を得ている。気づいたときには、すぐ職員間で話し合いをする。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングで職員が気づいたことを話し合うことで課題が見つかるので意見を交換する。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	ミーティングで介護計画を見直しながら本人の思いに添えるようにしている。	/	/	/	利用者のこれまでの生活歴と現状を踏まえ、「これからどう過ごしたいか」を家族にも聞きながら職員間で話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映させた介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族様の面会時に現状の報告を行い話し合っている。家族と本人の思いは違うこともあり、その都度話し合うよう心掛けている。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族様からの情報を得て支援方法を話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	家族様により協力的体制には差はあるが、消防訓練などで地域の方々に協力は得ている。	/	/	/	
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。	◎	毎月のユニットミーティングで介護計画に沿って話し合いを行っている。	/	/	◎	介護計画は原案をもとにして、職員全員で話し合って作成していることもあり、職員間で共有できている。介護計画のサービス内容は、毎日の実施状況を○×でチェックし、職員はモニタリングで評価して、日々の支援につなげている。利用者の日々の暮らしの様子については、介護記録に具体的に記録が残され、利用者の発した言葉もそのまま記載されている。職員の気づきや工夫、アイデアなどはミーティングで話し合うことが多く、ミーティングノートや申し送りノートに記録を残して共有している。
		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、支援できたか、またできなかった理由を記録に残している。	/	/	◎	
		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。	◎	介護記録に日々の様子を書いている。	/	/	○	
		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。	○	変化に気付いた時は申し送りや介護記録に残し、報告、相談は行っている。	/	/	○	
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。	○	半年ごとに見直しをしているが入院・退院体調の変化などがあればその都度見直しをしている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。利用者全員の介護保険有効期間一覧を作成し、見直しと連動して更新のものがないようにしている。毎月のユニットミーティングでは、利用者一人ひとりの介護計画に沿って話し合いをしている。利用者の心身の状況に変化があった場合には、必要に応じてその都度話し合いの機会を持ち、新たな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。	◎	月1回のユニットミーティングで個人個人の見直しもしている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化がある場合は新たに計画を立て直している。	/	/	○	
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。	○	定期的につき1回はしているが緊急の場合はその都度話し合いをしている。	/	/	◎	毎月1回、全体ミーティングとユニットミーティングを開催するほか、緊急案件があった場合には、その都度話し合いの機会を持っている。会議は勤務時間外に開催し、職員全員の参加を原則としているが、参加できなかった職員はミーティング記録を確認して、サインする仕組みをつくっている。
		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。	◎	リーダーを中心として全員が司会や書記を担当するようにして、意見の出しやすい会議にするように心がけている。	/	/	/	
		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。	◎	前もって全員が参加できる日を決めて開催している。	/	/	/	
		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。	◎	参加できなかった職員は必ず記録を読んでサインをしている。	/	/	◎	
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。	◎	毎朝の申し送りや連絡ノートに記入し読み取り職員は必ずサインをしている。	/	/	◎	申し送りノートは業務連絡用と利用者用の2冊を使い分けて使用し、情報共有に工夫をしている。また、医療的なことは、医療情報ノートに記録して共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	入居者の情報は介護日誌に記入、家族のやり取り、業務連絡は連絡ノートにて伝えている。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	なるべく叶うように努めている。	/	/	/	職員は利用者によって洋服を自分で選べるよう声かけを工夫したり、飲み物の決めたものを出す場合にも、コーヒーやお茶、暖かいものか冷たいものかなどを二者択一で選んでもらったりするなど、利用者が自己決定できるように支援している。利用者がやりたいレクリエーションを選んでもらうほか、訪問調査日には、利用者がそれぞれ新聞を読んだり、クイズや脳トレを行ったりするなど、リビングで自由に過ごす様子を見ることができた。利用者には昔なつかしい行事を喜ばれるため、新型コロナウイルス感染症対策で地方祭が中止になったこともあり、事業所で職員が神輿を手作りするなど、利用者には喜びある生活を送ってもらえるよう取り組んでいる。また、餅つきや芋ほりなどを利用者と一緒にした写真からは、活き活きとした利用者の表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	飲み物は何が飲みたいか選んだり、起床時に着る服を選んだりしている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人の意思決定を尊重し、また困難な入居者には表情などで読み取るようにし、納得していただけるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	毎日のメニューが決まっているので希望に添えないこともある。起床や就寝は本人のペースを尊重し、食事時間も本人に合わせている。	/	/	/	
		e	利用者の活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。	○	花壇には季節の花を植え、壁画など季節を感じてもらえるよう工夫している。	/	/	/	
		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。	○	表情や反応を見ながらその人のペースで生活できるよう支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	職員によっては適切でない言葉がけがあるのでミーティングの時に注意を払うよう話し合っている。	○	◎	○	年1回、虐待研修等の中のテーマに取り上げ、職員は「人権」や「尊厳」について学んでいる。管理者は職員から、つい利用者に対して「ちょっと待って」などの不適切な言葉がけを聞くことがあり、ミーティングで検討して話し合い、注意喚起をしている。訪問調査日には、職員が利用者に対して「○○さん」と声をかけ、食べこぼしや着衣の乱れをさりげなく介助している姿を見ることができた。また、各居室のドアはきちんと閉められており、出入りの際には職員がノックや利用者に声かけをする様子が見られた。
		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。	△	人によって名前と呼ぶこともあるがなるべく「さん付け」で呼ぶように心がけている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	カーテンや戸を閉めるようにまた入浴時にはタオルをかけるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	ノックをし声掛けをしてから入るようにしている。ホールにいる場合にも本人に声掛けしてから居室に入るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	個人情報情報は職員室で保管し、漏洩、プライバシー保護についても理解している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教える機会をもち、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	出来る事は手伝ってもらい終わりに「ありがとう」と声掛けを行っている。	/	/	/	利用者から大声で叫ぶ他の利用者に対して、「うるさい」という苦情があったり、利用者同士で話し合っただけでも不満の訴えがある場合もある。職員は利用者からの訴えに対して謝ったうえで、改めてお願いをするなど、利用者同士が不快にならないよう心がけ、対応している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	入居者同士、楽しそうに話したりゲームができたりするように座席の配置を考えている。	/	/	/	
		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)。	○	入居者の性格を把握し座席を考えたり職員が間に入って入居者同士が関わりあえるような対応をしている。	/	/	/	
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルが起こった時には相談しあって同じトラブルを起こさない環境を作る。入居者に声掛けをして不安を取り除くようにしている。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	入居前の調査や家族や知人の面会時に聞いたりしている。				
		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。	×	会話中や家族との話でなじみの場所が出てくることがあるが地域との関係等は把握できていない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	夢企画を利用して会いに行ったりすることもあったが、家族様と出かけることのほうが多い。				
		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。	○	玄関は常に開放しており、気軽にいつでも来ていただけるようにしている。				
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)	○	毎月の行事や、外出行事は行っている。年間を通して全入居者が参加でき量に取り組んでいる。	○	△	○	現在のコロナ禍において車で遠出は控えているが、庭の菜園に行ったり、近所に散歩に出かけて土手の桜や彼岸花を見物したり、田園風景の移り変わりを眺めるなど、職員は利用者が肌で季節を感じられるよう取り組んでいる。重度の利用者も一緒に出かけ、職員は気分転換できるよう支援している。また、コロナ禍の終息後には、外出行事等の再開を予定している。
		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。	×	外出行事は職員で対応している。				
		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。	○	天気の良い日には車いすで散歩し、気分転換をしている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	夢企画で本人の希望を聞き、遠出も計画している。				
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。	○	心身の変化や行動を見守りながらケアを行っている。				職員は利用者に自分では自分でできることはしてもらうよう、「待つ介護」を心がけて支援している。洗濯物たたみの際には、利用者には「きれいにたためたね」と、職員と一緒に褒めながら行ったり、着替えの際には、「上手になったね」と褒めて、利用者のやる気が出るような声かけをしたりするなど、職員は心がけて利用者の達成感を得られるように支援している。2階ユニットに入居しているも、エレベーターを使用せず、常時階段を使用しリハビリに役立っている利用者もいる。
		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。	○	なるべくトイレで排泄ができるよう介助空いたりむせがある時はミキサー食やトロミをつけたりしてしっかり口から食べてもらうよう支援している。出来る事はしてもらっている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は声かけをおこなったり見守ったりしてやる気が出るように支援している。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来る事したいことは本人の希望も伺いながら支援している。				利用者一人ひとりの状態に応じて、職員は得意なことやできることが続けられ、利用者が笑顔で過ごすことができるよう工夫している。セラピー犬の「まる」が事業所内で一緒に生活しており、利用者は様々な名前を付けて可愛がるのが癒しにもなり、楽しみのある生活にもつながっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	少しでも楽しいと感じるような支援をしている。役割がなくても施設犬と触れ合うことで楽しみを見つかるよう支援している。	○	○	○	
		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。	○	地域の夏祭りやバザーなどに参加している。				

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
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。	○	それぞれの個性を把握している。				利用者の着衣の乱れや汚れが見られる場合には、職員がさりげなく居室に誘導して対応したり、季節に合った衣服で過ごせるよう支援したりしている。帽子のオシャレを楽しむ利用者には、いろいろな帽子を選べるよう支援しており、利用者一人ひとりの個性を大切にしている。また、臥床している重度の利用者もリビングに出る際には、職員は更衣を介助し身だしなみを整えている。
		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。	○	散髪に来てもらったときにも本人の希望の髪型にしてみようなど本人の好みを大事にしている。				
		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。	○	職員が普段接することで本人の思いを感じ取るようにしている。				
		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。	○	どの服が着たいかなど話し合い本人の好みに合うよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上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)	○	着衣の乱れや汚れは気が付けばすぐに着替えるなど対応している。着替えは必ず居室で行っている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族様連れられていく方もいるがほとんどの方は訪問理美容を利用している。髪型は好みを聞いてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさが出る洋服になるように支援しているが着替えのしやすい洋服になりがちである。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解し一人一人の状態に合わせて提供している。				業者の管理栄養士が、栄養バランスの取れた献立を立てている。食材も業者から一括で届き、職員がそれぞれのユニットでレンジに沿って調理をしている。以前は、ごぼうのささがきなどの下ごしらえや配膳などを手伝ってくれる利用者もいたが、現在は盆を拭いてもらう程度になっている。業者から送られてくる献立表は担当職員がチェックして、他の職員の意見を聞きながら、状況に応じて、畑で採れた旬の野菜を追加するなど、食べやすく季節感のある食事を提供している。月1回の行事食の時には業者から食材の配達を止め、利用者のリクエストを取り入れて献立を考え、担当職員が買い出しをして調理している。利用者の誕生日には、ケーキも手作りしている。食器は自宅から持参してもらい、各利用者が専用の物を使用し、破損した場合には家族に用意してもらったり、利用者と一緒に買いに行ったりしている。職員は利用者と同じ食卓を囲み、一緒に食事を摂りながら見守りや介助をしており、会話をしながら楽しい食事風景を見ることができた。また、重度の利用者にも調理の音や匂いを感じられるよう工夫しているほか、食事前には利用者と一緒に口腔体操を行うなど、職員は食事が楽しみになるよう雰囲気づくりをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	食材は業者が持ってきてくれるので食材でチェックなど一緒にしている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	豆の筋とりなど簡単な準備はしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	お誕生日には好きなもの食べたいお物など聞いて作っている。				
		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。	○	季節感を取り入れた行事食をなるべく月に1回は提供するようにしている。			○	
		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、いんどりや器の工夫等)	○	一口大に切ったり、ミキサー食にしたり、また盛り付けなど見た目も考えている。				
		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。	○	入居時に、本人が使用していたものを持ってきてもらっている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も一緒に食事をしながら食べるのが遅い方や食べこぼしに対しサポートしている。			◎	
		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。	○	食事介助が必要な方にも一口一口説明して声掛けを行いながら食べていただいている。		○	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	毎食の摂取量・水分量を記入し摂取できているか確認している。				
		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。	○	主治医や看護師と相談しながら食事形態や回数、量を考えている。				
		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。	△	献立のバランスは業者の管理栄養士が考えているが毎月の食材で入居者向きでない食材はチェックして替えてもらっている。			○	
		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。	○	ふきん・まな板の消毒は毎日行っており、食器は食器乾燥機を使用して食中毒予防に努めている。				



愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
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。	○	食後の口腔ケアや入れ歯の洗浄など行っている。				毎食後、職員が声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。利用者からの訴えや介助が必要な場合、義歯を使用している場合には、職員は利用者の口腔内の確認が比較的できやすいが、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内のチェックまではできていない。職員は口腔ケアの重要性を再認識し、定期的に利用者の口腔内の健康状態がチェックできるよう検討することを望みたい。また、義歯は夜間預かり、洗浄液に浸けている。
		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。	△	食事介助や口腔ケアの時に状態を見ているが舌の状態は全員は、把握できていない。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	定期的に往診を受けている方もいる。研修で正しい口腔ケアの方法を学び実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	入れ歯の洗浄や洗浄剤を使用している。				
		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)	○	自分でできる方もいるができない人は職員が対応。みがき直すときもある。			○	
		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。	○	発見した時や本人から訴えがあった時には家族様に相談してから対応している。				
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。	○	勉強会や看護師より話を聞いて理解している。				重度の利用者を含め、職員はトイレでの排泄を基本として支援している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、職員はトイレ誘導をしており、寝たきりの利用者にも職員が2人体制で介助している。夜間は職員が1名となり、2人体制での介助が難しいため、紙パンツやパッドで対応している。また、おむつの使用に関しても職員は学習会で学び、排泄用品の必要性や適切な使用方法について検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排便チェックを行い便秘などの場合等看護師と話し合い原因を探っている。				
		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)	◎	ライフサイクル・排便チェック表を毎日つけている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	本人のその時の状態に合わせておむつ・パッドなど必要性があるか話し合い対応している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	看護師を中心に朝の申し送りやミーティングで話し合っており取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排便チェック表を付けそれに合わせて声掛け誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	○	本人が理解できるようであれば見本品で試してみたり家族とも相談してその時に合ったものを使用している。				
		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。	○	その人に適したものを選ぶようにしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	適度な運動、水分補給に努めているがそれでも自然排便が難しいときは薬に頼りがちになる。				
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)	○	毎日入りたい方には入っていただき入浴時間や温度などは本人の希望に添えるようにしている。	◎		○	利用者は、週2～3回入浴することができる。希望があれば、利用者は毎日入浴できるよう柔軟に対応している。入浴は午後の時間帯を基本としているが、入浴回数の多い利用者には午前中に入浴してもらうこともある。また、入浴できる曜日は決めておらず、利用者の状態を見て声かけしている。湯の温度は利用者の好みに調整し、和式の個別浴槽に利用者がゆっくり浸かれるよう支援している。浴槽に浸かれない利用者は、足浴しながらシャワー浴で対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	気持ちよく入浴できるよう話しかけながら見守りしている。				
		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。	○	衣服の着脱や洗身等出来る事はして頂いている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否されたときは職員が交代し時間を置いて声掛けしたりタイミングをつかむようにしている。				
		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測定をし、入浴中は全身のチェックを行い入浴後は水分補給をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	介護記録に睡眠状態を記入している。不眠のときには申し送りで伝えている。	/	/	/	利用者が眠れない場合には、リビングでテレビを見てもらっており、職員は無理強いしないようにしている。夜間に全く眠れず、翌日とうとうするようであれば、利用者には日中休んでもらうようにしている。入居前から薬剤を使用している利用者もいるが、職員は状態を観察しながら看護師や主治医に相談して、薬の調整をしてもらっている。
		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。	○	眠れないときには話を傾聴したり、眠くなるまでしばらくホールで過ごしてもらう。起きる時間や食事の時間も本人に合わせているようにしている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	職員間また看護師と話し合っており医師に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	昼寝をしたりソファで休んでいただいている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望があれば電話をかけているが家族が拒否しているところもあるのでできる限りの範囲での対応となっている。	/	/	/	
		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。	△	電話を掛けたいときには手助けをしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも電話対応はできるようしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に手渡し、はがきなどは居室の壁に貼っている。	/	/	/	
		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。	△	電話かけていい家族には理解や協力はしてくれている	/	/	/	
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きさを理解している。	○	理解は出来ているが必要な買い物は職員がしている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	好みのものを選んでもらっているがお金の所持は職員で行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物先の理解や協力得る働きかけはしていない。	/	/	/	
		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。	○	お金の所持に関しては家族様と相談しながら対応している。	/	/	/	
		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。	○	本人と家族の希望に添えるようにしている。	/	/	/	
		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き、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)。	○	預り金明細表を毎月送り、家族様に確認していただいている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	○	できるだけことは支援している。	◎	/	◎	自宅への帰宅願望のある利用者には、家族に協力してもらい一時的に自宅に帰ってもらう対応をすることもある。利用者の通院介助についても、職員が可能な限り柔軟に対応をしている。利用者の「夢企画」では、職員は希望を聞いて実現できるよう外出支援等に取り組んでおり、温泉や故郷、喫茶などに出かけたり、家族に声をかけて一緒に過ごしてもらったりできるひと時をつくっている。

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	
(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。	○	行事時にはお手紙でお知らせし一緒に参加してもらったり、玄関は常に開放している。	◎	○	◎	玄関アプローチには季節の花のプランターが並び、大きな睡蓮鉢にはメダカが泳いでいる。開放された玄関の前には座布団を並べたベンチもあり、家庭的な雰囲気です訪者を迎えてくれる。また、手作りの新聞受けも設置されている。	
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。)	○	共用の空間には行事の写真、また壁面には月ごとに季節を感じる飾りつけをしている。	◎	○	◎	玄関には季節の花を飾り、手入れされたメダカの水槽や職員手作りの神輿が来訪者を迎えている。ユニット内に入ると、広々としたリビングダイニングに面したオープンキッチンがあり、ダイニングセットやソファがゆったりと置かれている。小上がりの畳コーナーもあり、利用者は横になって休むこともできる。職員は、毎月壁飾りを変えて季節感を演出しており、訪問調査日には、ハロウィンの飾りつけや秋の実りのクラフト作品の飾りを見ることができた。庭には菜園があり、あずまやには収穫した玉ねぎが吊るされていた。また、事業所内は掃除も行き届き、嫌な臭いもなく明るく、居心地よく過ごせる空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日の掃除機、モップ、手すり拭きやこまめな換気をしている。					◎
		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)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に花を飾ったり庭の畑で野菜を作り収穫し、食べたりして喜びを感じるような対応をしている					◎
		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。	○	ホールのソファやテーブル席、居室など好きなところで過ごしてもらっている。					
		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。	○	トイレにはカーテンがあり直接見えないようにしている。					
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	居室には自宅で使用していたテレビやタンス、アルバムまた仏壇を置いている方など居心地よく過ごしていただけるよう工夫している。	◎		◎	居室には電動ベッドとエアコン、大容量のクローゼットが備え付けられている。利用者は机やいす、ソファ、仏壇、テレビなど、使い慣れたものを自宅から持ち込むことができる。利用者の中には、家族や皇室の写真を飾っている居室もあり、どの利用者の居室も個性豊かで、居心地よく過ごせるよう工夫されていた。	
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。	○	居室には名前を書いた表札を付けてトイレやお風呂場などもわかるように表示している。				○	
		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。	○	入居者の方々が使用するものは置き場所を決め不安や混乱を招くもの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)	◎	バスルや新聞、本などすぐにいつでも手の届くところに置いている。					
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すことへの異常性、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、ユニットの出入り口には鍵はかけておらず入居者の方々はいつでも自由に交流できるようにしている。	◎	△	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、玄関とユニットの全ての入口は解放されている。ユニット入口のドアにはドアベルがついており、利用者等の出入りの際にはベルが鳴る音で確認できるようになっている。以前は、一人で外に出ようとする利用者がいた時には、職員が付き添って一緒に歩く対応をしていた。現在は、不穏な状況で外に出ていこうとする利用者はなく、職員は可能な限り利用者の行動制限をしないよう話し合いをしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	外にでていこうとされるときには一緒に行くようにしている。					
		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)。	◎	ユニットの入り口には出入りの時に音が出るようにして玄関他のユニットとも開放している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者基本情報に病歴、現病は記入し、薬剤、注意事項も職員一人一人に熟知できるようにしている。				
		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。	◎	いつもと様子が違う時、皮膚の異常、尿便など少しでも変化があれば記録に残し管理者、看護師に報告し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。	◎	いつもと違っているときはリーダー、ホーム長、看護師などに報告している。看護師も様子を観て大丈夫な時とすぐに医師に連絡して法が良いときを判断して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。	◎	できるだけすぐに対応できるように往診にしてもらうように本人家族にも伝えるがどうしても希望する病院があれば受診するようにも努めている。	◎			
		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。	◎	緊急時の対応をあらかじめ本人、家族に確認をとるようにしている。また何かあればすぐに家族に連絡しかかりつけ医との連絡を取っている。				
		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。	◎	こすもす便りにて受診の報告はしている。状況が変わった時は今後のことについて医師により家族への説明会を行い家族様の納得がいくよう説明している。				
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。	◎	看護要約を病棟に渡し特に気を付けるべきこと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。	◎	本人が不安な気持ちを少しでも軽減できるようにできるだけ面会をするように努めている。				
		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。	○	受診の際に主治医、病院職員とは連絡を取っている。救急病院の場合は初めてなので関係はとれていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	何かあればすぐに相談できる状態にしている。異常時は、かかりつけ医にすぐ連絡している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間体制で対応をおこなっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるような体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎朝、バイタルチェックを行い異常時は看護師、医師に連絡し指示を受けている。				
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。	○	薬についていつでも見ることができるように薬情報をおくようにしている。				
		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。	◎	薬を用意する時も名前と薬時間を必ず確認し服薬するときには必ずダブルチェックしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬することによる影響を事前に学習し起こりうる予測をしている。本人の状態を観ながら医師と相談しながら行っている。				
		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。	◎	服薬をしたことでどのように変化したか記録している。服薬できない時は服薬できるよう医師・薬剤師に相談している。				

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、終末期と判断された時、家族、医師と相談し今後のことを話し合う機会を持っている。	/	/	/	事業所として、11名の看取り支援の実績がある。入居時に、職員は利用者や家族に看取りのリスクを含めて十分に説明し、家族等に意向を確認している。重度化した場合には、主治医や看護師、ユニット長、職員、家族と話し合っ、方向性を決めて支援している。看護師のオンコール体制や医療機関との24時間体制での連携が整っており、職員は終末期にも安心して、利用者や家族に寄り添った支援している。
		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。	◎	今後のことを家族・医師とも話し合いその方針をスタッフ全員に申し送りしている。	○		◎	
		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。	○	終末期に対して職員の不安が少しでも軽減するように看護師と一緒に話し合ったりいつでも連絡をするような体制をとっている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	家族説明の時点滴がどこまでできるか吸引はどうか胃ろうはできないなど具体的に説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	本人様が痛みを緩和でき、安心、安楽な状態になれるよう医師とも常に連絡できるようにしている。また、看護師はスタッフに今後、終末期の状態がどのようになるか説明している。	/	/	/	
		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)	◎	家族様が不安にならないように電話や面会時はじっくり話を聴くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	運営推進会議や研修会で定期的に勉強会をしている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症に対するマニュアルも作成して、研修もしている。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や本部より兼先勝発生状況が送られてくるのでスタッフ間に申し送りをしている。	/	/	/	
		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。	◎	発生情報を常に確認して感染予防に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日申し送り時に手洗いについて話をして徹底している。来訪者は玄関先で消毒流行時は体温測定もしてもらっている。	/	/	/	

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>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。	△	こすもす便りで本人の様子を文章、写真などで伝えている。本人の表情を観て関わっている。				運動会や敬老会、クリスマス会などの事業所の行事は、全ての家族に案内を送付し、一部の家族には参加してもらっている。また、運営推進会議も行事に合わせて開催する工夫をしており、全ての家族に案内を送付し、会議に参加してもらいやすいようにしている。来訪する機会が少ない家族を含め全ての家族に、毎月「こすもす便り」を送付し、日常の利用者の様子を個別に伝えている。受診など医療面の報告は看護師が担当し、笑顔の写真添えて送付している。「こすもす便り」には、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の研修や異動なども掲載して報告している。家族の来訪や電話連絡時には、要望や気がかりなことを職員が聞くようにしているほか、運営推進会議の案内時にも家族の意見を聞けるような書面を同封している。
		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)	◎	家族様が気軽に来られるよう日頃から明るい雰囲気笑顔で挨拶を絶やさないようにしている。				
		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)	○	すべての行事ではないが運動会、敬老会、クリスマス会等出来るだけ参加してもらえよう招待状を書いたり電話を入れたりしている。	◎		◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	月に1回こすもす便りにて日常の様子や看護師にて医療面での報告をしている。写真を添え送っている。ブログにも載せている。どうしても来れない家族とはメールで伝えている。		◎	◎	
		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。	○	身体状況や検査の結果などわかりやすく説明するようにしている				
		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)	△	よく面会に来られる家族については家族の思いを聴くことができるが疎遠なところもあり全員は難しい。				
		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)	△	こすもす便りに記入している。また封書で送っている。		○	○	
		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)	○	運営会議や大きなイベント時は書面にて参加を呼び掛けている。				
		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。	○	高齢者におけるリスクに関しては書面にて説明をしている。				
		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やっている。	○	家族様の面会時、心配なことなどあれば時間を設けて話している			○	
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。	◎	内容の変更があった場合は確認書に印鑑をいただき理解してもらっている。わからない時には説明を行っている。				
		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。	◎	食事が摂れなくなった時家族、本人がどうしたいかの希望を聞いて「胃ろう」の選択をした場合は病院を紹介した。退居に関しても契約書の中の説明を行っている。				
		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)	◎	文書にて説明し、そのご了承を得ている。				



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。	○	玄関ロビーに理念、重要事項説明書、運営規定など置いており自由に見ることができる。	/	○	/	事業所として、「地域と共に利用者の笑顔を支えたい」と考えて職員は支援しており、日頃から地域の夏祭りや地方祭、市の総合防災訓練、町内の合同避難訓練、井手掃除など、地域の様々な行事に利用者と一緒に参加して、交流を深めている。利用者の散歩やセラピー犬「まる」の散歩時にも、積極的に挨拶して事業所を理解してもらえるよう働きかけており、地域住民との良好な関係が築かれている。事業所の避難訓練には、約60名の地域住民の参加協力を得て、開催することができた。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	回覧板がまわってきて掃除に参加したり、お祭りや消防訓練も一緒にしている。施設犬を散歩するとき積極的に挨拶・会話に心掛けている。	/	◎	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	防災訓練のときに地域の方々に協力していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	亥の子やお祭りの時には沢山の方が入ってくれるが普段は回覧板を持ってきてくれるくらいで遊びには来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	朝、夕の犬の散歩、清掃活動、町内会に入り回覧を回すなどして積極的に挨拶をしている	/	/	/	
		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)	△	日常的な支援までは働きかけはできていない。防災訓練時には支援していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	他施設の祭りやバザー、地域のお祭りに参加して楽しんでいる。	/	/	/	
		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)。	○	お祭り時の会場を提供したり防災訓練の場所として提供して関係をもっている。子育て協力店にも参加している。	/	/	/	
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。	○	民生委員や町内会長、入居者の皆さんに参加してもらっている。	/	○	◎	運営推進会議は、利用者や家族等が参加しやすいよう、運動会や喫茶こすもす、研修報告などと合わせて開催する工夫をしている。会議には、町内会長や民生委員など地域住民の参加もあり、活発な意見交換ができていた。現在のコロナ禍においては、今年度に入り書面での会議開催となっているが、全ての家族に会議報告を送付するほか、アンケートも一緒に送付して意見を募っている。
		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。	○	報告している。	/	/	◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案を伺い次回の運営推進会議で報告するようにしている。	/	◎	◎	
		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。	○	時間帯はほとんど14時から15時で決まった時間になっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。	/	/	/	



項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	◎	理念は形態のカードで持ち歩くことができよう職員に渡しており、目につく場所に提示して常に理念に基づき支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	施設内の目につく場所に掲示している。	○	△	/	
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。	○	職員面談の記録に目を通し職員の誕生日には手書きのカードを送ってくれる。社内研修、社外研修等時間外の手当てが出るようにしている。	/	/	/	代表者は事業所の会議には参加しているが、職員と直接話し合う機会はほとんどない。年2回、ホーム長と副ホーム長が職員との個人面談を実施しており、代表者は面談記録に目を通して職員の状況を把握しているほか、各職員の誕生日には手書きのカードを送付している。また、事業所では、職員のスキルアップへの支援やメンタルヘルス対策にも取り組んでいることもあり、職員の満足度は高い。
		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。	○	ミーティング内で時間を作ってスキルアップにつなげるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	毎月運営会議や事業所内での会議に参加して職員の状況などを把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会の研修会に参加したり意識向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	親睦会やボーリング大会など一緒に参加して職員の言葉を聴いたり、誕生日には手書きのメッセージカードを送ってくれる	○	○	○	
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。	○	研修に参加したり参加できなかった職員にはミーティングで報告を行い理解してもらっている。話し合いも行っている。	/	/	/	年2回研修の機会があり、職員は虐待防止等について学んでいるほか、3か月に1回職員間で話し合いをしている。不適切なケアや言動を発見した場合には、管理者は個別に職員に注意している。また、管理者に報告があった場合には該当職員に個別に確認し、いずれもミーティングで話し合い共有するようにしている。
		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。	○	ミーティングで話し合ったり、申し送り時に話し合ったり日々のケアの問題点を解決できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	報告、連絡、相談を密にすることで虐待防止に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	個人面談を行って近況の聞き取りをしてストレスをためないように気を付けている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束についてはこまめに注意したり話し合ったりしている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティングで一人一人の意見を出し合うなどして現状を照らし合わせ取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	△	現在は、要望や相談がない。入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	すべて理解はできていないが概ねわかっている。また、研修で勉強している。	/	/	/	
		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。	△	家族様からの相談はないが今後相談があれば支援をしたい。	/	/	/	
		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。	△	現在1名介護保険課と相談し制度を利用している。専門機関との連携をとっていきたい。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し緊急時の対応など研修を行っている。	/	/	/	
		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。	○	研修は行い看護師にて訓練は受けているがすべての職員に実践力が付いているわけではない。	/	/	/	
		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。	◎	事故報告やヒヤリハットを記入しミーティングで話し合い再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態を報告し看護師を中心に取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	マニュアルがある。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情相談受付用紙に記入しミーティングで全員が把握するようにしている。今は市町に報告・相談はない。	/	/	/	
		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。	○	早い対応に心がける。	/	/	/	
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)	○	入居者は日々のかかわりの中で聞いている。	/	/	○	日々の関わりの中で、職員は利用者に問いかけて意見を聞くようにしている。直接、利用者が管理者のところにきて、要望を伝えることもある。家族には、運営推進会議の来訪時やアンケートの送付して意見を聞くほか、意見箱を設置して意見や要望、苦情を聞く機会もある。日頃から、職員は家族の面会や電話連絡時に声をかけ、要望などを言いやすい雰囲気をつくって確認しており、家族との信頼関係が築けるように努めている。また、職員には、年2回の個人面談時に意見を聞くほか、日常業務やミーティングの中でも意見を聞き、話し合う機会を持っている。
		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)	○	意見箱を利用したり、面会時に相談はないかなど聞いている	○	/	○	
		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。	○	玄関に意見箱を設置していることや運営推進会議などで意見をうかがっている。	/	/	/	
		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。	○	現場で意見を聞くようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	面接時に意見を聞いたり、こちらの思いを話したり、またミーティングでも意見を出し合っている。	/	/	◎	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	△	2年に1回しかできていない。				外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画については運営推進会議等の中で報告している。前回の目標達成計画が介護記録やアセスメントの内容等であったため、事業所のモニターをしてもらうまでには至っていない。家族や会議の参加者にも事業所の取組みが理解してもらえるよう、職員間で繰り返し検討し、試行錯誤している過程の評価が得られるような伝達方法の工夫を期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	運営推進会議で報告を行ったりミーティングでも話し合っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	身近な問題から取り組み達成できるようにしている。				
		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。	×	運営推進会議で報告をはして意見はい垂ら抱いているがモニターはしてもらっていない。	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	成果の確認としてミーティングで話し合ったり運営推進会議で報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	マニュアルを作成している。				事業所として、市の総合防災訓練や町内の防災訓練にも参加して、日頃から地域住民との交流や協力体制に取り組んでいる。事業所の避難訓練には消防署や法人内の他の事業所の協力を得て開催しているほか、多くの地域住民も訓練に参加できており、災害時の協力・支援体制が確保できている。
		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。	◎	訓練はできている。				
		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。	◎	非常用食料などの点検は行っている。				
		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。	○	年に1回地域の方と合同で訓練を行っている。また地域の防災訓練にも参加し、協力している。	○	○	◎	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	○	地域の防災訓練に参加して共同訓練も行っている。				
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）	×	研修に参加はしているが情報を発信したり積極的には動いていない。				事業所では、「お金を貸してほしい」と訪ねてきた住民に対して、関係機関と連携して対応したことがある。地域住民には、事業所として相談支援にに応じられることを周知している。夏祭りの開催時には相談コーナーを設けたこともあったが、相談者はいなかった。また、事業所として地域の小学校や幼稚園に出向き、認知症啓発のための指人形の芝居をしていたが、現在は人員体制にゆとりがなくなり、実施できていない。地域住民等の交流も盛んなことから、認知症ケアの専門機関として、地域のケア拠点となるよう継続した活動を期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があれば支援したい。		×	○	
		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）	△	お祭りなどで休憩の場所として利用してもらっているが交流の場とまではなっていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	中学生の職場体験、愛媛大学看護科の実習等受け入れている。				
		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）	○	地域の小学校の子育て支援事業やグループホーム交流会に参加して、連携を図っている。			△	

(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!!  
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 10 月 9 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) 23名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870103417
事業所名 (ユニット名)	パートナーハウスこすもす Cユニット
記入者(管理者) 氏名	上永 雅樹
自己評価作成日	令和 2 年 6 月 8 日

<p>【事業所理念】</p> <p>「幸せの追求」「あるがまま」を笑顔で支える。家族と共に・・・仲間と共に・・・地域と共に・・・</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>介護記録の書き方について本人の思いや感情などがわかるような書き方にしていこうと話合ったものの、記録が苦手な職員、文字に表すことが難しいという職員、時間がないのでなかなか細かな表現ができないなど様々な理由があり自分たちが思う記録の書き方は出来ていない。朝の申し送りやミーティングを利用して介護記録の書き方について何度かくりかえし話してはいるが思うような表現で文字に表すことができないのは介護記録様式に問題があるのかもしれないと考え現在も試行錯誤している。</p> <p>また、入居時の情報が少ないとのことで事前訪問に伺ったときに家族様からの情報をしっかり聞いて、また入居されてからも情報が入れば記入するよう対応はしてきたが、今年に入って3名の入居者の方は事前訪問ができなかったこともあり今後情報を追加していくようにしたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から17年目を迎える事業所は、利用者の思いを笑顔で支える取り組みを実践している。事業所には、利用者の希望に沿った外出支援ができる「夢企画」があり、利用者は温泉や喫茶、故郷などに出かけたり、家族に声をかけ一緒に外出したりする機会をつくるなど、利用者の希望を叶えている。職員は、利用者と一緒に支える家族との協力体制や信頼関係の構築にも力を入れており、運営推進会議の案内を全ての家族に送付し、会議終了後には会議録を送付して事業所の活動状況の理解が得られるよう努めている。また、毎月「こすす便り」を発行し、利用者の笑顔の写真を添えて送付しており、家族に喜ばれている。また、利用者が地域の中で暮らし続けられるよう、地域住民との交流も大切にしており、事業所の避難訓練には多数の参加協力が得られている。管理者は、もっと地域に密着した事業所になることを目指しており、今後のさらなる活躍に期待の持てる事業所である。</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。	○	しっかりと話すことで本人の思いを知るように努力している。	○	/	○	普段の会話の中から、職員は利用者の意向を汲み取るよう努めている。利用者とは話をする時は、視線を合わせることを心がけており、職員は聞いた内容は記録に残すとともに、ミーティングで話し合っ共有している。
		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。	○	把握が困難な場合は本人の表情や話の中から本人の立場で考えるようにしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会に来ていただいたとき家族様に聞くようにしているが、また全く面会に来ない方もいるのであるべく話し合っしていきたい。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	気づきや変化があればアセスメントシートに記入し介護記録や申し送りノートに残している。	/	/	/	
		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。	○	日頃の会話の中から本人の思いや希望に添えるようにしている。	/	/	/	
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。	○	入居時に今までの生活歴は詳しく聞き情報は得ているが家族様から来られた時の会話の中で情報を得ることもある。それらは記録に残すようにしている。	/	/	○	入居前に、職員は自宅等に訪問し、利用者や家族のほか、関係機関の担当者などからこれまでの暮らしについて聞き取りをして記録に残している。入居後に、面会に来た利用者の近所の方から情報を得ることもある。現在のコロナ禍においては、利用者や家族との事前面談もままならない状況となっており、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から得た情報のみで入居となったケースもある。その時は、入居後に利用者に関わりながら、新たな情報を得て、アセスメントシートに赤色の文字で追記して共有するようにしている。
		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。	○	普段の生活の中での表情をよく観察し、職員間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	毎日の関わり信頼関係を持つことで安心して生活していただく	/	/	/	
		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)	○	安心して頂けるよう話を傾聴し、不安を取り除くよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	介護記録や毎日の申し送りで一日の流れや変化は把握できている。	/	/	/	
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。	◎	毎月のミーティングで一人一人について職員全員で話し合い、本人の思いを知るようにしている。	/	/	◎	センター方式のアセスメントシートを活用して、利用者の情報の把握に努めている。また、毎月のミーティングでも、利用者一人一人について職員全員で検討している。
		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。	○	毎月のミーティングでの話し合いや家族様に聞くことで情報を得ている。気づいたときには、すぐ職員間で話し合いをする。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングで職員が気づいたことを話し合うことで課題が見つかるので意見を交換する。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	ミーティングで介護計画を見直しながら本人の思いに添えるようにしている。				利用者のこれまでの生活歴と現状を踏まえ、「これからどう過ごしたいか」を家族にも聞きながら職員間で話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映させた介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族様の面会時に報告を行い話し合っている。	○		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族様からの情報を得て支援方法を話し合っている。				
		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。	○	家族様により協力的体制に差はあるが、消防訓練などで地域の方々に協力は得ている。				
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。	◎	毎月のユニットミーティングで介護計画に沿って話し合いを行っている。				介護計画は原案をもとにして、職員全員で話し合って作成していることもあり、職員間で共有できている。介護計画のサービス内容は、毎日の実施状況を○×でチェックし、職員はモニタリングで評価して、日々の支援につなげている。利用者の日々の暮らしの様子については、介護記録に具体的に記録が残され、利用者の発した言葉もそのまま記載されている。職員の気づきや工夫、アイデアなどはミーティングで話し合うことが多く、ミーティングノートや申し送りノートに記録を残して共有している。
		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、支援できたか、またできなかった理由を記録に残している。				
		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。	◎	介護記録に日々の様子を書いている。				
		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。	○	変化に気付いた時は申し送りや介護記録に残し、報告、相談は行っている。				
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。	○	半年ごとに見直しをしているが入院・退院体調の変化などがあればその都度見直しをしている。				介護計画は、6か月に1回見直しをしている。利用者全員の介護保険有効期間一覧を作成し、見直しと連動して更新のものがないようにしている。毎月のユニットミーティングでは、利用者一人ひとりの介護計画に沿って話し合いをしている。利用者の心身の状況に変化があった場合には、必要に応じてその都度話し合いの機会を持ち、新たな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。	◎	月1回のユニットミーティングで個人個人の見直しもしている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化がある場合は計画を立て直している。				
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。	○	定期的につき1回はしているが緊急の場合はその都度話し合いをしている。				毎月1回、全体ミーティングとユニットミーティングを開催するほか、緊急案件があった場合には、その都度話し合いの機会を持っている。会議は勤務時間外に開催し、職員全員の参加を原則としているが、参加できなかった職員はミーティング記録を確認して、サインする仕組みをつくっている。
		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。	◎	リーダーを中心として全員が司会や書記を担当するようにして、意見の出しやすい会議にしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	前もって全員が参加できる日を決めて開催している。				
		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。	◎	参加できなかった職員は必ず記録を読んでサインをしている。				
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。	◎	毎朝の申し送りや連絡ノートに記入し読み取り職員は必ずサインをしている。				申し送りノートは業務連絡用と利用者用の2冊を使い分けて使用し、情報共有に工夫をしている。また、医療的なことは、医療情報ノートに記録して共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	入居者の情報は介護日誌に記入、家族のやり取り、業務連絡は連絡ノートにて伝えている。	○			



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	なるべく叶うように努めている。	/	/	/	職員は利用者により洋服を自分で選べるよう声かけを工夫したり、飲み物の決めたものを出す場合にも、コーヒーやお茶、暖かいものか冷たいものかなどを二者択一で選んでもらったりするなど、利用者が自己決定できるように支援している。利用者がやりたいレクリエーションを選んでもらうほか、訪問調査日には、利用者がそれぞれ新聞を読んだり、クイズや脳トレを行ったりするなど、リビングで自由に過ごす様子を見ることができた。利用者には昔なつかしい行事を喜ばれるため、新型コロナウイルス感染症対策で地方祭が中止になったこともあり、事業所で職員が神輿を手作りするなど、利用者により喜びある生活を送ってもらえるよう取り組んでいる。また、餅つきや芋ほりなどを利用者と一緒にした写真からは、活き活きとした利用者の表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	飲み物は何が飲みたいか買い物や入浴・衣服など希望を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	本人の意思決定を尊重し、また困難な入居者には表情などで読み取るようにし、納得していただけるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	食事や入浴は希望に添えないこともあるが起床や就寝は本人のペースを大事にしている。	/	/	/	
		e	利用者の活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。	○	花壇には季節の花を植え、壁画など季節を感じてもらえるよう工夫している。	/	/	/	
		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。	○	表情や反応を見ながらその人のペースで生活できるよう支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	言葉だけに歯を付け適切でない言葉を使ってしまった場合は注意を払うようしている。	/	○	◎	年1回、虐待研修等の中のテーマに取り上げ、職員は「人権」や「尊厳」について学んでいる。管理者は職員から、つい利用者に対して「ちょっと待って」などの不適切な言葉がけを聞くことがあり、ミーティングで検討して話し合い、注意喚起をしている。訪問調査日には、職員が利用者に対して「○○さん」と声をかけ、食べこぼしや着衣の乱れをさりげなく介助している姿を見ることができた。また、各居室のドアはきちんと閉められており、出入りの際には職員がノックや利用者により声かけをする様子が見られた。
		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。	△	言葉がけには十分気を付けているがどうしても誘導の声かけをしてしまう時がある。なるべく配慮した対応をこころ掛けるようしている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	カーテンや戸を閉めるようにまた入浴時にはタオルをかけるようしている。	/	/	/	
		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。	○	ノックをし声掛けをしてから入るようしている。ホールにいる場合にも本人に声掛けしてから居室に入るようしている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報情報は職員室で保管し、漏洩、プライバシー保護についても理解している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者より介護される一方の立場におかず、利用者により助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	出来る事は手伝ってもらい終わりには「ありがとう」と声掛けを行っている。	/	/	/	利用者から大声で叫ぶ他の利用者に対して、「うるさい」という苦情があったり、利用者同士で話し合っただけで決めた席替えにも不満の訴えがある場合もある。職員は利用者からの訴えに対して謝ったうえで、改めてお願いをするなど、利用者同士が不快にならないよう心がけ、対応している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合っただけで暮らすことの大切さを理解している。	○	入居者同士、楽しそうに話したりゲームができてりするよう座席の配置を考えている。	/	/	/	
		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、世話役の利用者によりうまく力を発揮してもらい場面をつくる等)。	○	入居者の性格を把握し座席を考えたり職員が間に入って入居者同士が関わりあえるような対応をしている。	/	/	/	
		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より不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルが起こった時には相談しあって同じトラブルを起こさない環境を作る。入居者に声掛けをして不安を取り除くようしている。	/	/	/	



愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	○	入居前の調査や家族や知人の面会時に聞いたりしている。	/	/	/	
		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。	△	会話中や家族との話でなじみの場所が出てくることがあるが地域との関係等は把握できていない	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	馴染みの場所に出かけられなくても会話の中で思い出話を聞いたりしている。	/	/	/	
		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。	○	玄関は常に開放しており、気軽にいつでも来ていただけるようにしている。	/	/	/	
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)	◎	毎月の行事や、外出行事は行っている。年間を通して全入居者が参加でき量に取り組んでいる。	○	△	○	現在のコロナ禍において車で遠出は控えているが、庭の菜園に行ったり、近所に散歩に出かけて土手の桜や彼岸花を見物したり、田園風景の移り変わりを眺めるなど、職員は利用者が肌で季節を感じられるよう取り組んでいる。重度の利用者も一緒に出かけ、職員は気分転換できるよう支援している。また、コロナ禍の終息後には、外出行事等の再開を予定している。
		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。	×	外出行事は職員で対応している。	/	/	/	
		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。	○	天気の良い日には車いすで散歩し、気分転換をしている。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	夢企画で本人の希望を聞き、遠出も計画している。	/	/	/	
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。	○	心身の変化や行動を見守りながらケアを行っている。	/	/	/	職員は利用者に自分でできることはしてもらうよう、「待つ介護」を心がけて支援している。洗濯物たたみの際には、利用者に「きれいにたためたね」と、職員と一緒に褒めながら行ったり、着替えの際には、「上手になったね」と褒めて、利用者のやる気が出るような声かけをしたりするなど、職員は心がけて利用者の達成感を得られるように支援している。2階ユニットに入居しているも、エレベーターを使用せず、常時階段を使用しリハビリに役立っている利用者もいる。
		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。	◎	なるベクトイレで排泄ができるよう介助空いたりむせがある時はミキサー食やトロミをつけたりしてしっかりと口から食べてもらうよう支援している。出来る事はしてもらっている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	声掛けを行い出来る事はしてもらったりお手伝いが必要な方は職員と一緒にいたりしている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来る事したいことは本人の希望も伺いながら支援している。	/	/	/	利用者一人ひとりの状態に応じて、職員は得意なことやできることが続けられ、利用者が笑顔で過ごすことができるよう工夫している。セラピー犬の「まる」が事業所内で一緒に生活しており、利用者は様々な名前を付けて可愛がるのが癒しにもなり、楽しみのある生活にもつながっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	少しでも楽しいと感じるような支援をしている。役割がなくても施設犬と触れ合うことで楽しみを見つかるよう支援している。	○	○	○	
		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。	○	地域の夏祭りやバザーなどに参加している。	/	/	/	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
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。	○	それぞれの個性を把握している。				利用者の着衣の乱れや汚れが見られる場合には、職員がさりげなく居室に誘導して対応したり、季節に合った衣服で過ごせるよう支援したりしている。帽子のオシャレを楽しむ利用者には、いろいろな帽子を選べるよう支援しており、利用者一人ひとりの個性を大切にしている。また、臥床している重度の利用者もリビングに出る際には、職員は更衣を介助し身だしなみを整えている。
		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。	○	散髪に来てもらったときにも本人の希望の髪型にしてみようなど本人の好みを大事にしている。				
		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。	○	職員が普段接することで本人の思いを感じ取るようにしている。				
		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。	○	どの服が着たいかなど話し合い本人の好みに合うよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上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)	○	着衣の乱れや汚れは気が付けばすぐに着替えるなど対応している。着替えは必ず居室で行っている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	ほとんどの方は訪問理美容を利用している。髪型は好みを聞いてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさが出る洋服になるように支援しているが着替えのしやすい洋服になりがちである。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の大切さを理解し一人一人の状態に合わせて提供している。				業者の管理栄養士が、栄養バランスの取れた献立を立てている。食材も業者から一括で届き、職員がそれぞれのユニットでレンジに沿って調理をしている。以前は、ごぼうのささがきなどの下ごしらえや配膳などを手伝ってくれる利用者もいたが、現在は盆を拭いてもらう程度になっている。業者から送られてくる献立表は担当職員がチェックして、他の職員の意見を聞きながら、状況に応じて、畑で採れた旬の野菜を追加するなど、食べやすく季節感のある食事を提供している。月1回の行事食の時には業者から食材の配達を止め、利用者のリクエストを取り入れて献立を考え、担当職員が買い出しをして調理している。利用者の誕生日には、ケーキも手作りしている。食器は自宅から持参してもらい、各利用者が専用の物を使用し、破損した場合には家族に用意してもらったり、利用者と一緒に買いに行ったりしている。職員は利用者と同じ食卓を囲み、一緒に食事を摂りながら見守りや介助をしており、会話をしながら楽しい食事風景を見ることができた。また、重度の利用者にも調理の音や匂いを感じられるよう工夫しているほか、食事前には利用者と一緒に口腔体操を行うなど、職員は食事が楽しみになるよう雰囲気づくりをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	食材は業者が持ってきてくれるので食材でチェックなど一緒にしている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	出来る事はお手伝いしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	お誕生日のお祝いには食べたいものなど希望を聞いている。				
		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。	○	季節感ある食材を使い行事食を提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いらずや器の工夫等)	○	ミキサー食・刻み食等色どりを考えて提供している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入居時に、本人が使用していたものを持ってもらっている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員も一緒に食事をしながら食べるのが遅い方や食べこぼしに対しサポートしている。			◎	
		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。	◎	食事介助が必要な方にもロー口説明して声掛けを行いながら食べていただいている。		○	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	毎食の摂取量・水分量を記入し摂取できているか確認している。				
		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。	◎	主治医や看護師と相談しながら食事形態や回数、量を考えている。				
		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。	△	献立のバランスは業者の管理栄養士が考えているが毎月の食材で入居者向きでない食材はチェックして替えてもらっている。			○	
		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。	◎	毎日ふきん・まな板の消毒はおこない、食器は食器乾燥機を使用し、調理時には手袋を使用している。				

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
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。	◎	食後の口腔ケアや入れ歯の洗浄など行っている。				毎食後、職員が声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。利用者からの訴えや介助が必要な場合、義歯を使用している場合には、職員は利用者の口腔内の確認が比較的できやすいが、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内のチェックまではできていない。職員は口腔ケアの重要性を再認識し、定期的に利用者の口腔内の健康状態がチェックできるよう検討することを望みたい。また、義歯は夜間預かり、洗浄液に浸けている。
		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。	△	食事介助や口腔ケアの時に状態を見ているが舌の状態は全員は、把握できていない。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	定期的に往診を受けている方もいる。研修で正しい口腔ケアの方法を学び実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	入れ歯の洗浄や洗浄剤を使用している。				
		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)	○	自分でできる方もいるができない人は職員が対応。みがき直すときもある。			○	
		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。	○	発見した時や本人から訴えがあった時には家族様に相談してから対応している。				
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。	○	勉強会や看護師より話を聞いて理解している。				重度の利用者を含め、職員はトイレでの排泄を基本として支援している。利用者一人ひとりの排泄パターンを把握して、職員はトイレ誘導をしており、寝たきりの利用者にも職員が2人体制で介助している。夜間は職員が1名となり、2人体制での介助が難しいため、紙パンツやパッドで対応している。また、おむつの使用に関しても職員は学習会で学び、排泄用品の必要性や適切な使用方法について検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排便チェックを行い便秘などの場合等看護師と話し合い原因を探っている。				
		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)	◎	ライフサイクル・排便チェック表を毎日つけている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	本人のその時の状態に合わせておむつ・パッドなど必要性があるか話し合い対応している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	看護師を中心に朝の申し送りやミーティングで話し合っており取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排便チェック表を付けここに合わせて声掛け誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	○	本人が理解できるようであれば見本品で試してみたり家族とも相談してその時に合ったものを使用している。				
		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。	○	その人に適したものを選ぶようにしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	適度な運動、水分補給に努めているがそれでも自然排便が難しいときは薬に頼りがちになる。				
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に支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	毎日入りたい方には入っていただき入浴時間や温度などは本人の希望に添えるようにしている。	◎		○	利用者は、週2～3回入浴することができる。希望があれば、利用者は毎日入浴できるよう柔軟に対応している。入浴は午後の時間帯を基本としているが、入浴回数の多い利用者には午前中に入浴してもらうこともある。また、入浴できる曜日は決めておらず、利用者の状態を見て声かけしている。湯の温度は利用者の好みに調整し、和式の個別浴槽に利用者がゆっくり浸かれるよう支援している。浴槽に浸かれない利用者は、足浴しながらシャワー浴で対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	気持ちよく入浴できるよう話しかけながら見守りしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるように支援している。	○	衣服の着脱や洗身等出来る事はして頂いている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒否されたときは職員が交代し時間を置いて声掛けしたりタイミングをつかむようにしている。				
		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測定をし、入浴中は全身のチェックを行い入浴後は水分補給をしている。				

愛媛県グループホームパートナーハウスこすす

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
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。	○	介護記録に睡眠状態を記入している。不眠のときに歯申し送りで伝えている。	/	/	/	利用者が眠れない場合には、リビングでテレビを見てもらっており、職員は無理強いしないようにしている。夜間に全く眠れず、翌日とうとうするようであれば、利用者には日中休んでもらうようにしている。入居前から薬剤を使用している利用者もいるが、職員は状態を観察しながら看護師や主治医に相談して、薬の調整をしてもらっている。
		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。	○	眠れないときには話を傾聴したり、眠くなるまでしばらくホールで過ごしてもらう。起きる時間や食事の時間も本人に合わせているようにしている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	職員間また看護師と話し合って医師に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	昼寝をしたりソファで休んでいただいている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望があれば電話をかけているが家族が拒否しているところもあるのでできる限りの範囲での対応となっている。	/	/	/	
		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。	△	電話を掛けたいときには手助けをしてる。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも電話対応はできるようしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に手渡し、はがきなどは居室の壁に貼っている。	/	/	/	
		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。	○	電話かけていい家族には理解や協力はしてくれている	/	/	/	
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きさを理解している。	○	理解は出来ているが必要な買い物は職員がしている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	好みのものを選んでもらっているがお金の所持は職員で行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物先の理解や協力得る働きかけはしていない。	/	/	/	
		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。	○	お金の所持に関しては家族様と相談しながら対応している。	/	/	/	
		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。	○	本人と家族の希望に添えるようにしている。	/	/	/	
		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き、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)。	○	預り金明細表を毎月送り、家族様に確認していただいている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	○	できるだけことは支援している。	◎	/	◎	自宅への帰宅願望のある利用者には、家族に協力してもらい一時的に自宅に帰ってもらう対応をすることもある。利用者の通院介助についても、職員が可能な限り柔軟に対応をしている。利用者の「夢企画」では、職員は希望を聞いて実現できるよう外出支援等に取り組んでおり、温泉や故郷、喫茶などに出かけたり、家族に声をかけて一緒に過ごしてもらったりできるひと時をつくっている。

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>(3)生活環境づくり</b>										
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。	○	行事時にはお手紙でお知らせし一緒に参加してもらったり、玄関は常に開放している。	◎	○	◎	玄関アプローチには季節の花のプランターが並び、大きな睡蓮鉢にはメダカが泳いでいる。開放された玄関の前には座布団を並べたベンチもあり、家庭的な雰囲気です訪者を迎えてくれる。また、手作りの新聞受けも設置されている。	
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、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共用の空間には行事の写真、また壁面には月ごとに季節を感じる飾りつけをしている。	◎	○	◎	玄関には季節の花を飾り、手入れされたメダカの水槽や職員手作りの神輿が来訪者を迎えている。ユニット内に入ると、広々としたリビングダイニングに面したオープンキッチンがあり、ダイニングセットやソファがゆったりと置かれている。小上がりの畳コーナーもあり、利用者は横になって休むこともできる。職員は、毎月壁飾りを変えて季節感を演出しており、訪問調査日には、ハロウィンの飾りつけや秋の実りのクラフト作品の飾りを見ることができた。庭には菜園があり、あずまやには収穫した玉ねぎが吊るされていた。また、事業所内は掃除も行き届き、嫌な臭いもなく明るく、居心地よく過ごせる空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日の掃除機、モップ、手すり拭きやこまめな換気をしている。					◎
		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。	○	外出行事の写真を飾ったり季節の花を飾ったりしている。					◎
		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。	○	ホールのソファやテーブル席、居室など好きなところで過ごしてもらっている。					
		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。	○	トイレにはカーテンがあり直接見えないようにしている。					
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で生活して、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室には自宅で使用していたテレビやタンス、アルバムまた仏壇を置いてある方など居心地よく過ごしていただけるよう工夫している。	◎		◎	居室には電動ベッドとエアコン、大容量のクローゼットが備え付けられている。利用者は机やイス、ソファ、仏壇、テレビなど、使い慣れたものを自宅から持ち込むことができる。利用者の中には、家族や皇室の写真を飾っている居室もあり、どの利用者の居室も個性豊かで、居心地よく過ごせるよう工夫されていた。	
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。	◎	居室にはね書を書いた表札を付けてトイレやお風呂場などもわかるように表示している。			○	トイレや居室は立体で表示しており、離れた場所からも分かりやすく見えるように工夫されている。居室の入口には、利用者の日常生活の写真を貼り出し、利用者に自室が認識できやすいようにしている。	
		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。	○	入居者の方々が使用するものは置き場所を決め不安や混乱を招くもの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)	○	バスルや新聞、本などすぐにいつでも手の届くところに置いている。					
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)	○	玄関、ユニットの出入り口には鍵はかけておらず入居者の方々はいつでも自由に交流できるようにしている。	◎	△	◎	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、玄関とユニットの全ての入口は解放されている。ユニット入口のドアにはドアベルがついており、利用者等の出入り際にはベルが鳴る音で確認できるようになっている。以前は、一人で外に出ようとする利用者がいた時には、職員が付き添って一緒に歩く対応をしていた。現在は、不穏な状況で外に出ようとする利用者はなく、職員は可能な限り利用者の行動制限をしないよう話し合いをしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	そとのでいていこうとされるときには一緒に行くようにしている。					
		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)。	◎	ユニットの入り口には出入りの時に音が出るようにして玄関他のユニットとも開放している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者基本情報に病歴、現病は記入し、薬剤、注意事項も職員一人一人に熟知できるようにしている。				
		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。	◎	いつもと様子が違う時、皮膚の異常、尿便など少しでも変化があれば記録に残し管理者、看護師に報告し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。	◎	いつもと違っているときはリーダー、ホーム長、看護師などに報告している。看護師も様子を観て大丈夫な時とすぐに医師に連絡して法が良いときを判断して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。	◎	できるだけすぐに対応できるように往診にしてもらうように本人家族にも伝えるがどうしても希望する病院があれば受診するようにも努めている。	◎			
		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。	◎	緊急時の対応をあらかじめ本人、家族に確認をとるようにしている。また何かあればすぐに家族に連絡しかかりつけ医との連絡を取っている。				
		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。	◎	こすもす便りにて受診の報告はしている。状況が変わった時は今後のことについて医師により家族への説明会を行い家族様の納得がいくよう説明している。				
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。	◎	看護要約を病棟に渡し特に気を付けるべきこと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。	◎	本人が不安な気持ちを少しでも軽減できるようにできるだけ面会をするように努めている。				
		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。	○	受診の際に主治医、病院職員とは連絡を取っている。救急病院の場合は初めてなので関係はとれていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	何かあればすぐに相談できる状態にしている。異常時は、かかりつけ医にすぐ連絡している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間体制で対応をおこなっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎朝、バイタルチェックを行い異常時は看護師、医師に連絡し指示を受けている。				
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。	○	薬についていつでも見ることができるように薬情報をおくようにしている。				
		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。	◎	薬を用意する時も名前と薬時間を必ず確認し服薬するときには必ずダブルチェックしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬することによる影響を事前に学習し起こりうる予測をしている。本人の状態を観ながら医師と相談しながら行っている。				
		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。	◎	服薬をしたことでどのように変化したか記録している。服薬できない時は服薬できるよう医師・薬剤師に相談している。				



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、終末期と判断された時、家族、医師と相談し今後のことを話し合う機会を持っている。	/	/	/	事業所として、11名の看取り支援の実績がある。入居時に、職員は利用者や家族に看取りのリスクを含めて十分に説明し、家族等に意向を確認している。重度化した場合には、主治医や看護師、ユニット長、職員、家族と話し合っ、方向性を決めて支援している。看護師のオンコール体制や医療機関との24時間体制での連携が整っており、職員は終末期にも安心して、利用者や家族に寄り添った支援している。
		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。	◎	今後のことを家族・医師とも話し合いその方針をスタッフ全員に申し送りしている。	○		◎	
		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。	○	終末期に対して職員の不安が少しでも軽減するように看護師と一緒に話し合ったりいつでも連絡をするような体制をとっている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	家族説明の時点滴がどこまでできるか吸引はどうか胃ろうはできないなど具体的に説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	本人様が痛みを緩和でき、安心、安楽な状態になれるよう医師とも常に連絡できるようにしている。また、看護師はスタッフに今後、終末期の状態がどのようになるか説明している。	/	/	/	
		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)	◎	家族様が不安にならないように電話や面会時はじっくり話を聴くようにしている。	/	/	/	
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。	◎	運営推進会議や研修会で定期的に勉強会をしている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症に対するマニュアルも作成して、研修もしている。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や本部より兼先勝発生状況が送られてくるのでスタッフ間に申し送りをしている。	/	/	/	
		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。	◎	発生情報を常に確認して感染予防に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日申し送り時に手洗いについて話をして徹底している。来訪者は玄関先で消毒流行時は体温測定もしてもらっている。	/	/	/	

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>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。	△	こすもす便りで本人の様子を文章、写真などで伝えている。本人の表情を観て関わっている。				運動会や敬老会、クリスマス会などの事業所の行事は、全ての家族に案内を送付し、一部の家族には参加してもらっている。また、運営推進会議も行事に合わせて開催する工夫しており、全ての家族に案内を送付し、会議に参加してもらいやすいようにしている。来訪する機会が少ない家族を含め全ての家族に、毎月「こすもす便り」を送付し、日常の利用者の様子を個別に伝えている。受診など医療面の報告は看護師が担当し、笑顔の写真を添えて送付している。「こすもす便り」には、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の研修や異動なども掲載して報告している。家族の来訪や電話連絡時には、要望や気がかりなことを職員が聞くようにしているほか、運営推進会議の案内時にも家族の意見を聞けるような書面を同封している。
		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)	◎	家族様の面会時には笑顔で接し居室での会話やお茶の用意もしている。				
		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)	○	施設での運動会、敬老会、クリスマス会等大きな行事には参加していただけるようお便りや声掛けをしている	◎		◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	月に1回こすもす便りにて日常の様子や看護師にて医療面での報告をしている。写真を添え送っている。ブログにも載せている。どうしても来れない家族とはメールで伝えている。		◎	◎	
		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。	○	往診・受診の結果や他の入居者とのトラブルがないかもわかりやすい説明に心掛けている。				
		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)	△	よく面会に来られる家族については家族の思いを聴くことができるが疎遠なところもあり全員は難しい。				
		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)	△	こすもす便りにて行事・設備改修など報告を行っているが全てではない。		○	○	
		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)	○	運営会議や大きなイベント時は書面にて参加を呼び掛けている。				
		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。	○	高齢者におけるリスクに関しては書面にて説明をしている。				
		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。	○	家族様の面会時、日常の状況や対応を話したうえで家族様の意見や要望をお聞きしている。			○	
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。	◎	内容の変更があった場合は確認書に印鑑をいただき理解してもらっている。わからない時には説明を行っている。				
		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。	◎	食事が摂れなくなった時家族、本人がどうしたいのか希望を聞いて「胃ろう」の選択をした場合は病院を紹介した。退居に関しても契約書の中の説明を行っている。				
		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)	◎	文書にて説明し、そのご了承を得ている。				

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。	○	玄関ロビーに理念、重要事項説明書、運営規定など置いており自由に見ることができる。	/	○	/	事業所として、「地域と共に利用者の笑顔を支えたい」と考えて職員は支援しており、日頃から地域の夏祭りや地方祭、市の総合防災訓練、町内の合同避難訓練、井手掃除など、地域の様々な行事に利用者と一緒に参加して、交流を深めている。利用者の散歩やセーブー犬「まる」の散歩時にも、積極的に挨拶して事業所を理解してもらえるよう働きかけており、地域住民との良好な関係が築かれている。事業所の避難訓練には、約60名の地域住民の参加協力を得て、開催することができた。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	回覧板がまわってきて掃除に参加したり、お祭りや消防訓練も一緒にしている。施設犬を散歩するとき積極的に挨拶・会話に心掛けている。	/	◎	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	防災訓練のときに地域の方々に協力していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	亥の子やお祭りの時には沢山の方が入ってくれるが普段は回覧板を持ってきてくれるくらいで遊びには来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	朝、夕の犬の散歩、清掃活動、町内会に入り回覧を回すなどして積極的に挨拶をしている	/	/	/	
		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)	△	日常的な支援までは働きかけはできていない。防災訓練時には支援していただけるようお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	他施設の祭りやバザー、地域のお祭りに参加して楽しんでいる。	/	/	/	
		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)。	○	お祭り時の会場を提供したり防災訓練の場所として提供して関係をもっている。子育て協力店にも参加している。	/	/	/	
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。	○	民生委員や町内会長、入居者の皆さんに参加してもらっている。	/	○	◎	運営推進会議は、利用者や家族等が参加しやすいよう、運動会や喫茶こすもす、研修報告などと合わせて開催する工夫をしている。会議には、町内会長や民生委員など地域住民の参加もあり、活発な意見交換ができています。現在のコロナ禍においては、今年度に入り書面での会議開催となっているが、全ての家族に会議報告を送付するほか、アンケートも一緒に送付して意見を募っている。
		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。	○	報告している	/	/	◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案を伺い次回の運営推進会議で報告するようにしている。	/	◎	◎	
		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。	○	時間帯はほとんど14時から15時で決まった時間になっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	◎	理念は形態のカードで持ち歩くことができよう職員に渡しており、目につく場所に提示して常に理念に基づき支援ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	施設内の目につく場所に掲示している。	○	△	/	
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。	○	職員面談の記録に目を通し職員の誕生日には手書きのカードを送手ける。社内研修、社外研修等時間外の手当てが出るようにしてきている。	/	/	/	代表者は事業所の会議には参加しているが、職員と直接話し合う機会はほとんどない。年2回、ホーム長と副ホーム長が職員との個人面談を実施しており、代表者は面談記録に目を通して職員の状況を把握しているほか、各職員の誕生日には手書きのカードを送付している。また、事業所では、職員のスキルアップへの支援やメンタルヘルス対策にも取り組んでいることもあり、職員の満足度は高い。
		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。	○	ミーティング内で時間を作ってスキルアップにつなげるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	毎月運営会議や事業所内での会議に参加して職員の状況など把握するように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会やグループホーム交流会の研修会に参加したり意識向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	親睦会やボーリング大会など一緒に参加して職員の言葉を聴いたり、誕生日には手書きのメッセージカードを送ってくれる	○	○	○	
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。	○	研修に参加したり参加できなかった職員にはミーティングで報告を行い理解してもらっている。話し合いも行っている。	/	/	/	年2回研修の機会があり、職員は虐待防止等について学んでいるほか、3か月に1回職員間で話し合いをしている。不適切なケアや言動を発見した場合には、管理者は個別に職員に注意している。また、管理者に報告があった場合には該当職員に個別に確認し、いずれもミーティングで話し合い共有するようにしている。
		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。	○	ミーティングで話し合ったり、申し送り時に話し合ったり日々のケアの問題点を解決できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	報告、連絡、相談を密にすることで虐待防止に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	個人面談を行って近況の聞き取りをしてストレスをためないように気を付けている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束についてはこまめに注意したり話し合ったりしている	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティングで一人一人の意見を出し合うなどして現状を照らし合わせ取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	△	現在は、要望や相談がない。入居時に身体拘束を行わない支援をしていることを説明している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	すべて理解はできていないが概ねわかっている。また、研修で勉強している。				
		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。	△	家族様からの相談はないが今後相談があれば支援をしたい。				
		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。	△	相談ができるような体制をとっていきたい。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し緊急時の対応など研修を行っている。				
		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。	○	研修は行い看護師にて訓練は受けているがすべての職員に実践力が付いているわけではない。				
		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。	◎	事故報告やヒヤリハットを記入しミーティングで話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎朝のミーティングで一人一人の状態を報告し看護師を中心に取り組んでいる。				
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。	○	マニュアルがある。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情相談受付用紙に記入しミーティングで全員が把握するようにしている。今は市町に報告・相談はない。				
		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。	○	早い対応に心がける。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	入居者は日々のかかわりの中で聞いている。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者に問いかけて意見を聞くようにしている。直接、利用者が管理者のところにきて、要望を伝えることもある。家族には、運営推進会議の来訪時やアンケートの送付して意見を聞くほか、意見箱を設置して意見や要望、苦情を聞く機会もある。日頃から、職員は家族の面会や電話連絡時に声をかけ、要望などを言いやすい雰囲気をつくって確認しており、家族との信頼関係が築けるように努めている。また、職員には、年2回の個人面談時に意見を聞くほか、日常業務やミーティングの中でも意見を聞き、話し合う機会を持っている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(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)	○	意見箱を利用したり、面会時に相談はないかなど聞いている		○	○	
		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。	○	玄関に意見箱を設置していることや運営推進会議などで意見をうかがっている。				
		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らせている。	○	現場で意見を聞くようにしている。				
		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。	◎	面接時に意見を聞いたり、こちらの思いを話したり、またミーティングでも意見を出し合っている。			◎	

愛媛県グループホームパートナーハウスこすもす

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
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。	△	2年に1回しかできていない。				外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画については運営推進会議等の中で報告している。前回の目標達成計画が介護記録やアセスメントの内容等であったため、事業所のモニターをしてもらうまでには至っていない。家族や会議の参加者にも事業所の取組みが理解してもらえるよう、職員間で繰り返し検討し、試行錯誤している過程の評価が得られるような伝達方法の工夫を期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	運営推進会議で報告を行ったりミーティングでも話し合っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	身近な問題から取り組み達成できるようにしている。				
		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。	×	運営推進会議で報告をはして意見はい垂ら抱いているがモニターはしてもらっていない。	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	成果の確認としてミーティングで話し合ったり運営推進会議で報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成している。				事業所として、市の総合防災訓練や町内の防災訓練にも参加して、日頃から地域住民との交流や協力体制に取り組んでいる。事業所の避難訓練には消防署や法人内の他の事業所の協力を得て開催しているほか、多くの地域住民も訓練に参加できており、災害時の協力・支援体制が確保できている。
		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。	◎	訓練はできている。				
		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。	◎	非常用食料などの点検は行っている。				
		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。	○	年に1回地域の方と合同で訓練を行っている。また地域の防災訓練にも参加し、協力している。	○	○	◎	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の防災訓練に参加して共同訓練も行っている。				
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)	×	研修に参加はしているが情報を発信したり積極的には動いていない。				事業所では、「お金を貸してほしい」と訪ねてきた住民に対して、関係機関と連携して対応したことがある。地域住民には、事業所として相談支援にに応じられることを周知している。夏祭りの開催時には相談コーナーを設けたこともあったが、相談者はいなかった。また、事業所として地域の小学校や幼稚園に出向き、認知症啓発のための指人形の芝居をしていたが、現在は人員体制にゆとりがなくなり、実施できていない。地域住民等の交流も盛んなことから、認知症ケアの専門機関として、地域のケア拠点となるよう継続した活動を期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があれば支援したい。		×	○	
		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)	△	お祭りなどで休憩の場所として利用してもらっているが交流の場とまではなっていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	中学生の職場体験、愛媛大学看護科の実習等受け入れている。				
		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)	○	地域の小学校の子育て支援事業やグループホーム交流会に参加して、連携を図っている。			△	