

(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 3 年 4 月 16 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890600343
事業所名 (ユニット名)	社会福祉法人亀天会 グループホーム竹梅小路 竹ユニット
記入者(管理者) 氏名	星野 千代
自己評価作成日	令和 2 年 12 月 25 日

<p>【事業所理念】</p> <p>～あたたかく、さりげなく～「出会い」と「笑顔」を大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・地域との交流を図り、役割を持った施設を目指す。→コロナ予防の為、外出行事は自粛状態であったが、初詣や紅葉狩りなど、3密を避けながらの行事を実施し、地域との関りを目指した。また、地元の介護認定者の相談や施設の紹介などを行い、地元で根付いた組織運営に努めた。 ・ご家族との関りを密に取り、利用者の支援に努める。→管理者含めて職員の入れ替わりがなく、家族と顔見知りの関係性作りが出来、細かい利用者にも気付き、ご家族と相談しながら、支援する事が出来た。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は市内の中心部に位置し、買い物や病院など利便性に長けている。事業所内には広々とした空間が広がり、整理整頓され清潔感がある。事業所では外国人技能実習生を2名受け入れ、利用者にとっては孫のように思われて喜ばれている。職員は実習生を指導することで、介護技術などの自分自身の振り返りになっている。管理者を中心に経験豊富な職員が多く、職員間の関係も良好で職員の交代はない。管理者は職員に、「利用者にとって何が一番ベストなのか、視点を利用者においてケアをすること」を日々伝え、職員は実践している。また、法人として働き改革に取り組み、記録のシステム化や残業をなくすなど、働きやすい職場づくりに努めている。</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。	◎	事前面接で、これまでの経歴や暮らしぶりなどの聞き取り、家族や本人の意向の確認を行っている。	○	/	○	入居時に、職員は利用者の今までの暮らし方などを聞き取り、面接記録表に記録している。また、日々の関わりの中で得た情報はアセスメント表に記録しているが、利用者の思いや希望の記載は少ない。聞き取った内容を記録することで、職員間で情報共有し、利用者一人ひとりがよりその人らしい暮らしの支援ができることを望みたい。
		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。	◎	ご家族からこれまでの生活を聞き取り、ご本人が一番良いと思われる方法を探る。	/	/	/	
		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。	◎	特に、一緒に生活をしてきたご家族には、重点的に聞き取りを行う。	/	/	/	
		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。	◎	面接情報は職員全員が共有し、日頃のご本人の言葉など、記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	日頃のご本人の態度や言動の観察を行い、ご本人の意向を尊重する。	/	/	/	
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。	◎	事前面接時は、ご本人・ご家族に生活歴を出来るだけ詳しく聞き取りを行う。在宅サービスの内容については、担当ケアマネに聞き取りを行う。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から、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、生活環境などの聞き取りをしている。また、入居前に担当していた介護支援専門員等から、サービス利用の経過などの情報収集もしている。
		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。	◎	ご本人の状態の把握に努め、出来る事はして頂き、支援が必要な所は支援をする。メリハリのあるケアに努めていく。	/	/	/	
		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。	◎	日頃の様子観察に努め、記録に残し、情報の共有を行い、分析していく。	/	/	/	
		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)	◎	日頃の生活状況を確認し、ご家族を交えて相談し、解決に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	ご本人の生活のリズムを理解し、ご自分のペースで生活できるように支援している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	アセスメント内容を共有し、ご本人の支援方法や内容など、統一ケアが出来るように話している。	/	/	○	夕方の申し送り時に、職員が把握した情報をもとにして、「利用者が何を求め、必要としているか」を検討している。管理者は職員に、「利用者にとって何が一番ベストなのか、視点を利用者においてケアをすること」を日々伝え、職員は実践している。また、事業所では把握した情報をより分かりやすく職員間で共有するため、申し送りノートの記載方法を検討している。
		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。	◎	ご本人にとって、一番いい支援方法は何かを、常に念頭に置き、話をしながら進めている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	ご本人の状態の変化に気を付け、ニーズを引きだすようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	ご本人の意向を確認し、具体的な内容を記入するようにしている。	/	/	/	職員は、利用者一人ひとり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申し送り時を活用して話し合うほか、家族の意見も反映して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。	◎	毎日の申し送りの時に、職員間で方法を話し合い、ご家族の意見を聞きながら進めている。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	現在、要介護度の重度の方はいないが、日々の暮らしの中で、ご本人が出来る事を見つけ出し、周りの人との関りを大切に支援している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	ご家族の支援を取り込み、ご家族を巻き込んでケアが出来るように取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	介護計画は、具体的内容を書き込み、職員が統一ケアが出来るように努めている。	/	/	○	事業所では、利用者の介護計画を個別ファイルにして職員間で共有している。職員は、「介護計画に沿って実践できたか、その結果どうだったか」をケース記録表に記録し、日々の利用者の支援につなげている。法人として、記録はシステム化し、職員の負担軽減に努めている。また、利用者一人ひとりの暮らしの様子や支援した内容、職員の気づき、工夫などを個別にケース記録表にも記録を残している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画のサービス内容を具体的に記入し、支援内容を分かりやすくしている。ケアの統一を図り、状況確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	ケース記録に、表情や言葉・言動などを具体的に記録に残すようにしている。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	支援方法など、職員の気づきやアイデアで見直し、記録に残している。	/	/	○	
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。	◎	介護計画は、定期的に見直し、状態の変化がある時も見直している。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。利用者の新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回利用者の現状のモニタリングをしている。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、その都度検討して新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、モニタリングを行っている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	身体状況の変化が生じた場合は、都度計画を見直している。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	ご本人の身体状況や環境の変化により、サービス内容の変更がある時は、その都度話し合いを行い、統一ケアが出来るようにしている。	/	/	○	チームでの課題を解決するため、夕方の申し送り時を活用して、職員間で話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その都度出勤している職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には申し送りノートを確認してもらい、情報共有をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	それぞれの考え方があり、屈託のない意見が出るようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	業務の都合により、ユニット職員全員の参加は難しいが、事前に意見を聞いておくとして、出来る限り参加が出来るように、時間調整を行っている。	/	/	/	
		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。	○	申し送りノートに内容を書き込み、確認したら、押印するようにしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容与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。	○	職員全員が、情報の共有が出来るように、出勤時には、申し送りノートを確認し、確認印を押すようにしている。	/	/	○	朝夕の申し送り時に、職員間で情報伝達をしている。また、申し送りノートには、重要事項は分かりやすいよう赤字で記録するほか、職員は出勤後にノートを確認し、押印する仕組みができています。
		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)	◎	職員全員が、情報の共有が出来るように、申し送りノートを利用したり、回覧をして全員に伝達出来るようにしている。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(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。	○	体操やレク・作品作り等を、日々行っているが、本人の意向を尊重し、見学する方もいれば、居室で横になっ過ごされる事もある。				利用者によるその日着る服を選んでもらったり、レクリエーション時には塗り絵を数種類用意して選択してもらったりするなど、日々の暮らしの中で職員は利用者が自己決定できる機会の提供や場づくりをしている。また、童謡を歌ったり、昔話をしたり、利用者が若い頃していた畑仕事の話をする場面などで、職員は利用者の活き活きとした言動や表情を引き出している。		
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	塗り絵にしても、何種類か準備して、本人の好きな物を選んで頂いている。着替る服も、自己決定できる方には、選んで頂く。					◎	
		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。	○	常に本人の意向を確認するように、声かけを行っている。						
		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)	◎	入浴の時間も本人によっては違うので、ご本人のペースでして頂く。排泄も、本人のしぐさを観察し、トイレ誘導を行う。						
		e	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	童謡を唄ったり、昔話をしたりと、本人が生まれ育った環境を思い出せるように、声かけを密に行っている。						○
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人の仕事や表情の観察を行い、ご本人が一番良い方法を探るようにしている。						
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	利用者の接遇についての勉強会を通し、尊厳や人格の大切さを学ぶ。言葉かけや態度についても、尊敬の念を持って対応している。		○	◎	年2回、事業所では人権や尊厳など接遇の勉強会を開催して職員は学んでいる。職員は意識して、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言動や支援に努めている。トイレ誘導時には、職員は利用者に対し小声でさりげない声かけをしている。また、居室は利用者のプライバシーのある場所と職員は理解しており、居室への入室時にはノックや声かけをして、確認してから入室できている。		
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	◎	特に排泄面については、大きな声での声かけは慎み、さりげない言葉で誘導を行う。					◎	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	◎	入浴は、職員と1対1で行い、男性職員に対して拒否のある方は、女性職員に交代している。						
		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。	◎	職員が居室に入る時は、利用者の声をかけた了解を貰う。本人が居室にいる時は、ノックをして了解を貰ってはいるようにしている。						◎
		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。	◎	入職時には、研修を行い、書面上にもサインをもらう様になっている。						
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者には、洗濯干しやたたみや下膳の手伝いなど、日々の生活の中で、出来る事は手伝ってもらっている。				利用者同士がトラブルになりそうな場合は、職員が間に入って声かけをしたり、座る位置の変更をしたりしている。また、新しく入居した利用者には職員が個別に対応し、孤立しないよう支援している。		
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	不得手な事は、他の利用者にして頂き、お互いが助け合って暮らせるように、日々心掛けている。						
		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)。	◎	利用者同士が仲良く暮らしていけるように、職員が間に入り、座席の配慮や声かけなど行っている。認知面で、理解が困難な方には、職員が個別に対応し、孤立しないようにしている。						◎
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、トラブルにならないように、利用者や違う場所に移動するなど、対応している。						

愛媛県グループホーム竹梅小路

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。	◎	事前面接には、生活歴の中で、かかくりの当方について、出来るだけ詳しく聞き取りを行い、記録表記入している。	/	/	/	/
		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。	◎	職歴や生まれ育った場所など、聞き取るようにしている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	必要性は理解しているが、現在は、コロナ感染予防の為、外出は極力控えている。	/	/	/	
		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。	△	以前は、いつでも面会は可能であったが、現在は、面会をお断りしている。	/	/	/	
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)	△	コロナ感染予防の為、外出は控えているが、施設内の敷地で、日向ぼっこをしたり、車でドライブをしたりしている。ご家族のご希望がある時は、外食や自宅での食事などに出かけている。	x	x	△	定期的に外出行事や家族との外出にも対応できていたが、現在はコロナ禍のため、外出制限を設けている。事業所前の職員駐車場で日光浴をしたり、もみじや桜の花見などにドライブで出かけたりするなど、利用者が気分転換ができるよう工夫している。中等度の利用者には、通院のみの外出対応としている。管理者等は、「コロナ禍の終息後は、外出を増やしたい」と考えている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力が得ながら、外出支援をすすめている。	x	コロナ感染予防の為、外部の方の出入りはお断りしている。	/	/	/	
		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。	x	現在は、外出は、基本禁止にしている。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	x	現在は、外出は控えている。	/	/	/	
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。	○	不穏状態になる時などは、いつ・どのような場面でを探り、原因を見つけるようにしている。いろいろ職員間で意見を出し合い、方法を探りながら、解決している。	/	/	/	入浴や排泄時など、利用者の「できること、できそうなこと」は自身でもらい、職員は近くで見守りや声かけの対応している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者の変化に敏感に反応し、問題解決を行っている。排泄面や嚥下機能低下など、環境面での対応が必要な時は、色々工夫しながら行っている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	ご本人が出来る事は、そばで見守り、必要な時は声かけを行っている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	ご本人が得意としている事は、して頂くようにしている。(ギターを弾いたり、ハサミを使って切ったり)	/	/	/	ギターを弾ける利用者演奏してもらったり、はさみが上手に使える利用者には手作業を手伝ってもらったり、洗濯物をたたみをしてもらうなど、職員は利用者の役割や出番づくりに努めている。
		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。	○	体操やレク・作品作り等、利用者の状態を把握し、出来る事をして頂くようにしている。	○	△	○	
		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。	△	現在は、外に出る事がなく、地域との関りも無くなっている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹梅小路

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。	○	若い頃の様子などを、ご家族から聞き取り、好きな色や好みとするものを聞き取る。				衣服に乱れが見られる場合には、職員が利用者に小声で声かけをして整えている。食べこぼしのある場合には、おしぼりでさりげなく拭くフォローをしている。また、自己表現をしにくい利用者には、家族に利用者の好みの服を持ってきてもらったり、髪型のお好みを確認して訪問理美容の方に伝えたりする支援もしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	ご家族に、髪形などご本人の好みを聞き取り、対応する。バッグや小物など、本人の手作り等の聞き取りも併せて行う。				
		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。	○	本人の似あう色や洋服など、職員と一緒にいき、本人の表情や仕草などで判断する。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時には、季節にあった洋服選びを行う。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	洋服の乱れは、職員が小声で声かけし、整える介助を行う。食べこぼしは、おしぼりなどで、そっと拭き取る。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	ご家族に、入居時に聞き取り、馴染みのお店や家族が切っている人などがいる。ご家族の希望で、訪問理美容を利用する方が多い。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	ご本人に合った、髪形や洋服選びを職員と一緒にいく。			△	
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。	◎	食べる楽しみを理解し、栄養バランスにも気を付けている。				食事は業者から1日3食の納品があり、事業所では炊飯と汁物を作り、届いた食材を湯煎して盛り付けて提供している。下膳やテーブル拭きなどは、利用者と一緒にしている。おやつ作りの時には、職員が買い出しに行き、利用者と一緒に楽しみながら行っている。鯖やそばのアレルギーのある利用者には、鯖以外の魚やうどんなど、業者に代替えの食材を用意してもらっている。事業所では、使いやすい食器や取っ手のある軽いコップを用意しているほか、使い慣れたスプーンを使用している利用者もいる。利用者の食事の見守りやサポートをしているが、職員の昼休憩の時間の確保するため、一緒に食事は摂っていない。コロナ禍の終息後には、利用者と一緒に食事を食べられるよう、職員間で検討することを望みたい。フロアには調理の音や匂いが濃い、利用者全員が食事を待ち遠くなるような雰囲気づくりに努めている。また、毎月給食会議を開催し、調理方法やメニューなどを話し合ったり、利用者の意見を取り入れた希望を業者に伝えたりするほか、6か月に1回管理栄養士のアドバイスを聞くことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	◎	下膳やお盆拭きなど、出来る事は手伝って頂き、おやつ作り等で、職員と一緒にいく。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	お菓子の飾りつけや片付けなど、出来る能力を引き出し、楽しむ。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時に、好きな物・アレルギーについては、聞き取りを行う。				
		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。	○	献立は、食材を配達して貰っているため、基本変更は出来ない。月1回の給食会議の時には、献立の希望を言うなど、季節感を実感できるものを取り込んでいる。お楽しみメニューがあり、季節感の美を取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いろどりや器の工夫等)	◎	陶器の器を使用し、食欲をそそのかすような盛り付けを行っている。利用者の状態に合わせた食事形態を考えている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	コップは取っ手のついた軽い物を使い、お茶碗も出来るだけ、軽い物を選んでいる。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員は交代で別の部屋で食事をしていく。利用者の見守りは、業務時間中に行い、危険のない様に、見守りを行っている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食事作りは、ユニット内で行い、ご飯やおかずの臭いがへびく漂っている。利用者からも、「お腹がすいた。ご飯はまだ」と聞かれる。	○		○	
		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。	◎	毎日、水分摂取量の管理を行い、食事摂取量も記録に残している。半年に1回は、管理栄養士からのアドバイスも貰っている。				
		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。	◎	水分摂取量の少ない利用者には、嗜好の確認を行い、好みの飲み物を提供するようしたり、こまめに摂ってもらえるように、声かけし渡している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	月に一回法人合いで給食会議が行われる。調理方法の確認や季節の野菜の栄養効果についての勉強もしている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理道具は、毎回丁寧に洗ひ、乾燥機にかけている。ふきんは、使用せず機械の乾燥で対応している。調理は、手袋を履いて、調理している。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアについての必要性を理解し、感染予防の為に、口腔ケアに努めている。				毎食後、利用者は口腔ケアを実施している。介助や見守りの必要な利用者には職員が寄り添い、口腔内を確認して自分でできない部分の支援をしている。また、定期的に利用者全員の口腔内の健康状態を確認している。また、異常がみられた場合には、家族に連絡して歯科受診につなげている。
		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。	○	日に3回口腔ケアを行い、義歯の状態など確認し、不都合があれば、家族に連絡し、歯科受診をお願いしている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	特に口腔ケアの正しい方法について勉強会をしていないが、義歯の手入れや口の中の洗浄などには、気を付けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯をきれいに洗えない利用者には、職員が介助している。				
		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)	◎	義歯の汚れや臭いなど、毎回職員が横に付いて確認し、出来ない所は、介助している。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	義歯の不具合など、歯科受診が必要な時は、ご家族と相談して進めている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	トイレでの排泄が出来るように、訴えがない利用者にもトイレ誘導を行っている。				トイレで排泄できることを基本として支援している。職員は利用者に声をかけてトイレ誘導をしたり、必要に応じて介助をしたりしている。また、必要に応じて排泄用品の使用方法なども職員間で話し合い、その時々利用者一人ひとりの状態に合わせたパッドや紙パンツなどの使用ができています。
		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。	◎	腸の動きや運動・水分量などにより、影響を及ぼすことを理解し、対応している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄のリズムを職員間で話し合い、その人に合ったリズムで、トイレ誘導やパットの交換を行っている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレでの排泄が出来るように、紙パンツの使用やパットの種類など、常に話し合い、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。	○	トイレの場所が理解できないなど、本人が何に困っているのかを理解し、対応するようにしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄の失敗と防ぐために、個々のリズムを把握し、トイレ誘導を行うなどの対応をしている。				
		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、どのような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。	◎	パットやおむつの選択は、一職員の判断でなく、職員全員で話し合い、ご家族とも話し合った結果、決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	便秘で下剤を使用する時は、失敗と防ぐために、一時的に紙パンツを使用するなど、適切な使い方が出来るようにしている。				
		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)	◎	日々の体操や歩行訓練などを行う。又、水分をしっかりとってもらうなどの、日々の生活の中で、取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	入浴日は、1週間に2回以上行い、定期的にお風呂に入れるように調整はしている。お湯の温度や入る時間などは、本人の希望を聞きながら対応している。		◎	○	利用者は、週2回以上入浴することができる。入浴時間は午前中を基本としているが、利用者が不穏な状態の場合は時間帯や曜日を変更している。湯の温度や入浴時間は利用者へ声をかけて要望を聞き、できるだけ希望に沿えるよう支援している。
		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。	◎	職員と1対1で入浴を実施。落ち着いた雰囲気の中で入浴をしてもらう様になっている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	ご本人が出来る所は、ご自分でして頂き、難しい所の洗身などは職員が行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	拒否のある人は、時間をずらしたり、曜日を変更するなどして、柔軟に対応している。又、男性職員を嫌う人は、女性職員が対応している。				
		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、必ずバイタルの測定を行い、その日の健康状態を確認している。入浴後も、水分摂取の声かけを行い、特変がないか確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	一人一人、眠気の訴えがあるまでは、フロアで過ごして頂き、普段から、就寝の時間は把握している。	/	/	/	レクリエーションなど日中の活動量を増やし、利用者が安眠できるよう努めている。現在、睡眠導入剤を内服している利用者が4名いる。睡眠状況に応じて医師と相談し、入居後に内服を始めた利用者がある一方で、入居時にふらつきなどがあり、内服を中止した利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中は、出来るだけ運動量を増やせるように、体操やレクに努めている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	毎日の生活の様子を観察し、職員が情報を持ち合い、主治医とも相談しながら、ご本人が一番楽に生活が出来るように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	昼食後は、特に本人の希望を確認し、横になる時間も取るようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	ご家族からの電話は、取次、お話が出来るように対応している。毎月、様子を知らせるお手紙の時に、ご本人直筆の手紙を入れる事もある。	/	/	/	
		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。	○	言葉が出にくい方も、ご家族との連絡の際に、電話口に出て頂き、声を聞いて頂いている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ご家族には、いつでも電話を電話対応が出来る事を伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	届いた手紙は、ご本人に渡している。	/	/	/	
		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。	◎	ご本人が家族と話したいときは、電話を入れ、直接お話を頂く。ご家族にも了解は頂いている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	紛失の恐れがあるので、ご本人は所持しないようお願いしている。	/	/	/	
		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。	×	必要な物は、ご家族にお願いしている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族と一緒に買い物に出かけ、買い物の楽しさを味わってもらう。	/	/	/	
		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。	×	法人で、お金の預かりはしないとの決まりがあるので、所持金はない。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×		/	/	/	
		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)。	×	認知症の為、金銭管理ができないので、預かりは一切行っていない。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族の意向に沿ったサービスの提供が出来るように努めている。(歩行訓練や楽器の演奏)	○	/	○	通院は家族の同行を基本としているが、緊急性のある場合には職員が同行支援している。利用者や家族の要望には、可能な限り職員は柔軟に対応している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	現在は、面会が出来ない状態であるが、気軽に来て頂けるような雰囲気作りに努めている。	◎	◎	○	事業所は住宅密集地にあり、初めての来訪者には分かりにくく、気軽に入りができるような雰囲気までは感じられない。玄関前には駐車場と花壇があり、季節の花が咲いていたが、玄関の窓ガラスに季節の飾りをするなど、気軽に来訪できるような工夫を期待したい。
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。)	◎	共有スペースには、季節感が出るような飾り付けに努めている。気持ちよく生活が出来るように、掃除をきちんと行い、清潔に努めている。家庭的な雰囲気でも過ごせるように、食器も陶器の物を使っている。	○	○	◎	訪問調査日には、玄関には生花が活けられ、フロアの壁には利用者と一緒に作った季節の桜が飾られていた。事業所内には不快な音や光、臭いはなく、掃除も行き届き清潔感がある。利用者は食事やおやつ作りの音や匂いが漂ったり、花や飾りつけで季節を感じたり、季節の歌を歌うったりするなど、利用者は思い思いの場所で居心地よく過ごせるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	トイレや居室の掃除など、独特な臭いがない様に努めている。				
		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。	◎	食事を作る匂いやおやつが出来る匂いなど、生活感のある暮らしが出来るように努めている。				
		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。	○	利用者同士の座席の配置や、共有スペースにソファを置くなどして、思い思いの生活が出来るように努めている。				
		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。	◎	トイレや浴室は、きちんとドアを開けて対応している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	居室のタンスや置物など、ご本人が慣れ親しんだものを置き、本人手作りの物などを置いている。	○		◎	居室には筆筒などが備え付けられているほか、使い慣れた家具などを持ち込み、利用者一人ひとりにあった空間づくりをしている。自身が入居前に作成した貼り絵を、季節ごとに家族に持ってきてもらい、飾っている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	◎	居室やトイレがわかりにくい方には、ドアに目印や名前を貼り出す等している。出来る事が増えるように支援している。			◎	利用者に分かりやすいよう、大きくトイレの表記とマークを貼っている。居室の入り口にはリボンをつけたり、名前を表示したりするなど、利用者が迷わず、自立した生活が送れるよう工夫している。
		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。	○	持ち物には全て名前を記入し、施設のものにも、施設の名前を入れて区別がつきやすいようにしている。				
		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)	○	雑誌や新聞チラシなどは、共有スペースに置き、いつでも取れるようにしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	△	ユニットの入り口は、中から外に出ることが出来ない。離脱のリスクをご家族にも理解して頂いている。ユニット内は、浴室や居室、どこでも出入りが出来るようにしている。	◎	◎	○	玄関の施錠はしていないが、ユニット入口の自動ドアにはオートロックをしている。職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、事業所は交通量の多い道路に面しているため、利用者の事故防止を考慮し、家族の理解を得ている。訪問調査日には、ユニット入口にいる利用者に職員は声をかけて、一緒にフロアに戻る様子を見ることができた。事業所内で利用者の行動を抑制することのないよう、利用者の要望を聞き、対応できることを期待したい。また、事業所の身体拘束防止と事故防止の各委員会で施錠の現状も話し合われており、継続した検討も期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	△	自由に入出入りが出来るようにしておく必要性は理解しているが、危険も伴うので、安全面を重視している。				
		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)。	○	玄関には、センサーホンを置き、人の出入りが確認できるようになっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	面接記録票やお薬情報は、職員全員が共有するようにし、把握できている。				
		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。	○	素費の変化について、ケース記録に残し、申し送りを行っている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	体調の変化には、十分気を付け早期に受診してもらえようご家族にお願いしている。必要な時は、状況を主治医に伝えている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医を確認し、継続して受診できるようお願いしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	ご家族やご本人の希望に沿った病院を選び、施設での生活状況などは、主治医に伝えている。				
		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。	◎	病状についてや治療方針など、ご家族の了解のもと、職員間でも情報の共有を行っている。終末期の対応についても、入居時に書面でも確認している。				
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。	◎	施設での生活の様子がわかるように、サマリーをSWIに渡している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中の様子をこまめに確認し、SWを通して、治療期間の把握を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	SWとの連絡は、密に行い、顔見知りに関係性に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	看護と介護の情報の共有を行い、対応について都度相談している。法人内の診療所看護師に状況を伝え、相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	オンコール体制を構築し、夜間でも対応が出来るようにしている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日、身体状況の観察とバイタルの測定など、体調の変化の早期発見に努め、病院受診が必要と判断した場合は、早めに行ってもらっている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	薬剤情報を個別ファイルに綴じ込み、情報の共有を来ない、処方の変更がある時は、速やかに伝えている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬時は、二人対応で行い、誤薬や飲み忘れがない様に努めている。				
		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。	◎	服薬による副作用がないか、常に状態観察を行い、疑わしい時は、家族から主治医に相談してもらっている。				
		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。	◎	経過記録に残し、受診時には、必要であれば、情報の提供を来っている。				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に歯、重度化した場合の対応について、書面で確認している。	/	/	/	事業所では、入居時に「重度化した場合における対応の指針」を、利用者や家族に説明している。入居後も、段階に応じて利用者が重度化する前に家族と話し合いをすることもある。状態が変化した場合は、法人内の介護老人福祉施設に転居する利用者が多いため、事業所での看取りの実績はない。また、「事業所で最後まで暮らしたい」という利用者等の希望もあるため、今後は事業所として看取り介護の実施を検討することを期待したい。
		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。	○	終末期の在り方など、書面で確認し、対応については、職員間で共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	終末期の対応について、現状どこまでできるかは、見極め、家族に説明している。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	施設としての対応について、事前に説明をしている。	/	/	/	
		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。	△	重度化した場合の対応について、指針に沿って説明をしている。	/	/	/	
		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)	○	重度化した場合の対応について、家族の心情を理解し、相談援助を行っている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症について、定期的に勉強会を開催している。	/	/	/	
		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。	◎	特にコロナ対策について、都度講習会に参加し、体制を整えている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症について、厚労省の通達など確認し、感染予防に努めている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	情報収集は、過敏になるぐらい行っている。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。	◎	手洗い・マスクの着用など、徹底して行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族との連携は密に行い、利用者の状況変化は、常に伝えるようにしている。				家族には、敬老会や地方祭などに一緒に参加してもらっていたが、現在はコロナ禍のため中止している。事業所として、家族等の面会制限も設けている。毎月、家族には利用者の近況報告や行事写真を送付している。昨年5月から広報誌の発行は中止している。事業所の運営上の事柄や出来事は運営推進会議の参加者には資料を送付して報告しているが、全ての家族まで報告できていないため、今後は家族に運営推進会議の会議録等の資料を送付して、理解や協力が得られることを期待したい。また、職員は家族が気軽に相談できるよう来訪時に声をかけるほか、頻回に電話でも連絡をしている。	
		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)	△	コロナ対策の為、面会はほとんどできない状況であるが、ご利用者の生活の様子を手紙で知られ、写真や作品なども添えるようにしている。					
		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)	△	施設で一緒に出来る事が殆どなく、職員と利用者が一緒に行っている様子を知ら設程度になっている。		x			△
		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)	◎	利用者の様子は、毎月手紙を送るようにしている。行事への参加の様子は、写真を送り伝えるようにしている。		◎			◎
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族からの問い合わせに関しては、丁寧に説明し、報告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)	◎	家族との関係性の構築に努めている。職員も退職者が減り、常に顔見知りの関係性の構築が出来ている。					
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	利用者の日頃の生活状況を家族に知られ、広報誌にも行事の様子などを伝えている。		x			○
		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)	△	コロナの感染予防の為、面会も中止になっている。運営推進会議も、書面でのやり取りになっている。					
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症による転倒のリスクなど、家族に説明を来ない、理解して頂いている。ご本人の思いを尊重し、対応している。					
		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。	○	家族との連絡は密に行い、よりよい関係性の構築に努めている。来訪時も、きちんと挨拶を心掛けている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入居時には、契約書等を、ゆくり説明し、理解して頂いている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時には、身体状況の説明を行い、受け入れ先の提案など、ご家族・ご本人の意向を確認しながら、進めている。					
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	料金説明は、入居時に書面で説明し、同意を得ている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方にも、事業所の目的や役割など、理解して頂けるように、対応している。	/	○	/	事業所として自治会に加入し、日頃から近隣住民へのあいさつを心がけている。近隣の高齢者の入居申込みや来訪が増加している。また、小学校の運動会や地方祭などに利用者と一緒に参加していたが、他の地域行事への参加は少ないため、管理者等は「コロナ禍の終息後には近隣の小学校や幼稚園との交流や、地域活動に積極的に利用者と一緒に参加し、地域住民との関係を深めたい」と考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日頃の挨拶などは、日々心掛けており、地元地方祭や初詣など、地域の集まりに参加している。	/	×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	地域の方とも顔見知りになり、関りも少しずつ増えている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの感染予防の為、現在は全く行き来がない。	/	/	/	
		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。	△	隣近所の方とは、挨拶をかわし、民生委員の方にも気軽に訪問して頂いている。	/	/	/	
		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)	△	近所の神社などへは、散歩に出かけるが、今年度は、コロナの感染予防の為に、外出は控えている。	/	/	/	
		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。	△	公園や神社など、身近で季節感を味わって頂けるように、外出行事の時には利用している。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	理容店は、地域の方をお願いしている。喫茶店やスーパーなどは、感染予防の為、殆ど利用していない。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議は、2か月に1回開催し、書面でのやり取り。利用者の方と民生委員の方に資料の配布を行い、意見を伺っている。	×	/	△	現在、運営推進会議はコロナ禍のため集合形式での会議開催は中止しているが、以前から参加している民生委員と2名の家族、市担当者に会議資料を送付して意見を聞いている。コロナ禍の終息後には、利用者や自治会長等にも参加を呼びかけ、開催できることを期待したい。利用者の様子やサービスの実際などの報告は、一部の家族にしか送付できていない。また、利用者家族等アンケート結果からは、運営推進会議やサービス評価の結果、取組み内容などを知らない家族が約半数を占めているため、全ての家族に会議録等の送付検討を期待したい。また、参加者から出された「湿度計を設置してほしい」という意見を反映し、各居室への湿度計の取り付けにつながっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	活動内容や施設の取り組みなど、資料を配布して報告している。	/	/	△	
		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。	△	書面で活動内容など報告している。特にご家族からの連絡はない。	/	○	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	今年度は、コロナ感染予防の為、書面でやり取りしている。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	運営推進会議議事録は、いつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所の理念を理解し、日々のサービスの提供に取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	入居時には、事業所の理念を説明し、理解して頂いている。	x	○		
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。	○	職員のスキルアップのために、内部研修や外部研修の機会を持つようしている。				年1回、代表者は事業所に来訪して職員へ声かけをしている。月1回開催される法人の連絡会の中で、事業所内の現状を代表者に報告し、必要に応じて相談できている。定期的に事業所として勉強会や各種委員会を開催し、職員育成にも努めている。職員との交流を図るため、定期的に親睦会などを開催していたが、現在はコロナ禍のため中止している。また、法人として、働き方改革に取り組み、記録のシステム化や残業をなくすほか、職員のストレスを軽減し、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	国家資格など、ステップアップ出来るように、研修の案内などを渡し、本人にも説明している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	環境面での整備に努め、職員一人一人が向上心を持って働けるような職場作りに努めている。				
		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)	○	連絡会や研修などに参加し、他の施設の職員との関わりを持つ事が出来るようにしている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	職員がストレスを止めないように、些細なことでも、相談にのり、より良い関係作りに努めている。	○	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	定期的に勉強会を開催し、職員一人一人の意識付けを行っている。又、お互いが注意し合える関係性作りに努めている。				年2回、虐待防止など接遇の勉強会を実施して職員は学んでいるほか、年4回開催する虐待防止委員会の中でも話し合いをしている。職員の不適切なケアを発見した場合には、副主任がその職員を他の場所に呼んで確認し、注意をしている。その後管理者へ報告し、必要な内容は申し送り時に、職員全員に周知している。また、職員には注意のみに終わらず、解決できるまで副主任が見守り一緒に対処している。
		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。	◎	出勤時は、申し送りに参加し、ケアの内容について話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	日頃から、職員の対応などに注意を払い、副主任と一緒にケアの向上に努めている。				
		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。	○	職員の体調や変化に気を付け、コミュニケーションを図るようにしている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会などで、周知している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	事例検討などで、どのような対応が適切化など、話し合い、検討している。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束を行わない事を説明し、理解して頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	○	施設内研修で、勉強会を開催し、制度についての理解を深めている。				
		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。	△	権利擁護についての理解は難しいが、包括支援センターなどを利用し、相談援助の説明を行っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	困難事例などは、包括支援センターへ相談し、連携に努めている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時の対応については、マニュアルを理解し、対応している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応の訓練を来ない、誰でも対応出来るように努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットの記入を行い、都度検討し、事故に繋がらないように、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。	◎	利用者の状態の把握に努め、リスクや危険性を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情処理について、職員一人一人が理解し、対応についての検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	×	苦情を寄せられたことはなく、対応したことはないが、手順については理解している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	×	苦情は、まだ聞かれないが、些細な事でも、早急に対応するようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	認知症の為、意思決定の難し方もおられるが、ご自分の意思を伝えることが出来る方には、個別に話を聞く機会を持ち、対応するようにしている。			◎	玄関に意見箱を設置しているほか、日々の暮らしの中で、職員は利用者から意見や要望、苦情などを聞き取っている。意見などを伝えにくい利用者には、表情などを観察して職員が声かけをしている。家族には、職員から声をかけ、来訪時や電話で意見や要望などを聞くようにしている。毎月、事業所では職員一人ひとりが自己評価を提出しており、管理者はその内容により、個別面談を実施して意見を聞いている。また、管理者は日々の業務の中で職員から意見などを聞き、申し送りの時に職員間で話し合い、利用者本位の支援ができるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	相談窓口は、契約時に説明している。ご意見箱も見やすい所に置いている。	○		◎	
		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。	×	書面でご家族に渡している。				
		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。	○	旧西条地域の統括部長が、職員の相談など、直接聞き取りを行う。又、管理者は、細目に職員と面談し、意見を聞いている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	日々の申し送りや介護現場で、意見交換を行い、よりよいケアに努めている。			◎	

愛媛県グループホーム竹梅小路

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。	×	自己評価は、管理者・副主任が評価している。				外部評価の評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているが、コロナ禍もあり取り組み状況の確認などのモニター機能までには至っていない。今後は外部評価の結果を全ての家族に報告するとともに、運営推進会議の参加者にモニターを務めてもらえるような検討を望みたい。
		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。	○	内供監査や外部評価の評価結果は、職員に伝え、改善するところは、相談しながら進めている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	目標設定を、具体的な目標になるように、努めている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	今年度は、運営推進会議も書面上になっており、意見交換が薄くなっている。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	思ったような取り組みが出来ておらず、外出もままならない現状である。				
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）	◎	防災マニュアルに沿った、訓練を行っている。				年2回、避難訓練は職員のみで実施している。コロナ禍の終息後には、地域住民や消防署、近隣の法人内の事業所の職員にも呼びかけて訓練を実施し、災害への協力体制を確保できることを、管理者等は検討している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	色々な時間帯での訓練計画を立てるようにしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	保管場所や避難経路など、施設内に掲示し、点検も行っている。備蓄食料など、消費期限など確認している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	民生委員さんへは、協力をお願いしているが、近所周りまでは、周知していない。	×	×	×	
		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）	×	コロナ感染予防の為、集団への参加は控えている。				
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）	×	大勢の集まりや面会も自粛状態の為、殆ど出ていない。				年数件程度、地域住民から介護申請や入所相談等があり、事業所として対応している。事業所への相談も増えつつあることもあり、近隣からの利用者也増加している。また、地域に住む認知症高齢者が迷い、事業所の玄関に来られ、対応したこともある。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	地域の方で、ご相談があった場合は、介護申請についてや施設についてなど、相談にのっている。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	コロナ予防の為、行っていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	技能実習生の受け入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	コロナ感染予防に努めており、集まりやイベントに参加していない。			△	

(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 3 年 4 月 16 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890600343
事業所名 (ユニット名)	社会福祉法人亀天会 グループホーム竹梅小路 梅 ユニット
記入者(管理者) 氏名	合田 昌幸
自己評価作成日	令和 2 年 12 月 25 日

<p>【事業所理念】</p> <p>～あたたかく、さりげなく～「出会い」と「笑顔」を大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>・地域との交流を図り、役割を持った施設を目指す。→コロナ予防の為、外出行事は自粛状態であったが、初詣や紅葉狩りなど、3密を避けながらの行事を実施し、地域との関りを目指した。また、地元の介護認定者の相談や施設の紹介などを行い、地元で根付いた組織運営に努めた。 ご家族との関りを密に取り、利用者の支援に努める。→管理者含めて職員の入れ替わりがなく、家族と顔見知りの関係性作りが出来、細かい利用者にも気付き、ご家族と相談しながら、支援する事が出来た。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は市内の中心部に位置し、買い物や病院など利便性に長けている。事業所内には広々とした空間が広がり、整理整頓され清潔感がある。事業所では外国人技能実習生を2名受け入れ、利用者にとっては孫のように思われて喜ばれている。職員は実習生を指導することで、介護技術などの自分自身の振り返りになっている。管理者を中心に経験豊富な職員が多く、職員間の関係も良好で職員の交代はない。管理者は職員に、「利用者にとって何が一番ベストなのか、視点を利用者においてケアをすること」を日々伝え、職員は実践している。また、法人として働き改革に取り組み、記録のシステム化や残業をなくすなど、働きやすい職場づくりに努めている。</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。	◎	事前面接で、これまでの経歴や暮らしぶりなどの聞き取り、家族や本人の意向の確認を行っている。	○	/	○	入居時に、職員は利用者の今までの暮らし方などを聞き取り、面接記録表に記録している。また、日々の関わりの中で得た情報はアセスメント表に記録しているが、利用者の思いや希望の記載は少ない。聞き取った内容を記録することで、職員間で情報共有し、利用者一人ひとりがよりその人らしい暮らしの支援ができることを望みたい。
		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。	◎	ご家族からこれまでの生活を聞き取り、ご本人が一番良いと思われる方法を探る。	/	/	/	
		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。	◎	特に、一緒に生活をしてきたご家族には、重点的に聞き取りを行う。	/	/	/	
		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。	◎	面接情報は職員全員が共有し、日頃のご本人の言葉など、記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	日頃のご本人の態度や言動の観察を行い、ご本人の意向を尊重する。	/	/	/	
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。	◎	事前面接時は、ご本人・ご家族に生活歴を出来るだけ詳しく聞き取りを行う。在宅サービスの内容については、担当ケアマネに聞き取りを行う。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から、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、生活環境などの聞き取りをしている。また、入居前に担当していた介護支援専門員等から、サービス利用の経過などの情報収集もしている。
		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。	◎	ご本人の状態の把握に努め、出来る事はして頂き、支援が必要な所は支援をする。メリハリのあるケアに努めていく。	/	/	/	
		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。	◎	日頃の様子観察に努め、記録に残し、情報の共有を行い、分析していく。	/	/	/	
		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)	◎	日頃の生活状況を確認し、ご家族を交えて相談し、解決に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	ご本人の生活のリズムを理解し、ご自分のペースで生活できるように支援している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	アセスメント内容を共有し、ご本人の支援方法や内容など、統一ケアが出来るように話している。	/	/	○	夕方の申し送り時に、職員が把握した情報をもとにして、「利用者が何を求め、必要としているか」を検討している。管理者は職員に、「利用者にとって何が一番ベストなのか、視点を利用者においてケアをすること」を日々伝え、職員は実践している。また、事業所では把握した情報をより分かりやすく職員間で共有するため、申し送りノートの記載方法を検討している。
		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。	◎	ご本人にとって、一番いい支援方法は何かを、常に念頭に置き、話をしながら進めている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	ご本人の状態の変化に気を付け、ニーズを引きだすようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	ご本人の意向を確認し、具体的な内容を記入するようにしている。				職員は、利用者一人ひとり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申し送り時を活用して話し合うほか、家族の意見も反映して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。	◎	毎日の申し送りの時に、職員間で方法を話し合い、ご家族の意見を聞きながら進めている。	○		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	現在、要介護度の重度の方はいないが、日々の暮らしの中で、ご本人が出来る事を見つけ出し、周りの人との関りを大切に支援している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	ご家族の支援を取り込み、ご家族を巻き込んでケアが出来るように取り組んでいる。				
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。	○	介護計画は、具体的内容を書き込み、職員が統一ケアが出来るように努めている。				事業所では、利用者の介護計画を個別ファイルにして職員間で共有している。職員は、「介護計画に沿って実践できたか、その結果どうだったか」をケース記録表に記録し、日々の利用者の支援につなげている。法人として、記録はシステム化し、職員の負担軽減に努めている。また、利用者一人ひとりの暮らしの様子や支援した内容、職員の気づき、工夫などを個別にケース記録表にも記録を残している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画のサービス内容を具体的に記入し、支援内容を分かりやすくしている。ケアの統一を図り、状況確認を行っている。				
		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。	○	ケース記録に、表情や言葉・言動などを具体的に記録に残すようにしている。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	支援方法など、職員の気づきやアイデアで見直し、記録に残している。				
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。	◎	介護計画は、定期的に見直し、状態の変化がある時も見直している。				介護計画は、6か月に1回見直しをしている。利用者の新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回利用者の現状のモニタリングをしている。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、その都度検討して新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、モニタリングを行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	身体状況の変化が生じた場合は、都度計画を見直している。				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	ご本人の身体状況や環境の変化により、サービス内容の変更がある時は、その都度話し合いを行い、統一ケアが出来るようにしている。				チームでの課題を解決するため、夕方の申し送り時を活用して、職員間で話し合いをしている。緊急案件がある場合には、その都度出勤している職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には申し送りノートを確認してもらい、情報共有をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	それぞれの考え方があり、屈託のない意見が出るようにしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	業務の都合により、ユニット職員全員の参加は難しいが、事前に意見を聞いておくとして、出来る限り参加が出来るように、時間調整を行っている。				
		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。	○	申し送りノートに内容を書き込み、確認したら、押印するようにしている。				
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	職員全員が、情報の共有が出来るように、出勤時には、申し送りノートを確認し、確認印を押すようにしている。				朝夕の申し送り時に、職員間で情報伝達をしている。また、申し送りノートには、重要事項は分かりやすいよう赤字で記録するほか、職員は出勤後にノートを確認し、押印する仕組みができています。
		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)	◎	職員全員が、情報の共有が出来るように、申し送りノートを利用したり、回覧をして全員に伝達出来るようにしている。	○			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(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。	○	体操やレク・作品作り等を、日々行っているが、本人の意向を尊重し、見学する方もいれば、居室で横になっ過ごされる事もある。				利用者によるその日着る服を選んでもらったり、レクリエーション時には塗り絵を数種類用意して選択してもらったりするなど、日々の暮らしの中で職員は利用者自身が自己決定できる機会の提供や場づくりをしている。また、童謡を歌ったり、昔話をしたり、利用者が若い頃していた畑仕事の話をする場面などで、職員は利用者の活き活きとした言動や表情を引き出している。		
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	塗り絵にしても、何種類か準備して、本人の好きな物を選んで頂いている。着替る服も、自己決定できる方には、選んで頂く。					◎	
		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。	○	常に本人の意向を確認するように、声かけを行っている。						
		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)	◎	入浴の時間も本人によっては違うので、ご本人のペースでして頂く。排泄も、本人のしぐさを観察し、トイレ誘導を行う。						
		e	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	童謡を唄ったり、昔話をしたりと、本人が生まれ育った環境を思い出せるように、声かけを密に行っている。						○
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人の仕草や表情の観察を行い、ご本人が一番良い方法を探るようにしている。						
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	利用者の接遇についての勉強会を通し、尊厳や人格の大切さを学ぶ。言葉かけや態度についても、尊敬の念を持って対応している。		○	◎	年2回、事業所では人権や尊厳など接遇の勉強会を開催して職員は学んでいる。職員は意識して、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言動や支援に努めている。トイレ誘導時には、職員は利用者に対し小声でさりげない声かけをしている。また、居室は利用者のプライバシーのある場所と職員は理解しており、居室への入室時にはノックや声かけをして、確認してから入室できている。		
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	◎	特に排泄面については、大きな声での声かけは慎み、さりげない言葉で誘導を行う。					◎	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	◎	入浴は、職員と1対1で行い、男性職員に対して拒否のある方は、女性職員に交代している。						
		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。	◎	職員が居室に入る時は、利用者の声をかけた了解を貰う。本人が居室にいる時は、ノックをして了解を貰ってはいるようにしている。						◎
		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。	◎	入職時には、研修を行い、書面上にもサインをもらう様になっている。						
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者には、洗濯干しやたたみや下膳の手伝いなど、日々の生活の中で、出来る事は手伝ってもらっている。				利用者同士がトラブルになりそうな場合は、職員が間に入って声かけをしたり、座る位置の変更をしたりしている。また、新しく入居した利用者には職員が個別に対応し、孤立しないよう支援している。		
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	不得手な事は、他の利用者にして頂き、お互いが助け合って暮らせるように、日々心掛けている。						
		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)。	◎	利用者同士が仲良く暮らしていけるように、職員が間に入り、座席の配慮や声かけなど行っている。認知面で、理解が困難な方には、職員が個別に対応し、孤立しないようにしている。						◎
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、トラブルにならないように、利用者違う場所に移動するなど、対応している。						

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	事前面接には、生活歴の中で、かかくりの当方について、出来るだけ詳しく聞き取りを行い、記録表記入している。	/	/	/	/
		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。	◎	職歴や生まれ育った場所など、聞き取るようにしている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	必要性は理解しているが、現在は、コロナ感染予防の為、外出は極力控えている。	/	/	/	
		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。	△	以前は、いつでも面会は可能であったが、現在は、面会をお断りしている。	/	/	/	
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)	△	コロナ感染予防の為、外出は控えているが、施設内の敷地で、日向ぼっこをしたり、車でドライブをしたりしている。ご家族のご希望がある時は、外食や自宅での食事などに出かけている。	x	x	△	定期的に外出行事や家族との外出にも対応できていたが、現在はコロナ禍のため、外出制限を設けている。事業所前の職員駐車場で日光浴をしたり、もみじや桜の花見などにドライブで出かけたりするなど、利用者が気分転換ができるよう工夫している。中等度の利用者には、通院のみの外出対応としている。管理者等は、「コロナ禍の終息後は、外出を増やしたい」と考えている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力が得ながら、外出支援をすすめている。	x	コロナ感染予防の為、外部の方の出入りはお断りしている。	/	/	/	
		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。	x	現在は、外出は、基本禁止にしている。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	x	現在は、外出は控えている。	/	/	/	
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。	○	不穏状態になる時などは、いつ・どのような場面でを探り、原因を見つけるようにしている。いろいろ職員間で意見を出し合い、方法を探りながら、解決している。	/	/	/	入浴や排泄時など、利用者の「できること、できそうなこと」は自身でもらい、職員は近くで見守りや声かけの対応している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者の変化に敏感に反応し、問題解決を行っている。排泄面や嚥下機能低下など、環境面での対応が必要な時は、色々工夫しながら行っている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	ご本人が出来る事は、そばで見守り、必要な時は声かけを行っている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	ご本人が得意としている事は、して頂くようにしている。(ギターを弾いたり、ハサミを使って切ったり)	/	/	/	ギターを弾ける利用者演奏してもらったり、はさみが上手に使える利用者には手作業を手伝ってもらったり、洗濯物をたたみをしてもらうなど、職員は利用者の役割や出番づくりに努めている。
		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。	○	体操やレク・作品作り等、利用者の状態を把握し、出来る事をして頂くようにしている。	○	△	○	
		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。	△	現在は、外に出る事がなく、地域との関りも無くなっている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹梅小路

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。	○	若い頃の様子などを、ご家族から聞き取り、好きな色や好みとするものを聞き取る。				衣服に乱れが見られる場合には、職員が利用者に小声で声かけをして整えている。食べこぼしのある場合には、おしぼりでさりげなく拭くフォローをしている。また、自己表現をしにくい利用者には、家族に利用者の好みの服を持ってきてもらったり、髪型のお好みを確認して訪問理美容の方に伝えたりする支援もしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	ご家族に、髪形などご本人の好みを聞き取り、対応する。バッグや小物など、本人の手作り等の聞き取りも併せて行う。				
		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。	○	本人の似あう色や洋服など、職員と一緒にいき、本人の表情や仕草などで判断する。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時には、季節にあった洋服選びを行う。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	洋服の乱れは、職員が小声で声かけし、整える介助を行う。食べこぼしは、おしぼりなどで、そっと拭き取る。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	ご家族に、入居時に聞き取り、馴染みのお店や家族が切っている人などがいる。ご家族の希望で、訪問理美容を利用する方が多い。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	ご本人に合った、髪形や洋服選びを職員と一緒にいく。			△	
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。	◎	食べる楽しみを理解し、栄養バランスにも気を付けている。				食事は業者から1日3食の納品があり、事業所では炊飯と汁物を作り、届いた食材を湯煎して盛り付けて提供している。下膳やテーブル拭きなどは、利用者と一緒にしている。おやつ作りの時には、職員が買い出しに行き、利用者と一緒に楽しみながら行っている。鯖やそばのアレルギーのある利用者には、鯖以外の魚やうどんなど、業者に代替えの食材を用意してもらっている。事業所では、使いやすい食器や取っ手のある軽いコップを用意しているほか、使い慣れたスプーンを使用している利用者もいる。利用者の食事の見守りやサポートをしているが、職員の昼休憩の時間の確保するため、一緒に食事は摂っていない。コロナ禍の終息後には、利用者と一緒に食事を食べられるよう、職員間で検討することを望みたい。フロアには調理の音や匂いが漂い、利用者全員が食事を待ち遠くなるような雰囲気づくりに努めている。また、毎月給食会議を開催し、調理方法やメニューなどを話し合ったり、利用者の意見を取り入れた希望を業者に伝えたりするほか、6か月に1回管理栄養士のアドバイスを聞くことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	◎	下膳やお盆拭きなど、出来る事は手伝って頂き、おやつ作り等で、職員と一緒にいく。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	お菓子の飾りつけや片付けなど、出来る能力を引き出し、楽しむ。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時に、好きな物・アレルギーについては、聞き取りを行う。				
		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。	○	献立は、食材を配達して貰っているため、基本変更は出来ない。月1回の給食会議の時には、献立の希望を言うなど、季節感を実感できるものを取り込んでいる。お楽しみメニューがあり、季節感の美を取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いろどりや器の工夫等)	◎	陶器の器を使用し、食欲をそそのかすような盛り付けを行っている。利用者の状態に合わせた食事形態を考えている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	コップは取っ手のついた軽い物を使い、お茶碗も出来るだけ、軽い物を選んでいる。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員は交代で別の部屋で食事をしていく。利用者の見守りは、業務時間中に行い、危険のない様に、見守りを行っている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	食事作りは、ユニット内で行い、ご飯やおかずの臭いがへびく漂っている。利用者からも、「お腹がすいた。ご飯はまだ」と聞かれる。		○	○	
		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。	◎	毎日、水分摂取量の管理を行い、食事摂取量も記録に残している。半年に1回は、管理栄養士からのアドバイスも貰っている。				
		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。	◎	水分摂取量の少ない利用者には、嗜好の確認を行い、好みの飲み物を提供するようにしたり、こまめに摂ってもらえるように、声かけし渡している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	月に一回法人合いで給食会議が行われる。調理方法の確認や季節の野菜の栄養効果についての勉強もしている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理道具は、毎回丁寧に洗ひ、乾燥機にかけている。ふきんは、使用せず機械の乾燥で対応している。調理は、手袋を履いて、調理している。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアについての必要性を理解し、感染予防の為に、口腔ケアに努めている。				毎食後、利用者は口腔ケアを実施している。介助や見守りの必要な利用者には職員が寄り添い、口腔内を確認して自分ではできない部分の支援をしている。また、定期的に利用者全員の口腔内の健康状態を確認している。また、異常がみられた場合には、家族に連絡して歯科受診につなげている。
		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。	○	日に3回口腔ケアを行い、義歯の状態など確認し、不都合があれば、家族に連絡し、歯科受診をお願いしている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	特に口腔ケアの正しい方法について勉強会をしていないが、義歯の手入れや口の中の洗浄などには、気を付けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯をきれいに洗えない利用者には、職員が介助している。				
		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)	◎	義歯の汚れや臭いなど、毎回職員が横に付いて確認し、出来ない所は、介助している。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	義歯の不具合など、歯科受診が必要な時は、ご家族と相談して進めている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	トイレでの排泄が出来るように、訴えがない利用者にもトイレ誘導を行っている。				トイレで排泄できることを基本として支援している。職員は利用者に声をかけてトイレ誘導をしたり、必要に応じて介助をしたりしている。また、必要に応じて排泄用品の使用方法なども職員間で話し合い、その時々利用者一人ひとりの状態に合わせたパッドや紙パンツなどの使用ができています。
		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。	◎	腸の動きや運動・水分量などにより、影響を及ぼすことを理解し、対応している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄のリズムを職員間で話し合い、その人に合ったリズムで、トイレ誘導やパットの交換を行っている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレでの排泄が出来るように、紙パンツの使用やパットの種類など、常に話し合い、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。	○	トイレの場所が理解できないなど、本人が何に困っているのかを理解し、対応するようにしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄の失敗と防ぐために、個々のリズムを把握し、トイレ誘導を行うなどの対応をしている。				
		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、どのような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。	◎	パットやおむつの選択は、一職員の判断でなく、職員全員で話し合い、ご家族とも話し合った結果、決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	便秘で下剤を使用する時は、失敗と防ぐために、一時的に紙パンツを使用するなど、適切な使い方が出来るようにしている。				
		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)	◎	日々の体操や歩行訓練などを行う。又、水分をしっかりとってもらうなどの、日々の生活の中で、取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	入浴日は、1週間に2回以上行い、定期的にお風呂に入れるように調整はしている。お湯の温度や入る時間などは、本人の希望を聞きながら対応している。		◎	○	利用者は、週2回以上入浴することができる。入浴時間は午前中を基本としているが、利用者が不穏な状態の場合は時間帯や曜日を変更している。湯の温度や入浴時間は利用者へ声をかけて要望を聞き、できるだけ希望に沿えるよう支援している。
		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。	◎	職員と1対1で入浴を実施。落ち着いた雰囲気の中で入浴をしてもらう様になっている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	ご本人が出来る所は、ご自分でして頂き、難しい所の洗身などは職員が行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	拒否のある人は、時間をずらしたり、曜日を変更するなどして、柔軟に対応している。又、男性職員を嫌う人は、女性職員が対応している。				
		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、必ずバイタルの測定を行い、その日の健康状態を確認している。入浴後も、水分摂取の声かけを行い、特変がないか確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	一人一人、眠気の訴えがあるまでは、フロアで過ごして頂き、普段から、就寝の時間は把握している。	/	/	/	レクリエーションなど日中の活動量を増やし、利用者が安眠できるよう努めている。現在、睡眠導入剤を内服している利用者が4名いる。睡眠状況に応じて医師と相談し、入居後に内服を始めた利用者がある一方で、入居時にふらつきなどがあり、内服を中止した利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中は、出来るだけ運動量を増やせるように、体操やレクに努めている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	毎日の生活の様子を観察し、職員が情報を持ち合い、主治医とも相談しながら、ご本人が一番楽に生活出来るように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	昼食後は、特に本人の希望を確認し、横になる時間も取るようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	ご家族からの電話は、取次、お話が出来るように対応している。毎月、様子を知らせるお手紙の時に、ご本人直筆の手紙を入れる事もある。	/	/	/	
		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。	○	言葉が出にくい方も、ご家族との連絡の際に、電話口に出て頂き、声を聞いて頂いている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ご家族には、いつでも電話を電話対応出来る事を伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	届いた手紙は、ご本人に渡している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	ご本人が家族と話したいときは、電話を入れ、直接お話を頂く。ご家族にも了解は頂いている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	×	紛失の恐れがあるので、ご本人は所持しないようお願いしている。	/	/	/	
		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。	×	必要な物は、ご家族にお願いしている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族と一緒に買い物に出かけ、買い物の楽しさを味わってもらう。	/	/	/	
		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。	×	法人で、お金の預かりはしないとの決まりがあるので、所持金はない。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×		/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	認知症の為、金銭管理ができないので、預かりは一切行っていない。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族の意向に沿ったサービスの提供出来るように努めている。(歩行訓練や楽器の演奏)	○	/	○	通院は家族の同行を基本としているが、緊急性のある場合には職員が同行支援している。利用者や家族の要望には、可能な限り職員は柔軟に対応している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	現在は、面会が出来ない状態であるが、気軽に来て頂けるような雰囲気作りに努めている。	◎	◎	○	事業所は住宅密集地にあり、初めての来訪者には分かりにくく、気軽に入りができるような雰囲気までは感じられない。玄関前には駐車場と花壇があり、季節の花が咲いていたが、玄関の窓ガラスに季節の飾りをするなど、気軽に来訪できるような工夫を期待したい。
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。)	◎	共有スペースには、季節感が出るような飾り付けに努めている。気持ちよく生活が出来るように、掃除をきちんと行い、清潔に努めている。家庭的な雰囲気でも過ごせるように、食器も陶器の物を使っている。	○	○	◎	訪問調査日には、玄関には生花が活けられ、フロアの壁には利用者と一緒に作った季節の桜が飾られていた。事業所内には不快な音や光、臭いはなく、掃除も行き届き清潔感がある。利用者は食事やおやつ作りの音や匂いが漂ったり、花や飾りつけで季節を感じたり、季節の歌を歌うったりするなど、利用者は思い思いの場所で居心地よく過ごせるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	トイレや居室の掃除など、独特な臭いがない様に努めている。				
		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。	◎	食事を作る匂いやおやつが出来る匂いなど、生活感のある暮らしが出来るように努めている。				
		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。	○	利用者同士の座席の配置や、共有スペースにソファを置くなどして、思い思いの生活が出来るように努めている。				
		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。	◎	トイレや浴室は、きちんとドアを開けて対応している。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	居室のタンスや置物など、ご本人が慣れ親しんだものを置き、本人手作りの物などを置いている。	○		◎	居室には筆筒などが備え付けられているほか、使い慣れた家具などを持ち込み、利用者一人ひとりにあった空間づくりをしている。自身が入居前に作成した貼り絵を、季節ごとに家族に持ってきてもらい、飾っている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	◎	居室やトイレがわかりにくい方には、ドアに目印や名前を貼り出す等している。出来る事が増えるように支援している。			◎	利用者に分かりやすいよう、大きくトイレの表記とマークを貼っている。居室の入り口にはリボンをつけたり、名前を表示したりするなど、利用者が迷わず、自立した生活が送れるよう工夫している。
		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。	○	持ち物には全て名前を記入し、施設のものにも、施設の名前を入れて区別が付きやすいようにしている。				
		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)	○	雑誌や新聞チラシなどは、共有スペースに置き、いつでも取れるようにしている。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	△	ユニットの入り口は、中から外に出ることが出来ない。離脱のリスクをご家族にも理解して頂いている。ユニット内は、浴室や居室、どこでも出入りが出来るようにしている。	◎	◎	○	玄関の施錠はしていないが、ユニット入口の自動ドアにはオートロックをしている。職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、事業所は交通量の多い道路に面しているため、利用者の事故防止を考慮し、家族の理解を得ている。訪問調査日には、ユニット入口にいる利用者に職員は声をかけて、一緒にフロアに戻る様子を見ることができた。事業所内で利用者の行動を抑制することのないよう、利用者の要望を聞き、対応できることを期待したい。また、事業所の身体拘束防止と事故防止の各委員会で施錠の現状も話し合われており、継続した検討も期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	△	自由に入りが出来るようにしておく必要性は理解しているが、危険も伴うので、安全面を重視している。				
		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)。	○	玄関には、センサーホンを置き、人の出入りが確認できるようになっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	面接記録票やお薬情報は、職員全員が共有するようにし、把握できている。				
		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。	○	素費の変化について、ケース記録に残し、申し送りを行っている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	体調の変化には、十分気を付け早期に受診してもらえるようにご家族にお願いしている。必要な時は、状況を主治医に伝えている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医を確認し、継続して受診できるようお願いしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	ご家族やご本人の希望に沿った病院を選び、施設での生活状況などは、主治医に伝えている。				
		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。	◎	病状についてや治療方針など、ご家族の了解のもと、職員間でも情報の共有を行っている。終末期の対応についても、入居時に書面でも確認している。				
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。	◎	施設での生活の様子がわかるように、サマリーをSWに渡している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中の様子をこまめに確認し、SWを通して、治療期間の把握を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	SWとの連絡は、密に行い、顔見知りに関係性に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	看護と介護の情報の共有を行い、対応について都度相談している。法人内の診療所看護師に状況を伝え、相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	オンコール体制を構築し、夜間でも対応が出来るようにしている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日、身体状況の観察とバイタルの測定など、体調の変化の早期発見に努め、病院受診が必要と判断した場合は、早めに行ってもらっている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	薬剤情報を個別ファイルに綴じ込み、情報の共有を来ない、処方の変更がある時は、速やかに伝えている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬時は、二人対応で行い、誤薬や飲み忘れがない様に努めている。				
		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。	◎	服薬による副作用がないか、常に状態観察を行い、疑わしい時は、家族から主治医に相談してもらっている。				
		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。	◎	経過記録に残し、受診時には、必要であれば、情報の提供を来っている。				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に歯、重度化した場合の対応について、書面で確認している。	/	/	/	事業所では、入居時に「重度化した場合における対応の指針」を、利用者や家族に説明している。入居後にも、段階に応じて利用者が重度化する前に家族と話し合いをすることもある。状態が変化した場合は、法人内の介護老人福祉施設に転居する利用者が多いため、事業所での看取りの実績はない。また、「事業所で最後まで暮らしたい」という利用者等の希望もあるため、今後は事業所として看取り介護の実施を検討することを期待したい。
		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。	○	終末期の在り方など、書面で確認し、対応については、職員間で共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	終末期の対応について、現状どこまでできるかは、見極め、家族に説明している。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	施設としての対応について、事前に説明をしている。	/	/	/	
		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。	△	重度化した場合の対応について、指針に沿って説明をしている。	/	/	/	
		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)	○	重度化した場合の対応について、家族の心情を理解し、相談援助を行っている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症について、定期的に勉強会を開催している。	/	/	/	
		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。	◎	特にコロナ対策について、都度講習会に参加し、体制を整えている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症について、厚労省の通達など確認し、感染予防に努めている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	情報収集は、過敏になるぐらい行っている。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。	◎	手洗い・マスクの着用など、徹底して行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
II. 家族との支え合い											
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族との連携は密に行い、利用者の状況変化は、常に伝えるようにしている。	/	/	/	家族には、敬老会や地方祭などに一緒に参加してもらっていたが、現在はコロナ禍のため中止している。事業所として、家族等の面会制限も設けている。毎月、家族には利用者の近況報告や行事写真を送付している。昨年5月から広報誌の発行は中止している。事業所の運営上の事柄や出来事は運営推進会議の参加者には資料を送付して報告しているが、全ての家族まで報告できていないため、今後は家族に運営推進会議の会議録等の資料を送付して、理解や協力が得られることを期待したい。また、職員は家族が気軽に相談できるよう来訪時に声をかけるほか、頻回に電話でも連絡をしている。		
		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)	△	コロナ対策の為、面会はほとんどできない状況であるが、ご利用者の生活の様子を手紙で知られ、写真や作品なども添えるようにしている。	/	/	/			
		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)	△	施設で一緒に出来る事が殆どなく、職員と利用者が一緒に行っている様子を知ら設程度になっている。	/	x	/		△	
		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)	◎	利用者の様子は、毎月手紙を送るようにしている。行事への参加の様子は、写真を送り伝えるようにしている。	/	/	◎		/	◎
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族からの問い合わせに関しては、丁寧に説明し、報告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)	◎	家族との関係性の構築に努めている。職員も退職者が減り、常に顔見知りの関係性の構築が出来ている。	/	/	/		/	/
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	利用者の日頃の生活状況を家族に知られ、広報誌にも行事の様子などを伝えている。	/	x	/		/	○
		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)	△	コロナの感染予防の為、面会も中止になっている。運営推進会議も、書面でのやり取りになっている。	/	/	/		/	/
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症による転倒のリスクなど、家族に説明を来ない、理解して頂いている。ご本人の思いを尊重し、対応している。	/	/	/		/	/
		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。	○	家族との連絡は密に行い、よりよい関係性の構築に努めている。来訪時も、きちんと挨拶を心掛けている。	/	/	/		/	○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入居時には、契約書等を、ゆくり説明し、理解して頂いている。	/	/	/	/		
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時には、身体状況の説明を行い、受け入れ先の提案など、ご家族・ご本人の意向を確認しながら、進めている。	/	/	/	/		
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	料金説明は、入居時に書面で説明し、同意を得ている。	/	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方にも、事業所の目的や役割など、理解して頂けるように、対応している。	/	○	/	事業所として自治会に加入し、日頃から近隣住民へのあいさつを心がけている。近隣の高齢者の入居申込みや来訪が増加している。また、小学校の運動会や地方祭などに利用者と一緒に参加していたが、他の地域行事への参加は少ないため、管理者等は「コロナ禍の終息後には近隣の小学校や幼稚園との交流や、地域活動に積極的に利用者と一緒に参加し、地域住民との関係を深めたい」と考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日頃の挨拶などは、日々心掛けており、地元地方祭や初詣など、地域の集まりに参加している。	/	×	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	地域の方とも顔見知りになり、関りも少しずつ増えている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの感染予防の為、現在は全く行き来がない。	/	/	/	
		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。	△	隣近所の方とは、挨拶をかわし、民生委員の方にも気軽に訪問して頂いている。	/	/	/	
		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)	△	近所の神社などへは、散歩に出かけるが、今年度は、コロナの感染予防の為に、外出は控えている。	/	/	/	
		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。	△	公園や神社など、身近で季節感を味わって頂けるように、外出行事の時には利用している。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	理容店は、地域の方をお願いしている。喫茶店やスーパーなどは、感染予防の為、殆ど利用していない。	/	/	/	
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。	△	運営推進会議は、2か月に1回開催し、書面でのやり取り。利用者の方と民生委員の方に資料の配布を行い、意見を伺っている。	×	/	△	現在、運営推進会議はコロナ禍のため集合形式での会議開催は中止しているが、以前から参加している民生委員と2名の家族、市担当者に会議資料を送付して意見を聞いている。コロナ禍の終息後には、利用者や自治会長等にも参加を呼びかけ、開催できることを期待したい。利用者の様子やサービスの実際などの報告は、一部の家族にしか送付できていない。また、利用者家族等アンケート結果からは、運営推進会議やサービス評価の結果、取組み内容などを知らない家族が約半数を占めているため、全ての家族に会議録等の送付検討を期待したい。また、参加者から出された「湿度計を設置してほしい」という意見を反映し、各居室への湿度計の取り付けにつながっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	活動内容や施設の取り組みなど、資料を配布して報告している。	/	/	△	
		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。	△	書面で活動内容など報告している。特にご家族からの連絡はない。	/	/	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	今年度は、コロナ感染予防の為、書面でやり取りしている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	運営推進会議議事録は、いつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所の理念を理解し、日々のサービスの提供に取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	入居時には、事業所の理念を説明し、理解して頂いている。	x	○		
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。	○	職員のスキルアップのために、内部研修や外部研修の機会を持つようしている。				年1回、代表者は事業所に来訪して職員へ声かけをしている。月1回開催される法人の連絡会の中で、事業所内の現状を代表者に報告し、必要に応じて相談できている。定期的に事業所として勉強会や各種委員会を開催し、職員育成にも努めている。職員との交流を図るため、定期的に親睦会などを開催していたが、現在はコロナ禍のため中止している。また、法人として、働き方改革に取り組み、記録のシステム化や残業をなくすほか、職員のストレスを軽減し、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	国家資格など、ステップアップ出来るように、研修の案内などを渡し、本人にも説明している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	環境面での整備に努め、職員一人一人が向上心を持って働けるような職場作りに努めている。				
		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)	○	連絡会や研修などに参加し、他の施設の職員との関わりを持つ事が出来るようにしている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	職員がストレスを止めないように、些細なことでも、相談にのり、より良い関係作りに努めている。	○	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	定期的に勉強会を開催し、職員一人一人の意識付けを行っている。又、お互いが注意し合える関係性作りに努めている。				年2回、虐待防止など接遇の勉強会を実施して職員は学んでいるほか、年4回開催する虐待防止委員会の中でも話し合いをしている。職員の不適切なケアを発見した場合には、副主任がその職員を他の場所に呼んで確認し、注意をしている。その後管理者へ報告し、必要な内容は申し送り時に、職員全員に周知している。また、職員には注意のみに終わらず、解決できるまで副主任が見守り一緒に対処している。
		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。	◎	出勤時は、申し送りに参加し、ケアの内容について話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	日頃から、職員の対応などに注意を払い、副主任と一緒にケアの向上に努めている。				
		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。	○	職員の体調や変化に気を付け、コミュニケーションを図るようにしている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	勉強会などで、周知している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	事例検討などで、どのような対応が適切化など、話し合い、検討している。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束を行わない事を説明し、理解して頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	○	施設内研修で、勉強会を開催し、制度についての理解を深めている。				
		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。	△	権利擁護についての理解は難しいが、包括支援センターなどを利用し、相談援助の説明を行っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	困難事例などは、包括支援センターへ相談し、連携に努めている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時の対応については、マニュアルを理解し、対応している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応の訓練を来ない、誰でも対応出来るように努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットの記入を行い、都度検討し、事故に繋がらないように、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。	◎	利用者の状態の把握に努め、リスクや危険性を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情処理について、職員一人一人が理解し、対応についての検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	×	苦情を寄せられたことはなく、対応したことはないが、手順については理解している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	×	苦情は、まだ聞かれないが、些細な事でも、早急に対応するようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	認知症の為、意思決定の難し方もおられるが、ご自分の意思を伝えることが出来る方には、個別に話を聞く機会を持ち、対応するようにしている。			◎	玄関に意見箱を設置しているほか、日々の暮らしの中で、職員は利用者から意見や要望、苦情などを聞き取っている。意見などを伝えにくい利用者には、表情などを観察して職員が声かけをしている。家族には、職員から声をかけ、来訪時や電話で意見や要望などを聞くようにしている。毎月、事業所では職員一人ひとりが自己評価を提出しており、管理者はその内容により、個別面談を実施して意見を聞いている。また、管理者は日々の業務の中で職員から意見などを聞き、申し送りの時に職員間で話し合い、利用者本位の支援ができるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	相談窓口は、契約時に説明している。ご意見箱も見やすい所に置いている。	○		◎	
		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。	×	書面でご家族に渡している。				
		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。	○	旧西条地域の統括部長が、職員の相談など、直接聞き取りを行う。又、管理者は、細目に職員と面談し、意見を聞いている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	日々の申し送りや介護現場で、意見交換を行い、よりよいケアに努めている。			◎	

愛媛県グループホーム竹梅小路

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。	×	自己評価は、管理者・副主任が評価している。				外部評価の評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているが、コロナ禍もあり取り組み状況の確認などのモニター機能までには至っていない。今後は外部評価の結果を全ての家族に報告するとともに、運営推進会議の参加者にモニターを務めてもらえるような検討を望みたい。
		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。	○	内供監査や外部評価の評価結果は、職員に伝え、改善するところは、相談しながら進めている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	目標設定を、具体的な目標になるように、努めている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	今年度は、運営推進会議も書面上になっており、意見交換が薄くなっている。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	思ったような取り組みが出来ておらず、外出もままならない現状である。				
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）	◎	防災マニュアルに沿った、訓練を行っている。				年2回、避難訓練は職員のみで実施している。コロナ禍の終息後には、地域住民や消防署、近隣の法人内の事業所の職員にも呼びかけて訓練を実施し、災害への協力体制を確保できることを、管理者等は検討している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	色々な時間帯での訓練計画を立てるようにしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	保管場所や避難経路など、施設内に掲示し、点検も行っている。備蓄食料など、消費期限など確認している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	民生委員さんへは、協力をお願いしているが、近所周りまでは、周知していない。	×	×	×	
		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）	×	コロナ感染予防の為、集団への参加は控えている。				
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）	×	大勢の集まりや面会も自粛状態の為、殆ど出来ない。				年数件程度、地域住民から介護申請や入所相談等があり、事業所として対応している。事業所への相談も増えつつあることもあり、近隣からの利用者も増加している。また、地域に住む認知症高齢者が迷い、事業所の玄関に来られ、対応したこともある。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	地域の方で、ご相談があった場合は、介護申請についてや施設についてなど、相談にのっている。		×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	コロナ予防の為、行っていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	技能実習生の受け入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	コロナ感染予防に努めており、集まりやイベントに参加していない。			△	