

(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 21 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3871100255
事業所名 (ユニット名)	グループホーム 憩の郷 1F
記入者(管理者) 氏名	富田 功子
自己評価作成日	令和 2 年 9 月 15 日

<p>【事業所理念】 ・目配り・気配り・心配り</p> <p>(具体的方針)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明るい雰囲気作りに努めます。 2. やさしい言葉使いや態度で接します。 3. 職員は相手の気持ちを思い計る余裕を持って接します。 4. 「手は出しすぎず、目は離さず」自立の気持ちを大切にします。 5. 職員は介護・援助技術の研鑽に努めます。 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職員と検討し、介護計画のサービス内容に番号を打ち、毎日の介護計画の実施状況が一目で分かりやすく、また書きやすいように生活記録用紙を変更した。 2. コロナウイルス感染防止のため、年度末の地域の総会や清掃活動に参加することが出来なかった。 3. 運営推進会議に利用者に参加していただいたが、利用者1名が参加後不穏になってしまい、参加していただくことの難しさを感じた。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部に位置する旧北条市内に事業所はあり、スーパーや買い物などに比較の出かけやすい場所に立地している。長年勤務している職員が多く、代表者や管理者、職員間の協力関係が良好なこともあり、働きやすい職場環境が実現している。事業所では、利用者や家族の希望で、多くの看取り支援を経験しており、安心して終末期を迎えられるように主治医や看護師を交えて話し合い、意向を共有して支援している。歩行レベルの低下など状態に変化がある利用者にも、日々の生活の中で職員は、利用者が自分で見守りながら、継続してもらうことで残存機能を活かせるように取り組んでいる。</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。	○	生活歴や趣味など本人に聞き、ミーティング等で共有するように努めている。	◎	/	○	入居時に、職員はセンター方式の「私の気持ちシート」を活用して、利用者や家族から暮らし方の希望や意向を確認している。入居後も、職員は日々のかかわりの中で利用者の意向を把握できるよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や行動から本人の気持ちを推し測るように努め、対応について職員間で検討している。	/	/	/	
		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。	△	入居時や家族等の面会時に本人の昔の話等をお聞きするようにしているが、面会に来られない家族様もおられ、積極的に話し合いが出来ていない場合もある。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	普段の行動や発言などを常に生活記録として残し、ミーティングで話し合い共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	言葉だけ聞くのではなく、表情や行動にも目を配るようにしている。なるべく静観して注意することもある。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時より入所してから利用者との生活の中でいろいろなお話を聞かせていただくことが多い。面会に来られるご家族からも生活歴や趣味などを聞いている。	/	/	○	「私の気持ちシート」を活用して、職員は利用者や家族から、今までの生活歴や生活環境、馴染みの暮らし方などを聞き取りをするほか、以前利用していた介護サービス事業所等の担当者から情報を得て、記録に残している。
		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。	◎	スタッフで気付いたことは生活記録に記入し申し送りし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	食席が利用者同士で合わないときはすぐ席の位置を変えてみる等、不安定になった時の状況を職員同士で共有し、その後のケアに活かしている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	いつもと違う感じの場合、便秘なのか、体調が悪いのか、何か変わったことがなかったか等、生活記録に目を通し、常に何が原因なのか考え、ご本人に傾聴するようにしている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	生活記録やバイタルチェック等の確認を行い、情報を共有し把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の意見を尊重し、ミーティング等で話し合っている。	/	/	○	センター方式のアセスメントシート等で把握した情報をもとにして、ミーティング時などを活用して、職員間で利用者の視点に立って必要なサービスを検討している。以前入院していた病院や他の介護サービス事業所などから提供してもらった情報提供書を各利用者のファイルに綴じているが、利用者のADLや既往歴、基本情報をまとめた事業所独自のシートなどを作成していないことから、職員間で情報の把握や共有がしやすいよう、分かりやすく整理されたシート等を作成することを望みたい。
		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。	○	出来る限り本人の希望に沿った提案などを検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	日々、課題が出来たかチェックし記録に残している。検討した内容でケアプランを作成している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	ミーティングで話し合い、出来る限り本人の意向を取り入れるようにしている。	/	/	/	各利用者の担当者と計画作成担当者を中心に話し合い、他の職員の見解を取り入れながら、介護計画を作成している。定期的に、職員は利用者や家族、主治医などの意見を聞き取り、意見や要望を取り入れて、反映した介護計画が作成されている。
		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。	○	面会時にご家族の希望を聞いたり、ケアプラン作成時に家族の希望や意見をお聞きするようにしている。	◎	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	なるべく本人の希望に沿えるよう希望をお聞きする努力はしているが、難しい場合もある。	/	/	/	
		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。	△	協力していただける家族は少なく、ほとんどが職員の援助内容となっている。	/	/	/	
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。	◎	ケアプランは生活記録簿とセットで綴じ、常に職員はサービス内容を確認しながら援助している。	/	/	◎	職員が利用者一人ひとりの介護計画の内容を理解して、意識したケアが行えるようにサービス内容を一覧表にまとめ、すぐに確認できるよう工夫している。サービス内容は生活記録時にも確認することができ、職員間で実施状況が共有されている。記録には職員間で個人差が見られるが、職員は利用者の日常の様子が分かるエピソードなども記録しているほか、気づきなどは連絡ノートに記載されている。
		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。	○	個々のサービス内容が一目で分かるような一覧表を作り、毎日それに沿ったケアを行い、生活記録に記入している。また、職員間で気になったことがあると、都度話し合っている。	/	/	○	
		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。	◎	生活記録に話した言葉やしぐさや状況等、具体的に記入している。	/	/	◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	気づきやアイデア等は連絡ノートに記録し共有している。	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	ミーティングで話し合い、見直しを行っている。	/	/	○	各利用者の介護計画の期間に応じて、職員間で話し合い見直しをしている。毎月のミーティングで現状の確認を行い、利用者の状態に変化があった場合には検討して現状に合った介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	ミーティングで職員の気づきを話し合うが、新たな変化が無い利用者は計画期間に応じた確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	身体状況に変化が生じたときは、家族の意向を聞き、新たな介護計画を作成している。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	ミーティングで定期的に話し合っているが、問題がある場合は現場の職員と話し合い検討し共有している。	/	/	○	毎日申し送りを実施するほか、月1回ユニット毎にミーティングを実施している。緊急案件のある場合には、管理者とその日の勤務職員でその都度話し合いをしている。参加できなかった職員は、記録を確認して情報を確認している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	活発な意見が言いやすい雰囲気であり、和やかに話し合いができています。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	勤務表作成時、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時を考えている。	/	/	/	
		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。	○	話し合った内容を記録し、参加できなかった職員には記録を確認してもらい、重要事項は申し送り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。	◎	情報伝達すべき内容は連絡ノートに記入し、確認した職員はサインを書くようにしている。	/	/	△	申し送り事項が書かれた連絡ノートは、職員の確認後にはサインをして見落としがないようにしている。看護師の伝達事項が書かれたノートもあるが、職員の中には休日の記録まで遡って確認できていないこともあるため、情報が確実に共有できるよう重要事項は連絡ノートにも転記したり、職員の確認後には必ずサインをするなど、確実な伝達ができる仕組みや対策を検討することを望みたい。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	生活記録・看護日誌、連絡ノートに必要な情報を記入し、職員間で朝夕の申し送りを行っている。	◎	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(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。	○	希望や訴えを表出しない利用者もおられるが、声を掛けたり、顔色を見ながら、やりたいことを叶えられるよう努力している。	/	/	/	職員は利用者の会話に耳を傾け、思いや意向を聞いている。職員は食べたいものを聞いて食事のメニューに取り入れたり、その日に着る服などを利用者自身に選んでもらったりするなど、日常生活の中で利用者が自己決定できるように支援している。家庭菜園で野菜や果物の栽培のお世話をしたり、絵を描いたりするなど、職員は利用者一人ひとりの楽しみを継続できるよう努めている。	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	着替える服を選んでもらったり、おやつや遊ぶ道具、テレビの番組など選べる利用者には選んでもらっている。	/	/	○		
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者に声掛けをし、それぞれの力にあった支援と一緒に行動し焦らないように常に努力している。	/	/	/		
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	食事の時間やお風呂の順番、起床時間等、一人一人のペースで行っていただけるよう可能な限り支援している。	/	/	/		
		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。	○	笑顔で話しかけ、聞いてほしい話を傾聴している。	/	/	◎		
		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。	○	表情や顔色、全身で反応を見ることに努力している。	/	/	/		
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。	○	ミーティング時の勉強会で学んでいる。言葉掛け、言葉選びには気を付けている。	/	◎	◎	○	職員は、利用者の人権や尊厳について考え学んでいる。日々の関わりの中で、耳の遠い利用者に職員がつい大きな声を出してしまうなど、プライバシーに配慮が足りないと感じる場面が見られた場合には、その都度職員同士で話し合うようにしている。利用者の名前呼び方については、本人の希望を尊重し家族にも了解を得てから使用するようになっている。また、職員は各利用者の居室をプライベート空間であることを理解しており、入室時にはノックや声かけなど配慮した対応ができています。
		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。	○	大きな声で話しかけたりしないよう心掛けているが、慣れてくるとついプライバシーに配慮できていない言葉掛けや対応をしてしまうこともある。	/	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時や入浴時、おむつ交換時等、声を閉めてプライバシーに配慮しながら介助している。	/	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室へ入室するときはノックや声掛けをするよう努めている。	/	/	/	○	
		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。	○	ミーティングで勉強し、理解し遵守している。	/	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	洗濯物干しや買い物、食事の準備等、出来る作業を手伝い助けて下さったり、昔の歌や知恵を教えてください。	/	/	/	職員は利用者同士の関係を把握しており、日々の関わりの中で利用者同士が支え合う場面も見られる。利用者間でトラブルになったり、利用者が孤立しないように、職員は一人ひとりが落ち着いて過ごすことができるよう支援している。	
		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。	◎	利用者が支え合うことで、生きがいに感じているなど感じている。	/	/	/		
		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)。	◎	利用者同士が支え合ったり、トラブルにならないよう席替えをしたり、関係性を注意深く観察している。	/	/	/		◎
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあれば職員が中に入りお互いに納得していただけるよう話をしたり、落ち着くまで職員が見守ったりしているが、人によって対応できにくい時もある。	/	/	/		

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	サマリーを見たり、本人から聞き出して把握できるよう努めている。				
		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。	△	ある程度のことは把握しているが、本人に確認できなかつたり家族が協力的でなかつたりすると把握が難しい。				
		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。	△	お墓参りや長年住み慣れた家、兄弟の家など要望があればお連れしたり、馴染みの美容室に行ったり支援している。				
		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。	○	定期的に(新型コロナウイルスのため)難しい中ではあるが、窓越しや離れて話をさせていただき、本人の状態等伝えながら居心地よく過ごしていただけるよう工夫している。				
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)	○	他の仕事もあり、職員の都合を優先しがちであるが、限られた範囲で買い物や花の植え付け、水やり、日向ぼっこなど状況に応じて取り組んでいる。	◎	○	○	職員は、利用者と一緒に食材や洋服の買い物に行ったり、お墓参りや外食に出かけられるよう支援している。現在のコロナ禍において、買い物などの外出が控えているが、敷地内や事業所周辺を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、感染症対策をしながら外出することができている。希望する馴染みの理髪店にも行けるように支援している。また、重度の利用者も庭に出て、外の空気を感じてもらったり、気分転換したりできるように取り組んでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	地域の施設の夏祭りには出かけているが、ボランティア等の協力は得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	体調や天候を見て、時々戸外に出れるよう支援している。				
		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。	△	協力して下さる家族は、外出や外食に出かけていただいているが、地域の人々との協力はできていない。職員がドライブに連れていくなど出来る範囲で行っている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	ミーティングで認知症の行動・心理症状について勉強をし、利用者の話を聞いて気分転換になることを提案したり、手探りながら行っている。				心身機能状態が低下傾向にあっても状態に考慮しながら職員は見守りを行い、利用者が自分でできることは継続してできるように支援している。
		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。	○	リハビリ体操を行い、歩ける方はできるだけ歩行していただき、重度の利用者には少しでも言葉を発していただけるよう声掛けをして、身体機能の維持・向上が図れるよう支援している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	衣服の着脱や排せつ動作など、声掛けしながら見守り、出来ないところは支援している。	◎		○	
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。	○	一人ひとりの生活歴や習慣、希望等は把握し共有している。				家庭菜園の水やりや洗濯物たたみ、おやつ作りなど、利用者一人ひとりの得意なことや好きなことを活かせるような役割を持ってもらい、職員は日常生活の中で発揮できる場面を作っている。
		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。	◎	それぞれ出来ることや楽しみの内容が違うため、提案し声掛けを行っている。	◎	◎	◎	
		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。	△	地域との交流が少なく、特に利用者が地域の中で楽しめることは少ないが、近くの夏祭りには参加させてもらっている。				

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	個人の好みを把握し、希望があれば優先している。利用者や家族に情報をいただき把握に努めている。				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、職員は利用者のプライドを傷つけないようにさりげなく声をかけるなどの対応を心がけている。利用者全員の整容に配慮して、職員は髪型や服装など本人らしさを保てるように支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自分で選べる方は好みの服を選んでいただいている。選べない利用者は職員が気温に応じた似合う服を選び、髪型等身だしなみの支援をしている。				
		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。	○	一緒に考え支援している。又は、職員が思い図って支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時にはいつもと違う服を着ていただき、気分を変えていただいている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時には居室で髪を直し、食事中や食後には必ず目を配り、さりげなくカバーしている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	馴染みの理美容室の希望があればお連れしている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	起床時は必ず髪を梳かし、服選びも清潔感が出るよう日頃から気にかけている。			△	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事は楽しみや季節を感じる大切なプロセスだと理解している。				利用者の好みのリクエストを取り入れたり、その日の野菜や魚などの差し入れを使用したりして、食事担当の職員が献立を作成して調理している。調理の下準備を利用者と一緒に行き、もらった魚を職員がさばく様子を見ることを楽しみにしている利用者もいる。職員は利用者のアレルギーに配慮しながら、季節毎の旬の食材を使ったメニューを提供したり、きなこのおにぎりやはったい粉を使用した懐かしいおやつ作りをするなど、利用者が楽しみが持てる支援に努めている。食器類は、利用者に合った使いやすいものを使用している。リビングの一角にキッチンがあり、重度の利用者も調理の様子や匂いを感じることができる。献立など栄養士のアドバイスは受けていないが、職員が利用者の食事の進み具合や摂取量に配慮しながら、栄養バランスが偏らないように努めている。また、コロナ禍の緊急時には、職員は利用者とは別々に食事を摂っていたが、現在は一緒に食べることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立を考えるとき、利用者に食べたいものはないかお聞きしている。食事の買い出し、料理の下ごしらえ、後片付けなど利用者と一緒にやっている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	感謝の言葉を伝えており、自信や達成感に繋がっていると思う。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時に家族や本人にアレルギーの有無や苦手な食べ物を聞き取り、入所してからも会話の中で好き嫌いを聞き把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	おせち料理やひな祭り、流しそうめん、七草粥など毎月季節に合わせた献立を取り入れている。おはぎや甘酒なども手作りし、年末にはお餅つきをして利用者にも餅を丸めていただいている。			◎	
		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)	○	利用者ごとに食べやすい大きさに盛り付け、色どりにも気を付けている。体調に合わせた個別メニュー変更もやっている。朝食には必ずヨーグルトとバナナを付け、繊維質の野菜も取り入れながら便秘解消に努めている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいもの、使いやすいものを使用している。	○	利用者ごとに使いやすい湯飲み、箸、スプーンなどを把握し使ってもらっている。			○	
		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やっている。	○	一時期、感染対策と一緒に食事が出来なかったが、現在はゆっくり食べるように声を掛けたり、食べこぼしのサポートをしたり、一人ひとり見守りながら職員も利用者と同じ食卓で一緒に食べている。			◎	
		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。	◎	リビングから調理をする様子がよく見え、利用者からもいい匂いがしてくると嬉しそうに言って下さる。食事のことを会話の中に盛り込むようにしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	△	献立が偏らないよう栄養バランス等考えながら工夫している。毎月、体重の増減により食事を職員で検討している。毎食、食事を記入している。				
		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。	○	毎食汁物を付け、食事量の少ない場合は栄養補助食品を提供したり、本人が好きなものを提供したりしている。嚥下力の低下している利用者には飲み物にとろみをつけている。水分摂取量は、体調が気になる利用者のみ記入し共有している。				
		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。	△	それぞれの献立を見ながらメニューが重ならないように配慮している。食材の固さや食べやすさ、量はどうかなど尋ねようしている。栄養士のアドバイスは受けていない。			△	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食洗器で乾燥させ、まな板はこまめに消毒している。食材に使用できるアルコールを使用し、常に気を付けている。食材は週3日買い出しに行き、新鮮なものを提供している。				

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。	◎	歯科と連携しアドバイスを受けたり、ミーティングで研修し、理解して口腔ケアに努めている。	/	/	/	食後に職員が利用者に声をかけ、歯磨きをしてもらっている。口腔ケアの際には、職員が利用者の口腔内の状態を把握するように努めているが、管理者は口を開けにくい利用者もあり、全員の口腔内の様子は完全に把握はできていないと感じている。口腔内の異常が見られた場合には、歯科医の往診につなげている。毎月、歯科医から口腔ケアについての情報をもらうなどの協力を得られているため、アドバイスを得ながら口腔内の清潔保持に努め、定期的に利用者一人ひとりの口腔内の状態を把握できる取組みを望みたい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	なかなか口を開けてくれない利用者もいるので全員の把握は難しい。異常があれば歯科受診し、医師から説明を受けている。	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	毎月歯科医から口腔衛生管理にかかわる助言をいただき、日常の支援に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けにて見守りで行ったり職員が手伝ったりしている。入れ歯洗浄剤を使い清潔に努めている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	歯磨きを自分でできチェックを嫌う方もいらっしゃる。義歯は毎食後に外して洗うよう声掛けしている。異常が見つければ医師に相談している。	/	/	△	
		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。	◎	異常があればすぐ歯科医に連絡し受診に繋げている。	/	/	/	
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。	○	本人の意欲、身体機能が少しでも高まるよう、良い方法を常に考え工夫している。	/	/	/	夜間のみ、おむつを使用している利用者もいるが、日中ほとんどの利用者は、はくパンツを使用している。パットや紙パンツに頼りすぎず、職員はタイミングを確認しながら、トイレ誘導を行っている。職員は、利用者がなるべくトイレで排泄できるように努めており、職員間で適切な排泄用品の使用などを話し合い、状態に応じて適時見直しをしている。
		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。	◎	排便の大切さを勉強し、食事や水分、運動、歩行等気を付けるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	排泄記録により、おおよその排泄パターンを把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時の状態にあった支援を行っている。	◎	日中や夜間のおむつ使用などを見直し、大丈夫なら日中布パンツにしてみたり、体調に応じて本人と相談して紙パンツ・パットを使用したりしている。	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分や食べ物を気にかけて職員同士で話し合っている。体操を促したり工夫している。	/	/	/	
		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。	○	排泄記録を見て個々のパターンを把握し、トイレ誘導、声掛けを行っている。早めに声を掛けると拒否されることも多い。	/	/	/	
		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。	○	布から紙パンツへ変更するときは家族と相談し、本人にも理解を得るよう努力している。時間帯や状況により使用するものを変え、本人や家族に出来るだけ負担にならないよう考慮している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	○	日々の状態や体調に合わせて使い分けしている。	/	/	/	
		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)	○	繊維の多い食材を使用し、水分をあまり摂られない利用者には飲み物を工夫し、食後しばらくトイレに座っていただいたり、腹部マッサージを試みたりしている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	集団生活なので、一カ月の入浴日を決め、時間帯なども職員が決めて声を掛けている。外出後や散髪後などの入浴は利用者の希望に沿って入浴できるよう支援している。	◎	/	○	入浴日は決めているが、職員は臨機応変に対応しながら、利用者は週2回以上入浴できるよう支援している。現在、毎日入浴を希望する利用者はいない。入浴を拒否する利用者には、日にちを変更するなどの対応をしている。入浴の回数や順番、湯の温度など、利用者の希望に応じて、可能な限り柔軟に対応できるよう努めている。
		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。	○	入浴中は会話を楽しんだり、浴槽に浸かっているときは遠くから見守るなど、くつろげるよう支援している。	/	/	/	
		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。	◎	時間がかかっても衣類の着脱や洗身など出来るところは自分でしていただき、出来ないところを支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理に勧めず、入浴を拒むときは時間をずらしたり別の職員が声を掛けたり、日を変えするなど工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	バイタルチェックや体調を確認し、職員間で相談し、場合によっては入浴日をずらす対応を取っている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	生活記録により把握している。	/	/	/	入居前から服薬している利用者もいるが、状態に応じて主治医と相談しながら薬の量を減らすなど、職員は利用者がなるべく薬に頼りすぎないように支援している。利用者の夜間の様子は生活記録にも記録されており、日中ともに生活リズムを確認しながら職員間で話し合い、安眠できるように努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の休息のタイミングを考えたり、レクリエーションや散歩を促し、生活のリズムを整えるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り薬に頼ることがないよう、日中の過ごし方などを職員間で話し合っている。問題があるときは医師にも相談している。	/	/	/	
		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。	○	本人の訴えにて休んでいただくこともあれば、体調や顔色を見ながら職員が声掛けて休んでいただく場合もある。	/	/	/	
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や手紙のやり取りをしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	手紙や電話を促すが、希望される利用者はあまりいらっやらない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話で話すとき、職員は少し距離をとり会話を楽しんでいたっている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手紙やはがきがあるときは本人に渡し、返信するかどうか尋ね希望に沿うようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	手紙の協力はしていないが、電話の協力はしていただいている。	/	/	/	
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。	○	社会生活の中でお金を所持することの大切さは理解している。	/	/	/	
		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。	○	ホームの買い物や利用者の必要なものなど、定期的な外出し使う機会を作っている。(現在は感染予防で外出できていない)	/	/	/	
		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。	○	特に買い物先への理解や協力を得る働きかけは行っていない。外食時の下調べは職員がし、店に協力をお願いしている。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	お金を持っていないと不安になる利用者は、最悪無くなる可能性があることを家族に伝えたうえで本人に所持していただいたり、玩具のお礼で安心される利用者にはそれを持っていただいたりしている。	/	/	/	
		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。	○	話し合って対応している。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭は事務所の金庫で預かり、出入金は個別の出納帳に記載し、毎月、出納帳コピーに領収書を添付して家族へ送り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。	◎	本人や家族の状況に合わせ、困りごとや要請に出来る限りの支援をしている。(緊急時、免許のない家族の送迎や外出の同行、入退院の手続きや同行、家族の葬儀への同行、お墓参り等)	◎	/	◎	利用者や家族のニーズに対応できるように、職員は親身になってサービスの多機能化や柔軟な支援に取り組んでいる。利用者等の希望に応じて、お墓参りに行ったり、実家に帰ったりできるよう、職員は柔軟に対応できている。

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。	○	花を植え、ベンチを置いて気軽に出入りできるようにしている。	◎	◎	◎	駐車場の前に事務所があり、ガラス扉から来訪者は声をかけやすくなっている。玄関付近には家族が持ってきた鉢植えが並べられ、家庭的な雰囲気となるよう工夫されている。
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。)	○	本棚があったり、パズルで利用者が作った作品を飾ったり、観葉植物や庭に咲いた花を飾ったり、緑あふれる家庭的な雰囲気になるよう工夫している。	◎	○	○	共用空間には四季折々の飾りや花を活け、職員は利用者や来訪者に季節を感じるような空間づくりに努めている。採光が取りにくい場所は近くの扉を開けるなど、事業所内の明るさや換気にも配慮されている。リビングの大きな窓から、利用者は季節の旬の野菜を栽培している家庭菜園や果物の畑などの風景を眺めることができる。また、訪問調査日には、ソファでくつろぐ利用者の様子を見ることができた。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	臭いには気を配っている。光はブラインドで調節し直接日光が当たらないよう気遣っている。掃除も毎日行っている。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節によって玄関にひな壇や五月人形、七夕、クリスマスなど時期に応じて利用者と一緒に飾り付けをし、話題づくりにもなっている。				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	気の合う利用者同士はリビングや食堂の座席に配慮したり、自由に食堂や居室で過ごしていたでいる利用者もいる。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレや脱衣所は戸を開め、気遣いながら開けるようにしている。浴室はカーテンで脱衣所からは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を活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入所時に本人や家族に使い慣れたものを持参していただくようお願いしている。居室で居心地よく過ごせるよう、ダンスやテレビなどを自由に持ち込んでおられる。	◎		◎	居室にはベッドや押し入れ、洗面台が備え付けられている。お仏壇や使い慣れた家具を持ち込むことができ、利用者に合わせて落ち着いて過ごせる居室づくりができています。利用者の状態や希望に応じて、居室内に畳を敷くこともできる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やリビングは車いすが通りやすいように必要なもの以外は置かないようにし、トイレや風呂場は分かりやすいようプレートを掛け、居室は個人情報に配慮した上でプレートを掛けている。			○	建物内はシンプルな間取りになっており、浴室やトイレなど利用者が分かりやすいよう大きく表示をしている。居室を迷われる利用者には、居室入口に名前や目印になるようなものを掛け、自分で迷わず移動できるようにしている。
		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。	○	不具合などが発生したら職員同士で相談し、すぐに対応している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞はテレビの横に置き、本も誰でも自由に手に取ることが出来るようにしている。手芸が趣味の利用者は自由に出来るように本人が管理している。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	◎	ミーティングや研修により弊害は理解している。居室や日中に玄関に鍵はかけていない。	◎	◎	◎	玄関とユニットの入口は日中鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のため施錠している。各ユニットの入口はセンサーでチャイムが鳴るようになっており、利用者等の出入りを確認することができる。外に出たい利用者には職員が付き添って歩くなど、落ち着いて過ごせるように対応している。
		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。	○	現在家族から施錠の要望はない。要望があれば施錠の弊害を理解していただけるよう話し合う。				
		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)。	○	玄関にセンサーを設置し職員も常に気を付けている。利用者には自由に玄関を出入りしてもらっている。転倒の危険のある利用者には職員が付き添っている。				

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。	○	サマリーや診療状況提供・経過記録にて把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタル測定をし記録している。特に入浴時には注意しており、日中も発言や行動を観察し記録している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがあれば、看護師やかかりつけ医に相談・受診をし、重度化の防止に努めている。				
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。	◎	本人・家族が希望する馴染みの内科・歯科の受診に付き添いをしている。		◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	重度化した場合、家族やかかりつけ医と相談し、納得が得られればホームの協力医療機関に変更し訪問診療を受けられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	報告する必要がある場合は必ず行き、急がない場合は面会の際に報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時、必ず職員が付き添い、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	主治医や看護師、相談員と連携し、また頻繁に見舞うように努めている。				
		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。	◎	病院受診には必ず付き添い、関係づくりを努めている。				
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。	◎	気になることがあれば看護日誌や生活記録に記入し、看護師や主治医に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護職もしくは協力医療機関に24時間いつでも相談できる体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	気付いたことがあれば相談し、日頃の状態変化に応じた支援が出来る。また、医師や看護師に相談して治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	薬のファイルがあり、気になることがあればいつでも見返すことができ理解している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	一人ひとり、薬を入れるケースがあり、必ず服薬の際、日付や名前を確認するようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態の変化に気を付け、気になることがあれば医師に相談している。薬の変更があった時などは特に注意している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	その都度状態などの確認を行い、些細なことでも記録に残し、医師や看護師に相談している。				

愛媛県グループホーム憩の郷

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に重度化した場合の対応に係わる指針と看取りに関する指針の説明をし、入居後も状態の変化を報告しながら意向を確認している。	/	/	/	事業所では、今までに30名以上の看取り支援を経験している。事業所として、「看取りに関する指針」「重度化した場合の対応に係わる指針」を整備し、入居時に職員は利用者や家族に説明をしている。利用者や家族が満足のいく終末期を迎えられるように、医師や看護師、職員も一緒に話し合い、意向を確認しながら方針を共有して支援することができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	重度化または終末期には家族・主治医・管理者で話し合い、それを職員に伝え共有している。	○		◎	
		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。	○	職員の思いを聞きながら状態を把握し、細かく指示をして、いつでも連絡が取れるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	家族には電話や面会時、近況報告等で出来ること・出来ないことの説明をし理解を得られるよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	家族や主治医を交え話し合いをし、主治医や看護師の指示を仰ぎながら支援する体制にしている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の思いや悩みを出来るだけ傾聴するよう努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症注意報が発令したときはミーティングで勉強会をしたり廊下にパンフレットを掲示している。	/	/	/	
		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。	×	感染症マニュアルはあるが訓練は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	行政のホームページや新聞・インターネットで情報を収集し、注意喚起している。	/	/	/	
		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。	○	協力医療機関から情報収集し随時対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員や利用者は手洗い・アルコール消毒を徹底して行っており、来訪者は玄関にマスクと消毒薬を設置し利用してもらっている。	/	/	/	

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
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。	△	利用者を外出にお連れしていただいたり、ホームの行事に参加していただける家族はいらっしゃるが、関係を築ける家族は少ない。	/	/	/	毎年敬老会に合わせて一緒に開催する家族会には、半数以上の家族が参加しており、交流や話し合いをしている。面会時には職員から家族に声をかけて話を聞くほか、毎月各利用者の担当職員から手紙や写真を送付するなど、家族が安心できるように利用者の様子を伝えている。事業所には長く勤める職員が多く、退職者は少ないが、各利用者の担当職員の変更時には、毎月の手紙に記載し報告するようにしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	気軽に面会に来ていただけるよう、近況報告でお伝えし、面会時はお茶をお出しし、居室で自由に歓談していただいている。(現在は感染予防のため予防を徹底した上で戸外か玄関で短時間の面会になっている)	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	年一回ではあるが、敬老会への参加を呼び掛けている。外出や外食の希望があるときは、準備等協力している。	/	○	○	
		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)	◎	毎月、請求書発送時に利用者の日常の様子などを書いた近況報告とホームでの写真を添えてお送りしている。	/	◎	◎	
		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。	△	面会時には何か気になることはないか尋ねているが、面会や連絡のない家族は一方的になっている。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	入所時や面会時に話を聞くことによって、必要であれば説明や働きかけ、支援をおこなっている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	運営推進会議で報告し、玄関に議事録を置き誰でも見れるようにしているが、個別に報告はしていない。	/	○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	敬老会、家族会でしか家族同士の交流が図られていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入所時に説明し、状態変化によりリスクの可能性が出た時も再度説明し話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	面会時にはこちらから気軽に声を掛け、何かあれば相談しやすいような雰囲気になるよう努めている。	/	/	○	
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。	◎	入居時に利用契約書や重要事項説明書を読みながら納得が行くよう説明している。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去については入居時に利用契約書により説明を行っている。退去時には頻繁に連絡を取り、家族の困らないようにしている。退去先へのサマリーの提供もしている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時には現時点における料金について十分な説明を行い、料金改定時には具体的な内容を文書にし同意を得ている。	/	/	/	

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。	△	設立段階に地域の人への説明はしなかった。現在は運営推進会議で民生委員や区長には理解してもらっているが積極的に地域の人に説明は行ってない。		◎		日頃から、散歩時に近隣住民と挨拶や会話を交わしたり、野菜の差し入れをいただいたりするほか、地域の祭りなどの行事に利用者と一緒に参加している。事業所北側にある駐車場は、周辺にあるお墓参りに訪れる人に開放している。管理者は自治会への参加を考えているが、実現には至っていない。運営推進会議にも参加する区長から、地域のイベントなどの情報を得ることができるため、地域活動や行事に参加できる機会を活用して、地域住民とのかかわりを深めていけるよう働きかけるなどの取組みを期待したい。	
		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)	△	散歩のときなどは地域の人とあいさつを交わしているが、積極的に自治会に参加はしていない。秋祭りに神輿のお接待や近くの施設の夏祭り、近くの神社の祭りの餅食いなどへの参加はさせていただいている。		△	△		
		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。	×	変わらない。					
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の人が用事もなく来られることはない。					
		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。	×	隣のお墓にお参りに来られた方や散歩時には気軽に声を掛け合っているが、日常的なおつきあいはしていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	ボランティアの方が歌や踊りなどを披露しに来て下さる。遠出や行事などはすべて職員が支援している。					
		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。	○	近くの店へ買い物に行ったり、公園まで散歩したり花見に出かけたり安全に楽しむことができるよう支援している。					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	運営推進会議では民生委員や区長に理解や協力を得られるよう働きかけている。散髪は近くの美容室から来てくださり、行ける利用者は理美容室に行き関係を深めている。					
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。	○	家族・区長・民生委員・市職員・地域包括支援センター職員・地域の有識者はほぼ毎回参加していただいている。以前利用者にも参加していただいていたが、利用者が不穩になったため参加しなかったようにした。	○		◎	運営推進会議は、家族や民生委員、区長、市担当者、地域包括支援センターの職員などの参加を得て開催している。会議では、利用者の様子を写真で紹介するほか、サービスの取組み状況や外部評価についても報告している。参加者から出された意見や提案は、地域や近隣の高齢者のことが多いが、管理者は内容によって事業所のサービス向上に活かしていきたいと考えている。	
		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。	○	思い当たることがあれば意識して報告するようになっている。外部評価について報告している。			○		
		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。	△	話し合いの中で参加者からサービス向上に繋がる内容があれば活かすように考えているが、思った内容に至っていない。		△	△		
		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。	○	参加メンバーを増やしたりはしていないが、メンバーの予定を聞き、出席しやすい日時(第三水曜)に決め、予定を立てやすいようにしている。			○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	各階玄関に議事録のファイルを置き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。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえた理念にはなっていない。より良い介護をするための理念を掲げている。	/	/	/	
		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。	△	各階の玄関に掲示し職員や利用者、面会に来られた家族には見えるようになっているが、地域の人たちには発信していない。	○	○	/	
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。	○	充分とは言えないが把握に努めている。職員一人ひとりの力量に合った研修を受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	代表者は普段から現場に出入りしており、職員と顔を合わす機会も多い。管理者と職員ともに、代表者は親身になって相談に乗ってもらえると話しており、管理者と職員と一緒に働きやすい環境づくりに取り組んでいる。例年、夏と冬の2回親睦会があり、職員同士の交流をしている。事業所では長く勤務する職員が多く、利用者へのより良いサービス提供にもつながっている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	毎月ではないが、ミーティング時に内部研修を実施している。	/	/	/	
		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。	○	把握に努めている。年一回の昇給や賞与・手当など、出来る限り向上心を持てるように考えている。就業はほぼ定時に終えるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	管理者を地区のサービス調整会に参加させ、勉強会等の交流する機会を作っている。職員は外部研修等により同業者との交流を図る機会を作っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	出来るだけ話や要望を聞くようにしており、夏の慰労会や新年会などを毎年行っている。	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	年に何度が勉強会を行い、虐待や不適切ケアがどのような行為なのか理解している。	/	/	/	定期的に、虐待につながるケアについて、ミーティング時等を活用して内部研修を実施し、職員に学ぶ機会を作っている。不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合っている。また、不適切なケアやスピーチロックなど職員間で日々のケアを振り返って検討しており、再発防止や対策方法を話し合うなどの注意喚起をしている。
		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。	◎	問題がなくても日々いつでも相談を受け、一緒に考えるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	○	気になることや発見した場合は管理者に知らせその場で対応の方法を話し合い、その後、身体拘束適正化委員会でも話し合うようにしている。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	不満や愚痴を聞いたり、様子を見ながら職員に声を掛けるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	「身体拘束適正化のための指針」を全職員に配布し学習している。	/	/	/	
		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。	◎	3か月に一度、身体拘束適正化委員会話し合ったことを全員に周知し話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族から度々要望があったが、身体拘束の弊害や、拘束を行わないケアの取り組みを説明し、とりあえずは理解していただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	成年後見制度についての本を用意し、いつでも誰でも読めるようにしているが、充分な理解は出来ていない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	入所の段階で成年後見制度を活用されている利用者はあるが、そのほかには支援の必要な事例がない。				
		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。	○	必要と判断するときは、相談、連携している。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	事故発生時のマニュアルを作成し、各階詰所に配置している。				
		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。	○	日本赤十字社の講習を順次受講している。				
		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。	○	些細なことでもヒヤリハットで報告するように指導している。報告書を職員間で検討し再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティングで一人ひとりの状態変化について話し合い、対処法を検討している。				
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。	○	苦情対応マニュアルを作成し各階詰所に配置している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には速やかに手順に沿って対応している。市に相談したケースはない。				
		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。	○	苦情があれば速やかに検討し、説明と改善方法を話し合っている。				
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)	○	利用者それぞれに担当者を決め、それ以外の職員も日頃から利用者の話を聞くよう心掛けている。その中から聞いた要望や苦情は管理者に相談している。玄関に苦情相談受付箱を設置している。			○	日頃から、各利用者の担当職員を中心に、利用者の意見や要望に耳を傾け、伝えてもらうことを大切にしている。家族には、面会や電話連絡時のほか、書面でも意見を伝える機会を作っている。玄関には、苦情相談受付箱も設置している。管理者は日々の業務も含め利用者と一緒に過ごす時間を持っているほか、職員からも意見を聞き、利用者へのより良いサービスについて話し合っている。
		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)	◎	重要事項説明書に相談窓口を明記し、玄関に苦情相談受付箱を設置している。ケアプラン送付時に記入用紙を同封し、何かあれば記入し返送していただくようお願いしている。	◎		◎	
		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。	△	契約時以外で情報提供は行っていないが、玄関に重要事項説明書を置いており、いつでも閲覧できるようにしている。				
		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。	◎	現場に行ったりミーティングに参加したりして職員と話す機会を作り、意見や要望を聞いている。				
		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。	◎	なるべく現場に行き、利用者と一緒に過ごすと共に職員の意見を聞き、出来るだけ利用者本位の支援を目指している。			◎	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	◎	年一回、全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価のサービスの評価結果は運営推進会議の中で報告している。事業所の取り組みのモニターにまでは至っていないため、運営推進会議を活用して目標達成計画の取り組みの経過を伝えたり、意見をもらったりするなど、話し合う機会を持つことを望みたい。
		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。	○	自己評価は仕事に取り組む姿勢や介護のあり方について振り返る機会になっている。				
		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。	○	前回の外部評価実施後、目標達成計画を作成し達成に向けて取り組んでいる。				
		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。	×	運営推進会議で結果報告をし、ホームページからも評価結果を見れるようにしているが、モニターの話はしていない。	○	○	△	
		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。	○	施設の玄関に外部評価の結果を掲示し、運営推進会議でも報告している。				
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）	○	災害対応マニュアルを作成し、各階事務所に置きいつでも見れるようにしている。				事業所では、火災発生時には近隣住民に協力してもらうよう依頼をしているが、地域住民の参加協力を得た避難訓練の実施までには至っていない。定期的に夜間等を想定して、消防署の協力を得ながら避難訓練を実施している。今後は、事業所として地域の防災訓練に参加したり、運営推進会議などを活用して災害時の対応について地域住民と話し合う機会を設けたりするなど、地域との協力支援体制を少しずつ構築していく取組を期待したい。また、今年7月には洪水警報が事業所のある地域に出されたこともあり、運営推進会議の中で、地域包括支援センターから対策などの助言を受け、災害対応マニュアルなどの再確認をしている。
		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。	○	実際、夜間に避難訓練は行っていないが、昼間に夜間を想定しての訓練は行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は外部に委託して行っている。備蓄は定期的に点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近くに消防署があり連携は出来ている。隣家に火災時の協力をお願いし、二次通報で連絡が行くよう電話登録させていただいている。しかし、地域住民と合同での訓練はしていない。	○	△	△	
		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）	×	行っていない。				
		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）	△	運営推進会議では地域の方に情報発信しているが、それ以外での活動はしていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	○	相談があれば対応したり、地域包括支援センターに繋いだりしている。地域の人から介護用品の相談があり、必要に応じた商品を紹介している。		○	○	事業所では、地域の高齢者や家族などから相談があれば、その都度対応している。また、事業所として、地域包括支援センターや他の事業所との連携が取れており、協力体制が築けるよう取り組んでいる。
		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）	×	そういう活動はしていない。				
		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。	×	研修事業の実習の受け入れ要請があれば協力している。ボランティアの養成受け入れはしていない。				
		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）	△	地域包括支援センター主催のサービス調整会に参加し、他の事業所との連絡を取っている。地域の施設のイベントに参加させてもらっている。			○	

(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!!
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 21 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3871100255
事業所名 (ユニット名)	グループホーム 憩の郷 2F
記入者(管理者) 氏名	富田 功子
自己評価作成日	令和 2 年 9 月 15 日

<p>【事業所理念】 ・目配り・気配り・心配り</p> <p>(具体的方針)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明るい雰囲気作りに努めます。 2. やさしい言葉使いや態度で接します。 3. 職員は相手の気持ちを思い計る余裕を持って接します。 4. 「手は出しすぎず、目は離さず」自立の気持ちを大切にします。 5. 職員は介護・援助技術の研鑽に努めます。 	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職員と検討し、介護計画のサービス内容に番号を打ち、毎日の介護計画の実施状況が一目で分かりやすく、また書きやすいように生活記録用紙を変更した。 2. コロナウイルス感染防止のため、年度末の地域の総会や清掃活動に参加することが出来なかった。 3. 運営推進会議に利用者に参加していただいたが、利用者1名が参加後不穏になってしまい、参加していただくことの難しさを感じた。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部に位置する旧北条市内に事業所はあり、スーパーや買い物などに比較的出掛けやすい場所に立地している。長年勤務している職員が多く、代表者や管理者、職員間の協力関係が良好なこともあり、働きやすい職場環境が実現している。事業所では、利用者や家族の希望で、多くの看取り支援を経験しており、安心して終末期を迎えられるように主治医や看護師を交えて話し合い、意向を共有して支援している。歩行レベルの低下など状態に変化がある利用者にも、日々の生活の中で職員は、利用者が自分で見守りながら、継続してもらうことで残存機能を活かせるように取り組んでいる。</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。	○	出来るだけ利用者に関わりをもち、意向や希望を聞くように努力している。	◎	/	○	入居時に、職員はセンター方式の「私の気持ちシート」を活用して、利用者や家族から暮らし方の希望や意向を確認している。入居後も、職員は日々のかかわりの中で利用者の意向を把握できるよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	重度の認知症の方の把握は難しいところがあるが、本人の快・不快を表情で汲み取り、本人の視点に立って検討するように努めている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	面会に来られるご家族とは話が出るが、なかなか来られないご家族には聞くことができていない。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人が言ったことや行動を個々の生活記録に記入し、共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	決めつけていることもあり、会話の中で思い直す機会がある。利用者の些細な言葉や顔色等、気にかけている。	/	/	/	
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。	○	入所時にご家族から生活歴や大切にしてきたことなど報告していただき、ご本人からも日々の生活の中で聞いている。家族や親せきが気軽に多様に話をしてもらえかどうかにより情報量に違いがある。	/	/	○	「私の気持ちシート」を活用して、職員は利用者や家族から、今までの生活歴や生活環境、馴染みの暮らし方などを聞き取りをするほか、以前利用していた介護サービス事業所等の担当者から情報を得て、記録に残している。
		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。	◎	日常の様子や介助する上で気付いたことなどを生活記録に記入し、連絡ノートやミーティングなどで把握に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々、利用者の変化などを観察するように努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	普段と様子が違うときは観察し、ミーティング等で話し合ったりして把握に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	生活記録や申し送り、バイタルチェック等で変化や違いを確認している。	/	/	/	
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。	○	職員間の情報と生活記録を基にミーティング時カンファレンス等で意見交換している。	/	/	○	センター方式のアセスメントシート等で把握した情報をもとにして、ミーティング時などを活用して、職員間で利用者の視点に立って必要なサービスを検討している。以前入院していた病院や他の介護サービス事業所などから提供してもらった情報提供書を各利用者のファイルに綴じているが、利用者のADLや既往歴、基本情報をまとめた事業所独自のシートなどを作成していないことから、職員間で情報の把握や共有がしやすいよう、分かりやすく整理されたシート等を作成することを望みたい。
		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。	○	どのような支援が必要かミーティング等で話し合っている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	カンファレンスや日々のスタッフの話の中で課題を明らかにし、連絡ノートで共有している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	△	思いを伝えられる利用者については意向を反映されたケアプランになっているが、伝えられない利用者は反映されているとは言えないかもしれない。	/	/	/	各利用者の担当者と計画作成担当者を中心に話し合い、他の職員の見解を取り入れながら、介護計画を作成している。定期的に、職員は利用者や家族、主治医などの意見を聞き取り、意見や要望を取り入れて、反映した介護計画が作成されている。
		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。	○	面会時にご家族の希望を聞いたり、ケアプラン作成時に家族の希望や意見をお聞きするようになっている。	◎	/	○	
		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。	○	慣れ親しんだ暮らしは難しいが、寝たきりの利用者もリクライニング車いすで離床時間を増やし、他の利用者と一緒に過ごしていただくようにしている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	本人がよりよく暮らせるように考えてはいるが、家族の協力は一部の利用者しかできていない。地域の人たちの協力体制は盛り込まれていない。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアプランは生活記録簿とセットで綴じ、常に職員はサービス内容を確認しながら援助している。	/	/	◎	職員が利用者一人ひとりの介護計画の内容を理解して、意識したケアが行えるようにサービス内容を一覧表にまとめ、すぐに確認できるよう工夫している。サービス内容は生活記録時にも確認することができ、職員間で実施状況が共有されている。記録には職員間で個人差が見られるが、職員は利用者の日常の様子が分かるエピソードなども記録しているほか、気づきなどは連絡ノートに記載されている。
		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。	○	個々のサービス内容が一目で分かるような一覧表を作り、毎日それに沿ったケアを行い、生活記録に記入している。また、職員間で気になったことがあると、都度話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	生活記録に話された言葉や身体状況等、詳細に記録している。	/	/	◎	
		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。	○	気づきやアイデアは生活記録や連絡ノートに記入している。	/	/	◎	
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。	◎	ミーティングで話し合い、見直しを行っている。	/	/	○	各利用者の介護計画の期間に応じて、職員間で話し合い見直しをしている。毎月のミーティングで現状の確認を行い、利用者の状態に変化があった場合には検討して現状に合った介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	ミーティング時に現状確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	利用者の状態に変化があったときは、新たな介護計画を作成している。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月一回のミーティングで話し合い、緊急要件はその日の職員と管理者で都度話し合い申し送りしている。	/	/	○	毎日申し送りを実施するほか、月1回ユニット毎にミーティングを実施している。緊急案件のある場合には、管理者とその日の勤務職員でその都度話し合いをしている。参加できなかった職員は、記録を確認して情報を確認している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	意見交換が愚痴っぽくなる時もあるが、終始明るく話し合いが出来る。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	勤務表作成時、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時を考えている。	/	/	/	
		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。	○	参加出来なかった職員は記録を確認し、分からないことはいつでも聞ける状態である。	/	/	○	
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。	○	情報伝達すべき内容は連絡ノートに記入し、確認した職員はサインを書くようにしている。	/	/	△	申し送り事項が書かれた連絡ノートは、職員の確認後にはサインをして見落としがないようにしている。看護師の伝達事項が書かれたノートもあるが、職員の中には休日の記録まで遡って確認できていないこともあるため、情報が確実に共有できるよう重要事項は連絡ノートにも転記したり、職員の確認後には必ずサインをするなど、確実な伝達ができる仕組みや対策を検討することを望みたい。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	生活記録・看護日誌、連絡ノートに必要な情報を記入し、職員間で朝夕の申し送りを行っている。	◎	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	△	会話のできる利用者に限られるが、したいことを叶える努力はしている。	/	/	/	職員は利用者の会話に耳を傾け、思いや意向を聞いている。職員は食べたいものを聞いて食事のメニューに取り入れたり、その日に着る服などを利用者自身に選んでもらったりするなど、日常生活の中で利用者が自己決定できるように支援している。家庭菜園で野菜や果物の栽培のお世話をしたり、絵を描いたりするなど、職員は利用者一人ひとりの楽しみを継続できるよう努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	意思表示のできる利用者に限られるが、声掛けをして自己決定できる機会をつくっている。	/	/	○	
		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。	○	利用者との会話を多く持ち、傾聴しながら思いや希望を理解し支援を行っている。	/	/	/	
		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)	△	日々の仕事を優先するあまり、職員側のペースで支援してしまうことがあるが、様子を見ながら希望があれば対応するよう努力している。	/	/	/	
		e	利用者の生き生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。	○	なるべく声掛けし、本人から生き生きとした言葉が出るよう努力している。	/	/	◎	
		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。	○	今から何をやるのか分かってもらうよう、一つずつ細かな声掛けをしながら支援をしている。	/	/	/	
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。	○	人権や尊厳について学び意識しているつもりではあるが、より親しくなればなるほどついフランクな声掛けになってしまうことがある。	/	◎	◎	職員は、利用者の人権や尊厳について考え学んでいる。日々の関わりの中で、耳の遠い利用者に職員がつい大きな声を出してしまうなど、プライバシーに配慮が足りないと感じる場面が見られた場合には、その都度職員同士で話し合うようにしている。利用者の名前呼び方については、本人の希望を尊重し家族にも了解を得てから使用するようになっている。また、職員は各利用者の居室をプライベート空間であることを理解しており、入室時にはノックや声かけなど配慮した対応ができています。
		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。	○	大きな声で話しかけたりしないよう心掛けているが、慣れてくるとついプライバシーに配慮できていない言葉掛けや対応をしてしまうこともある。	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら助助を行っている。	○	排泄時や入浴時は手伝いや希望を聞き、他の人に見えないよう気遣っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者が居室で過ごされているときはノックや入ることを伝えてから入っている。	/	/	○	
		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。	○	プライバシーの保護や個人情報の取り扱いについては特に注意している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者から昔の話などを聞き教えてもらうことも多い。傾聴している。	/	/	/	職員は利用者同士の関係を把握しており、日々の関わりの中で利用者同士が支え合う場面も見られる。利用者間でトラブルになったり、利用者が孤立しないように、職員は一人ひとりが落ち着いて過ごすことができるよう支援している。
		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。	○	出来ることを利用者同士で関わってもらったり、体調を気遣い合ったりして暮らしていくことが大切だと思っている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	リビングのソファや食卓での座る位置など気持ちよく過ごせるよう工夫している。利用者の表情をキャッチし、トラブルにならないよう支援に努めている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	その都度、間に入って利用者に不安を感じさせないように対応に努めているが、場所替えができていない場合、さりげなく場を収めることが難しい。	/	/	/	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	サマリーを見たり、本人から聞き出したり、家族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。	○	会話の中や面会者との話で少しは把握できていると思う。	/	/	/	
		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。	△	全員ではないが利用者の実家までドライブしたり、馴染みのデイに通えるよう送迎したりしている。	/	/	/	
		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。	○	気軽に面会に来ていただき、居室でゆっくり話をさせていただいていたが、現在はコロナで難しい状態である。	/	/	/	
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)	△	本人の希望に沿うのは難しいが、天気の良い日に戸外へ出たり、事務所の犬と触れ合っていたりしている。	◎	○	○	職員は、利用者と一緒に食材や洋服の買い物に行ったり、お墓参りや外食に出かけられるよう支援している。現在のコロナ禍において、買い物などの外出が控えているが、敷地内や事業所周辺を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、感染症対策をしながら外出することができている。希望する馴染みの理髪店にも行けるように支援している。また、重度の利用者も庭に出て、外の空気を感じてもらったり、気分転換したりできるように取り組んでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域の人やボランティアの協力は得られていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	庭に出たり、花見の時期にドライブにお連れする程度しか出来ていない。	/	/	○	
		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。	△	家族や地域の人々の協力は得られていないが、年に数回ドライブに出かけている。	/	/	/	
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。	○	ミーティングで認知症の症状について勉強会をしている。利用者の状態の変化に気を付け、その都度話し合ったりしている。	/	/	/	心身機能状態が低下傾向にあっても状態に考慮しながら職員は見守りを行い、利用者が自分で行うことができることは継続してできるように支援している。
		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。	○	ミーティングで勉強会を行い理解している。現状維持を意識して日々努めているが、利用者によってなかなか思うよういかない場合もある。	/	/	/	
		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)	○	頭では分かっているが忙しいときはつい手を出してしまうときがあるが、協力見守り、出来ないことを一緒に行うようにはしている。	◎	/	○	
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。	○	出来る限り把握する努力をしている。伝えることのできない利用者は、本人が拒否せず出来ることを見つけるようにしている。	/	/	/	家庭菜園の水やりや洗濯物たたみ、おやつ作りなど、利用者一人ひとりの得意なことや好きなことを活かせるような役割を持ってもらい、職員は日常生活の中で発揮できる場面を作っている。
		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。	○	利用者に合った楽しみごとや役割・出番があるよう、出来そうなことを声掛け取り組めるよう努力している。	◎	◎	◎	
		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。	△	地域との交流が少なく、特に利用者が地域の中で楽しめることは少ないが、近くの夏祭りには参加させてもらっている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	○	個人の好みを把握し、希望は優先している。				整容の乱れや服の汚れが見られた場合には、職員は利用者のプライドを傷つけないようにさりげなく声をかけるなどの対応を心がけている。利用者全員の整容に配慮して、職員は髪型や服装など本人らしさを保てるように支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	好みのものを聞き、職員が買ってきている。伝えることの出来ない利用者は持参物で支援しており、必要なものは家族にお願いしたり、その人に似あう服を職員が買っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	その季節に合ったものを選んで本人に聞き、職員が思い図って支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出や行事の時は、利用者が持ち込まれている服の中で選んで着ていただいている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時に髪を整えたり、服が汚れていたりしたらさりげなくカバーしている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	馴染みの理美容室の希望があればお連れしている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	重度の利用者は、どうしても脱ぎ着しやす衣服になるが、その人に似あっているとされる服を職員が買ってきている。			△	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	栄養を摂ると言うことだけでなく、季節感を感じながら楽しく食事をするのは大切だと理解している。				利用者の好みのリクエストを取り入れたり、その日の野菜や魚などの差し入れを使用したりして、食事担当の職員が献立を作成して調理している。調理の下準備を利用者と一緒に行き、もらった魚を職員がさばく様子を見ることを楽しみにしている利用者もいる。職員は利用者のアレルギーに配慮しながら、季節毎の旬の食材を使ったメニューを提供したり、きなこのおにぎりやはったい粉を使用した懐かしいおやつ作りをするなど、利用者が楽しみが持てる支援に努めている。食器類は、利用者に合った使いやすいものを使用している。リビングの一角にキッチンがあり、重度の利用者も調理の様子や匂いを感じることができる。献立など栄養士のアドバイスは受けていないが、職員が利用者の食事の進み具合や摂取量に配慮しながら、栄養バランスが偏らないように努めている。また、コロナ禍の緊急時には、職員は利用者とは別々に食事を摂っていたが、現在は一緒に食べることができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	買い物に同行していただいたり、野菜の皮むきや盛り付けを手伝ってもらっている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	出来る利用者が少ないが、手伝っていただいたときは感謝の言葉を伝えるようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時に家族や本人にアレルギーの有無や苦手な食べ物を聞き取り、入所してからも会話の中で好き嫌いを聞き把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	おせち料理やひな祭り、流しそめん、七草粥など毎月季節に合わせた献立を取り入れている。おはぎや甘酒なども手作りし、年末にはお餅つきをして利用者にも餅を丸めていただいている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	一人ひとりにあった食事形態で、盛り付けの見た目にも気を付けている。ミキサー食でも全部を混ぜるのではなく、それぞれの味を楽しめるようにしている。むせ込みの多い方にはトロミを付けている。野菜を多くし、食物繊維を摂っていただける献立を考えている。				
		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。	○	湯飲みは個別に決まったものを使っていたりしているが、茶碗はそれぞれ食事量に合った大きさのものを提供している。				
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も同じ食卓を囲み、食事のペースの早い人や遅い人それぞれに声を掛け見守っている。食べこぼしのサポートもさりげなく行っている。(感染対策で一時期は職員は後から食べるようにしていた。)			◎	
		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。	○	狭い空間なのでにおいやテーブルに準備されていく様子などを楽しみにされていると思う。食事介助で口に入れる前には「これは何々よ」と伝えてから食べてもらう。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	栄養バランスは悪くないと思うが、栄養士のアドバイスは受けていないので正確なカロリーは分からない。食事摂取量は毎食記入し水分は適時補給してもらっている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事の量や水分が少なかった利用者さんには好みの飲み物や食べ物に変えてみたり、栄養補助食品を提供してみたりしながら声掛けを行っている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的な話し合い、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。	△	当日の調理担当の職員が前後のメニューを見ながらバランスを考えて献立を考えている。職員同士で調理方法などを話し合うこともある。栄養士のアドバイスは受けていない。			△	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理用具は漂白剤で消毒し、食器は食器洗い乾燥機を使っている。毎週三回買い出しに行き、新鮮な食材を使っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	歯科と連携しアドバイスを受けたり、ミーティングで研修し、理解して口腔ケアに努めている。				食後に職員が利用者に声をかけ、歯磨きをしてもらっている。口腔ケアの際には、職員が利用者の口腔内の状態を把握するように努めているが、管理者は口を開けにくい利用者もあり、全員の口腔内の様子は完全に把握はできていないと感じている。口腔内の異常が見られた場合には、歯科医の往診につなげている。毎月、歯科医から口腔ケアについての情報をもらうなどの協力を得られているため、アドバイスを得ながら口腔内の清潔保持に努め、定期的に利用者一人ひとりの口腔内の状態を把握できる取組みを望みたい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	ケアの時に気を付けてみるようにしているが、完全には把握できていない。歯や義歯の調子が悪いときには歯科医に連絡し診ていただき、状態を聞いている。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	毎月歯科医から口腔衛生管理にかかわる助言をいただき、日常の支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	付き添い見守り及び介助をし、入れ歯洗浄剤は夜勤職員が適切に使用している。				
		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)	△	食後に声掛けや見守りを行っている。自分で出来る方は口腔チェックがなかなか難しい。自分でできない利用者は職員が介助しチェックしている。			△	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	異常があればすぐ歯科医に連絡し受診に繋げている。				
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。	◎	ミーティングや研修で排泄の自立が生きる意欲や自信の回復を高めることについて理解している。				夜間のみ、おむつを使用している利用者もいるが、日中ほとんどの利用者は、はくパンツを使用している。パットや紙パンツに頼りすぎず、職員はタイミングを確認しながら、トイレ誘導を行っている。職員は、利用者がなるべくトイレで排泄できるように努めており、職員間で適切な排泄用品の使用などを話し合い、状態に応じて適時見直しをしている。
		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。	○	ミーティングや研修で理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	利用者の排泄記録により排泄パターンをだいたい把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	見直しは行っている。おむつからパンツへ変更した利用者もいらっしゃる。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	ミーティング時や気が付いたときに話し合い、改善に取り組んでいる。				
		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。	○	一人ひとりのパターンに合わせて様子を見ながら声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時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。	○	選べる利用者は希望の商品を使用していただいているが、そうでない利用者は職員で話し合い使用について検討している。				
		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)を適時使い分けしている。	◎	利用者一人ひとりの状態に合わせて使い分けしている。				
		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)	△	水分補給の声掛けを行ったり腹部マッサージを行ったりしている。しかし体を動かすことができない人や水分を充分摂っていても排便が難しい人は薬に頼りがちである。				
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)	△	集団生活なので、一カ月の入浴日を決め、時間帯なども職員が決めて声を掛けている。外出後や散髪後などの入浴は利用者の希望に沿って入浴できるよう支援している。	◎		○	入浴日は決めているが、職員は臨機応変に対応しながら、利用者は週2回以上入浴できるよう支援している。現在、毎日入浴を希望する利用者はいない。入浴を拒否する利用者には、日にちを変更するなどの対応をしている。入浴の回数や順番、湯の温度など、利用者の希望に応じて、可能な限り柔軟に対応できるよう努めている。
		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。	○	介助の必要な利用者は職員のベースになってしまうが、話をしながらリラックスしてもらっている。自分で入れる利用者はその人の好みでゆっくり入ってもらっている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人の出来ることはしていただき、出来ないことを介助している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	無理強いはいしていない。声掛けに工夫したり、拒否が強い場合は時間を変えて声掛けしたり、日を変えることもある。				
		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。	○	バイタルチェックし、様子観察してから入浴・入浴後も状態を確認している。体に異常があれば職員と確認し合っている。				

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	◎	生活記録で夜間の様子を確認・把握している。	/	/	/	入居前から服薬している利用者もいるが、状態に応じて主治医と相談しながら薬の量を減らすなど、職員は利用者になるべく薬に頼りすぎないように支援している。利用者の夜間の様子は生活記録にも記録されており、日中ともに生活リズムを確認しながら職員間で話し合い、安眠できるように努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	ミーティングで話し合い、日中はみんなのいるリビングで出来るだけ過ごしてもらい、声掛けや出来ることを提供している。	/	/	/	
		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。	○	入所前から服用している利用者も多いが、日々の様子を見て職員同士で話し合い、日中や夜間の対応を検討し、問題があるときには医師にも相談している。	/	/	○	
		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。	○	本人が思うタイミングで居室で休息を求めている。重度の利用者は休息の時間を考えながら支援している。	/	/	/	
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。	○	携帯電話を持ち自由に電話をさせていただいている利用者もいる。電話や手紙の希望があれば支援している。	/	/	/	/
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	手紙を書く練習を促すこともある。重度の利用者は難しい。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話をお持ちの利用者は居室で自由に話していただいている。事務所の電話で話されるときは職員は離れて見守るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	手紙やはがきは本人に渡し、読めない人には職員が読んで差し上げたり、読めるように手を添えてあげたりしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	家族に協力を願っているが、電話や手紙をくれるのは一部の利用者家族のみである。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	社会生活の中でお金を所持することの大切さは理解している。	/	/	/	/
		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。	○	日常的にお金を使う機会はないが、年に2回外食時に買い物し、好みのものを買っていただく機会をつくっている。(現在は感染予防で見合わせている)	/	/	/	
		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。	○	特に買い物先への理解や協力を得る働きかけは行っていない。外食時の下調べは職員がし、店に協力を願っている。	/	/	/	
		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。	○	ある程度自分で管理できる利用者は家族の了解を得た上で所持していただいている。管理できない利用者は家族と相談し、事務所で預かり、必要な時に使えるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	話し合って対応している。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭は事務所の金庫で預かり、出入金は個別の出納帳に記載し、毎月、出納帳コピーに領収書を添付して家族へ送り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。	◎	本人や家族の状況に合わせて、困りごとや要請に出来る限りの支援をしている。(緊急時、免許のない家族の送迎や外出の同行、入退院の手続きや同行、家族の葬儀への同行、お墓参り等)	◎	/	◎	利用者や家族のニーズに対応できるように、職員は親身になってサービスの多機能化や柔軟な支援に取り組んでいる。利用者等の希望に応じて、お墓参りに行ったり、実家に帰ったりできるよう、職員は柔軟に対応できている。

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。	◎	四季の花々を植え、ベンチを置き、施設北側には広い駐車場があるので、気軽に出入りしやすいと思う。	◎	◎	◎	駐車場の前に事務所があり、ガラス扉から来訪者は声をかけやすくなっている。玄関付近には家族が持ってきた鉢植えが並べられ、家庭的な雰囲気となるよう工夫されている。	
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。)	○	子供向けの飾りにならないように気を付けているが、利用者によってはぬいぐるみなどがあることによって落ち着かれる方もいらっしゃる。車いすの利用者が多く、殺風景になりがちなので、洗面所に花を飾ったり、毎月季節を感じられるよう壁面に掲示物を飾ったり、家庭的な雰囲気になるよう工夫している。	◎	○	○	共用空間には四季折々の飾りや花を活け、職員は利用者や来訪者に季節を感じるような空間づくりに努めている。採光が取りにくい場所は近くの扉を開けるなど、事業所内の明るさや換気にも配慮されている。リビングの大きな窓から、利用者は季節の旬の野菜を栽培している家庭菜園や果物の畑などの風景を眺めることができる。また、訪問調査日には、ソファでくつろぐ利用者の様子を見ることができた。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除は毎日担当職員が行っている。光はブラインドで直接当たらないよう気を付けている。ゴミは外に出し、溜めないようにしている。	/	/	/		○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節を感じるもの)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。	○	リビングにホームの庭の花や職員が持参した季節の花々を飾っている。お正月・ひな人形・五月人形・七夕の笹飾り等、時季に応じた行事や飾り付けをしている。	/	/	/		◎
		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。	○	リビングで気の合う同士で話されたり、居室で自由に寛いでいただいたりしている。	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレや浴室・脱衣所はカーテンや戸で見えないようにしている。使用中は戸の開け閉めに注意している。	/	/	/		/
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入所時に本人や家族に使い慣れたものを持参していただくようお願いしている。居室で居心地よく過ごせるよう、ダンスやテレビ・テーブル・仏壇など自由に持ち込んでおられる。	◎	/	◎	居室にはベッドや押し入れ、洗面台が備え付けられている。お仏壇や使い慣れた家具を持ち込むことができ、利用者に合わせて落ち着いて過ごせる居室づくりができています。利用者の状態や希望に応じて、居室内に畳を敷くこともできる。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やリビングは車いすが通りやすいように必要なものを以外は置かないようにし、トイレや風呂場は分かりやすいようプレートを掛け、居室は個人情報に配慮した上でプレートを掛けている。	/	/	○	建物内はシンプルな間取りになっており、浴室やトイレなど利用者が分かりやすいよう大きく表示をしている。居室を迷われる利用者には、居室入口に名前や目印になるようなものを掛け、自分で迷わず移動できるようにしている。	
		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。	○	何かあればスタッフ間で検討し、その人の状態を見て混乱しないように努めている。	/	/	/		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	危ないものは職員が管理している。新聞や雑誌は机の上に置いている。その他はいつでも手に取れるように置くことは難しいが、裁縫は職員が用意し一緒に作り、必要なものはいつでも用意できるように準備している。食事の時、急須は食卓に置き自由にに入れてもらっている。	/	/	/		
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(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)	◎	ミーティングや研修により弊害は理解している。居室や日中に玄関に鍵はかけていない。	◎	◎	◎	玄関とユニットの入口は日中鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のため施錠している。各ユニットの入口はセンサーでチャイムが鳴るようになっており、利用者等の出入りを確認することができる。外に出たい利用者には職員が付き添って歩くなど、落ち着いて過ごせるように対応している。	
		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。	○	現在家族から施錠の要望はない。要望があれば施錠の弊害を理解していただけるよう話し合う。	/	/	/		
		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)。	○	玄関にセンサーを設置し職員も常に気を付けている。利用者が玄関を出るまでは見守り、出てしまうと目が届かないので声を掛け、時間があれば付き添っている。	/	/	/		

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時にサマリーなどで確認し把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝、血圧・体温測定をし、顔色や皮膚の状態など変わったことがあれば送りし記録している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがあれば、看護師やかかりつけ医に相談・受診をし、重度化の防止に努めている。				
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。	◎	本人・家族が希望する馴染みの内科・歯科の受診に付き添いをしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	重度化した場合、家族やかかりつけ医と相談し、納得が得られればホームの協力医療機関に変更し訪問診療を受けられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	報告する必要があるはず行い、急がない場合は面会の際に報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時、必ず職員が付き添い、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	主治医や看護師、相談員と連携し、また頻繁に見舞うように努めている。				
		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。	◎	病院受診には必ず付き添い、関係づくりに努めている。				
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。	◎	気付いたことがあれば他の職員と話し合い、職場内の看護師や主任、施設長、事務所に報告し、かかりつけ医や協力医療機関に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護職もしくは協力医療機関に24時間いつでも相談できる体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態変化が見られたとき、看護師や主治医に相談し指示を仰いでいる。				
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。	○	服薬内容のファイルを作り、常に確認出来るようにしている。分からないところがあれば薬剤師に確認したりネットで調べたりしている。				
		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。	◎	薬を個別に毎食毎に分け、日付を記入し、飲み忘れや誤薬の無いよう気を付けている。				
		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。	○	心身の状態や食欲低下などに気を付け、気になることがあれば医師に相談している。薬の変更があった時などは特に注意している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	状態の変化に気が付いたら必ず生活記録に記入し、医師や看護師、場合によっては家族にも相談している。				

愛媛県グループホーム憩の郷

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に重度化した場合の対応に係わる指針と看取りに関する指針の説明をし、入居後も状態の変化を報告しながら意向を確認している。	/	/	/	事業所では、今までに30名以上の看取り支援を経験している。事業所として、「看取りに関する指針」「重度化した場合の対応に係わる指針」を整備し、入居時に職員は利用者や家族に説明をしている。利用者や家族が満足のいく終末期を迎えられるように、医師や看護師、職員も一緒に話し合い、意向を確認しながら方針を共有して支援することができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	重度化または終末期には家族・主治医・管理者で話し合い、それを職員に伝え共有している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	職員の思いを聞きながら状態を把握し、細かく指示をして、いつでも連絡が取れるようにしている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	家族には電話や面会時、近況報告等で出来ること・出来ないことの説明をし理解を得られるよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	家族や主治医を交え話し合いをし、主治医や看護師の指示を仰ぎながら支援する体制にしている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の思いや悩みを出来るだけ傾聴するよう努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	感染症注意報が発令したときはミーティングで勉強会をしたり廊下にパンフレットを掲示している。	/	/	/	
		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。	×	感染症マニュアルはあるが訓練は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	行政のホームページや新聞・インターネットで情報を収集し、注意喚起している。	/	/	/	
		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。	○	協力医療機関から情報収集し随時対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員や利用者は手洗い・アルコール消毒を徹底して行っており、来訪者は玄関にマスクと消毒薬を設置し利用してもらっている。	/	/	/	

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
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。	△	利用者を外出にお連れしていただいたり、ホームの行事に参加していただける家族はいらっしゃるが、関係を築ける家族は少ない。				毎年敬老会に合わせて一緒に開催する家族会には、半数以上の家族が参加しており、交流や話し合いをしている。面会時には職員から家族に声をかけて話を聞くほか、毎月各利用者の担当職員から手紙や写真を送付するなど、家族が安心できるように利用者の様子を伝えている。事業所には長く勤める職員が多く、退職者は少ないが、各利用者の担当職員の変更時には、毎月の手紙に記載し報告するようにしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	気軽に面会に来ていただけるよう、近況報告でお伝えし、面会時はお茶をお出しし、居室で自由に歓談していただいている。(現在は感染予防のため予防を徹底した上で戸外か玄関で短時間の面会になっている)				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	年一回ではあるが敬老会への家族の参加を呼び掛けている。キーボードを持ち込み、利用者の方々と歌のボランティアをしてくださる家族もいる。		○	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月、請求書発送時に利用者の日常の様子などを書いた近況報告とホームでの写真を添えてお送りしている。		◎	◎	
		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。	△	面会時には何か気になることはないか尋ねているが、面会や連絡のない家族は一方的になっている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	入所時や面会時に話を聞くことによって、必要であれば説明や働きかけ、支援をおこなっている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	運営推進会議で報告し、玄関に議事録を置き誰でも見れるようにしているが、個別に報告はしていない。		○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	敬老会、家族会でしか家族同士の交流が図られていない。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入所時に説明し、状態変化によりリスクの可能性が出た時も再度説明し話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	面会時にはこちらから気軽に声を掛け、何かあれば相談しやすいような雰囲気になるよう努めている。			○	
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。	◎	入居時に利用契約書や重要事項説明書を読みながら納得が行くよう説明している。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去については入居時に利用契約書により説明を行っている。退去時には頻繁に連絡を取り、家族の困らないようにしている。退去先へのサマリーの提供もしている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時には現時点における料金について十分な説明を行い、料金改定時には具体的な内容を文書にし同意を得ている。				

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。	△	設立段階に地域の人への説明はしなかった。現在は運営推進会議で民生委員や区長には理解してもらっているが積極的に地域の人に説明は行ってない。		◎		日頃から、散歩時に近隣住民と挨拶や会話を交わしたり、野菜の差し入れをいただいたりするほか、地域の祭りなどの行事に利用者と一緒に参加している。事業所北側にある駐車場は、周辺にあるお墓参りに訪れる人に開放している。管理者は自治会への参加を考えているが、実現には至っていない。運営推進会議にも参加する区長から、地域のイベントなどの情報を得ることができるため、地域活動や行事に参加できる機会を活用して、地域住民とのかかわりを深めていけるよう働きかけるなどの取組みを期待したい。	
		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)	△	散歩のときなどは地域の人とあいさつを交わしているが、積極的に自治会に参加はしていない。秋祭りに神輿のお接待や近くの施設の夏祭り、近くの神社の祭りの餅食いなどへの参加はさせていただいている。		△	△		
		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。	×	変わらない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の人が用事もなく来られることはない。					
		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。	×	隣のお墓にお参りに来られた方や散歩時には気軽に声を掛け合っているが、日常的なおつきあいはしていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	ボランティアの方が歌や踊りなどを披露しに来て下さる。遠出や行事などはすべて職員が支援している。					
		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。	○	近くの店へ買い物に行ったり、公園まで散歩したり花見に出かけたり安全に楽しむことができるよう支援している。					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	運営推進会議では民生委員や区長に理解や協力を得られるよう働きかけている。散髪は近くの美容室から来てくださり、行ける利用者は理美容室に行き関係を深めている。					
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。	◎	家族・区長・民生委員・市職員・地域包括支援センター職員・地域の有識者はほぼ毎回参加していただいている。以前利用者にも参加していただいていたが、利用者が不穩になったため参加しなかったようにした。	○		◎	運営推進会議は、家族や民生委員、区長、市担当者、地域包括支援センターの職員などの参加を得て開催している。会議では、利用者の様子を写真で紹介するほか、サービスの取組み状況や外部評価についても報告している。参加者から出された意見や提案は、地域や近隣の高齢者のことが多いが、管理者は内容によって事業所のサービス向上に活かしていきたいと考えている。	
		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。	○	思い当たることがあれば意識して報告するようになっている。外部評価について報告している。			○		
		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。	△	話し合いの中で参加者からサービス向上に繋がる内容があれば活かすように考えているが、思った内容に至っていない。		△	△		
		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。	○	参加メンバーを増やしたりはしていないが、メンバーの予定を聞き、出席しやすい日時(第三水曜)に決め、予定を立てやすいようにしている。			○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	各階玄関に議事録のファイルを置き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。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえた理念にはなっていない。より良い介護をするための理念を掲げている。	/	/	/	
		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。	△	各階の玄関に掲示し職員や利用者、面会に来られた家族には見えるようになっているが、地域の人たちには発信していない。	○	○	/	
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。	○	充分とは言えないが把握に努めている。職員一人ひとりの力量に合った研修を受けられるよう取り組んでいる。	/	/	/	代表者は普段から現場に出入りしており、職員と顔を合わす機会も多い。管理者と職員ともに、代表者は親身になって相談に乗ってもらえると話しており、管理者と職員と一緒に働きやすい環境づくりに取り組んでいる。例年、夏と冬の2回親睦会があり、職員同士の交流をしている。事業所では長く勤務する職員が多く、利用者へのより良いサービス提供にもつながっている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	毎月ではないが、ミーティング時に内部研修を実施している。	/	/	/	
		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。	○	把握に努めている。年一回の昇給や賞与・手当など、出来る限り向上心を持てるように考えている。就業はほぼ定時に終えるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	管理者を地区のサービス調整会に参加させ、勉強会等の交流する機会を作っている。職員は外部研修等により同業者との交流を図る機会を作っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	ストレスや不満を言いやい環境を作り、話を傾聴している。夏の慰労会や新年会などを毎年行っている。	◎	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	年に何度か勉強会を行い、虐待や不適切ケアがどのような行為なのか理解している。	/	/	/	定期的に、虐待につながるケアについて、ミーティング時等を活用して内部研修を実施し、職員に学ぶ機会を作っている。不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合っている。また、不適切なケアやスピーチロックなど職員間で日々のケアを振り返って検討しており、再発防止や対策方法を話し合うなどの注意喚起をしている。
		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。	◎	問題がなくても日々いつでも相談を受け、一緒に考えるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	○	気になることや発見した場合は管理者に知らせその場で対応の方法を話し合い、その後、身体拘束適正化委員会でも話し合うようにしている。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	不満や愚痴を聞いたり、様子を見ながら職員に声を掛けるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	「身体拘束適正化のための指針」を全職員に配布し学習している。	/	/	/	
		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。	◎	3か月に一度、身体拘束適正化委員会で話し合ったことを全員に周知し話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族から度々要望があったが、身体拘束の弊害や、拘束を行わないケアの取り組みを説明し、とりあえずは理解していただいている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	成年後見制度についての本を用意し、いつでも誰でも読めるようにしているが、充分な理解は出来ていない。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	入所の段階で成年後見制度を活用されている利用者はあるが、そのほかには支援の必要な事例がない。	/	/	/	
		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。	○	必要と判断するときは、相談、連携している。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	事故発生時のマニュアルを作成し、各階詰所に配置している。	/	/	/	
		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。	○	日本赤十字社の講習を順次受講している。	/	/	/	
		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。	○	些細なことでもヒヤリハットで報告するように指導している。報告書を職員間で検討し再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティングで一人ひとりの状態変化について話し合い、対処法を検討している。	/	/	/	
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。	○	苦情対応マニュアルを作成し各階詰所に配置している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には速やかに手順に沿って対応している。市に相談したケースはない。	/	/	/	
		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。	○	苦情があれば速やかに検討し、説明と改善方法を話し合っている。	/	/	/	
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)	○	利用者それぞれに担当者を決め、それ以外の職員も日頃から利用者の話を聞くよう心掛けている。その中から聞いた要望や苦情は管理者に相談している。玄関に苦情相談受付箱を設置している。	/	/	○	日頃から、各利用者の担当職員を中心に、利用者の意見や要望に耳を傾け、伝えてもらうことを大切にしている。家族には、面会や電話連絡時のほか、書面でも意見を伝える機会を作っている。玄関には、苦情相談受付箱も設置している。管理者は日々の業務も含め利用者と一緒に過ごす時間を持っているほか、職員からも意見を聞き、利用者へのより良いサービスについて話し合っている。
		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)	◎	重要事項説明書に相談窓口を明記し、玄関に苦情相談受付箱を設置している。ケアプラン送付時に記入用紙を同封し、何かあれば記入し返送していただくようお願いしている。	◎	/	◎	
		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。	△	契約時以外で情報提供は行っていないが、玄関に重要事項説明書を置いており、いつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	現場に行ったりミーティングに参加したりして職員と話す機会を作り、意見や要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	◎	なるべく現場に行き、利用者と一緒に過ごすと共に職員の意見を聞き、出来るだけ利用者本位の支援を目指している。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム憩の郷

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。	◎	年一回、全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価のサービスの評価結果は運営推進会議の中で報告している。事業所の取組みのモニターにまでは至っていないため、運営推進会議を活用して目標達成計画の取組みの経過を伝えたり、意見をもらったりするなど、話し合う機会を持つことを望みたい。
		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。	○	自己評価は仕事に取り組む姿勢や介護のあり方について振り返る機会になっている。				
		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。	○	前回の外部評価実施後、目標達成計画を作成し達成に向けて取り組んでいる。				
		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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	×	運営推進会議で結果報告をし、ホームページからも評価結果を見れるようにしているが、モニターの話はしていない。	○	○	△	
		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組みの成果を確認している。	○	施設の玄関に外部評価の結果を掲示し、運営推進会議でも報告している。				
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）	○	災害対応マニュアルを作成し、各階事務所に置きいつでも見れるようにしている。				事業所では、火災発生時には近隣住民に協力してもらおうよう依頼をしているが、地域住民の参加協力を得た避難訓練の実施までには至っていない。定期的に夜間等を想定して、消防署の協力を得ながら避難訓練を実施している。今後は、事業所として地域の防災訓練に参加したり、運営推進会議などを活用して災害時の対応について地域住民と話し合う機会を設けたりするなど、地域との協力支援体制を少しずつ構築していく取組みを期待したい。また、今年7月には洪水警報が事業所のある地域に出されたこともあり、運営推進会議の中で、地域包括支援センターから対策などの助言を受け、災害対応マニュアルなどの再確認をしている。
		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。	○	実際、夜間に避難訓練は行っていないが、昼間に夜間を想定しての訓練は行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は外部に委託して行っている。備蓄は定期的に点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近くに消防署があり連携は出来ている。隣家に火災時の協力をお願いし、二次通報で連絡が行くよう電話登録させていただいている。しかし、地域住民と合同での訓練はしていない。	○	△	△	
		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）	×	行っていない。				
		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）	△	運営推進会議では地域の方に情報発信しているが、それ以外での活動はしていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	○	多くはないが、相談があれば対応したり、地域包括支援センターに繋いだりしている。		○	○	事業所では、地域の高齢者や家族などから相談があれば、その都度対応している。また、事業所として、地域包括支援センターや他の事業所との連携が取れており、協力体制が築けるよう取り組んでいる。
		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）	×	そういう活動はしていない。				
		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。	×	研修事業の実習の受け入れ要請があれば協力している。ボランティアの養成受け入れはしていない。				
		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）	△	地域包括支援センター主催のサービス調整会に参加し、他の事業所との連携を取っている。地域の施設のイベントに参加させてもらっている。			○	