

(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 4 年 4 月 20 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870501552
事業所名	グループホーム微笑の家
(ユニット名)	れんげの里
記入者(管理者)	
氏名	荒木恵津子
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 1 日

<p>【事業所理念】</p> <p>その人の立場に立ち、その人らしさを共に考え、笑顔と感謝の気持ちを大切に、我が家のようなあたたかな暮らしの中で、まごころのある質の高いケアの提供に努めます。</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>前回の目標達成計画で6項目に取り込んだが、コロナ禍で、運営推進会を生かした取り組みやサービス評価の取り組みは達成率が悪くなっている。日常的な外出支援も散歩等で外気浴は車椅子も歩行器の人も看取り期も安定している日は頻度は少ないが実施してきた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>平成17年に開設した平屋の建物の事業所は、山間の緑豊かな地域に立地している。利用者はリビングの窓から、きれいな景色や自然を眺めることができる。コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、天気の良い日には、事業所周辺の散歩をして、地域住民と挨拶や会話を交わしたり、野草を摘んだり、併設の小規模多機能型居宅介護「憩いのいえ」の利用者と交流をするなど、利用者が外気に触れ、気分転換が図れるように支援している。また、事業所では年間行事を大切にしており、コロナ感染状況を見計らいながら、ドライブで初詣や花見に出かけるほか、事業所内で節分やひな祭り、端午の節句、七夕祭り、重陽の節句、敬老会、クリスマス会などの多くの行事を行い、利用者に張り合いや喜びのある日々が送れるよう支援している。さらに、訪問調査日には、ユニット内や居室の状況を確認しながら、職員は利用者一人ひとりのできることや、レクリエーションなどの個性を尊重して、支援を行う様子を見ることができた。加えて、事業所では、看取り介護を支援しており、職員の聞き取りから、「夜勤は希望者で勤務し、管理者や事業所の近くに住む職員の支援もあり、職員の精神的な負担は少ない。看取りの際は、家族の気持ちを大切にしている。コロナ禍の収束後は、職員と家族と一緒に看取り支援を行ってきたい」などの看取り介護への思いを聞くことができた。</p>
---	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人との会話時に気持ちをくみ取り把握している。	○	/	○	入居時に、職員はフェイスシートを活用して、利用者や家族から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、日々の会話の中で、職員が利用者から新たに把握した内容は、朝のミーティングやユニット会を活用して、職員間で情報を共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の言動や行動から常に本人主体に安楽に過ごせる様を考えている。	/	/	/	
		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。	○	コロナ禍に寄り、家族の面会は殆どなく必要な時にTELにて伺っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	全員が把握できるよう記録の回覧で共有化している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の行動や心理状態の観察をしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	前任のケアマネさんや家族から生活歴もうかがっている。	/	/	○	入居時に、職員はフェイスシートを活用して、利用者や家族から生活歴や生活環境などの聞き取りをしている。また、以前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、在宅時に使用していたアセスメントの情報提供をもらい受けたり、病院からサマリーの提供を受けたりすることもある。さらに、日々の会話の中で、職員は利用者から情報を聞くほか、様子や状況を観察しながら、新たな情報の把握にも努めている。
		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。	○	利用者の趣味や残存機能の把握もしている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	夕暮れ時や夜間帯などになりやす。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	◎	職員間の情報共有やご本人の訴えや、心理症状、行動を確認している。	/	/	/	
		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。	◎	日頃から、好きなこと、嫌いな事、違う時があれば記録を執っている。	/	/	/	
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。	◎	本人の視点をユニット会や全体会に採り入れている	/	/	◎	事前に、職員は家族へ意見や意向を確認するほか、往診時を活用して、主治医から指示や意見を聞いている。また、ユニット会を活用して、把握した情報をもとに、「利用者が何を求め、必要としているか」などの話し合いをしている。さらに、利用者毎の担当職員を中心に、サービス担当者会議を開催して職員間で話し合い、より良いサービス提供などを検討している。
		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。	◎	カンファレンスやミーティングで話合って工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	検討した内容はモニタリングや申し送り簿に記録して本人にも伝えている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員が気付いた点は家族に相談して反映し、介護計画に基づいたケアを行っている。	/	/	/	利用者毎の担当職員を中心に、利用者や家族から意見や意向を事前に聞くほか、往診時に主治医等からも意見を聞くことができている。また、サービス担当者会議の中で、事前に把握した情報をもとに、職員間で話し合い、計画作成担当者が内容を取りまとめて、介護計画を作成している。さらに、事業所では、利用者や家族の意見や意向が、目標やサービス内容に反映された計画となるように努めている。
		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。	○	申し送りを正確にすることで課題などを検討でき反映している。	◎	/	○	
		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。	○	重度化する前から医師・本人、家族と話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コトワで地域の人が資源として縁遠くなり、その分行事等関わりを持っている。	/	/	/	
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。	○	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している	/	/	/	介護計画の内容は、サービス担当者会議の中で共有するとともに、ユニット内にあるスタッフルームに個別の記録ファイルを置き、職員はいつでも確認できるようになっている。また、サービスの実施状況は、経過記録表に番号を付けて分かりやすく記載されているものの、業務日誌の中に、利用者の発した言葉や職員の気づきなどが記載されている。管理者は、記録方法の勉強会を行い、「利用者一人ひとりの暮らしの様子や発した言葉、介護計画に沿った支援内容を具体的に経過記録表にも記載するよう職員間で話し合いをしたものの、改善は難しい」などと話されており、職員の負担軽減やLIFEとの連動を考慮して、将来的にICTの介護ソフトの導入を検討するなど、継続して経過記録等を確認して、利用者の状況が分かりやすくなるような工夫を期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアプランを経過記録のチェック欄に確認しながら共有している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個人ファイルをチェックして特変内容は更に業務日誌に記録を残している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	工夫やアイデアは朝のミーティングに持ち出し個別に記録している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画に応じ毎日出勤時にチェックを入れている。	/	/	/	入居1か月で介護計画の見直しを行うほか、状態が安定するまでは3か月に1回、その後は6か月に1回を基本として、計画の見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合でも、ユニット会を活用して、2か月に1回利用者の現状確認を行うとともに、3か月に1回モニタリング用紙に記録を残している。さらに、心身状態や暮らしなどに変化が生じた場合には、利用者毎の担当職員とその日の出勤職員で話し合いをするほか、必要に応じて、翌朝のミーティングやユニット会を活用して検討を行い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	担当者を交えてユニット会で確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	緊急性の高いものは即カンファレンスを開き、現状に即した計画を立てている。	/	/	/	
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。	◎	主治医に相談して、緊急案件は、家族との話し合いに基づき、今後のケアについて職員全員に周知している。	/	/	/	事業所ではユニット会を活用して、課題解決などの話し合いをしている。また、緊急案件のある場合には、必要に応じて、家族や主治医から意見を聞くほか、担当職員とその日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録や業務日誌を閲覧するなど、話し合われた内容を正確に伝える仕組みづくりをしている。
		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。	◎	職員の区別なく、気づきや情報はオープンに意見が述べられる雰囲気や場所を考慮している。	/	/	/	
		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。	○	一人でも多く参加できるように日時を考慮している。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	会議録を残し、閲覧で不参加者のサインを入れている。	/	/	○	
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や方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	情報伝達はコピー等して閲覧に全職員のサインを入れている。	/	/	/	事業所では、市行政や厚生労働省からの通達のほか、研修資料などをコピーして、職員に閲覧して周知をしている。また、日々の業務に関することは、朝のミーティング時を活用して、口頭で伝達するほか、申し送り事項は業務日誌やスタッフ連絡ノートに記録し、職員は出勤時に確認して押印を行い、確実な情報伝達に繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	業務日誌や連絡ノートの記録に全職員がサインを入れる仕組みを作っている。	○	/	/	

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。	○	都度、利用者の趣味嗜好を配慮している	/	/	/	レクリエーションや創作活動などを行う前には、職員は、「実施するかどうか、何をしたいか」などを声をかけて確認するなど、利用者により自己決定してもらえるような支援に努めている。また、食事の時間帯や摂取場所、入浴日など、職員は利用者一人ひとりの希望に合わせて、柔軟に対応をしている。さらに、コロナ禍においても、天気の良い日は事業所周辺の散歩がてらに、地域住民とあいさつや会話を交わしたり、野草を摘んだり、併設の施設利用者と交流をするなどの支援を行い、利用者から、「外の空気はよかった、やはり外に出るのはいいい」などの微笑ましい表情で、喜びの声も聞かれる。加えて、毎日行うリハビリ体操や健康体操には、手を動かしにくい利用者も率先して参加するなど、活き活きした表情が見られるような支援にも取り組んでいる。
		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)	○	レクリエーションの場面を作っている。	/	/	/	
		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。	○	生活リハビリなどもとりいれている。	/	/	/	
		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)	○	その日の体調やタイミングにあわせ、本人主体に行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	散歩などで気分転換したときはイキイキとした言動や表情がうかがえる。	/	/	/	
		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。	○	利用者が主体であることを意識して行う。	/	/	/	
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。	◎	利用者の自尊心を気を付け優しい言葉の声掛けをしている。	○	○	◎	ユニット会や全体会を活用して、職員は尊厳やプライバシーの遵守を大切にしたい声かけや態度などを学んでいる。また、職員は利用者に対して、意識して一方的かつ、無理強いしないよう心がけた支援に努めている。さらに、定期的にトイレの誘導が必要な利用者には、周りの利用者に分らないように、耳元でそっと声かけしている。加えて、職員は居室をプライバシーのある場所と理解しており、居室の入室時には必ずノックや声かけをして入室するとともに、不在時に入室する場合にも、リビング等にいる利用者に事前に声かけをして、極力一緒に入室するようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	職員が一方的にならない様、利用者無理のない介護、声掛けを心がけている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	人目に触れない様にバスタオルや引き戸を閉め忘れない様に心がけている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入る時は必ずノックして声掛けてから入室している。	/	/	/	
		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。	◎	学習会で守秘義務を話し合い、日々できている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	生活リハの一つからも互い「ありがとう」の言い合う関係が出来ている。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握している。また、陰湿な雰囲気を感じた場合には、職員が間に入り、落ち着いている利用者を散歩に連れ出すほか、居室へ誘導して、気分転換が図れるような支援にも努めている。中には、そうした状況に慣れて察知し、雰囲気が悪くなる前に、その場を自ら離れる利用者もいる。さらに、事業所では、「利用者同士が仲良くなっても他の利用者の居室に入らない、利用者同士が居室内で話さない」などのルールがあり、守られている。
		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。	◎	互いに譲り合うルール作りをしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士も譲り合う気持ちが養われており、レクや行事の中でも良い関係づくりを配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	トラブル発生内容を把握できるように個々の話に傾聴し、互いに理解できるように配慮している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	来設時は傾聴できる姿勢になり、把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	一人ひとりの会話の中からも把握している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	家族との外出受け入れや、ご本人との会話を通して記憶に残るように努めている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	コロナ対策で場所選びやTELなどで関係が途切れないようにしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	他のユニットへの訪問、お天気の良い日は戸外散歩に付き添っている。	○	△	○	コロナ禍において、天気のいい日には事業所周辺を散歩したり、広い駐車場を歩いて併設事業所へ訪問したり、季節に応じて、ドライブをして花見に出かけるなど、事業所では、少しでも利用者が外気に触れ、気分転換が図れるよう努めている。また、体調面を見ながら重度の利用者も、元気な他の利用者に車いすを押ししてもらい、同様に散歩に出かけたり、外気浴をしたりするなど、少しでも戸外に出て、気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。
		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。	△	コロナ対策の為、家族と地域の友人同伴の外出支援は受け入れず、事業所として許可出来る範囲で支援している。				
		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。	◎	体調を把握しながら車椅子で戸外散歩をしている。			◎	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	事業所での外出行事も取り入れている。				
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。	◎	施設外研修実施やカンパレンスなどもしている。				事業所では、利用者一人ひとりのできることやできそうなことを職員は見守り、待つ介護に努めている。また、口腔ケア時には、利用者に洗面台の前に置いたいすで、時間がかかっても、歯磨きなどのできることをしてもらい、職員は見守りのほか、磨き残しなどを確認を行い、さりげないフォローをしている。さらに、リハビリや口腔ケアの体操、散歩のほか、ゴミ捨てや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れ、利用者に合わせた心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	個々に応じて心身機能維持に健脚・リハビリ体操・歩行訓練などがある。				
		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)	◎	一例では、事故の無いように洗面台では椅子に座って時間を掛け、出来ることを見守り、出来ない部分を支援している。	◎		◎	
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。	○	個々得意とする分野に応じて、積極的に参加している。				洗濯物たたみや取込み、お盆拭き、テーブル拭き、居室の掃除、床拭き、窓ガラス拭きなど、職員は利用者自身が得意なことやできることを見つけてながら、役割や出番づくりに努めている。また、掃除などを手伝ってもらった後には、「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、職員と利用者が一緒にお茶を飲みながら、労をねぎらうこともある。さらに、リハビリ体操や健康体操、レクリエーション、創作活動のほか、様々な年中行事などを行いながら、利用者が楽しみや張り合いが持てるような支援にも努めている。
		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。	◎	生活リハやレクを通してその人の楽しみや張り合いを感じている。	◎	○	◎	
		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。	×	コロナ禍でシャットアウトになり張り合いがもてる支援は難しい。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	髪留めや洋服の選択等自己決定出来た時は誉める様になっている。				衣服の汚れが見られた場合には、職員は利用者へ声をかけて居室に移動してもらうとともに、利用者に衣服を選んで着替えてもらうなど、さりげない声かけやフォローに努めている。また、意思表示ができる利用者は、訪問理容師に希望を伝えて、好みの髪型にしている。さらに、寝たきりの利用者には、家族に好みの服を持参してもらうほか、髪型は短くして、過ごしやすいような支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	持ち物など手取り会話の中で好みを捉えている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	職員は身振り手振り、筆談などでその人の気持ちを引きだしている。				
		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。	○	特にお誕生会にはその人らしい装いを支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さりげなく処理すること、笑顔で接している。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	訪問理容師と会話にて納得のいくようにしている。				
		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。	◎	重度な状態でも、特に髪形はその人らしさを訪問理容師と話し合い工夫している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	毎日実施しており、理解している。				事業所では、利用者に食べたい料理の希望を聞いた後に、2日に1回、職員が食材の買い出しに出かけている。朝食と夕食は、その日の担当職員が冷蔵庫等にある材料で、3品の副食を調理している。昼食は、レクリエーションや創作活動などに携わる職員を確保するとともに、職員への負担軽減も考えて、外注した食事を温めて盛り付けを行うとともに、味噌汁などの汁物は、具だくさんの物を手作りで用意して、食事を提供している。副食の彩りが悪い場合には、トマトや卵などを添えて、おいしい盛り付けを行う工夫をしている。利用者は、もやしの芽取りや豆の皮むきなどの下準備のほか、お盆やテーブル拭きなどのできることを手伝っている。職員は、利用者のアレルギーや苦手な食べ物を確認し、代替えの食材を準備することができている。また、入居時に、使い慣れた箸や湯飲みなどを利用者に持参してもらうほか、お誕生日には利用者の好きな色や形の希望を聞き、事業所では、状態に合わせた使用しやすいコーヒークップや湯飲み、茶碗などをプレゼントしている。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルで、持参したお弁当を食べながら利用者の見守りや介助をしている。ミキサー食を食べている重度な利用者には、「これは○〇よ」など声をかけながら、介助をしている。さらに、以前の食事や外注の献立を参考に、職員間でメニューや調理方法などの話し合いをしている。加えて、事業所では、利用者一人ひとりの食事や水分の摂取量、排泄状態、体重測定表等をチェックして、健康状態に注意を払うとともに、心配なことがある場合には、訪問看護師や主治医に助言をもらうことができている。
		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。	○	利用者の積極性のもとでお盆拭き、テーブル拭き、ゴミ集め等実施している。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者と共にゴミ捨てに出たり、洗濯たたみや、後片付けは発揮・達成感もある。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーのある人は特に注意を払い、好きな物や嫌いな物は職員間でも話題にしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節感や懐かしみのある食材を取り入れた楽しみのある食事となつて居る。			○	
		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)	○	排便コントロールなどは毎朝申し送り、不調な時は粥等作り盛り付けも工夫している				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	使い慣れた物を持ち込んで頂いているが、カップなどは持ち手が4本指の入るものをお誕生会のプレゼントにもしている。			◎	
		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。	○	利用者の介助をしながら同じテーブルで食事をしている。食べこぼしなどはさりげなく処理している。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	今日の好みのメニューを話題にしなが美味しく味わえるように工夫している。		○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	食べ残さないように一人ひとりの食べられる量とバランスを考えて一日を通して水分量やカロリー等工夫している。				
		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。	◎	食事量の少ない利用者には、ゼリーやエンシュウ補助食を提供している。				
		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。	○	昼食は調理師の手作りメニューを取り入れ、朝夕は職員の手作りでバランスよく献立している。			○	
		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。	○	毎回除菌洗いと食器乾燥機を使用。買い物は二日毎と決めている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔内は常に清潔に義歯の取り外しを毎日しており、確認している。				事業所では、年1回訪問歯科の健診を行い、利用者の口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。また、毎食後、職員は利用者に声をかけ、洗面台の前に置いたすに座って歯磨きなどの口腔ケアを実施してもらい、見守りや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、重度の利用者にはスポンジを使用して口腔ケアを行い、職員は口腔内の状況を合わせて確認している。自分で歯磨きができる利用者までは、口腔内の状況までは把握することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認できるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	訪問歯科のカルテや利用者の訴えの中から把握できている。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	訪問歯科医から指導されている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	就寝前は外し、必ず入れ歯洗浄剤を使用している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後口腔ケアに付き添いチェックをしている。			○	
		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。	○	都度、訪問歯科医に往診を依頼している。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	その人の要望に沿って自立に向けた、着脱しやすい、布パンツや紙パンツを使用している。また、水分を多めに取っている。				事業所では、寝たきりで常時紙おむつを使用している利用者があるものの、トイレで排泄できることを基本として、支援をしている。毎日、利用者の食事や水分の摂取量、排泄状況をケア記録表に記録し、利用者一人ひとりの排泄パターンに合わせて、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、頻尿の利用者には、状況に応じて、ユニット内にあるトイレと、居室内に配置しているポータブルトイレを使い分け、適切に排尿ができるような支援に努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	△	排便コントロール票と1日のケア記録表を照らし合わせながらその人の便秘の原因を理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	毎日確認して、一日のケア記録表から把握できるようにしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時の状態にあった支援を行っている。	○	9人全員が用を足すことが出来ている。パット等は昼間夜間と使い分けしている。	◎		○	
		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。	△	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りをしながら改善点はないか検討し合っている				
		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。	○	兆候を早めにキャッチして声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	○	好みや選択できる人はそのように、洗濯できない人は、家族や、カンファレンスで取り決めている。				
		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)を適時使い分けしている。	○	一人ひとりの状態、体調に合わせて適時使い分けしている。				
		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)	○	リハビリ体操や散歩等取り入れ食事メニューにも気配り自然排便に取り組んでいる。				
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)	○	要望の強い人には曜日を決めずその時の状態と体調に合わせて入浴支援をしている。	◎		◎	事業所では、毎日、利用者が午後の時間帯に入浴できるよう支援している。また、事業所では、湯の温度は40度と、湯船に浸かる時間を20分以内と決めているものの、その他のことは、その日の健康状態に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、入浴拒否のある利用者には、無理強いせず時間を変更したり、翌日に声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができています。中には、自分で洗身できる利用者があるほか、職員は窓越しに見守りを行いながら、時間がかかっても自分なりに洗身をしている利用者もいる。
		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。	○	入浴時も会話しながら和やかな雰囲気がある。				
		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。	○	自立出来る範囲を見守り安心して入浴している。				
		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。	○	拒否のある人には無理強いせず、時間をおいて、気持ち良く入浴できるように工夫している。				
		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。	◎	バイタルチェックは毎朝行い、入浴者には入浴前もチェックを入れている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	経過記録や業務日誌と申し送りで全職員が把握している。	/	/	/	事業所には、睡眠導入剤を服用している利用者もいるものの、主治医と相談して、日中の過ごし方や支援内容を工夫を行い、内服を中止できた利用者もいる。また、夜間に眠れない利用者には、職員はゆっくりと話を聞いたり、日中の活動内容を見直したりするなどの対応を行い、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	眠れない利用者の話を傾聴して原因を探り確認したい。	/	/	/	
		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。	△	医師との連携図り、その人の日中の過ごし方等、相談しながら夜間良眠でき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。	○	その人の介護度状態に合わせ午前午後と心身を休めるように計らっている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	申し出があれば、施設の電話で対応している	/	/	/	
		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。	○	施設の電話口で話ができるように手助けしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望があれば、その時に対応している。	/	/	/	
		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。	○	直接渡し連絡が取れるように配慮している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話をかけるときは、家族や大切な人に協力が得てる。	/	/	/	
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。	◎	大事なことで理解している。	/	/	/	
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
		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)。	△	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
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。	◎	訪問歯科・訪問看護・訪問理容・お魚屋さん等そのときどきのサービスの多機能に取り組んでいる。	◎	/	◎	コロナ禍において、事業所では面会や外出などの制限が設けられているものの、利用者や家族の要望に応じて、可能な限り柔軟な対応をしている。また、歯科や認知症の専門病院の受診、緊急時の受診などの際には、職員が同行支援をすることもある。さらに、パンの訪問販売が来訪した際には、利用者は自分の好きなパンを選び、管理者が支払いなどの支援をしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>(3)生活環境づくり</b>										
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関には花があり、気持ちが和まれるように、家族が気楽に出入りされている。	◎	○	◎	事業所の玄関前には広い駐車場があり、その一角にある花壇に庭木が植えられ、季節の花が咲いていた。また、玄関の軒先には、数羽のつばめが巣作りをしている様子を見ることができた。さらに、玄関ホールには、生花が飾られ、家庭的で和やかな雰囲気を感じられる。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	利用者は落ち着いてゆったりと過ごしている	◎	○	◎	広いリビングの窓からは、山の新緑の木々が見えるほか、建物周辺のフェンスの上に猿が現れ、利用者を楽しませることもある。ユニット内の様々な場所には、利用者が生けた花が飾られているほか、季節に応じて、端午の節句の飾り物や壁には季節の花のちぎり絵などが飾られ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。また、共有空間の一角には、広い畳のスペースがあり、利用者が横になって休むほか、レクリエーション時に活用したり、踊りのボランティアの披露時に使用したりすることもある。さらに、朝と夕方に、事業所内を職員と利用者が一緒に清掃や消毒を行うほか、加湿器も2台設置され、快適な空間となっている。加えて、廊下などには極力物を置かず動線を確保するとともに、様々な場所にソファを置き、移動する途中などに、利用者が座って気軽に休憩できるようにしている。	
		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。	◎	除菌掃除朝晩に行い、照明の調節もしている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	ユニット内は自由に動かれており、生け花や造花等で季節を表している。					◎
		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。	◎	ソファや椅子をととところどころに設置している。					
		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。	◎	引き戸を閉める事に徹底している					
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。	◎	家族と相談して家庭から使い慣れた鏡台や整理ダンス等を置き居心地よく工夫している。	○		◎	居室には、利用者が使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、鏡台や整理ダンス、仏壇、家族の写真、利用者が作成した作品などを持ち込んでいる。また、すっきりと整理整頓された居室も見られる。さらに、居室には亡き夫の写真や書道の作品、絵を飾るなど、職員は利用者一人ひとりの個性を尊重した居心地の良い、自分の家で過ごしているような空間づくりを支援している。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	廊下やリビングルームなどは車椅子や歩行器で歩けるようにゴミ箱や植木鉢等は置かないで環境整備されている。				居室の入り口には、利用者の名前を掲示しているほか、好きな色紙で作ったバラや利用者が落ち葉を拾って作った飾り物を飾るなど、入室が分かりやすいようにしている。また、トイレのドアには、「お手洗い、ドアをノックしてください」などの張り紙をしている。さらに、廊下やリビングの床には、ゴミ箱や観葉植物などを置かず利用者の動線を確保し、車いすや歩行器を利用している利用者も含めて、安心安全に移動できるよう配慮されている。	
		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。	◎	解りやすく名前を記入したり居室入り口の飾りの色分けをしている。					
		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)	◎	危険なもの以外は好みに合わせて飾っている。					
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)	◎	自由な出入りに居室や玄関はオープンにしている。	◎	△	◎	身体拘束などの勉強会で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニット入り口には施錠はされていない。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。さらに、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。	
		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。	◎	家族の来設時でも自由に出入りできるように配慮している。確認の為チャイムを付けている。					
		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)。	◎	鍵を掛けない重要性は全職員が共有している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェースシートの読み取りをした後個人ファイルに保管して把握している。				
		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。	◎	業務日誌や経過記録に記載して、申し送り早期発見に努めている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	訪問看護や主治医に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	変化のある時は、主治医と家族と話し合いのパイプ役をケアマネが回り、家族の意向に沿っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族の意向に沿って主治医の指示を仰ぎながら適切な医療を受けられるように支援している。				
		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。	◎	通院内容を家族・ケアマネ・職員間で話し合い経過記録や業務日誌に記載して申し送り、共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	病院側へ介護サマリ等情報の提供をしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	連絡を密にとり対応している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	主治医を中心に、医療機関とはいい関係になって居る。				
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。	○	訪問看護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。	◎	訪問看護や主治医に24時間気軽に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。	◎	訪問看護や主治医の往診による体制があり、状態の変化に応じて適切な治療につなげている。				
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。	○	一覧表作成とお薬の説明書を個人ファイルに保管して職員間の共有にしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の準備時も服薬時も複数の職員が確認をしている。				
		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。	○	常に様子確認をして、変化時は主治医・訪問看護に相談している。				
		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。	○	状態の変化時は記録を執りながら情報提供をしている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時の説明と重度化したときにカンファレンスで話し合い家族の意向に沿って方針を共有している。	/	/	/	事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に家族に説明し、意向などを確認している。利用者が重度化した場合にも、事業所として、再度家族へ看取り介護の説明をして意向を確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、事業所では訪問看護ステーションと委託契約を結び、週3回訪問して利用者の状態を把握してもらうほか、職員からの電話相談や緊急時の対応など、24時間の連携体制を整えている。さらに、事業所では、開設から17件の看取り介護を経験しているほか、現在も2名の重度の利用者の支援をしている。加えて、事業所では、夜勤を希望する職員に夜勤研修を実施するほか、心配ごとのある時や緊急時には、管理者や事業所近くに在住する職員が支援できる体制づくりを行うなど、精神的な負担軽減にも努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期は家族の意向に沿い、主治医の指示に従い、家族・訪問看護・職員は方針を共有している。	○	/	◎	
		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。	○	終末期に入ると同時に介護方法を説明している。出来ない部分は共に実施している。。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に十分な説明を行い理解しているが、重度化した場合、再度、状態の変化を主治医から説明して頂き理解している。	/	/	/	
		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。	○	家族意向や主治医・訪問看護・職員は一体となりチームプレイを整えている。	/	/	/	
		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)	○	家族の事情を考慮し、常に声掛けをしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	施設内学習会を定期的に学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会は年間計画に入れている。手順表は常に目の付く場所に貼っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政からの通達は回覧し、インターネット等を通して入手し、学習会に取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	情報収集に努め対応している。	/	/	/	
		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。	○	利用者支援・職員間では清潔の保持に徹底している。流行時は来訪者にも協力を求めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族と一緒に、ご本人を支えていく関係を築いている。					
		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)	◎	新型コロナウイルスの影響があり、気軽に来設されるが短時間の面会交流としている。					
		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)	◎	コロナ禍の為、参加呼びかけができない為、毎月1回日常生活や健康状態の報告書を送る事により安心感を持たれている。			○	○	
		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)	◎	毎日の行事予定表などは毎月送付している。			◎		◎
		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。	◎	体調の変化、薬の変更、行事参加等報告している。					
		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)	○	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。					
		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)	○	設備の改修機器の導入・職員の異動など都度報告し理解を得ている。			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)	△	コロナ禍で家族会などをはじめ、年間スケジュールに不参加となり、紙面で報告している。					
		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。	◎	家族とのTELで話し合いの中でリスクについても説明をして、暮らしを大切にしている					
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	◎	意見や希望などTELにて密に行い、情報提供をしている。					
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	面接や、文書などで説明し納得している。					
		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。	○	契約に基づき具体的な説明の元、納得のいく、退去支援をしている。					
		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)	○	文書で説明し、質問ある時は面接・電話により理解を得ている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	コロナ禍で呼びかけも難しく会議回数も少ないが参加できない時は会議録を配布している。	/	○	/	事業所として、地域の自治会に加入し、自治会で実施する避難訓練に職員と利用者が一緒に参加協力をするなど、交流が図れるよう努めている。また、コロナ禍において、地域住民と交流できる機会は激減しているものの、日々の散歩時には、地域住民と挨拶や会話を交わすこともある。コロナ禍以前は、踊りなどのボランティアを受け入れたり、利用者と一緒に地域の祭りや文化祭に出かけたり、併設の施設利用者と交流をするなど、地域住民と交流を図ることができていた。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	運営推進会や自治会の防災訓練等参加してつながりを持っている。	/	△	○		
		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。	△	散歩時に事業所付近を往来する住民の挨拶がある。	/	/	/		/
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	毎日の行事予定表などは毎月送付している。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	体調の変化、薬の変更、行事参加等報告している。	/	/	/		/
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。	/	/	/		/
		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。	○	設備の改修機器の導入・職員の異動など都度報告し理解を得ている。	/	/	/		/
		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)。	×	コロナ禍で家族会などを中止。不参加にしている。	/	/	/		/
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	家族との話し合いの中でリスクについても説明をして、暮らしを大切にしている	/	△	○	運営推進会議は、家族や自治会長、民生委員、市議員、市担当者などの参加を得て開催をしている。コロナ禍の感染拡大に伴い、会議は書面開催が多くなっているものの、事前に参加メンバーからは電話で意見をもらうようにしている。また、会議メンバーには毎回議事録を送付しているものの、家族には、1回の議事録を2～3人程度の送付に留まっているため、全ての家族に、必ず年1回以上会議報告を行うようにしている。さらに、運営推進会議メンバーから、国道から事業所までの道の幅が狭く、ガードレールなどの設置がなく事故が発生する恐れがあるため、反射板などの設置の希望が出されたため、市行政へ相談の上、反射板が設置された事例もある。加えて、「認知症の勉強会をしてほしい」との希望も出され、会議メンバーと職員が一緒に勉強会を実施している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	意見や希望などTELにて密に行い、情報提供をしている。	/	/	○		
		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。	○	会議議事録を残し、不参加者場合は会議録を配布している。	/	◎	○		
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	契約に基づき具体的な説明の元、納得のいく、退去支援をしている。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	文書で説明し、質問ある時は面接・電話により理解を得ている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	各会議ごとに理念を唱和し理解を深めている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	施設内目入の数か所に掲示して理解している。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	施設内外の研修計画を立て取り組んでいる。				敬老会など行事の際に、代表者は事業所に来訪し、職員や利用者へ声をかけて、意見や要望を聞いている。また、法人・事業所として、定期的に研修や勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、親睦会や会食などを自粛していることもあり、管理者は手料理や珍しいお菓子を持参し、和やかな雰囲気づくりに努めるとともに、職員同士が楽しくコミュニケーションを図り、気軽に相談できるような体制を整えるなど、職員のストレス軽減にも努めている。さらに、訪問調査日の職員からの聞き取りから、「職員同士の仲が良い、有給休暇が取得しやすく、働きやすい職場環境にある」などの話しを聞くことができた。
		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。	○	インターネットより取り込み、施設内学習会に取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	年2回の健康診断など実地し職場環境を整えている。				
		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)	○	対外的に連絡会などに参加している。				
		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。	○	親睦会などに参加している。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	全体会で代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにしている。				2か月に1回実施する全体会を活用して、職員は虐待防止などを学んでいる。時には、日々の支援の中で、慣れから職員が強い口調の言葉を利用者に発したり、スキンシップで軽く肩をポンと叩いたりすることも見られるため、気がついた場合には、その場にいる職員同士が相互に注意し合うよう努めている。また、不適切な行為を発見した場合には、管理者に報告するとともに、内容に応じて、朝のミーティングを活用して、改善策などを話し合い、再発防止に努めている。さらに、訪問調査日の職員の聞き取りから、不適切な行為を発見した場合に、統一した対応が取れていないことが窺えたため、再度対応方法や手順を全ての職員で話し合い、統一した対応ができることを期待したい。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りしながら改善点はないか検討し合っている				
		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。	○	代表者はじめ、全職員が理解を深めるように不適切な行為にならない様に呼びかけあっている。			○	
		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。	○	全職員の話に傾聴して、声掛けを行い、注意を払っている。				
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11か条などのプリントを渡し、全職員が理解をしている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティング等時々話し合っている				
		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。	◎	家族にも織りに触れて説明をしながら取り決めや工夫を話し合い理解を図っている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	◎	学習会に取り組んでいる。				
		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。	◎	社協のパンフレットなど活用して情報提供をしている。				
		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。	◎	社協や地域包括支援センターとの連携体制がある				
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。	◎	今年の学習会の内容として予定している。日頃の利用者の様子確認からも周知している。				
		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。	△	日常の応急手当は看護師を含め実施している。				
		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。	○	報告書にまとめ全職員が関わって検討し、再発防止につなげている。				
		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。	○	状態確認は常に行い見守り強化の元、事故防止につなげている。				
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。	○	苦情発生時は迅速に対応し開示して、検討をしている。				
		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。	○	速やかに対応している。				
		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。	◎	順序追って説明し納得を得ながら、家族との信頼関係を築いている。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	都合のよい時間に個別対応している。			○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努めている。また、玄関に意見箱を設置されているもの、コロナ禍で来訪する機会が少ないこともあり、家族から意見が入ることはない。さらに、日頃から管理者は、職員とコミュニケーションを図り、相談しやすい関係ができています。加えて、職員等から出された意見は、内容により朝のミーティングを活用して話し合うとともに、スタッフ連絡ノートに記録を残し、利用者本位のサービスが提供できるように取り組んでいる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱はあるが家族会・行事案内等で話し合える機会もつくらせている。		○		
		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。	○	常に情報提供をしている。。				
		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らせている。	○	全体会などに参加し、運営に関する話題を出し、全職員が直接聞く姿勢を正している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	常日頃相談を受けている。			○	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組んでいる。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするともに、ミニ会議などを活用して職員へ周知を行い、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、外部評価の結果は、ファイルにして事業所の玄関に配置し、来訪者などはいつでも閲覧できるようになっている。加えて、運営推進会議メンバーや家族に、取り組み状況のモニターの協力をしてもらうことができている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みについて、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、再度評価の取組みやモニターを周知するなど、家族の理解の促進を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価内容の理解を深めるためミニ会議を開いている。				
		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。	○	職員全体で意見交換をしている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議・家族にも結果報告を見易い場所に設置している。	x	◎	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	成果を確認している。				
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)	○	併設の小規模と合同で検討している。				事業所は、市行政から福祉避難所に指定されており、食料などの備蓄品を用意している。年2回、併設の小規模多機能型居宅介護と合同で、地域住民や消防署の参加協力を得て、避難訓練を実施している。また、事業所では、玄関ホールやユニットの廊下の壁に、地域のハザードマップを掲示するとともに、避難訓練時の写真も掲示している。さらに、事業所では、居室の整理ダンスは低めの家具にして転倒防止に努めるとともに、テレビを低い場所に設置して、落下防止を図るなど、日頃から災害対策に取り組んでいる。コロナ禍において、家族が来訪する機会が減少したこともあり、利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対する十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練に多くの家族の参加を呼びかけたり、毎月の請求書の送付に合わせて、訓練時の様子の写真を送付したりするなど、家族に安心安全な災害の備えへの理解が得られるような取組みを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	秋の防火訓練は消防署立ち合いのもと実地し総合評価と指導を受けている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備や備蓄品等は定期的に点検している				
		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。	○	併設の小規模と合同で訓練をしている。	x	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	自治会などの防火訓練に参加している。				
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)	○	コロナ禍の中で地域団体の集まりも亡くし、認知症ケアの情報提供も出来ていない。TELでの問い合わせ対応では分かりやすく説明をしている。				コロナ禍以前は、事業所として、地域団体などの集会に参加して、認知症などの相談に応じたり、情報提供を行ったりすることができていた。また、コロナ禍において、行事などに参加して、認知症のことなどの情報発信をすることはできていないものの、電話等で事業所へ相談が寄せられた場合には、快く丁寧に対応をしている。さらに、管理者は、認知症サポーター養成研修などの実施に協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの会議やイベントに参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば快く受け入れている。		△	○	
		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)	○	イベント時の交流と災害時の場所提供となっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	あれば受け入れ体制は整えている。				
		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)	◎	市や社協・地域包括センターとの関係機関との連携を密にとっている。			○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

- (1)ケアマネジメント
- (2)日々の支援
- (3)生活環境づくり
- (4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 4 月 20 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870501552
事業所名 (ユニット名)	グループホーム微笑の家 菜の花畑
記入者(管理者) 氏名	荒木 恵津子
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 1 日

<p>【事業所理念】</p> <p>その人の立場に立ち、その人らしさを共に考え、笑顔と感謝の気持ちを大切に、我が家のようなあたたかな暮らしの中で、まごころのある質の高いケアの提供に努めます。</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>前回の目標達成計画で6項目に取り組んだが、コロナ禍で、運営推進会を生かした取り組みやサービス評価の取り組みは達成率が悪くなっている。日常的な外出支援も散歩等で外気浴は車椅子も歩行者の人も看取り期も安定している日は頻度は少ないが実施してきました。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>平成17年に開設した平屋の建物の事業所は、山間の緑豊かな地域に立地している。利用者はリビングの窓から、きれいな景色や自然を眺めることができる。コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、天気の良い日には、事業所周辺の散歩をして、地域住民と挨拶や会話を交わしたり、野草を摘んだり、併設の小規模多機能型居宅介護「憩いのいえ」の利用者と交流をするなど、利用者が外気に触れ、気分転換が図れるように支援している。また、事業所では年間行事を大切にしており、コロナ感染状況を見計らいながら、ドライブで初詣や花見に出かけるほか、事業所内で節分やひな祭り、端午の節句、七夕祭り、重陽の節句、敬老会、クリスマス会などの多くの行事を行い、利用者に張り合いや喜びのある日々が送れるよう支援している。さらに、訪問調査日には、ユニット内や居室の状況を確認しながら、職員は利用者一人ひとりのできることや、レクリエーションなどの個性を尊重して、支援を行う様子を見ることができた。加えて、事業所では、看取り介護を支援しており、職員の聞き取りから、「夜勤は希望者で勤務し、管理者や事業所の近くに住む職員の支援もあり、職員の精神的な負担は少ない。看取りの際は、家族の気持ちを大切にしている。コロナ禍の収束後は、職員と家族が一緒に看取り支援を行っていきたい」などの看取り介護への思いを聞くことができた。</p>
---	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	一人ひとりの会話や想いに寄り添って傾聴して把握している。	○	/	○	入居時に、職員はフェイスシートを活用して、利用者や家族から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、日々の会話の中で、職員が利用者から新たに把握した内容は、朝のミーティングやユニット会を活用して、職員間で情報を共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	思いを伝える事が困難な利用者については「本人はどうか」その人の立場に立ってキーパーソンと共に本人主体に考えている。	/	/	/	
		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。	○	入所時にキーパーソンから生活歴など聞き取り取り組んでいる。友人や親戚関係等はコロナ禍で接触していない。	/	/	/	
		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。	◎	フェースシートを回覧して共有化している。	/	/	/	
		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。	◎	朝のミーティングやユニット会に持ち込み会議録や業務日誌により全職員が周知できるようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	こだわりや大切にしてきたことは、これまで利用した事業所や家族から入所時に情報をキャッチしている。親戚関係・友人から等コロナ禍で聞き取りはできない。	/	/	○	入居時に、職員はフェイスシートを活用して、利用者や家族から生活歴や生活環境などの聞き取りをしている。また、以前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、在宅時に使用していたアセスメントの情報提供をもらい受けて、病院からサマリーの提供を受けたりすることもある。さらに、日々の会話の中で、職員は利用者から情報を聞くほか、様子や状況を観察しながら、新たな情報の把握にも努めている。
		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。	◎	日常生活の中でよく観察して出来る事に視点を置いている。	/	/	/	
		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。	◎	本人中心に考え望む行動に寄り添っている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	◎	早期発見努め、特にスタッフのかかわり方を話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	日々の記録から確認している。ミーティングにも持ち出している。	/	/	/	
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。	◎	カンファレンスやユニット会などで検討している。	/	/	◎	事前に、職員は家族へ意見や意向を確認するほか、往診時を活用して、主治医から指示や意見を聞いている。また、ユニット会を活用して、把握した情報をもとに、「利用者が何を求め、必要としているか」などの話し合いをしている。さらに、利用者毎の担当職員を中心に、サービス担当者会議を開催して職員間で話し合い、より良いサービス提供などを検討している。
		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。	◎	日々の申し送りやカンファレンスなどで検討している。	/	/	/	
		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。	◎	検討した内容はモニタリングやケアプランに反映している	/	/	/	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	極力本人の意向に沿う内容にしている。環境面を安全に配慮している。				利用者毎の担当職員を中心に、利用者や家族から意見や意向を事前に聞くほか、往診時に主治医等からも意見を聞くことができている。また、サービス担当者会議の中で、事前に把握した情報をもとに、職員間で話し合い、計画作成担当者が必要を取りまとめて、介護計画を作成している。さらに、事業所では、利用者や家族の意見や意向が、目標やサービス内容に反映された計画となるように努めている。
		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。	○	面会時に話し合い反映している。	◎			
		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。	◎	重度化する前から医師・本人、家族と話し合っている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナ禍でボランティア団体や地域の方々との接触はなかったがご家族とのTEL連絡や短い面会時間や場所の中で協力体制を盛り込んだ。				
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。	○	個人ファイルに記録して計画をたて見やすい場所に置き共有している				介護計画の内容は、サービス担当者会議の中で共有するとともに、ユニット内にあるスタッフルームに個別の記録ファイルを置き、職員はいつでも確認できるようになっている。また、サービスの実施状況は、経過記録表に番号を付けて分かりやすく記載されているものの、業務日誌の中に、利用者の発した言葉や職員の気づきなどが記載されている。管理者は、記録方法の勉強会を行い、「利用者一人ひとりの暮らしの様子や発した言葉、介護計画に沿った支援内容を具体的に経過記録表にも記載するよう職員間で話し合いをしたものの、改善は難しい」などと話されており、職員の負担軽減やLIFEとの連動を考慮して、将来的にICTの介護ソフトの導入を検討するなど、継続して経過記録等を確認して、利用者の状況が分かりやすくなるような工夫を期待したい。
		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。	○	経過記録をチェックしながら確認している。				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個人ファイルをチェックして特変内容は更に業務日誌に記録を残している。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	工夫やアイデアは朝のミーティングに持ち出し個別に記録している。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画に応じ毎日出勤時にチェックを入れている。				入居1か月で介護計画の見直しを行うほか、状態が安定するまでは3か月に1回、その後は6か月に1回を基本として、計画の見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合でも、ユニット会を活用して、2か月に1回利用者の現状確認を行うとともに、3か月に1回モニタリング用紙に記録を残している。さらに、心身状態や暮らしなどに変化が生じた場合には、利用者毎の担当職員とその日の出勤職員で話し合いをするほか、必要に応じて、翌朝のミーティングやユニット会を活用して検討を行い、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	担当者を交えてユニット会で確認している。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	緊急性の高いものは即カンファレンスを開き、現状に即した計画を立てている。				
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。	◎	主治医に相談して、緊急案件は、家族との話し合いに基づき、今後のケアについて職員全員に周知している。			◎	事業所ではユニット会を活用して、課題解決などの話し合いをしている。また、緊急案件のある場合には、必要に応じて、家族や主治医から意見を聞くほか、担当職員とその日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録や業務日誌を閲覧するなど、話し合われた内容を正確に伝える仕組みづくりをしている。
		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。	◎	職員の区別なく、気づきや情報はオープンに意見が述べられる雰囲気や場所を考慮している。				
		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。	○	一人でも多く参加できるように日時を考慮している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	○	会議録を残し、閲覧で不参加者のサインを入れている。				
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や方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	○	情報伝達はコピー等して閲覧に全職員のサインを入れている。			◎	事業所では、市行政や厚生労働省からの通達のほか、研修資料などをコピーして、職員に閲覧して周知をしている。また、日々の業務に関することは、朝のミーティング時を活用して、口頭で伝達するほか、申し送り事項は業務日誌やスタッフ連絡ノートに記録し、職員は出勤時に確認して押印を行い、確実な情報伝達に繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	業務日誌や連絡ノートの記録に全職員がサインを入れる仕組みを作っている。	○			

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。	△	利用者の趣味嗜好を本人主体に配慮している。	/	/	/	レクリエーションや創作活動などを行う前には、職員は、「実施するかどうか、何をしたいか」などを声をかけて確認するなど、利用者により自己決定してもらえるような支援に努めている。また、食事の時間帯や摂取場所、入浴日など、職員は利用者一人ひとりの希望に合わせて、柔軟に対応をしている。さらに、コロナ禍においても、天気の良い日は事業所周辺の散歩がてらに、地域住民とあいさつや会話を交わしたり、野草を摘んだり、併設の施設利用者や交流をするなどの支援を行い、利用者から、「外の空気はよかった、やはり外に出るのはいい」などの微笑ましい表情で、喜びの声も聞かれる。加えて、毎日行うリハビリ体操や健康体操には、手を動かしにくい利用者も率先して参加するなど、活き活きた表情が見られるような支援にも取り組んでいる。
		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)	○	レクリエーションの場面を作っている。可能な限り配慮している。	/	/	/	
		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。	○	生活リハビリなどもとりいれ可能な限り配慮している。	/	/	/	
		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)	○	その日の体調やタイミングにあわせ、本人主体に行っている。	/	/	/	
		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。	○	散歩などで気分転換したときはイキイキとした言動や表情がうかがえる。挨拶やコミュニケーションを大切にしている。	/	/	/	
		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。	○	利用者が主体であることを意識して行う。	/	/	/	
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。	◎	利用者の自尊心を気を付け優しい言葉の声掛けをしている。	/	○	○	ユニット会や全体会を活用して、職員は尊厳やプライバシーの遵守を大切にしたい声かけや態度などを学んでいる。また、職員は利用者に対して、意識して一方的かつ、無理強いしないよう心がけた支援に努めている。さらに、定期的にトイレの誘導が必要な利用者には、周りの利用者に分らないように、耳元でそっと声かけている。加えて、職員は居室をプライバシーのある場所と理解しており、居室の入室時には必ずノックや声かけをして入室するとともに、不在時に入室する場合にも、リビング等にいる利用者に事前に声かけをして、極力一緒に入室するようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者により無理のない介護、声掛けを心がけている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	人目に触れない様にバスタオルや引き戸を閉め忘れない様に心がけている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入る時は必ずノックして声掛けてから入室している。	/	/	/	
		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。	◎	学習会で守秘義務を話し合い、日々できている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	生活リハの一つからも互い「ありがとう」の言い合う関係が出来ている。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握している。また、陰湿な雰囲気を感じた場合には、職員が間に入り、落ち着いた利用者やスタッフに連れ出すほか、居室へ誘導して、気分転換が図れるような支援にも努めている。中には、そうした状況に慣れて察知し、雰囲気が悪くなる前に、その場を自ら離れる利用者もいる。さらに、事業所では、「利用者同士が仲良くなっても他の利用者の居室に入らない、利用者同士が居室内で話さない」などのルールがあり、守られている。
		b	職員は、利用者同士が互いに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	互いに譲り合うルール作りをしている。さりげないサポートに努めている。	/	/	/	
		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)。	◎	利用者同士も譲り合う気持ちも養われており、レクや行事の中でも良い関係づくりを配慮している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者により不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブル発生内容を把握できるように個々の話に傾聴し、互いに理解できるように配慮している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	来設時は傾聴できる姿勢になり、把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	一人ひとりの会話の中からも把握している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	家族との外出受け入れや、ご本人との会話を通して記憶に残るように努めている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	笑顔での対応、面会し易い場所づくりをしている。				
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)	○	他のユニットへの訪問、他の事業所のイベントに参加、お天気の良い日は戸外散歩に付き添っている。	○	△	○	コロナ禍において、天気のいい日には事業所周辺を散歩したり、広い駐車場を歩いて併設事業所へ訪問したり、季節に応じて、ドライブをして花見に出かけるなど、事業所では、少しでも利用者が外気に触れ、気分転換が図れるよう努めている。また、体調面を見ながら重度の利用者も、元気な他の利用者に車いすを押ししてもらい、同様に散歩に出かけたり、外気浴をしたりするなど、少しでも戸外に出て、気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。
		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。	△	家族と地域の友人同伴の外出支援を受け入れている。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	体調を把握しながら車椅子で戸外散歩をしている。			◎	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族協力の外出を受け入れ、外出行事も取り入れている。				
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。	○	コロナ禍で施設外研修実施は不可能なことだったが施設内研修に取り入れました。。				事業所では、利用者一人ひとりのできることやできそうなことを職員は見守り、待つ介護に努めている。また、口腔ケア時には、利用者に洗面台の前に置いたいすで、時間がかかっても、歯磨きなどのできることをしてもらい、職員は見守りのほか、磨き残しなどを確認を行い、さりげないフォローをしている。さらに、リハビリや口腔ケアの体操、散歩のほか、ゴミ捨てや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れ、利用者に合わせた心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	個々に応じて心身機能維持に健ロ・リハビリ体操・歩行訓練などがある。日常生活で維持向上が図れるよう日ごろから心がけている。				
		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)	◎	一例では、事故の無いように洗面台では椅子に座って時間を掛け、出来ることを見守り、出来ない部分をさりげなく支援している。	◎		◎	
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。	○	個々得意とする分野に応じて、積極的に参加して達成感を持っている。				洗濯物たたみや取込み、お盆拭き、テーブル拭き、居室の掃除、床拭き、窓ガラス拭きなど、職員は利用者自身が得意なことやできることを見つけながら、役割や出番づくりに努めている。また、掃除などを手伝ってもらった後には、「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、職員と利用者が一緒にお茶を飲みながら、労をねぎらうこともある。さらに、リハビリ体操や健康体操、レクリエーション、創作活動のほか、様々な年中行事などを行いながら、利用者が楽しみや張り合いが持てるような支援にも努めている。
		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。	◎	年中行事・生活リハやレクを通してその人の楽しみや張り合いを感じている。	◎	○	◎	
		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。	△	コロナ禍で故郷まつりの参加もできなかったが施設内での祭りなど楽しみました。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	髪留めや洋服の選択等自己決定出来た時は誉める様にし、個性や身だしなみを把握している。	/	/	/	衣服の汚れが見られた場合には、職員は利用者へ声をかけて居室に移動してもらうとともに、利用者に衣服を選んで着替えてもらうなど、さりげない声かけやフォローに努めている。また、意思表示ができる利用者は、訪問理容師に希望を伝えて、好みの髪型にしている。さらに、寝たきりの利用者には、家族に好みの服を持参してもらうほか、髪型は短くして、過ごしやすいような支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	持ち物など現物を手に取り見せて会話の中で自己決定を支援している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	職員は身振り手振り、筆談などでその人の気持ちを引きだしている。	/	/	/	
		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。	○	特にお誕生会にはその人らしい装いを支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さりげなく処理すること、笑顔で接している。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	訪問理容師と会話にて納得のいくようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	その時に応じたその人らしさを工夫している。	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	毎日実施しており、理解している。	/	/	/	事業所では、利用者に食べたい料理の希望を聞いた後に、2日に1回、職員が食材の買い出しに出かけている。朝食と夕食は、その日の担当職員が冷蔵庫等にある材料で、3品の副食を調理している。昼食は、レクリエーションや創作活動などに携わる職員を確保するとともに、職員への負担軽減も考えて、外注した食事を温めて盛り付けを行うとともに、味噌汁などの汁物は、具だくさんの物を手作りで用意して、食事を提供している。副食の彩りが悪い場合には、トマトや卵などを添えて、おいしいような盛り付けを行う工夫をしている。利用者は、もやしの芽取りや豆の皮むきなどの下準備のほか、お盆やテーブル拭きなどのできることを手伝っている。職員は、利用者のアレルギーや苦手な食べ物を確認し、代替えの食材を準備することができている。また、入居時に、使い慣れた箸や湯飲みなどを利用者に持参してもらうほか、お誕生日には利用者の好きな色や形の希望を聞き、事業所では、状態に合わせた使用しやすいコーヒークップや湯飲み、茶碗などをプレゼントしている。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルで、持参したお弁当を食べながら利用者の見守りや介助をしている。ミキサー食を食べている重度な利用者には、「これは〇〇よ」など声をかけながら、介助をしている。さらに、以前の食事や外注の献立を参考に、職員間でメニューや調理方法などの話し合いをしている。加えて、事業所では、利用者一人ひとりの食事や水分の摂取量、排泄状態、体重測定表等をチェックして、健康状態に注意を払うとともに、心配なことがある場合には、訪問看護師や主治医に助言をもらうことができている。
		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。	○	利用者の積極性のもとでお盆拭き、テーブル拭き、ゴミ集め等実施している。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者と共にゴミ捨てに出たり、洗濯たたみや、後片付けは発揮・達成感もある。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーのある人は特に注意を払い、好きな物や嫌いな物は職員間でも話題にしている。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節感や懐かしみのある食材を取り入れた楽しみのある食事となつて居る。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	○	排便コントロールなどは毎朝申し送り、不調な時は粥等作り盛り付けも工夫している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	使い慣れた物を持ち込んで頂いているが、カップなどは持ち手が4本指の入れものをお誕生会のプレゼントにもしている。	/	/	◎	
		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。	○	利用者の介助をしながら同じテーブルで食事をしている。食べこぼしなどはさりげなく処理している。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	今日の好みのメニューを話題にしなが美味しく味わえるように工夫している。	/	○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	食べ残さないように一人ひとりの食べれる量とバランスを考えて一日を通して水分量やカロリー等工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	食事量の少ない利用者には、ゼリーやエンシュウ補助食を提供している。	/	/	/	
		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。	○	昼食は調理師の手作りメニューを取り入れ、朝夕は職員の手作りでバランスよく献立している。	/	/	○	
		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。	○	毎回除菌洗いと食器乾燥機を使用。買い物は二日毎と決めている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔内は常に清潔に義歯の管理や				事業所では、年1回訪問歯科の健診を行い、利用者の口腔内に異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。また、毎食後、職員は利用者に声をかけ、洗面台の前に置いたすに座って歯磨きなどの口腔ケアを実施してもらい、見守りや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、重度の利用者にはスポンジを使用して口腔ケアを行い、職員は口腔内の状況を合わせて確認している。自分で歯磨きができる利用者までは、口腔内の状況までは把握することができていないため、定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認できるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	訪問歯科のカルテや利用者の訴えの中から把握できている。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	訪問歯科医から指導されている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	就寝前は外し、必ず入れ歯洗浄剤を使用している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後口腔ケアに付き添いチェックをしている。			○	
		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。	○	訪問歯科医に往診を依頼している。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	その人の要望に沿って自立に向けた、着脱しやすい、布パンツや紙パンツを使用している。				事業所では、寝たきりで常時紙おむつを使用している利用者があるものの、トイレで排泄できることを基本として、支援をしている。毎日、利用者の食事や水分の摂取量、排泄状況をケア記録表に記録し、利用者一人ひとりの排泄パターンに合わせて、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、頻尿の利用者には、状況に応じて、ユニット内にあるトイレと、居室内に配置しているポータブルトイレを使い分け、適切に排尿ができるような支援に努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	△	排便コントロール票と1日のケア記録表を照らし合わせながらその人の便秘の原因を理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排便リズムやコントロール表・一日のケア記録表から把握できるようにしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時の状態にあった支援を行っている。	○	9人全員が用を足すことが出来ている。パット等は昼間夜間と使い分けしている。	◎		○	
		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。	△	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りをしながら改善点はないか検討し合っている				
		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。	○	兆候を早めにキャッチして声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	○	好みや選択できる人はそのように、洗濯できない人は、家族や、カンファレンスで取り決めている。				
		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)を適時使い分けしている。	○	一人ひとりの状態、体調に合わせて適時使い分けしている。				
		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)	○	リハビリ体操や散歩等取り入れ食事メニューにも気配り自然排便に取り組んでいる。				
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)	○	要望の強い人には曜日を決めずその時の状態と体調に合わせて入浴支援をしている。	◎		◎	事業所では、毎日、利用者が午後の時間帯に入浴できるよう支援している。また、事業所では、湯の温度は40度と、湯船に浸かる時間を20分以内と決めているものの、その他のことは、その日の健康状態に応じて、柔軟に対応をしている。さらに、入浴拒否のある利用者には、無理強いせず時間を変更したり、翌日に声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができています。中には、自分で洗身できる利用者があるほか、職員は窓越しに見守りを行いながら、時間がかかっても自分なりに洗身をしている利用者もいる。
		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。	○	入浴時も会話しながら和やかな雰囲気がある。				
		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。	○	自立出来る範囲を見守り安心して入浴している。				
		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。	○	拒否のある人には無理強いせず、時間をおいて、気持ち良く入浴できるように工夫している。				
		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。	◎	バイタルチェックは毎朝行い、入浴者には入浴前もチェックを入れ、ている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	要望の強い人には曜日を決めずその時の状態と体調に合わせ入浴支援をしている。	/	/	/	事業所には、睡眠導入剤を服用している利用者もいるものの、主治医と相談して、日中の過ごし方や支援内容を工夫を行い、内服を中止できた利用者もいる。また、夜間に眠れない利用者には、職員はゆっくりと話を聞いたり、日中の活動内容を見直したりするなどの対応を行い、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	主治医にも相談したり、入浴時も会話しながら和やかな雰囲気がある。	/	/	/	
		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。	○	自立出来る範囲を見守り安心して入浴している。	/	/	/	
		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。	○	拒否のある人には無理強いせず、時間をおいて、気持ち良く入浴できるように工夫している。	/	/	/	
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。	◎	バイタルチェックは毎朝行い、入浴者には入浴前もチェックを入れている。	/	/	/	
		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。	◎	経過記録や業務日誌と申し送りで全職員が把握している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	眠れない利用者の話を傾聴して原因を探り確認したい。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	医師との連携回り、その人の日中の過ごし方等、相談しながら夜間良眠できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	その人の介護度状態に合わせ午前午後と心身を休めるように計らっている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	大事なことで理解している。	/	/	/	
		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。	○	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	該当者がいれば協力を得る働きかけをする。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族と相談した上で対応している。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	話し合ったうえで対応している。	/	/	/	
		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)。	△	管理が出来ないので、家族の要望で小口現金を預かり出納帳を作り家族に確認印を頂いている。	/	/	/	
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。	◎	介護タクシー・訪問歯科・訪問看護・お魚屋さん等そのときどきのサービスの多機能に取り組んでいる	◎	/	◎	コロナ禍において、事業所では面会や外出などの制限が設けられているものの、利用者や家族の要望に応じて、可能な限り柔軟な対応をしている。また、歯科や認知症の専門病院の受診、緊急時の受診などの際には、職員が同行支援をすることもある。さらに、パンの訪問販売が来訪した際には、利用者は自分の好きなパンを選び、管理者が支払いなどの支援をしている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関には花があり、気持ちや和まれるように、家族や近所の知人たちが気楽に出入りされている。	◎	○	◎	事業所の玄関前には広い駐車場があり、その一角にある花壇に庭木が植えられ、季節の花が咲いていた。また、玄関の軒先には、数羽のつばめが巣作りをしている様子を見ることができた。さらに、玄関ホールには、生花が飾られ、家庭的で和やかな雰囲気を感じられる。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	利用者の手で触って頂く、いけばな教室を設け共用部分に置いては眺め、花の観察をしながら利用者は落ち着いてゆったりと過ごしている	◎	○	◎	広いリビングの窓からは、山の新緑の木々が見えるほか、建物周辺のフェンスの上に猿が現れ、利用者を楽しませることもある。ユニット内の様々な場所には、利用者が生けた花が飾られているほか、季節に応じて、端午の節句の飾り物や壁には季節の花のちぎり絵などが飾られ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。また、共有空間の一角には、広い畳のスペースがあり、利用者が横になって休むほか、レクリエーション時に活用したり、踊りのボランティアの披露時に使用したりすることもある。さらに、朝と夕方に、事業所内を職員と利用者が一緒に清掃や消毒を行うほか、加湿器も2台設置され、快適な空間となっている。加えて、廊下などには極力物を置かず動線を確保するとともに、様々な場所にソファを置き、移動する途中などに、利用者が座って気軽に休憩できるようにしている。	
		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。	◎	除菌掃除朝晩に行い、照明の調節もしている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	ユニット内は自由に動かれており、生け花や造花等で季節を表している。					◎
		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。	◎	ソファや椅子をところどころに設置している。					
		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。	◎	引き戸を閉める事に徹底している					
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。	◎	家族と相談して家庭から使い慣れた鏡台や整理ダンス等を置き居心地よく工夫している。		○	◎	居室には、利用者が使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、鏡台や整理ダンス、仏壇、家族の写真、利用者が作成した作品などを持ち込んでいる。また、すっきりと整理整頓された居室も見られる。さらに、居室には亡き夫の写真や書道の作品、絵を飾るなど、職員は利用者一人ひとりの個性を尊重した居心地の良い、自分の家で過ごしているような空間づくりを支援している。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	廊下やリビングルームなどは車椅子や歩行器で歩けるようにゴミ箱や植木鉢等は置かないで環境整備されている。				居室の入り口には、利用者の名前を掲示しているほか、好きな色紙で作ったバラや利用者が落ち葉を拾って作った飾り物を飾るなど、入室が分かりやすいようにしている。また、トイレのドアには、「お手洗い、ドアをノックしてください」などの張り紙をしている。さらに、廊下やリビングの床には、ゴミ箱や観葉植物などを置かず利用者の動線を確保し、車いすや歩行器を利用している利用者も含めて、安心安全に移動できるよう配慮されている。	
		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。	◎	解りやすく名前を記入したり居室入り口の飾りの色分けをしている。					
		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)	◎	危険なもの以外は好みに合わせて飾っている。ぬいぐるみや花を自ら生けられ観察できるようにしている。					
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)	◎	異常性のないよう話し合い職員全員が心掛けている。拘束のないよう自由な出入りに居室や玄関はオープンにしている。	◎	△	◎	身体拘束などの勉強会で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニット入り口には施錠はされていない。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。さらに、ユニットの入り口にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。	
		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。	◎	家族の来設時でも自由に出入りできるように配慮している。確認の為チャイムを付けている。					
		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)。	◎	鍵を掛けない重要性は全職員が共有している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェースシートの読み直しをした後個人ファイルに保管して把握している。				
		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。	◎	業務日誌や経過記録に記載して、申し送り早期発見に努めている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	訪問看護や主治医に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	変化のある時は、主治医と家族と話し合いのパイプ役をケアマネが回り、家族の意向に沿っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	家族の意向に沿って主治医の指示を仰ぎながら適切な医療を受けられるように支援している。				
		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。	◎	通院内容を家族・ケアマネ・職員間で話し合い経過記録や業務日誌に記載して申し送り、共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	病院側へ介護サマリ等情報の提供をしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	連絡を密にとり対応している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	主治医を中心に、医療機関とはいい関係になって居る。				
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。	○	訪問看護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。	◎	訪問看護や主治医に24時間気軽に相談している。				
		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。	◎	訪問看護や主治医の往診による体制があり、状態の変化に応じて適切な治療につなげている。				
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。	○	一覧表作成とお薬の説明書を個人ファイルに保管して職員間の共有にしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の準備時も服薬時も複数の職員が確認をしている。				
		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。	○	常に様子確認をして、変化時は主治医・訪問看護に相談している。				
		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。	○	状態の変化時は個人経過記録や業務日誌に記録を執りながら全職員に申し送り主治医や看護師に情報提供をしている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時の説明と重度化したときにカンファレンスで話し合い家族の意向に沿って方針を共有している。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に家族に説明し、意向などを確認している。利用者が重度化した場合にも、事業所として、再度家族へ看取り介護の説明をして意向を確認するとともに、医師や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、事業所では訪問看護ステーションと委託契約を結び、週3回訪問して利用者の状態を把握してもらい、職員からの電話相談や緊急時の対応など、24時間の連携体制を整えている。さらに、事業所では、開設から17件の看取り介護を経験しているほか、現在も2名の重度の利用者の支援をしている。加えて、事業所では、夜勤を希望する職員に夜勤研修を実施するほか、心配ごとのある時や緊急時には、管理者や事業所近くに在住する職員が支援できる体制づくりを行うなど、精神的な負担軽減にも努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期は家族の意向に沿い、主治医の指示に従い、家族・訪問看護・職員は方針を共有している。	○		◎	
		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。	○	終末期に入ると同時に介護方法を説明している。出来ない部分は共に実施している。。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に十分な説明を行い理解しているが、重度化した場合、再度、状態の変化を主治医から説明して頂き理解している。				
		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。	○	家族意向や主治医・訪問看護・職員は一体となりチームプレイを整えている。				
		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)	○	家族の事情を考慮し、常に声掛けをしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	施設外研修に参加・施設内学習会の定期的に学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会は年間計画に入れている。手順表は常に目の付く場所に貼っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政からの通達は回覧し、インターネット等を通して入手し、学習会に取り入れている。				
		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。	○	情報収集に努め対応している。				
		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。	○	利用者支援・職員間では清潔の保持に徹底している。流行時は来訪者にも協力を求めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族参加に呼びかけている。				コロナ禍において、家族が来訪できる機会は減少しているものの、事業所では、玄関ホールで10分程度の面会を可能としているほか、業務用の携帯電話を用意して、利用者と家族が会話ができるよう支援している。毎月の請求書の送付に合わせて、利用者の健康状態や日常生活の様子、行事の時の写真などを送付して、家族に利用者の近況を伝えている。また、事業所では、職員の異動や退職は家族に不安を与えやすいため報告をしておらず、家族から尋ねられた場合のみ、回答をしている。設備改修や機器の導入なども事業所では十分にできていないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、職員の異動や入・退職、事業所の運営上の出来事が十分に伝わっていないことが窺えるため、面会時にお知らせしたり、請求書の送付時に事務連絡を添付したりするなど、事業所として方針はあるものの、家族に理解が得られるよう職員間で検討することを期待したい。さらに、管理者は、「コロナ禍の収束後には、今までどおり敬老会やクリスマス会などを開催し、利用者と家族の交流を再開したい。」と考えている。
		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)	◎	気軽に来設され長時間過ごされている。				
		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)	△	コロナ禍で面会も一時中止。互いにマスクをして風通しの良い玄関事務所で短時間面会です。		○	○	
		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)	△	コロナ禍で面会も出来ない時期となり、日常生活の様子を月1回写真入りを発行、ご家族に向けて送付する事になっています。		◎	◎	
		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。	△	体調の変化、薬の変更、行事参加等報告している。				
		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)	○	日常生活で良かったこと良く出来ていることなど話題にして、適切な支援を働きかけている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	設備の改修機器の導入・職員の異動など都度報告し理解を得ている。		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)	△	コロナ対策により家族会も交流も本年は中止しました。紙面にて状況報告を行っている。				
		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。	○	連絡を密にして、暮らしを大切にしている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	○	TELにて意見や希望など雑談も含め密に行い、情報提供をしている。				
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	面接や、文書などで説明し納得している。				
		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。	○	契約に基づき具体的な説明の元、納得のいく、退去支援をしている。				
		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)	○	文書で説明し、質問ある時は面接・電話により理解を得ている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	自治会員になり、目的や役割などの説明をしている。	/	○	/	事業所として、地域の自治会に加入し、自治会で実施する避難訓練に職員と利用者が一緒に参加協力をするなど、交流が図れるよう努めている。また、コロナ禍において、地域住民と交流できる機会は激減しているものの、日々の散歩時には、地域住民と挨拶や会話を交わすこともある。コロナ禍以前は、踊りなどのボランティアを受け入れたり、利用者と一緒に地域の祭りや文化祭に出かけたり、併設の施設利用者と交流をするなど、地域住民と交流を図ることができていた。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	ふるさと祭や自治会の催しなどにも参加している。	/	△	○	
		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。	△	ボランティア団体の受け入れ施設としても登録している。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	通りがかりに利用者の面会の立ち寄りがある。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩時には近隣の人たちの挨拶がある。	/	/	/	
		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)	△	コロナ禍で行事時はボランティアの活動支援も中止となる。。	/	/	/	
		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。	○	今年はコロナ対策の為自治会内の推進委員も交流が少なく急遽資料配布となった。行事の情報は把握でき地域とのつながりがある。	/	/	/	
		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)。	○	近隣者の自動販売機の利用が有ったり、コンビニ・飲食店へ関係を深めるための取り組みをしている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ対策の為、利用者も不参加となる。	/	△	○	運営推進会議は、家族や自治会長、民生委員、市議員、市担当者などの参加を得て開催をしている。コロナ禍の感染拡大に伴い、会議は書面開催が多くなっているものの、事前に参加メンバーからは電話で意見をもらうようにしている。また、会議メンバーには毎回議事録を送付しているものの、家族には、1回の議事録を2～3人程度の送付に留まっているため、全ての家族に、必ず年1回以上会議報告を行うようにしている。さらに、運営推進会議メンバーから、国道から事業所までの道の幅が狭く、ガードレールなどの設置がなく事故が発生する恐れがあるため、反射板などの設置の希望が出されたため、市行政へ相談の上、反射板が設置された事例もある。加えて、「認知症の勉強会をしてほしい」との希望も出され、会議メンバーと職員が一緒に勉強会を実施している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	評価の一員となっている。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案に取り組み結果報告もしている。	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	会の終わりに次回の打ちは集まりやすい日程・時間となっている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	各会議ごとに理念を唱和し理解を深めている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	施設内目入の数か所に掲示して理解している。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	施設内外の研修計画を立て取り組んでいる。				敬老会など行事の際に、代表者は事業所に来訪し、職員や利用者へ声をかけて、意見や要望を聞いている。また、法人・事業所として、定期的に研修や勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、親睦会や会食などを自粛していることもあり、管理者は手料理や珍しいお菓子を持参し、和やかな雰囲気づくりに努めるとともに、職員同士が楽しくコミュニケーションを図り、気軽に相談できるような体制を整えるなど、職員のストレス軽減にも努めている。さらに、訪問調査日の職員からの聞き取りから、「職員同士の仲が良い、有給休暇が取得しやすく、働きやすい職場環境にある」などの話しを聞くことができた。
		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。	○	施設外研修に参加し、施設内学習会に取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	年2回の健康診断など実地し職場環境を整えている。				
		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)	○	対外的に連絡会などに参加している。				
		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。	○	親睦会などに参加している。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	全体会で代表者はじめ、全職員が理解を深めるようにしている。				2か月に1回実施する全体会を活用して、職員は虐待防止などを学んでいる。時には、日々の支援の中で、慣れから職員が強い口調の言葉を利用者に発したり、スキンシップで軽く肩をポンと叩いたりすることも見られるため、気がついた場合には、その場にいる職員同士が相互に注意し合うよう努めている。また、不適切な行為を発見した場合には、管理者に報告するとともに、内容に応じて、朝のミーティングを活用して、改善策などを話し合い、再発防止に努めている。さらに、訪問調査日の職員の聞き取りから、不適切な行為を発見した場合に、統一した対応が取れていないことが窺えたため、再度対応方法や手順を全ての職員で話し合い、統一した対応ができることを期待したい。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	毎朝のミーティングに持ち出し申し送りしながら改善点はないか検討し合っている				
		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。	○	代表者はじめ、全職員が理解を深めるように不適切な行為にならない様に呼びかけあっている。			○	
		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。	○	全職員の話に傾聴して、声掛けを行い、注意を払っている。				
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11か条などのプリントを渡し、全職員が理解をしている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	ミーティング等時々話し合っている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族にも織りに触れて説明をしながら取り決めや工夫を話し合い理解を図っている。				

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	◎	学習会に取り組んでいる。				
		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。	◎	社協のパンフレットなど活用して情報提供をしている。				
		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。	◎	社協や地域包括支援センターとの連携体制がある				
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。	◎	今年の学習会の内容として予定している。日頃の利用者の様子確認からも周知している。				
		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。	△	日常の応急手当は看護師を含め実施している。				
		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。	○	報告書にまとめ全職員が関わって検討し、再発防止につなげている。				
		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。	○	状態確認は常に行い見守り強化の元、事故防止につなげている。				
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。	○	苦情発生時は迅速に対応し開示して、検討をしている。				
		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。	○	速やかに対応している。				
		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。	○	順序追って説明し納得を得ながら、家族との信頼関係を築いている。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	都合のよい時間に個別対応している。			○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努めている。また、玄関に意見箱を設置されているもの、コロナ禍で来訪する機会が少ないこともあり、家族から意見が入ることはない。さらに、日頃から管理者は、職員とコミュニケーションを図り、相談しやすい関係ができています。加えて、職員等から出された意見は、内容により朝のミーティングを活用して話し合うとともに、スタッフ連絡ノートに記録を残し、利用者本位のサービスが提供できるように取り組んでいる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱はあるが家族会・行事案内等で話し合える機会もつづけている。		○		
		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。	○	常に情報提供をしている。。				
		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らせている。	○	全体会などに参加し、運営に関する話題を出し、全職員がら直接聞く姿勢を正している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	常日頃相談を受けている。			○	

愛媛県グループホーム微笑の家

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組んでいる。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするともに、ミニ会議などを活用して職員へ周知を行い、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、外部評価の結果は、ファイルにして事業所の玄関に配置し、来訪者などはいつでも閲覧できるようになっている。加えて、運営推進会議メンバーや家族に、取組み状況のモニターの協力をしてもらうことができている。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みについて、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、再度評価の取組みやモニターを周知するなど、家族の理解の促進を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価内容の理解を深めるためミニ会議を開いている。				
		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。	○	職員全体で意見交換をしている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議・家族にも結果報告を見やすい場所に設置している。	×	◎	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	成果を確認している。				
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)	○	併設の小規模と合同で検討している。				事業所は、市行政から福祉避難所に指定されており、食料などの備蓄品を用意している。年2回、併設の小規模多機能型居宅介護と合同で、地域住民や消防署の参加協力を得て、避難訓練を実施している。また、事業所では、玄関ホールやユニットの廊下の壁に、地域のハザードマップを掲示するとともに、避難訓練時の写真も掲示している。さらに、事業所では、居室の整理ダンスは低めの家具にして転倒防止に努めるとともに、テレビを低い場所に設置して、落下防止を図るなど、日頃から災害対策に取り組んでいる。コロナ禍において、家族が来訪する機会が減少したこともあり、利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対する十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練に多くの家族の参加を呼びかけたり、毎月の請求書の送付に合わせて、訓練時の様子の写真を送付したりするなど、家族に安心安全な災害の備えへの理解が得られるような取組みを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	秋の防火訓練は消防署立ち合いのもと実地し総合評価と指導を受けている。				
		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。	○	消火設備や備蓄品等は定期的に点検している				
		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。	○	併設の小規模と合同で訓練をしている。	×	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	自治会などの防火訓練に参加している。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域ミニ団体の集まりの中で認知症ケアの情報提供をしている。				コロナ禍以前は、事業所として、地域団体などの集会に参加して、認知症などの相談に応じたり、情報提供を行ったりすることができていた。また、コロナ禍において、行事などに参加して、認知症のことなどの情報発信をすることはできていないものの、電話等で事業所へ相談が寄せられた場合には、快く丁寧に対応をしている。さらに、管理者は、認知症サポーター養成研修などの実施に協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの会議やイベントに参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば快く受け入れている。		△	○	
		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)	○	イベント時の交流と災害時の場所提供となっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	あれば受け入れ体制は整えている。				
		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)	◎	市や社協・地域包括センターとの関係機関との連携を密にとっている。			○	