

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月14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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3893600035
事業所名	グループホーム紅葉の里・おだ
(ユニット名)	いちよう
記入者(管理者)	
氏名	谷岡 亜由利
自己評価作成日	平成29年10月25日

<p>【事業所理念】 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしい生活が続けられ、笑顔で毎日が過ごせるホームを目指します。第二のふるさととさせていただけるように暖かいもう一つの家族を作っていきます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・運営推進会議を充実させる、苦手意識を軽減する事に関しては、昼間の時間に開催し、催し(ドッグセラピー)を併せて行ったり工夫をし、家族様や地域の方の参加を増やす工夫を行いました。会議においてもこちらからの報告連絡だけでなく参加者よりしっかり意見をいただき運営に活かせるように努力しました。また災害対策として、災害計画書を町からの要請で作成した事で避難方法や経路について再確認できました。実効性のある災害避難訓練に関しては年2回日中と夜間を想定し実施しましたが、火災だけでなく水害想定での訓練も行いました。ただ、消防署の方に協力はいただきましたが、地域の方々への働きかけができておらず、引き続き今後の課題となっています。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 理念に掲げている通り、事業所が利用者にとって第二のふるさとになれるように、職員一丸となって取り組んでいる。職員が様々なアイデアを出せる雰囲気ができており、利用者のために日々模索しながらケアに努めている。</p>
---	--	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	・センター方式(一部)を採用、普段から聞き取りや様子観察に努めている	○	/	○	普段の様子や日常の会話、日々のレクリエーションなどから利用者が何を望んでいるか把握するよう努めている。把握した希望や意向は、利用者の写真を貼った「気持ちシート」にまとめ、職員全体で共有している。
		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。	○	・表情や様子、行動などから判断している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	・面会に来られた家族や知人の方から聞き取りしたり、電話などでも確認している	/	/	/	
		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。	○	・申し送りノートや介護記録、気持ちシートなど使用している	/	/	/	
		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。	○	・言動や様子観察等含めその都度共有している	/	/	/	
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。	○	・本人、ご家族、また、面会に来られた知人の方々より聞き取りしている、また自宅で使用していた物を持参していただく事もある	/	/	○	利用者のこれまでの生活歴は、利用者や家族、関係者から入居時に必ず確認している。また、普段の様子や会話から聞き取った内容を追加情報として申し送りノートに記載している。
		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。	○	・日々の会話や言動等の観察を行い、モニタリング等も行い把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	・言動観察し申し送りノート等記載したり、口頭にて連絡し把握に努めている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	・要因や言動についてスタッフ同士でかなり話し合いの場を持ち把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	・介護記録や申し送りノートに記載し、また口頭連絡などで把握に努めている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	・本人や場合により家族にも連絡して対応している	/	/	○	利用者一人ひとりに対して職員が担当を受け持ち、利用者の思いを利用者の視点で検討できるような仕組みをつくっている。職員だけで話し合うのではなく、主治医や訪問看護師などの意見も取り入れている。
		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。	○	・定期的にまた、その都度カンファレンス等話し合っている	/	/	/	
		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。	○	・日々の生活の中で少しずつ変化するため対応を変えている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	・本人、家族に確認し、作成している	/	/	/	本人の思いや意向を介護計画に反映するために、申し送りなどで随時話し合い、月1回カンファレンスも行っている。その中で、様々な意見が出され、それを基に介護計画作成担当者が立案している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	・定期的なカンファレンス以外に日常的にスタッフや本人と話をもち作成している	○	/	○	
		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。	○	・現在の状態を維持できるように、安心して過ごしていただける内容となるよう努めている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	・家族への相談や報告はしており、カフェや催しなどを盛り込んである	/	/	/	
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。	○	・何時でも手にとって見れるようにしてあり、その都度確認している	/	/	○	数か月前に日々の経過記録を見直すと共に職員が記載しやすい様式に変更し、職員の日々の記録の簡素化を図っている。介護計画はいつでも見られるようになっており、確認しながら支援を行っている。利用者の様子などは介護記録に記載し、職員の気づきやアイデアなどはスタッフ間で話し合い実施している。今後は、介護計画に沿った支援を行うためにも、日々の記録に介護計画が連動し評価に繋がるような工夫が望まれる。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	・介護記録に記載し、各自確認および申し送り、ノートなどで共有、確認し支援につなげている	/	/	△	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	・介護記録に記載している	/	/	○	
		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。	○	・スタッフ間で話し合いは度々しており、実施もしているが、全てを記録してはいない	/	/	○	
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。	○	・定期的に、また状態が変化した場合は見直している	/	/	○	介護計画は3か月に1回見直し、月1回受け持ち担当職員が評価を行っている。状態に変化が見られる場合は職員間で話し合い、家族に報告し必要があれば計画を変更している。現在、介護計画と評価が別々の様式になっており、介護計画に基づいた評価がしづらい状況のため、今後はわかりやすい様式に変えることを期待したい。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	・月1回のモニタリングを行い、またスタッフ会においても話し合っている	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	・変化が生じた場合はスタッフ間で話し合い、家族にも報告している、必要な場合は計画書も変更する	/	/	○	
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1回は定期的な会議をもち課題について話し合っている それ以外の話し合いも度々おこなっているものの、その分に関しては作成していない	/	/	○	担当者会議や月1回のカンファレンスで、利用者の課題について検討している。開催日以外に問題が生じた場合には、その都度話し合い課題解決に取り組んでいる。会議に参加できない職員には、会議録を作成した書記から必ず伝達するようになっている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	・各自が意見を言いやすい雰囲気となっている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	・集まりやすい夕方以降に設定し、ホールで行ったり、会議室を使用したりしている	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	・記録をとる書記が必ず参加できないスタッフに伝える仕組みを作っている	/	/	○	
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。	○	・申し送りノート、口頭等により伝達している	/	/	◎	申し送りノートを作成し、職員全体で共有すべき情報は確実に伝達できるよう工夫している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	・申し送りノートは確認すれば印を押す事になっている また口頭においてより具体的に伝える場合も多い	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	・全ての利用者に毎日ではできていない、散歩や昼寝などの声かけ確認は行っている	/	/	/	入居前の生活力を維持するため、掃除や家事を一緒に行うなど、利用者一人ひとりができることを職員間で共有しながら、日々の支援を行っている。買い物に行った際に何をかうかなどは、利用者に選んでもらっており、掃除や体操への参加も利用者の意思で決められるようにしている。自己主張できない利用者には職員が声をかけ、無理強いないよう心がけている。職員は利用者が好む話題を考え、会話をしながら生き生きとした表情が引き出せるよう努めている。	
		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)	○	・ご飯の量やおやつ、掃除や体操への参加、買い物において何をかうか等声かけし、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、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	・各利用者に必要と思われる声かけや介助をタイミングを見計らいながら行い支援している	/	/	/		
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	・生活リズムを崩さないよう、利用者の気持ちや体調に合わせて支援できるよう努めている	/	/	/		
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	・スタッフ一人ひとりが利用者に声かけしたり、話題を作り会話を誘ったりしている	/	/	/		○
		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。	○	・表情や言動、反応を観察しながら支援している	/	/	/		/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	・人権や権利等の研修を受け、スタッフ会にて他のスタッフにも内容を伝えている、普段より言葉や態度を意識して対応するよう努めている	○	◎	○	職員は人権などの研修を受けており、管理者は職員に対して利用者の気持ちになってケアに努めるよう会議や日常を通して伝えている。利用者への言葉や態度が不適切なものにならないよう意識して行動するよう心がけ、利用者のプライバシーに配慮するため、居室に入る際はノックし、排泄に関することは耳元で尋ねるなど、利用者を尊重した取組みをしている。	
		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。	○	・各自気をつけて声かけするよう努力している	/	/	/		○
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	・利用者が不快な思いをしないよう配慮し対応するよう努めている	/	/	/		/
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	・居室に入る時は呼びかけながらノックを行い入室するようにしている	/	/	/		○
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	・研修に参加したり、利用者の事を外部に漏らさないよう常日頃より注意喚起している	/	/	/		/
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	・人生の先輩としての話を聞いたり、掃除や洗濯物をたたんだり等の軽作業等していただきその御礼を伝えている	/	/	/	利用者にも相性があるため、トラブルになりそうな場合は職員が仲裁に入りながら対応している。また、食事の際に箸が進んでいない利用者がいれば他の利用者が声をかけるなど、共に支え合う関係ができるような雰囲気づくりに取り組んでいる。	
		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。	○	・できない方の洗濯物をたたんだり、不穏な言動の利用者に優しく声かけしていただくなど自然にできている	/	/	/		
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	・テーブル席やソファの席順等気の合った者同士が座れるよう配慮し、耳が遠くて会話のキャッチボールが難しい利用者が孤立しないようスタッフが間に入り会話やその他を支援している	/	/	/		○
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	・必ず間に入り、双方の意見を聞くよう努めている 後に引かないよう解決できるよう努めている	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	・入居前の調査や本人、家族からの話等である程度把握できている	/	/	/	
		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。	△	・本人や家族より確認しているが十分ではない	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	・定期的に面会に来られることが多いが、たまに外出されたりしている「帰ってみたい」と訴える方には家族に連絡し外出をお願いしている	/	/	/	
		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。	○	・面会に来られた方には居室やホールで話をさせていただけるようになっている また「もみじカフェ」等気軽に来てもらえる催しもある	/	/	/	
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)	△	・全利用者が日常的に屋外に出かけることはしていないが、散歩をする方や玄関先で日光浴する方などはある 気候のよい時は庭先にテーブルを出しておやつを食べたり日光浴やレクをする時がある	○	○	○	道の駅やお寺など、月1回のペースで外出行事を実施している。利用者の希望に合わせて、一緒に食材の買い物をしたり、ドライブに行ったりする機会も設けている。天気のよい日には、玄関先にテーブルを出し、お茶をすることもあり、重度の利用者も一緒に戸外で過ごせるよう工夫しているが、もう少し回数を増やして欲しい。
		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。	×	・家族や知人による外出はあるものの、地域やボランティアの方々に協力要請はしていない	/	/	/	
		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。	△	・庭先やホーム周辺の散歩を天気の良い時にたまに行っている	/	/	△	
		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。	△	・家族や知人によるお墓参りや花見などはたまにある	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	・研修で学び、日常的なケアの中でさらに理解することもあり、スタッフ間の話し合い等を繰り返し要因を取り除けるよう努力している	/	/	/	利用者に洗濯物を畳んでもらったり、ボランティアの三味線に合わせて踊ってもらったりと心身機能の維持に繋がられる取り組みをしている。入居前の生活を続けられるよう掃除や家事などを行っている利用者もあり、一人ひとりに合う支援に努めている。
		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。	○	・体操やレクの時間を利用して手足を動かしたり歩行練習をしたり、嚥下体操をしたりしている	/	/	/	
		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)	○	・安全に配慮し洗濯物たたみ、掃除、シーツ交換等一緒に行ったり見守りしたりしている	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	・一人ひとりの得意な事や好きな事を把握している	/	/	/	事業所の裏にある畑で野菜を栽培し収穫することが、利用者の日々の楽しみになっている。また、家事や掃除などの役割を持つことで生き生きとした様子が見られるため、一人ひとりに合った声かけをしながら支援を行っている。
		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。	○	・歌やゲーム、その人にしかできない作業等それぞれ取り組んでいる	○	○	○	
		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。	○	・クリーンデイや地方祭などへの参加	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	・本人が選んだ衣服を着てもらっている 特に帽子など好みのものをかぶったり、髪型などにもこだわっている	/	/	/	利用者が衣類を選びやすいよう居室のタンスに種類別に明記するなどの工夫をしており、重度の利用者には家族が準備したものを着られるよう支援している。汚れなどを見つけた際は、利用者の近くに行き、さりげなく声をかけよう努め、利用者が一日気分よく過ごせるようにしている。
		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。	○	・普段から服装や持ち物など本人、家族の好みでそろえている また買い物レクの時も自分で選べる方は選んでいる	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	・季節に応じた衣服と一緒に選んでいる どちらにしますかと確認するよう努めている	/	/	/	
		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。	○	・季節や外出先、行事にあわせて衣服を選ぶことも楽しみながら支援に努めている	/	/	/	
		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)	○	・そばに行きさりげなく声かけするよう努めている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	○	・店に行く方には連絡し時間等調整している またホームに来てもらいカットしてもらおうの楽しみにされている方が多い	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	・家族に準備してもらい着ていただけるよう支援に努めている	/	/	○	
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。	○	・食事の重要性や楽しみである事を理解できている	/	/	/	職員が参考資料を見て、利用者の食べたいものや旬の食材を取り入れながらメニューを決めており、「美味しい」と言って、多くの利用者が完食している。食の楽しみに繋げられるよう、誕生日食の提供や竹筒でのそうめん流し、回転寿司での外食などの支援も行っている。利用者はテーブルを拭いたり、お膳を洗ったりとできることをしており、また、ホールにキッチンがあるため、調理の音やにおいが伝わり食事が待ち遠しく感じられるようになっている。食器については、軽くて持ちやすく割れにくいものを使用し、食べやすいよう配慮している。職員の休憩時間を確保するため、一緒に食事はしていないが、昔の料理などの話をしながら楽しい雰囲気をつくるよう努めている。今後は、更に楽しく食事ができるよう、同じものを食べる機会を増やすなど検討しており取組みに期待したい。
		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。	○	・野菜の皮取りや下ごしらえ、後片付けのお盆拭きやテーブル拭き等していただいている また、食べたい物を聞いてメニューに取り入れたいしている	/	/	○	
		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。	○	・お盆拭きを毎回していただいている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	・家族からの聞き取りや本人からの意見もあり、把握できている	/	/	/	
		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。	○	・季節の食材を使用したり、行事食や懐かしい食材、調理等にも努めている	/	/	◎	
		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、おいしい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)	○	・利用者に合わせて食べやすい大きさにカットしたり、やわらかく調理するよう努めている 体調にあわせおかわりや量を加減したりすることもある	/	/	/	
		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。	○	・軽くて持ち易くヒビが入りにくい物を使用している	/	/	◎	
		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。	△	・一緒に食事は摂らないがそれぞれテーブルについて見守り、声かけ、介助を行っている	/	/	/	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	・ホールにキッチンがあるので音や匂いは感じていただける	/	◎	○	
		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。	○	・バランスよく肉や魚が毎日摂れるようメニューを作成しているまた、水分量はチェック表にて摂取量が分かるようにしてある	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	・好きなものや食べやすく、また飲み込みやすい形態や調理方法を工夫し取り組んでいる	/	/	/	
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。	○	・栄養士はいないが、参考資料を見たり、スタッフ同士で話し合いながらメニューを作成している	/	/	○			
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。	◎	・食材管理にも注意し、調理器具は毎日ハイターで消毒している	/	/	/			

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。	○	・基本であり理解できている	/	/	/	各部屋に洗面台が設置されており、食後はそこで歯磨きをする利用者が多い。介助が必要な場合は、利用者の希望に合わせて行う場所を相談している。義歯などが気になる利用者には声かけをしながら、口腔内の状態を把握し清潔に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	・ご自分で口腔ケアを行う利用者や舌の状態は確認できかねている	/	/	○	
		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。	○	・研修で学び支援している	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	・義歯ブラシで洗い洗浄液につけて清潔を保てるよう努めている	/	/	/	
		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、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)	○	・毎食後施行している	/	/	○	
		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。	○	・口腔内に異常があれば歯科受診を行っている また歯科医にホームに来てもらい検診していただいたこともある	/	/	/	
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。	○	・理解しておりトイレでの排泄をできる限り支援している	/	/	/	紙おむつの利用者もいるが、本人や家族と相談しながら使用を検討している。職員は排泄ケア用品についての研修を受け、適切な排泄方法やトイレ誘導について学び対応している。
		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。	○	・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)	○	・排泄チェック表を用い把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	・失禁状況や尿量等その状況に合わせて見直しを行い支援に努めている	◎	/	○	
		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。	○	・食事、水分の確認や不眠など観察を行いスタッフ間で話し合い支援につなげている	/	/	/	
		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。	○	・排泄チェック表を利用しパターンにあわせて行っている	/	/	/	
		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。	△	・スタッフはケア用品の研修を受けたり、その方に適応した用品を考え提供しているが、家族と話し合う事はしていない	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	・利用者の状況に合わせて使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	・水分をしっかり摂っていただく事を基本とし、牛乳やヨーグルトを取り入れている また体操等も行っている	/	/	/	
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)。	△	・利用者の希望の日時に対応できていないが、入浴に関してはゆっくり気持ちよく入ってもらえるよう努めている	◎	/	○	入浴の時間や曜日は決まっているが、希望があれば臨機応変に入浴できるよう支援している。「もみじの湯」と称しゆずを浮かべるなど、入浴が楽しくなるよう工夫している。また、利用者個々に合わせ、温度やシャンプー、クリームなどの物品にも配慮している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	・好みの温度やリラックスできるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	・本人の状況に合わせてバスボードやシャワーキャリー等利用し安心して入浴できるよう安全対応にも努めている	/	/	/	
		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。	○	・時間を空けて声かけしたり、声かけに工夫したり、または別の日に入浴してもらったりする対応をしている	/	/	/	
		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。	○	・バイタルチェックを行い、入浴中、後も様子観察行っている	/	/	/	

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
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。	○	・把握している	/	/	/	日中にレクリエーションや家事などの活動をする中で、夜間の安眠に繋がられるよう支援しており、薬に頼らないよう努めている。なかなか眠れない利用者にはリラックスしてもらうためにお茶を出し、不穏があり動き回る利用者には就寝を無理強いしないなど、対応を工夫している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	・日中の活動量を増やしたり、昼寝の時間を短くするなどの対応をしている	/	/	/	
		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。	○	・スタッフ間で検討し、アプローチを変えてみたりしてもむづかしい場合は協力医に相談して薬を処方していただく場合がある	/	/	/	
		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。	○	・取り組んでいる	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	・本人が望んだり、家族に連絡が必要と感じた場合は電話をかけて話していただくよう支援している	/	/	/	
		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。	○	・年賀状など一緒に書いている、また電話は本人の依頼や必要時にはかけて話していただいている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	・事務所の固定電話や、携帯電話を使用してもらっている また個人で携帯を持っている利用者は自由に電話できるようになっている	/	/	/	
		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。	△	・手紙は本人にお渡ししており、その後家族に連絡している	/	/	/	
		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。	○	・必要時にはお願いしている	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	・理解しているが、全ての利用者がお金を所持してはいない	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	・近所に店がなく日常的な買い物はできていない、依頼されたものをスタッフが購入している	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	・近所に店がなく日常的な買い物支援はできていない たまにレクリエーションで買い物をする程度	/	/	/	
		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。	△	・本人、家族が持っていたい、持たせておきたいと希望される場合は所持していただいている 所持されている方は以前店に電話して商品を持ってきてもらい代金を支払っていた	/	/	/	
		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。	△	・入所時に話あっているがそれ以降は特に行っていない	/	/	/	
		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)。	○	・金銭出納記録をつけ家族にも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。	○	・家族が対応できない病院受診	◎	/	○	遠方に住んでいる家族も多く、医療機関を受診する際などは、家族に代わり職員が送迎を行うこともある。お神楽など楽しめるイベントが近隣であれば参加したり、生家の近所にドライブに行ったりするなど、できるだけ希望に沿えるよう努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	・掃除をこころがけ、花や絵を飾り、気持ちの良い空間となるよう努めている	◎	◎	◎	玄関には、顔写真入りの職員紹介を掲載し、季節の花や飾りで彩るなど、気軽に入りやすい雰囲気づくりをしている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	・利用者や行事の写真や作品などを飾ったり、季節に応じた掲示物等で心地よい空間造りに努めている	◎	◎	◎	広々とした共用空間にはテーブルやソファが置かれ、日中はそこで洗濯物を畳んだり、レクリエーションを楽しんだりしながら過ごす利用者も多く、清潔に保てるよう毎日掃除が行われている。また、季節を感じられるものや行事の写真などを飾っており、家庭的な雰囲気になるような配慮もしている。
		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。	○	・掃除は毎日おこなっている トイレの臭いが抑えられるよう消臭剤などにも気をつけている	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	・季節を感じる食材や植物、雛人形や五月人形を飾ったり、レクで作成した七夕飾り、クリスマスリース、花見の写真なども飾り季節を感じていただいている	/	/	/	
		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。	○	・主にホールで過ごされるが利用者同士が廊下や、居室で話をする時もあるし、ホールの様子が居室に感じられるようになっている	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	・廊下に面してドアがあるが、ホールからは見えない造りにしている ドアを閉めれば見えないようになっている	/	/	/	
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。	○	・自宅で使用していた家具やテレビ等持ってきてもらっている	◎	/	◎	テレビや使い慣れた家具を配置したり、孫やひ孫などの手作りの作品を壁に飾ったりと心地よく過ごせる部屋になっている。また、趣味の書道の作品や好きな歌手のポスターを貼るなど、生活を楽しめるように工夫している。
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。	○	・本人が分かりやすく、また使いやすいよう工夫している	/	/	/	家族の協力を得て大きな表札を掲げることで居室がわかりやすくなり、利用者が自立した生活を送れ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。	○	・居室入り口に名札やトイレ内にも貼紙などしている	/	/	/	
		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)	○	・自分のコップや箸などを置いている利用者もある またプレゼントでもらった花や、買い物レクで購入した造花などもある	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	・理解しており、日中は鍵をかけていない	◎	◎	◎	鍵をかけることによって生じる弊害を理解し、夜間は防犯のために施錠しているが、日中は自由に出入りできるよう開放している。また、次回の家族会と運営推進会議で、警察署員から防犯対策について講話を受ける予定になっている。
		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。	○	・理解していただいていると考えている	/	/	/	
		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)。	○	・利用者が散歩に行く時は近隣の方にも協力(見守り)をお願いしている またベンチなどを置いて気軽に外の空気を感じていただけるようにしている	/	/	/	

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
(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。	○	・医療情報より確認し把握できるように把握している				
		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。	○	・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。	○	・訪問看護師や協力医へ連絡し指示をもらうようにしている				
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。	○	・協力医の往診、受診、又は紹介先病院にて受診できるようになっている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	・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。	○	・入所時に説明、話し合いを行い合意をいただいている				
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。	○	・相談員さんと連絡を取り書面や電話にて情報提供に努めている				
		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。	○	・上記と同様であるが、お見舞いに行ったときなど看護師とも情報交換や相談等を行っている				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	・関係作りに努めている				
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。	○	・定期的に訪問してもらっているが身体状況や気になることなどの説明をしたり、不安要素を相談したりできる関係である				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	・24時間いつでも相談できる体制になっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	・移乗時にも対応してもらえ早期の発見や治療に繋がっている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	・医療情報をファイルに綴じ何時でも確認できるようにしている				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	・1回の服薬に関して3段階で関わるようにしており、服薬直前には声に出して2人で確認し誤薬を防ぐように取り組んでいる				
		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。	○	・表情、行動、訴え等にて観察、確認している				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	・変化は記録し、協力医や訪問看護師などに報告相談している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	・入居時にまず確認を行い、その後も重度化、看取りについてその状況を迎えたときに再度話し合いを行い意向の確認を取り方針等の説明をさせていただいている	/	/	/	看取り指針を作成し、終末期ケアを実施している。現在も看取りケア中の利用者がおり、主治医や看護師、家族、職員で話し合いを行いながら進めている。また、外部の「認知症の人の看取りに向き合う」研修に参加するなど努めている。
		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。	○	・家族、協力医、スタッフ等で話し合い、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。	○	・スタッフの不安や思いを聞き取り理解したうえでの支援を考えるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	・丁寧に伝える事を大切に理解をいただくように努めている	/	/	/	
		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。	○	・普段より相談できる体制であり、その都度連絡をとりあい変化に対応できるよう努めている	/	/	/	
		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)	○	・気持ちに寄り添えるよう心がけている	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	・研修に参加した事業所内でも感染症の対応について学んでいる	/	/	/	
		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。	○	・マニュアルを作成して周知している 感染キットを事務所に準備し素早い処置ができるようにしている	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	・ニュースやネット、あるいは行政からの連絡等を確認するようにしている	/	/	/	
		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。	○	・保健所などからの情報をネットで確認している	/	/	/	
		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。	○	・スタッフは仕事に入る前に手洗い、うがいを施行している 玄関にも来客用に手指消毒とマスクを常時準備している	/	/	/	

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>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。	○	・利用者の生活歴や性格を理解し情報交換などを行いながら関係を作っている	/	/	/	家族が事業所に意見を言いやすいよう面会時には話しやすい雰囲気になるよう心がけ、年に数回開催される家族会では、一緒に昼食を取ったりする機会も設けている。また、利用者の様子を伝えるために広報誌や手紙を送付しており、来訪する機会の少ない家族にも暮らしがわかるようにしている。しかし、家族から運営上に関しての意見はなく、事業所の質の向上に繋げるためにも、職員の異動や事業所の情報を報告したり、運営推進会議の議事録を送付するなどの工夫を期待したい。
		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)	○	・明るく笑顔での挨拶を心がけ、様子をきちんと伝える、ホールや自室でゆっくり話していただけるよう努めている	/	/	/	
		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)	○	・運動会や催し、行事には案内を送り参加いただけるよう努めている	○	/	○	
		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)	○	・毎月発行している 写真や行事など分かりやすくまた楽しんでいただけるよう作成し、主介護者以外にの希望する家族に送付している	○	/	○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	・お便りには分かりやすく記しているつもりだが、それ以外でも電話でも連絡報告することがある	/	/	/	
		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)	○	・利用者の様子についてはきちんと伝える努力をしている また言葉遣いや表情にも気をつけている	/	/	/	
		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)	○	・基本的には定期のお便りでお知らせしているが、それ以外でも送付する時はある	×	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	・基本運営推進会議に合わせて催しを行う等工夫している (ドッグセラピー、運動会、もみじカフェ、もみじ祭りなど)	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	・リスクを想定し転落したり、話し合ったりはしている 利用者が安心できるよう努めている	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	・来訪時には気持ちの良い明るい挨拶を心がけており、その後様子をお伝えしている	/	/	○	
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。	○	・管理者、2F責任者が説明し理解を得ている	/	/	/	
		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。	○	・時間をとり、きちんと説明している	/	/	/	
		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)	○	・説明し、文書を作成し同意をもらっている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>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。	○	・設立時には説明会があったと聞いている 現在は「もみじカフェ」等行い事業所を見ていただいている	/	◎	/	事業所が孤立しないよう、読み聞かせのボランティアを受け入れたり、町主催の運動会や地域の幼稚園児と交流する機会を持っている。花を持ってきてくれる地域住民もおり、地域との繋がりを持つためにも事業所がオープンな雰囲気になるよう努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	・地方債やクリーンディへの参加、また散歩する利用者についての説明や挨拶など行っている	/	○	○	
		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。	○	・散歩する利用者への声かけや見守りが増えている	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	・「もみじカフェ」に案内を送り来ていただく事がある	/	/	/	
		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。	○	・ホームの前を通る学生や、近所の人との挨拶は日常的になっている	/	/	/	
		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)	○	・読み聞かせや踊りなどのボランティア、セラピードッグ等に来ていただいている	/	/	/	
		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。	○	・地域の方の見守り支援や、地元のお祭りの神輿や獅子舞などが立ち寄ってくれている	/	/	/	
		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)。	○	・散歩や出勤退社時等地元の方と顔を合わすときには必ず挨拶をしている またもみじカフェを通じてホームを理解してもらうよう努めている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	・人数の少ない時もあるが、基本参加いただいている	○	/	○	運営推進会議は、自治会長などの地域住民や民生委員、行政などの参加を得て実施しており、行事と併せて会議を行うことで多くの家族の参加も得られている。会議資料には、行事や日常の様子を掲載した広報を添付し、事業所内の様子を知ってもらえるよう工夫している。今後の運営に活かせる有意義な会議にするため、内容やテーマを年間で決定し、多くの人が参加し意見交換を行い出された意見を集約し、さらなるサービス向上につながることに期待したい。
		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。	○	・毎回状況の報告を行っている	/	/	○	
		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。	○	・毎回必ず地域の方の意見をいただく また取組み内容に関しては報告を行っている	/	○	△	
		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。	○	・なるべく多くの方に参加してもらいたので行事や催しと合わせて行う事が多い	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	・ファイルに綴じ玄関においてある	/	/	/	

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。	○	・玄関及び事務所に掲示している 勤務に入る前に目に入っている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	・掲示はしているが、お伝えする事はしていない	○	○	/	
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。	○	・全スタッフが内外の研修を受けられるよう計画している また外部研修を受けた者が他のスタッフに伝える体制をとりみんながある程度理解できるようにしている	/	/	/	代表者が遠方にいるため、所長が隣接した家屋に住み、管理者や職員が相談しやすい環境を作り、事業所に頻繁に足を運び、職員とも気軽に交流を持てるよう努めている。代表者は職員に満足度アンケートを実施し、結果をストレス軽減に繋げられるよう努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	・定期的に勉強会を計画し、必要な外部研修を勧めたりしている	/	/	/	
		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。	○	・ある程度把握していただいている こちらから相談することに関して対応してもらっている	/	/	/	
		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)	○	・管理者会、サブリーダー会、ブロック会等々に参加した外部講師による研修会もある	/	/	/	
		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。	○	・従業員満足度アンケートの実施があった	○	○	○	
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。	○	・外部研修に参加し理解を深めるよう努めている	/	/	/	職員は県主催の虐待防止の研修に参加し理解を深めている。研修に参加できない職員に対しては伝達講習しており、虐待防止の徹底に取り組んでいる。
		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。	○	・日常的に行っている	/	/	/	
		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。	○	・研修を受け、内部で勉強会を開き周知している	/	/	◎	
		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。	○	・申し送りやスタッフとの会話時において、言葉や表情等に注意し確認するようにしている	/	/	/	
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。	○	・研修に参加し理解している	/	/	/	
		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。	○	・スタッフ会で勉強し話し合いの機会を設けている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	・弊害についての説明を行い、取組みや工夫すべきことの説明を知り会していただけるよう努めている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	・研修に参加し、スタッフ会の時資料等用い説明している	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	・研修を受け勉強会を行っているが必要な方には支援できるようにしたいと考えている	/	/	/	
		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。	○	・相談できる関係性は築けている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	・緊急時のマニュアルは作成しているが細かい内容毎にはなっていない	/	/	/	
		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。	○	・応急手当の研修会に参加し他のスタッフにも伝えている	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	・ヒヤリハット、事故報告書を作成し、スタッフ会で再検討紙、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。	○	・その都度、またスタッフ会において検討し事故防止に取り組んでいる	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	・マニュアルは作成してある スタッフ全員に苦情があった場合の対応を伝えてある	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	・速やかにマニュアルに沿って対応する仕組みは作ってある	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	・苦情があれば速やかに対応し、その後の経過等を伝える仕組みは作ってあるが相手が納得いただけよう真摯な態度で対応するよう努めている	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	・日常の中で意見や要望を言いやすい関係性を築いている	/	/	○	相談窓口を設置しているが、苦情などの意見は少ないため、利用者の要望は日常の会話から聞くよう努め、家族の意見については、面会時に伝えてもらったり、運営推進会議で意見を言う機会を設けたりなど、利用者や家族が意見や要望を言いやすい環境や雰囲気づくりに職員全員で取り組んでいる。管理者は職員一人ひとりの能力を認めており、意見や提案を伝えやすい関係を築くことに努めている。
		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)	○	・面会時に直接伝えてもらったり、運営推進会議の席でも意見等に関しては確認している 玄関にも意見箱を設置しているが未だ入っていた事はない	○	/	○	
		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。	△	・契約当初以外では相談を受けたり、お答えできない内容の場合などの時にお知らせしている	/	/	/	
		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。	△	・定期的な来所はないが、こちらからの意見や提案は聞いてもらっている	/	/	/	
		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。	○	・意見や提案を言いやすい関係性ができており、利用者のための支援についてよく話をしている	/	/	◎	

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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1回自己評価に取り組んでいる	/	/	/	運営推進会議で自己評価や外部評価を議題に掲げ、参加メンバーから助言をもらうことで質の向上に取り組んでいる。今回の評価で見えてきた課題についても、運営推進会議で取り上げる予定にしており、事業所運営に活かせるような具体的な取り組みが望まれる。
		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。	○	・評価によって、新たに取り組むべき課題がわかり職員の意識を変えていく事に利用している	/	/	/	
		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。	○	・評価結果を職員会で報告を受け新たに取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	・運営推進会議において評価結果の報告をし、その後の取り組み結果に関しても報告している	○	△	△	
		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。	○	・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)	○	・防災マニュアルを作成しておりスタッフにも周知している	/	/	/	年2回災害訓練を実施しており、夜間を想定した訓練には大洲消防署員にも参加してもらいアドバイスを受けている。その他に、水害を想定した災害計画書を町へ提出している。今後は、地域の消防団への協力依頼や、地区の災害訓練に参加するなど、地域の協力体制の強化に努めることを期待したい。
		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。	○	・日中、夜間を想定して避難訓練を行っている	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	・不定期に行っている	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	・地域の消防署の協力を得て避難訓練を行っている	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	・過去には地域の消防団と避難訓練等行ったことがあったが、今は参加いただいていない	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	・内子町グループホーム連絡会に参加しており、認知症講演会を主催している また当ホームで不定期だが認知症カフェを開き域の方に来ていただく取り組みを行っている	/	/	/	グループホームの理解に繋がられるよう、不定期で地域住民を対象にした「もみじカフェ」を開催しており、多数の近隣住民に参加してもらっているが、相談実績には物足りなさを感じるため、積極的な取り組みが望まれる。町や地域包括支援センター、関係団体とも連携しイベント等を開催するなど、地域の拠点となるような事業所を目指して欲しい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	・相談を受けたら極力応えるようにしている 常時窓口を設けてはいない	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	・不定期だが、認知症カフェを開催している 地域の方にパンフレットを配り参加いただいている	/	/	/	
		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。	△	・受け入れ実績なし	/	/	/	
		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)	○	・内子町グループホーム連絡会に参加し、内容によっては行政にも参加いただき話を聞ける体制がある	/	/	△	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月14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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3893600035
事業所名	グループホーム紅葉の里・おだ
(ユニット名)	かえで
記入者(管理者)	
氏名	稲田 かおり
自己評価作成日	平成29年10月25日

<p>【事業所理念】 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしい生活が続けられ、笑顔で毎日が過ごせるホームを目指します。第二のふるさととさせていただけるように暖かいもう一つの家族を作っていきます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・運営推進会議の開催時間や、参加者、内容に関して苦手意識を軽減できるよう取り組むことであったが、推進会議のメンバーに関してはほとんど変化なかった。しかし開催時間は昼間に行う事が多く、催しと合わせて開催する事で多くの家族様に参加いただくなどの工夫はできたと感じます。また、災害対策に関してはきちんとした災害計画書を町からの要請もあり作成した事で、職員の意識が少し変わった事が上げられまた火災のみでなく水害を想定した避難訓練も併せて行う等できましたが、地域の方の協力に関してはできておらず次回の課題となります。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 理念に掲げている通り、事業所が利用者にとって第二のふるさとになれるように、職員一丸となって取り組んでいる。職員が様々なアイデアを出せる雰囲気ができており、利用者のために日々模索しながらケアに努めている。</p>
---	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	・センター方式の一部を活用してアセスメントをしたり日々の会話で聞き取りしている。	○		○	普段の様子や日常の会話、日々のレクリエーションなどから利用者が何を望んでいるか把握するよう努めている。把握した希望や意向は、利用者の写真を貼った「気持ちシート」にまとめ、職員全体で共有している。
		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。	○	・動作や表情から意向を汲み取っている。				
		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。	○	・家族や関係者から情報を得ながら行っている。				
		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。	◎	・介護記録や気づきノートに記録して職員全員で共有している。				
		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。	○	・本人、家族の思いや意向を聞き職員で話し合っている。				
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。	○	・本人、家族から話を聞き利用者一人ひとりの生活歴に沿ったサービスに努めている。			○	利用者のこれまでの生活歴は、利用者や家族、関係者から入居時に必ず確認している。また、普段の様子や会話から聞き取った内容を追加情報として申し送りノートに記載している。
		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。	○	・日々の介護の中で利用者一人ひとりの力量を把握しケアに努めている。				
		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。	○	・行動や言動を観察し、把握に努めている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	・どのような時に不安になっているかスタッフ全員で話し合っている。				
		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。	○	・介護記録や24時間チェックシートに記入し把握している。				
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。	○	・本人、家族の意向を聞き、カンファレンスで意見を出し合い検討している。			○	利用者一人ひとりに対して職員が担当を受け持ち、利用者の思いを利用者の視点で検討できるような仕組みをつくっている。職員だけで話し合うのではなく、主治医や訪問看護師などの意見も取り入れている。
		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。	○	・スタッフ全員でカンファレンスで意見を出し合い検討している。				
		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。	○	・介護サービス計画に沿ってケアを行い毎日評価を行い見直している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	・本人、家族の意見を聞き作成している。	/	/	/	本人の思いや意向を介護計画に反映するために、申し送りなどで随時話し合い、月1回カンファレンスも行っている。その中で、様々な意見が出され、それを基に介護計画作成担当者が立案している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	・毎日の介護の積み重ねと本人、家族の思いや意向、気付きやアイデアを反映し介護計画を作成している。	○	/	○	
		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。	○	・自宅で使用していたものを持参していただきその非とらしい生活が送れるように環境を整えている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	・家族や地域の人達に何時でも訪問してもらい触れ合えるサービスを取り入れている。	/	/	/	
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。	◎	・介護計画をスタッフが見える場所におき何時でも確認できるようにしている。	/	/	○	数か月前に日々の経過記録を見直すと共に職員が記載しやすい様式に変更し、職員の日々の記録の簡素化を図っている。介護計画はいつでも見られるようになっており、確認しながら支援を行っている。利用者の様子などは介護記録に記載し、職員の気づきやアイデアなどはスタッフ間で話し合い実施している。今後は、介護計画に沿った支援を行うためにも、日々の記録に介護計画が連動し評価に繋がるような工夫が望まれる。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	・介護計画に沿ってケアを実践し、評価を行い計画の見直しに活用している。	/	/	△	
		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。	◎	・利用者一人ひとりの言葉、表情、行動を介護記録に記入し共有している。	/	/	○	
		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。	○	・気付いた事をその都度記録している。	/	/	○	
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。	◎	・定期的に見直しを行い状態に変化があればその都度行っている。	/	/	○	介護計画は3か月に1回見直し、月1回受け持ち担当職員が評価を行っている。状態に変化が見られる場合は職員間で話し合い、家族に報告し必要があれば計画を変更している。現在、介護計画と評価が別々の様式になっており、介護計画に基づいた評価がしづらい状況のため、今後はわかりやすい様式に変えることを期待したい。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	・毎月モニタリングを行い確認している。	/	/	○	
		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。	◎	・利用者の状態に応じて見直しを行い新しい計画書を作成している。	/	/	○	
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。	○	・定期的カンファレンスを行っている。	/	/	○	担当者会議や月1回のカンファレンスで、利用者の課題について検討している。開催日以外に問題が生じた場合には、その都度話し合い課題解決に取り組んでいる。会議に参加できない職員には、会議録を作成した書記から必ず伝達するようになっている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	・スタッフそれぞれが着ついた事や意見が気兼ねなく言える雰囲気ができている。	/	/	/	
		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。	○	・遅出、夜勤者も参加できるようホールで行っている。参加者が少ない時は日時変更している。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	・会議記録をノートに記入し確認する。	/	/	○	
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。	◎	・申し送りノートに記入し共有している。	/	/	◎	申し送りノートを作成し、職員全体で共有すべき情報は確実に伝達できるよう工夫している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	・申し送りノートを共有し、出勤時には必ず確認しサインしている。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	・何をしたいのかをできる範囲で叶えるように努力している。	/	/	/	入居前の生活力を維持するため、掃除や家事を一緒に行うなど、利用者一人ひとりができることを職員間で共有しながら、日々の支援を行っている。買い物に行った際に何をかうかなどは、利用者を選んでもらっており、掃除や体操への参加も利用者の意思で決められるようにしている。自己主張できない利用者には職員が声をかけ、無理強いないよう心がけている。職員は利用者が好む話題を考え、会話をしながら生き生きとした表情が引き出せるよう努めている。
		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)	○	・入浴時など、衣類等を本人に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、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	・利用者の好みを把握し、日常生活の中で自己決定ができるような声かけ支援をしている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	・利用者一人ひとりのペースや体調にあわせて、その日の状態を見て気性、食事時間をズラしている。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	・希望や好みを把握し、笑顔が引き出せるよう声かけしている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	・表情や反応を感じ取りながら、威光に沿った暮らしができるよう支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた言葉がけや態度等について、常に意識して行動している。	○	・利用者の人格や尊厳やプライバシーについての研修を受け声かけや態度に注意している。	○	◎	○	職員は人権などの研修を受けており、管理者は職員に対して利用者の気持ちになってケアに努めるよう会議や日常を通して伝えている。利用者への言葉や態度が不適切なものにならないよう意識して行動するよう心がけ、利用者のプライバシーに配慮するため、居室に入る際はノックし、排泄に関することは耳元で尋ねるなど、利用者を尊重した取組みをしている。
		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。	○	・利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者にあった声かけや対応を心がけている。	/	/	○	
		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ながら介助を行っている。	○	・自尊心を傷つけないよう注意を払っている。	/	/	/	
		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。	◎	・入室時などは必ずノックをしてから入るように心がけている。	/	/	○	
		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。	○	・研修に参加したり勉強会を行い理解できている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	・毎日の家事や一人ひとりの得意な事を役割を持っていただき、感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	利用者にも相性があるため、トラブルになりそうな場合は職員が仲裁に入りながら対応している。また、食事の際に箸が進んでいない利用者がいれば他の利用者が声をかけるなど、共に支え合う関係ができるような雰囲気づくりに取り組んでいる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	・利用者同時助け合う事は大切だと理解している。	/	/	/	
		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)。	○	・座席の配慮や入浴の日程など気の合う同士がなるべく一緒になるように支援し共に支えあい生活している。	/	/	○	
		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。	○	・トラブルが起こりそうな時はスタッフが間に入り解消するようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	・事前調査等で情報を得ている。	/	/	/	
		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。	○	・本人、家族、知人などから情報を得て少しずつ把握している。	/	/	/	
		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。	△	・全ての方ではないが、家族とお墓参りや法事、お祭りに出かけられている。	/	/	/	
		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。	○	・何時でも面会に来られたり、もみじカフェを開いて知人の方にも来所してもらっている。	/	/	/	
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)	△	・自らの希望で散歩に行かれるのはお一人のみだが、気候のよい時は花見や紅葉狩りに出かけ気分転換を図っている。	○	○	○	道の駅やお寺など、月1回のペースで外出行事を実施している。利用者の希望に合わせて、一緒に食材の買い物をしたり、ドライブに行ったりする機会も設けている。天気のよい日には、玄関先にテーブルを出し、お茶をすることもあり、重度の利用者も一緒に戸外で過ごせるよう工夫しているが、もう少し回数を増やして欲しい。
		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。	△	・グループホーム運動会に参加している。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	・天気のよい日は車椅子で散歩に出ている。	/	/	△	
		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。	○	・家族の協力を得ながらお墓参りやお盆、お正月の外出、外泊ができるように支援している。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	・研修や勉強会を行い、認知症の理解を深め、より良いケアができるよう取り組んでいる。	/	/	/	利用者に洗濯物を畳んでもらったり、ボランティアの三味線に合わせて踊ってもらったりと心身機能の維持に繋がられる取り組みをしている。入居前の生活を続けられるよう掃除や家事などを行っている利用者もあり、一人ひとりに合う支援に努めている。
		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。	○	・研修会に参加したり、内部勉強会で情報を共有し、理解、維持向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	○	・毎日の調理や洗濯物干し、掃除等できることは見守りの中で行ってもらっている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	・一人ひとり得意な事を把握し行ってもらっている。	/	/	/	事業所の裏にある畑で野菜を栽培し収穫することが、利用者の日々の楽しみになっている。また、家事や掃除などの役割を持つことで生き生きとした様子が見られるため、一人ひとりに合った声かけをしながら支援を行っている。
		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。	○	・歩けない方には洗濯物たたみや、簡単な新聞折などの軽作業を行ってもらっている。	○	○	○	
		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。	○	・地域のクリーン活動に参加している。	/	/	/	

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
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。	○	・朝の着替えや化粧品の利用など自由に選んでもらっている。	/	/	/	利用者が衣類を選びやすいよう居室のタンスに種類別に明記するなどの工夫をしており、重度の利用者には家族が準備したものを着られるよう支援している。汚れなどを見つけた際は、利用者の近くに行き、さりげなく声かけするよう努め、利用者が一日気分よく過ごせるようにしている。
		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。	○	・今まで証していた身の回りの品等を持ってきていただいたり本人の希望に沿えるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	・一緒に考えたり、アドバイスしたり不十分なところはさりげなく声かけている。	/	/	/	
		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。	○	・その場に応じた服装をしてもらうように支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	・その都度さりげなく声かけし、直していただいている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	・全ての方ではないが以前からの理容師さんがほうもんして断髪している。	/	/	/	
		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。	○	・その人らしい服装ができるよう家族にも協力してもらい支援している。	/	/	○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	・一人ひとりの好みを把握して食事が楽しみで大切であることを理解している。	/	/	/	職員が参考資料を見て、利用者の食べたいものや旬の食材を取り入れながらメニューを決めており、「美味しい」と言って、多くの利用者が完食している。食の楽しみに繋げられるよう、誕生日食の提供や竹筒でのそうめん流し、回転寿司での外食などの支援も行っている。利用者はテーブルを拭いたり、お膳を洗ったりとできることをしており、また、ホールにキッチンがあるため、調理の音やにおいが伝わり食事が待ち遠しく感じられるようになっている。食器については、軽くて持ちやすく割れにくいものを使用し、食べやすいよう配慮している。職員の休憩時間を確保するため、一緒に食事はしていないが、昔の料理などの話をしながら楽しい雰囲気をつくるよう努めている。今後は、更に楽しく食事ができるよう、同じものを食べる機会を増やすなど検討しており取組みに期待したい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	・食器洗い、野菜の下処理、台拭きなど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。	○	・役割を持っていただき自身につなげている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	・好き嫌いを把握し食べられる物を確認し調理法を工夫している。	/	/	/	
		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。	○	・季節の食材や行事食など楽しんでもらえるよう配慮している。	/	/	◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	・利用者の状態に合わせた食事形態で提供している。	/	/	/	
		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。	◎	・食器は軽く割れないものを使用、湯飲みはその方専用とし持ち易い物を使用している。	/	/	◎	
		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。	△	・一緒に食事はしていないが、そばで声かけ、見守り、サポートしている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	・利用者のそばで調理を行っているため音や匂い、会話を通して楽しめる雰囲気ができている。	◎	/	○	
		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。	◎	・食事、水分摂取量を観察記録している。	/	/	/	
		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。	○	・食べやすい形態で提供したり、好みの飲み物やゼリーで摂取してもらっている。	/	/	/	
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。	○	・栄養士はいないが、職員全員でバランスの良い献立作りに取り組んでいる。	/	/	○			
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	・毎日調理器具をハイター消毒し、乾燥機にかけている。手洗い等徹底している。	/	/	/			

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。	○	・研修に参加し必要性、重要性を理解し、日々対応している。	/	/	/	各部屋に洗面台が設置されており、食後はそこで歯磨きをする利用者が多い。介助が必要な場合は、利用者の希望に合わせて行う場所を相談している。義歯などが気になる利用者には声かけをしながら、口腔内の状態を把握し清潔に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	・自立している方や拒否の強い方に関しては十分に把握できていない。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	・研修に参加し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。	○	・毎日洗浄消毒を行っている。	/	/	/	
		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)	○	・食後声かけ誘導し十分でない所は介助にて対応している。また個人にあったブラシを用意している。	/	/	○	
		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。	○	・受診介助を行っている。歯科医院にいけない方は往診をお願いしている。	/	/	/	
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。	○	・利用者がトイレで排泄できる事を心がけて支援をしており、夜間オムツ使用の方でも日中は紙パンツで対応しとれでの排泄に努めている。	/	/	/	紙おむつの利用者もいるが、本人や家族と相談しながら使用を検討している。職員は排泄ケア用品についての研修を受け、適切な排泄方法やトイレ誘導について学び対応している。
		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。	◎	・認知症の悪化、不穏の原因になることを理解している。	/	/	/	
		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)	○	・一人ひとりの排泄を記録し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々状態にあった支援を行っている。	◎	・排泄ケア用品メーカーの研修を受け一人ひとりに合った用品を使用し常に見直しを行っている。	◎	/	○	
		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。	○	・職員会議、カンファレンスで話し合い意見を出し合って改善に向け取り組んでいる。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	・排泄チェック表を確認しながら誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	・自分で選べる方には選んでもらっている。選べない方には本人に合った物を選ばせてもらい家族に相談し、使用している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	・一人ひとりの状態に合わせて相談しながら使い分けている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	・水分摂取はもとより、日常生活での運動の声かけを行い、場合によっては牛乳やヨーグルトを摂ってもらっている。	/	/	/	
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)。	○	・身体の状態やできる限りご本人の意向を大切にし入浴していただいている。	◎	/	○	入浴の時間や曜日は決まっているが、希望があれば臨機応変に入浴できるよう支援している。「もみじの湯」と称しゆずを浮かべるなど、入浴が楽しくなるよう工夫している。また、利用者個々に合わせ、温度やシャンプー、クリームなどの物品にも配慮している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	・好みの温度にお湯を調整する等してくつろいで入浴してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	・安全で本人の力が八旗できるよう声かけ見守りしている。	/	/	/	
		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。	○	・排泄後に声かけしたり、時間やタイミングを変えて声かけするなど工夫をしている。	/	/	/	
		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。	◎	・その日の状態を確認し入浴前に再度バイタルチェックを行い判断している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	・日々の介護記録で確認し把握している。	/	/	/	日中にレクリエーションや家事などの活動を行うことで、夜間の安眠に繋がられるよう支援しており、薬に頼らないよう努めている。なかなか眠れない利用者にはリラックスしてもらうためにお茶を出し、不穏があり動き回る利用者には就寝を無理強いしないなど、対応を工夫している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	・日中は散歩、軽作業、体操等を取り入れ活動量を増やす等工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	・24時間チェックシートを使用し、検討、主治医に相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	・その日の体調や表情から疲れ具合を見て休息してもらっている。	/	/	/	
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。	◎	・訴え時にはいつでも対応し、手紙や年賀状のやり取りもできるよう支援している。	/	/	/	
		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。	◎	・自らかけられない方には電話をかける代行をしたり、個人の力に合わせた対応をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	・何時でもかけられるよう声かけ支援している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	・本人にお渡しし返事を書いてもらっている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	・面会時やご本人の訴え時等に連絡し協力してもらうようお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	・理解しており、一人ひとりの希望や力に応じての支援をしている。	/	/	/	
		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。	△	・近所に店もなく普段はあまりないが、外出時には行っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	・近所にお店がありません。	/	/	/	
		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。	○	・家族と相談しながらその方の力に合わせて所持してもらったり預かっている方も買い物時に一緒に準備して使用してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	・その都度話し合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	・責任を持って預かり、出納帳に記載し確認同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	・利用者や家族の状況に応じて受診など柔軟な支援を行っている。	◎	/	○	遠方に住んでいる家族も多く、医療機関を受診する際などは、家族に代わり職員が送迎を行うこともある。お神楽など楽しめるイベントが近隣であれば参加したり、生家の近所にドライブに行ったりするなど、できるだけ希望に沿えるよう努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	・玄関の鍵はかけておらず夜間帯以外は何時でも気軽に入出入りできるようにしている。	◎	◎	◎	玄関には、顔写真入りの職員紹介を掲載し、季節の花や飾りで彩るなど、気軽に入りやすい雰囲気づくりをしている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	・リビングは日当たりよく、ソファや畳のスペースもあり、自由にゆったりと過ごせるようにしている。壁には季節を感じられるよう飾り付けをしている。	◎	◎	◎	広々とした共用空間にはテーブルやソファが置かれ、日中はそこで洗濯物を畳んだり、レクリエーションを楽しんだりしながら過ごす利用者も多く、清潔に保てるよう毎日掃除が行われている。また、季節を感じられるものや行事の写真などを飾っており、家庭的な雰囲気になるような配慮もしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	・毎日掃除を行っている。ホールは日差しが強いのですぐ調整している。空気清浄機も使用している。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	・季節の花を飾ったり利用者の作品を貼ったりして居心地の良い空間造りをしている。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	・ホールの窓際は日当たりがよく、思い思いに日向ぼっこや気のあった者同士が会話を楽しんでいる。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	・使用時は鍵を閉め、直接中が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。	○	・自宅で使い慣れている布団や家具等持ってきていただき居心地の良い居場所造りを心がけている。	◎	/	◎	テレビや使い慣れた家具を配置したり、孫やひ孫などの手作りの作品を壁に飾ったりと心地よく過ごせる部屋になっている。また、趣味の書道の作品や好きな歌手のポスターを貼るなど、生活を楽しめるように工夫している。
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、トイレ、浴室には必要な手すりを設置し、自立した生活が送れるように工夫している。	/	/	/	家族の協力を得て大きな表札を掲げることで居室がわかりやすくなり、利用者が自立した生活を送れ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。	○	・居室の入り口には名札を背の高さに合わせてつけ、字の読めない方には飾りつけをしている。	/	/	/	
		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)	○	・自宅で使い慣れた家具など持ってきていただいたり、家族の写真、好きな歌手のポスター等を貼り一人ひとりの生活に合わせた空間造りをしている。	/	/	/	
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)	○	・研修、勉強会を行い理解している。早朝、夜間帯職員の人数の少ない時間帯のみ安全のために施錠している。	◎	◎	◎	鍵をかけることによって生じる弊害を理解し、夜間は防犯のために施錠しているが、日中は自由に出入りできるよう開放している。また、次回の家族会と運営推進会議で、警察署員から防犯対策について講話を受ける予定になっている。
		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。	○	・理解していただくよう話し合っている。	/	/	/	
		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)。	○	・自ら外出される利用者には見守り所在の確認を行っている。近所の方にも管理者が訪問し協力をお願いしている。	/	/	/	

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。	○	・医療情報に記入、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。	○	・日常的な身体状況を詳細に観察し一般状態の変化を記録している。				
		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。	◎	・協力医の往診や訪問看護があり、気軽に相談できる関係を作っている。				
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。	○	・希望がある場合は家族の協力を得て今までのかかりつけ医に受診してもらっている。	◎			
		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。	○	・希望のない肩は今日よりきいをかかりつけ医として定期的に往診をしてもらっている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	・急変時にはかかりつけ医の指示のもと、家族への連絡をいれ合意を得ている。				
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。	○	・医療上奉書を提出している。				
		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。	○	・直接会ったり、電話等で情報交換を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	・管理者が日ごろより関係作りをしている。				
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。	○	・訪問看護師来所時、日常的な身体状況や一般状態の変化を伝え相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	・時間外や夜間でもいつでも連絡、相談できるように体制ができています。				
		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。	○	・定期的な訪問看護や往診だけでなく意常時にも対応してもらうなど早期発見につなげている。				
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。	○	・内服状況が分かるよう薬剤情報をファイルしている。				
		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。	○	・職員2名体制でチェックし、服薬時も再度確認し誤訳を防いでいる。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	・日々、利用者の表情、行動、言動を確認し介護記録に記入している。				
		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。	○	・介護記録に経過を記録し家族、医師、看護職等に情報提供している。				

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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、状態変化時、その都度家族と話し合い意向を確認し、方針を共有している。	/	/	/	看取り指針を作成し、終末期ケアを実施している。現在も看取りケア中の利用者があり、主治医や看護師、家族、職員で話し合いを行いながら進めている。また、外部の「認知症の人の看取りに向き合う」研修に参加するなど努めている。
		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。	○	・症状の変化について、気軽に報告、相談できる体制ができている。	○	/	◎	
		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を見極めを行っている。	○	・その都度話し合いを行い、職員の思いを理解し見極めていると思う。	/	/	/	
		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。	○	・看取りを希望されても医療行為が出来ないこと等説明し理會を得ている。	/	/	/	
		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。	○	・医師、看護師、家族の協力を得て看取りを行い、チームで支援している。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	・家族の心情を理解し気持ちに寄り添えるよう心がけている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	・研修に参加し定期的に学びスタッフ会で報告し勉強会もやっている。	/	/	/	
		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。	◎	・感染マニュアルを作成しマニュアルに沿って対応できるよう体制を整えている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	・行政、地域の学校、施設、医療機関等を通して状況を入手し取り入れている。	/	/	/	
		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。	○	・行政機関を通じて随時対応している。	/	/	/	
		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。	○	・手洗い、うがい等徹底している。玄関に手指消毒液、マスク等を設置し、また来訪者にも注意を促す貼紙し、協力をお願いしている。	/	/	/	

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>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。	○	・面会時や家族会で情報交換を行い、共に本人を支えていく姿勢をとっている。				家族が事業所に意見を言いやすいよう面会時には話しやすい雰囲気になるよう心がけ、年に数回開催される家族会では、一緒に昼食を取ったりする機会も設けている。また、利用者の様子を伝えるために広報誌や手紙を送付しており、来訪する機会の少ない家族にも暮らしがわかるようにしている。しかし、家族から運営上に関しての意見はなく、事業所の質の向上に繋げるためにも、職員の異動や事業所の情報を報告したり、運営推進会議の議事録を送付するなどの工夫を期待したい。
		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)	○	・面会時には気持ちの良い挨拶を心がけ居室でゆっくり話が出来よう椅子等準備し対応している。				
		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)	○	・毎月、行事、外出等の予定を手紙や電話で伝え参加していただけるようお願いしている。	○		○	
		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、利用者の暮らしが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)	○	・毎月のお便りに日頃の生活の出来事や写真も印刷して利用者の日常の様子を具体的に伝えている。	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	・面会時や家族会等で家族さんの意見を聞き具体的内容を把握し、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)	○	・面会時等に家族さんとこれまでの関係やご本人の認知症状等はなしあい、より良い関係が築けるよう支援している。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	・その都度書面で報告したり、家族会や運営推進会議でも報告し、理解協力を得ている。	×		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	・家族会やもみじ祭り、行事等、一緒に参加、食事したり交流が図れるよう心がけている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	・職員同士で話し合い、注意しあうよう心がけていることと、その都度説明している。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	・面会時や電話で意見や希望を聞くようにしている。また玄関にも意見箱を設置している。			○	
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。	◎	・その都度管理者、責任者が説明理解を得ている。				
		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。	◎	・必ず家族と十分な時間を取り説明し理解納得していただいている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	・利用料改定時は文書にての説明及び十分な時間を取り説明し納得していただき同意書をいただいている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>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。	○	・もみじカフェ等に参加してもらい役割等を説明している。	/	◎	/	事業所が孤立しないよう、読み聞かせのボランティアを受け入れたり、町主催の運動会や地域の幼稚園児と交流する機会を持っている。花を持ってきてくれる地域住民もおり、地域との繋がりを持つためにも事業所がオープンな雰囲気になるよう努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	・地域の祭り、クリーンデイに参加したり、日頃の散歩時に日常的な挨拶を行う等して関係作りをしている。	/	○	○	
		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。	○	・利用者の散歩時声かけや見守りを行ってもらう事が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	・もみじカフェ等に気軽に参加してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	・散歩時の挨拶や、通学時の子供達も気軽に挨拶し合っている。	/	/	/	
		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)	○	・毎年の運動会への参加、ボランティアの方が行事の時に参加していただいている。	/	/	/	
		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。	○	・散歩時の見守り等地域の方々にお願ひし、安全に暮らせ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)。	○	・利用者が穏やかに暮らせるよう地域の民生委員、ボランティアの協力を得ている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	・家族、自治会長、区長、民生委員、老人会会長、町の担当者等の参加をいただいている。	○	/	○	運営推進会議は、自治会長などの地域住民や民生委員、行政などの参加を得て実施しており、行事と併せて会議を行うことで多くの家族の参加も得られている。会議資料には、行事や日常の様子を掲載した広報を添付し、事業所内の様子を知ってもらえるよう工夫している。今後の運営に活かせる有意義な会議にするため、内容やテーマを年間で決定し、多くの人が参加し意見交換を行い出された意見を集約し、さらなるサービス向上につながることに期待したい。
		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。	◎	・現状の報告、利用者サービスの課題や実績、評価等への取り組み等報告している。	/	/	○	
		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。	○	・推進委員、ご家族の意見や要望を改善課題として取り組んでいる。	/	○	△	
		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。	○	・多くの方が参加できるよう、行事と一緒に開催したり、夜間にしたりと工夫している。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	・議事録を公表している。	/	/	/	

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。	◎	・事務所内に掲示、毎日始業前に確認し理念に沿ったケアを実践している。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	・玄関に理念を掲示し、事業所の取組みを伝えている。		○	○	
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。	○	・全ての職員が研修に参加できるよう計画している。				代表者が遠方にいるため、所長が隣接した家屋に住み、管理者や職員が相談しやすい環境を作り、事業所に頻繁に足を運び、職員とも気軽に交流を持てるよう努めている。代表者は職員に満足度アンケートを実施し、結果をストレス軽減に繋げられるよう努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	・定期的に社内研修会を計画したり、本人が希望する研修、受けて欲しい研修等に参加させスキルアップに取り組んでいる。				
		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。	○	・相談することで職場環境が整うよう努力している				
		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)	○	・管理者会やサブリーダー会でユマニチュードの勉強会、研修を行ったり、内子町グループホーム連絡会にて情報交換、勉強会を行っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	・無記名でのアンケートを実施し意見を確認している。		○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	・研修に参加し、それを元に社内での勉強会を実施し正しく理解し虐待のないケアを行っている。				職員は県主催の虐待防止の研修に参加し理解を深めている。研修に参加できない職員に対しては伝達講習しており、虐待防止の徹底に取り組んでいる。
		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。	○	・日常的な介護サービスでの適切な対応のあり方を話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	・職員全体で虐待防止についての勉強会を行い注意喚起している。			◎	
		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。	○	・毎日の申し送りに参加し、その都度点検を行っている。				
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。	○	・外部研修、勉強会等で職員全体が身体拘束の行為を理解している。				
		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。	○	・勉強会にて職員全体で共有実践し状況によってはその都度話し合っている。				
		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。	○	・家族には身体拘束の弊害について説明し、身体拘束をしないケアの具体的な工夫を話理解を得ている。				

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
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。	○	必要な方に活用できるよう研修に参加し勉強し理解に努めている。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	・研修会に参加したり、勉強会を持つ事で何時でも対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	・管理者が地域包括支援センター等との連携体制を取っている。	/	/	/	
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。	○	・急変時のマニュアルを作成し、何時でも対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	・消防署主催の応急手当研修に参加したり、地域の消防署の協力を得て定期的に救命の訓練を受けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	・ヒヤリハット、事故報告書に記入し、全ての職員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。	○	・職員会やその都度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。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	・マニュアルを作成し職員全員に共有している。	/	/	/	
		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。	○	・職員全体に周知し検討し、管理者が速やかに対応している。必要時には市町村にも相談できる。	/	/	/	
		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。	○	・職員全体で対策案を検討しサービス改善について説明する、納得いただきながら関係作りを行っている。	/	/	/	
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)	○	・日々の生活の中で意見、要望、苦情を伝える機会、関係性を作っている。	/	/	○	相談窓口を設置しているが、苦情などの意見は少ないため、利用者の要望は日常の会話から聞くよう努め、家族の意見については、面会時に伝えてもらったり、運営推進会議で意見を言う機会を設けたりなど、利用者や家族が意見や要望を言いやすい環境や雰囲気づくりに職員全員で取り組んでいる。管理者は職員一人ひとりの能力を認めており、意見や提案を伝えやすい関係を築くことに努めている。
		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)	○	・面会時や電話等で意見や要望を聞くようにしている。	○	/	○	
		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。	△	・契約時以外では公的な相談窓口の情報をお伝えする事はあまりないが、必要時にはお伝えしている。	/	/	/	
		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。	○	・代表者は定期的に訪問や電話等があり話ができ、また意見を伝える事ができる。	/	/	/	
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	・日頃から気軽に意見、要望、提案を言う事ができる関係性ができている。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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。	◎	全ての職員が年1回自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	運営推進会議で自己評価や外部評価を議題に掲げ、参加メンバーから助言をもらうことで質の向上に取り組んでいる。今回の評価で見えてきた課題についても、運営推進会議で取り上げる予定にしており、事業所運営に活かせるような具体的な取り組みが望まれる。
		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。	○	外部評価の結果、課題と報告受け勉強会を行い学習している。	/	/	/	
		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。	○	評価の結果を踏まえて職員全体で検討し目標達成に向け全体で取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で評価結果、今後の取組みについて報告している。	○	△	△	
		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。	○	取組みの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)	○	災害マニュアルは作成し、職員全体で共有している。	/	/	/	年2回災害訓練を実施しており、夜間を想定した訓練には大洲消防署員にも参加してもらいアドバイスを受けている。その他に、水害を想定した災害計画書を町へ提出している。今後は、地域の消防団への協力依頼や、地区の災害訓練に参加するなど、地域の協力体制の強化に努めることを期待したい。
		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。	○	火災や、災害を想定し年2回日中と夜間想定で避難訓練を実施している。	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	点検は行っているが定期的ではない。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の消防署の協力を得て訓練実施、その後署員の方より評価検討、話し合いする機会を作っている。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	以前は地区の防災組織と避難訓練等行っていたが現在は消防署のみの協力となっている	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域住民に認知症についての理解を深める目的で内子町グループホーム連絡会主催で「認知症講演会」を毎年開催し家族や地域住民の方々に参加していただいている。	/	/	/	グループホームの理解に繋がられるよう、不定期で地域住民を対象にした「もみじカフェ」を開催しており、多数の近隣住民に参加してもらっているが、相談実績には物足りなさを感じるため、積極的な取り組みが望まれる。町や地域包括支援センター、関係団体とも連携しイベント等を開催するなど、地域の拠点となるような事業所を目指して欲しい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	何時でも相談していただけるよう声かけしている。またもみじカフェにおいても相談に応じられるようにしている。	/	×	△	
		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)	◎	不定期だが、もみじカフェを開催して地域の方との交流の場として活用している。	/	/	/	
		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。	×	法人としては行っているが、当事業所では行っていない。	/	/	/	
		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)	○	内子町グループホーム連絡会に参加し行政からも話を聞ける体制になっている。	/	/	△	