(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 6 月 15 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	3870501628
事業所名	グループホーム 竹トンボ
(ユニット名)	菜の花
記入者(管理者)	
氏名	横川 崇 妻鳥 由佳
自己評価作成日	令和 4 年 2 月 10 日

<p>【事業所理念】</p> <p>「日々是好日」どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつきながら頑張ると明日も良い日がやってくる。</p> <p>地域との連携を密にし、地域に溶け込んだ施設を目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>ケアチェック表の記入方法を○×でなく細かな実践家結果を3項目に分けて表示するように変更した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>竹林の山の横に立地する平屋建ての事業所の敷地内には、デイサービスと居宅介護支援事業所が併設されている。事業所周辺は閑静な住宅街で、鳥のさえずりや鳴き声が聞かれる。道路沿いには桜の木があり、屋内から桜を見ながら楽しむことができる。玄関を入ると正面に中庭、左右にユニットがあり、ユニット入り口のドアは開けられているため、開放感がある。また、両ユニットから自由に中庭へ出入りできるようになっており、コロナ禍において、外出が制限され、激減していることもあり、中庭で過ごすことが利用者の楽しみの一つとなっている。さらに、事業所近くの畑では野菜を栽培しており、収穫した旬の野菜を食事のメニューに取り入れるなど、手作りの食事は利用者にも喜ばれている。加えて、管理者はSNSのグループLINE機能を活用しながら、職員との情報共有ができるよう配慮するとともに、働きやすい職場環境をつくることで、介護の質の向上が図れるよう努めている。</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	思い暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日常生活の中で会話の中から個々の希望や意向を聞く様になっている	○	/	○	日常の会話の中から、職員は利用者の思いや暮らし方の希望などを聞き取り、意向の把握に努めている。また、家族から、電話連絡時を活用して、思いや意向などの聞き取りをしている。さらに、把握した情報は、生活記録に記入することで、職員間で情報共有をできるようにしている。
		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。	◎	家族さんの話やフェイスシート等を活用し検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	現在はコロナ禍で面会中止の為電話連絡のみで確認している	/	/	/	
		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。	○	個々のケース記録を作成し送りノートなどで共有している	/	/	/	
		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。	△	出来る限り対応しているが出来るかは解らない	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居前面接や入居時にはケアマネや家族から詳しく聞き出している。また病院や通っていた施設などにも問い合わせ情報を得ている	/	/	◎	入居前に、職員は家族と面接を行い、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活歴や現状などを聞き取るとともに、家族の要望を記載してもらうなど、情報の把握に努めている。また、以前利用していた居宅介護支援事業所や介護施設の介護支援専門員等から情報を聞いたり、フェイスシートの提供を受けたりするほか、病院の担当者からサマリーの提供を受けることもある。さらに、日々の生活の中で、利用者から情報を聞き取るよう努めている。加えて、把握した情報は、アセスメントシート等に記載して、職員間で情報を共有できるように努めている。
		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。	◎	個々のレベルを理解しながら個々の出来ることを進めている	/	/	/	
		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。	◎	入居当初は家族さんとの連絡などを特に密にし入居される方が不安にならないよう努めている。	/	/	/	
		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・職員のかかり等)	○	季節や生活環境、亜dの低下や認知症などの進行なども踏まえて把握に努めている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日々の声掛けの中でいつもと違うと感じれるよう日々コミュニケーションを図っている	/	/	/	
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。	○	本人や家族の要望と現在の状況を踏まえて担当者や管理者とで検討している	/	/	○	コロナ禍において、ユニット会の開催は中止しているものの、職員は利用者や家族からの意見や要望を聞くとともに、状況の変化を把握しながら、計画作成担当者や管理者を中心に、より良いサービスが提供できるように検討をしている。また、状況の変化に伴う計画の変更などがある場合には、連絡ノートを活用して、職員全員に回覧を行い、情報共有できるようにしている。さらに、SNSのグループLINE機能を活用して、職員間に情報伝達をすることもできる。
		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。	◎	今現在本人にとって大事は事がADL,QOLなのかを職員間で検討している	/	/	/	
		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。	○	日常的に問題、改善策を考察し検討している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	○	日常会話の中で要望や心配事などを聞いている	/	/	/	事前に、担当職員等が利用者や家族から意見や要望を聞くとともに、モニタリングで利用者の現状確認をするほか、アセスメント情報をもとに、管理者や計画作成担当者、担当職員等を交えて、意見を出し合いながら話し合い、介護計画の原案を作成している。また、家族に利用者の様子を伝えるとともに、家族から「口腔ケアを十分にしてほしい」などの要望が出された場合には、家族に電動歯ブラシを持ってきてもらい、こまめに歯磨きを実施するなど、計画のサービス内容に反映できるよう努めている。さらに、利用者から「外出をしたい」などの要望が出された場合には、外出を計画の中に反映できるよう取り組んでいる。
		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。	○	日々職員間で問題点、改善点を出し合い家族にも状態を説明し思いや意見を聞くようにしている	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	依然好んでいた事や事前に本人家族に聞いていた思いを取り入れるようにしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ過で家族や地域を取り入れた計画は中止している	/	/	/	
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。	◎	チェックシートにより内容を把握し変更時には事前に連絡ノートに記載している	/	/	/	◎ 介護計画を挟んだ個別ファイルを事務所内に置き、職員はいつでも計画を確認できるようにしている。また、「ケアサービス計画・チェック表」を活用して、サービスの実施内容等に沿って、日々実施の有無のチェックと段階をつけた評価を記録に残すとともに、生活記録にも記載をすることができている。さらに、普段と違う利用者の行動や変化が見られた場合には、細かく言動などを個別記録に記載することができている。加えて、職員の気づきや介護時の工夫などを連絡ノートに記載するとともに、重要な事柄には赤線を引くほか、座席の配置などを絵を活用して分かりやすく伝達できるよう努めている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアチェックシートにより毎日チェックを行い、評価しケース記録にも記録している	/	/	/	
		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。	◎	ケース記録に普段と違う行動や変化などがあつた場合には細かく記録している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	ケース記録に対応したことを書くだけでなく連絡ノートにも介入し随時職員間で共有している	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	3か月で見直しているが変化があつた時には随時の見直しを行っている	/	/	/	◎ 介護計画は、通常3か月に1回見直しをしている。担当職員等は、月1回利用者のチェックシートを必ず確認して、取りまとめた様子を記載するなど、利用者の現状を確認することができている。また、状態の変化がある場合には、家族に連絡するとともに、その都度職員間で話し合い、現状に即した介護計画に変更をしている。
		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。	◎	チェックシートを記入する際に都度確認している	/	/	/	
		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。	◎	本人に変化があつた場合には職員間で話し合い家族にも状態を説明してから計画を作成している	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	出勤時に検討し緊急な場合にはグループラインを用いて検討している	/	/	/	◎ 申し送り時を活用して、担当職員と計画作成担当者が話し合い、利用者の状況の変化や家族への連絡等の確認をしている。また、月1回ユニット会を開催していたが、コロナ禍において、開催を自粛している。さらに、緊急案件がある場合には、グループLINEを活用して情報共有を行うとともに、職員全員に連絡や確認を取れる体制づくりをしている。
		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。	△	出勤時の職員にその都度説明し全員の意見が聞けるようにしている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	△	連絡ノートやグループラインを利用し全員が参加できるよう努めている	/	/	/	
		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。	△	議事録作成し全員に配布している	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	◎	連絡ノート、申し送りなどで確実に伝達できるように努めている	/	/	/	◎ 日々、朝夕の申し送りを実施するほか、連絡ノートを活用して、確認事項などを職員間で共有できるようになっている。また、重要事項等は、各ユニットに設置しているホワイトボードにも記載し、職員が目に見えるようにしている。さらに、必要時には、グループLINEを活用して、情報共有を図ることもある。
		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)	◎	朝夕の申し送りや連絡ノート、グループラインを使ってきちんと伝わるようにしている	◎	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その日したい事とは言えないが色々な余暇活動・生活リハビリなどを提供する様にしている	/	/	/	食事の選択メニューや着る服、保湿クリームや化粧品などの自分の欲しい物の購入など、職員は生活の様々な場面において、利用者に希望を聞き、自己決定してもらうよう努めている。また、自己決定をしにくい利用者には、家族から情報を聞くほか、入居時等の面接時に把握した情報をもとにして、対応するよう努めている。さらに、日々のレクリエーション活動は、利用者の興味があることなど、一人ひとりの状況等に合わせて、楽しく実施できるようにしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	基本自己決定していただき日に傾眠など激しい方には声掛けし選んで頂き行っている。	/	/	/	
		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。	○	個々のレベルに合わせた物を提供し無理強いする事なく行っている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	すべての場面では難しいがそれぞれ個々のタイミングで生活されている方もおられる。	/	/	/	
		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。	○	個々の性格などに合わせた声掛けをし毎日楽しく過ごして頂けるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	日々、入居者の表情、発語、感情の起伏などの観察をし記録している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	プライドを理解し個々に合わせて解りやすいような声掛けを心掛けている。しかし方言などできつく感じることもある	○	◎	○	職員の普段話す方言が、利用者や来訪者等にきつく聞こえてしまうことがあるため、意識して気をつけるようにしている。また、職員はできるだけ利用者に分かりやすい言葉かけをするよう心がけている。さらに、排泄などの際の職員の声かけは、「トイレ」という言葉を出さないように気をつけるとともに、「〇〇に行きませんか」などと声をかけて、さりげなく利用者をトイレへ誘導し、立ち寄れるような配慮をしている。加えて、居室に入る際には、ノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に本人に声をかけてから入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	促し提案するような声掛けを行い自己決定できる様にしている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	介助が必要な方にも随時悔過し安心していただく様努めている	/	/	/	
		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。	○	居室などは入室時には一度声掛けし許可を得て入室している	/	/	/	
		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。	○	雇用の際に個人情報の守秘義務について説明している	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	生活の中で個々に洗濯物や調理などの家事を手伝っていただき感謝を伝えている	/	/	/	洗濯物たたみや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者に感謝の言葉を伝えている。また、利用者同士がトラブルを起こさないように、職員は配席などの考慮をしている。中には、トラブルを起こしやすい利用者もあり、事前に家族や専門医に相談して、服薬に繋げるとともに、居室で過ごしてもらう時間を増やすなどの配慮を行い、穏やかに過ごせる環境づくりに努めている。さらに、居室で過ごす時間が多くても、利用者が孤立することがないように、職員が声かけを行うほか、食事の際にはリビングに出て、みんなで一緒に食べられるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	同じテーブルなどではお互いの思いや家族の事を離され支えあっている。また他者が困っている時は助けられている	/	/	/	
		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)。	○	その都度座席位置などを観察し配置換えを行い入居者同士トラブルが内容に努めている。個人で過ごしたい方には職員が寄り添い毎日声掛けコミュニケーションを図り心の安定に努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が中立の立場でその場を納め場面を変えてその後も気を配っている	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	○	入居時に聞き取りをしていたものを記録し職員間で共有している。				
		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。	○	ご家族様やケアマネから情報を得ている				
		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。	×	コロナ過で行えていない				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	コロナ過で行えていない				
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)	△	暖かい日には中庭などで日光浴もするが現在はコロナ過で行えてはいない	△	×	○	コロナ禍以前は、定期的に花見やぶどう狩り、ドライブなどに出かけることができていたものの、コロナ禍において、外出できる機会が減少している。感染状況を見計らいながら、昨年はドライブをして花見に出かけることができていたものの、今年の桜の咲いた時期には、事業所内から屋外の川沿いに咲いた桜の花を見ながら、花見を楽しんでいる。また、天気の良い日には、車いすの利用者も一緒に中庭に出て、外気浴を行い、気分転換をしている。さらに、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内にたこ焼きや駄菓子などの屋台を設置して夏祭りを実施したり、七夕の飾りなどを作り、季節の行事を開催したり、パズルをするなどの工夫をしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	外出、受診は家族と職員で行っている。				
		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。	×	コロナ過で行えていない				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ過で行えていない				
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。	○	理解を深めている中で、不穏の原因を取り除く努力をしている。新しい発見もまだまだ多くある。				高齢化や重度化に伴い、利用者ができることは少なくなってきたものの、レクリエーションなどを活用して、年賀状や作品を作成したり、パズルをしたり、洗濯物たたみの生活リハビリを取り入れるなど、少しでも心身機能の維持が図れるよう努めている。また、ハサミを使用した折り紙や縫物を希望する利用者もあり、本人の意思にまかせて自由に活動してもらい、職員は見守りをしている。さらに、入浴時に時間がかかっても、洗髪や洗身のできることをしてもらうなど、見守りや待つ介護にも努めている。
		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。	○	様々な機能の低下を理解し、次の段階を予想し、低下を防ぐために家事の手伝いやレクリエーションへの参加を促している。				
		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)	○	夏や年末には家族への年賀状作成や干支のちぎり絵作りなども行っている	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	洗濯物干し、テーブル拭き、文字けしなど利用者のできる力に合った役割を持っていただいている。				洗濯物干しやたたみ、もやしの髭取りなどの調理の下ごしらえ、ランチオンマートの準備、テーブル拭きなど、利用者の状態にあった役割を見つけて手伝ってもらい、職員は感謝の言葉を伝えている。また、編み物をやりたい利用者には、針と糸を用意したり、用意したハサミを活用して、作品づくりをしたりするなど、張り合いや喜びに繋がるような支援も取り入れている。さらに、食事に関心がある利用者が多く、食べたいメニューの希望を聞き、行事食の際に、にぎり寿司を提供したり、日々の食事にも好みのメニューを調理したりするなど、利用者が楽しみになるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	継続すれば明日も出来るという思いで毎日行っている	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナ過で行えていない				

愛媛県グループホーム竹トボ

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。	△	基本的には準備するが個々の要望や季節なども考えて支援している				起床時に、自分で服を選び、髪型などの整容を整えている利用者もいる。衣服の乱れや汚れが見られた場合には、職員はさりげなく声をかけて、フォローをしている。また、食事の際には、食べこぼしの多い利用者はエプロンを使用しているものの、着用したくない利用者には使用を控えている。さらに、食べやすさから、スプーンを用意することがあるものの、利用者から「スプーンより、お箸がいい」などの希望が出された場合には、希望に沿えるよう柔軟に対応するとともに、職員も一緒に食事を摂りながら、食べこぼしを拾うなどのさりげない介助をしている。加えて、訪問理美容師の来訪時に、利用者の好みの髪型を聞いてもらうものの、今までどおりの髪型にすることが多くなっている。利用者自身の意思確認ができない場合には、家族に意向を確認するとともに、それでも分からない場合には、以前していた本人らしさが保てるような髪型にしてもらうようにしている。	
		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に整えられるように支援している。	○	散髪は本人にする、しなみを聞き、家族にも相談している。最近では携帯電話を持たれている方がいる。					
		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。	○	以前の話など家族様から聞いたり施設での観察なども考慮しながら支援している					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	特に行事に合わせた服装に留意できていない。外出時には気を付けている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上げなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時は整容し、着衣の乱れは直し、食事の際はエプロンを使用したり口元の汚れは専用のタオルでふき取るようにしている。靴は個々に応じた対応を行っている。		◎	◎		○
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	行きつけの美容院の希望があれば送迎可能であるが、現在は施設の訪問美容をほとんどの方が利用されている。					
		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。	△	現在寝たきりの方は居られないが以前は工夫し支援していた					○
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。	○	季節の食材をおいしく味わってもらい、盛り付けも見た目にごだわっている。栄養状態の確保にも補助食も使用している				コロナ禍以前は、利用者と一緒に買い物に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は自粛している。献立は、利用者の好みのメニューなどの意見を参考にしながら、職員が1週間分のメニューづくりを行うとともに、利用者の希望が出された場合には、食材を見ながら変更するなど、職員が手作りする食事は、利用者にも喜ばれている。食事の後片付けができる利用者はいなくなったものの、もやしや髪取りなどの野菜の下ごしらえやテーブル拭きなどのできることを手伝ってもらっている。苦手なものやアレルギーの有無は、入居時の聞き取りで把握するとともに、食べられない場合には、代替の食材を用意している。また、朝食時には、利用者一人ひとりに希望を聞き、パンかご飯を選択できるようにしている。食器は、買い物に行った際に、自分の好みの物を選んでもらうことができていたが、買い物に行けない状況が続いており、個人専用の色の違う使いやすい食器を使用してもらっている。食事の際には、職員も一緒にテーブルに座り、見守りをしながら、同じ食事を摂ることができている。さらに、車いすの利用者も、リビングに出ていることがほとんどなので、調理の匂いや音を感じることができる。以前は管理栄養士が献立を作成できていたものの、現在は在籍していないため、栄養士のアドバイスまでは受けることはできないものの、血液検査の結果や体重などのデータを参考にしながら、食事づくりや栄養バランスの指標にしている。加えて、管理者は、「できれば、自分の好きな物を制限なく、食べていただきたい」と考えている。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	○	日々食べたいものは伺っており、メニューに加わることもある。下ごしらえして下さる方もいる。時々選択メニューや自宅によく食べてたカップラーメンなども提供している。					○
		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。	○	できる方には調理の下格えを手伝ってもらい、食事の前は皆さんで「いただきます」の挨拶、食後はマット、エプロン、テーブル拭きなど役割を持っていただいている。					
		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。	○	入所前の家族からの聞き取りをもとに、入所されてからはご本人の様子から苦手なものに関しては代替えも検討している。					
		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。	○	会話の中で献立に取り入れたい行事食や地方祭りなどの季節ごとの料理も取り入れている。					◎
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食器やかトラリーなども個々に合わせミキサー食にも対応している。また医師より塩分制限等出た場合にも随時対応している					
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	茶碗、湯呑お箸は個別の物を使用し、状態に応じ、軽い容器、麻痺のある方は、テーブルに吸着性のある容器を使用されている。					○
		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。	○	各テーブルで職員も共に食事し、利用者の様子を見守りし、エプロンなども使用し支援している					◎
		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。	△	現在は重度な方はいないが過去には対応していた			○		○
		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。	○	メニュー作成者が栄養バランスを考えた献立を立て、水分や食事摂取量は都度チェックし、気を付けている。					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態は状態に応じた物を提供し、食事量低下がみられた場合には主治医に相談し高カロリードリンクなどで補ったりもしている。					
		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。	△	栄養士のアドバイスは受けておらず毎月体重測定を行い体重把握し受診時より医師より指示あれば対応している					○
		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。	○	1介助1手洗いを遂行しており、ハイター消毒も行っている。					

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性は理解しており、必要な方には逐一声掛けも行っている。				<p>毎食後に、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、見守りや介助をしている利用者の口腔内の状況を把握することはできているものの、自分で歯磨きができる利用者までは、積極的に状況を確認することまではできていないため、異常や不具合が見られた場合には、早期の治療などに繋げられるように、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認できることを期待したい。また、職員は食事の際の食べ具合や入れ歯の具合などを観察し、必要があれば、歯科受診に繋げている。さらに、口腔ケアの方法は、利用者や家族の意向を尊重して一人ひとりに合わせた方法で、舌ブラシや電動歯ブラシ、うがいなどを行うとともに、口腔内を拭いて、洗浄をしている利用者もいる。</p>
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食べ具合や咀嚼の悪い場合には訪問歯科に依頼し随時対応している				
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診後に注意事項などを指導してくれている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の口腔ケア時に、声掛けや介助も行っている。夕食後は義歯洗浄剤を使用し、清潔にしている。				
		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、口腔ケアへ誘導を行い、見守り、声掛けしている。義歯は毎日消毒を行っている。電動歯ブラシや形の違う歯ブラシも使用しチェックしている				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	食事の様子で判断したり、本人からの訴えも聞いたりして歯科に往診依頼している。				
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。	○	排泄の 패턴を検査し、定期的にトイレ誘導し、トイレで排泄ができるよう支援している。立位困難な方も出来る時はトイレに座るが出来ないときは紙おむつも使用している				<p>高齢化や重度化に伴い、紙パンツやおむつを使用している利用者が多くなってきている。職員は排泄チェック表で排泄パターンを把握し、おむつを使用している利用者を含めて、トイレで座位を確保できる利用者には、時間で声かけをするとともに、誘導してトイレで排泄ができるよう支援している。また、おむつやパッドの種類などの排泄用品を使用する際には、状態に合わせた適切な用品が使用できるように、職員間で話し合い、家族に確認の上で、使用をしている。</p>
		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。	○	排泄チェック表をもとに、主治医に相談、緩下剤の利用もしている。				
		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)	○	排泄チェック表をもとに、職員間で確認している。				
		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。	○	日中は、おむつの方以外はトイレ誘導を行い、トイレでの排泄を支援している。紙パンツ、パッドの類が適切なものが使用されているかは常に話し合っている。	◎		◎	
		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。	○	ユニット会で皆と話し合っている。				
		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。	○	定期的に、無理強いでなく促したり別の用事のために誘う声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一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。	○	尿量や頻度、失禁具合、肌ケアを考察し個々に合ったパッドやパンツを使用している。入居時に持ち込みも可ですが現在は持ってこられる方はいません。				
		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。	○	個々の状態に合わせて、日中と夜間のパッドを変えたり、夜間のみテープ式オムツを使用したりしている。				
		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)	○	果物を食べてもらったり、腹部を軽くマッサージさせてもらっている。毎日牛乳を飲まれて毎日排便されている方もいます				
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)	△	週五日入浴を行っているが二人介助の方だけ週二回入浴となっている	◎		○	<p>週5日、午前中の時間帯を活用して、利用者が入浴できるよう支援している。以前は、毎日の入浴支援に対応するとともに、就寝前の時間帯の入浴にも対応することができていた。利用者の重度化により、2人体制で介助を必要とする利用者が多くなってきたこともあり、週2回、ゆっくりと浴槽に浸かれるよう安心安全な入浴支援に努めている。また、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、利用者の希望に合わせて、柔軟に対応をしている。</p>
		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。	○	個浴であり、ゆっくりと昔話や、ご家族の話で穏やかに入浴できるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人ができてそうな前身の洗身、洗顔は見守りの中でしていただいている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	しつこい誘導はせず、時間をかけて声掛けしたり、職員が変わったりしている。				
		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。	○	必ず申し送りや入浴前に確認しながら判断している				

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	○	夜勤の申し送りや、自分の夜勤での経験で把握できている。				事業所には、眠剤などを服薬している利用者があるものの、可能な限り服薬に頼らず、日中の活動量を増やすなどの工夫をしながら、夜間に安眠できるよう努めている。中には、どうしても夜間の排尿回数が多いなどの理由で、眠れない利用者もいるため、体調面を考慮して、専門医に相談するとともに、昼寝を取り入れたり、職員が見守りをしたりするなどの対応をしている。
		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。	○	昼夜逆転の無いよう日中の活動量を増やしたり専門家受診し相談したりしている				
		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。	○	できるだけ薬に頼らないよう、日中の運動量を増やし、自然な眠りを期待している。困難なケースは主治医に相談し専門科受診を行っている。				
		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。	○	疲れの見える方や、部屋で休みたいと望まれる方はいつでも居室で休憩ができる。				
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。	○	電話があれば家族からの了承がある方であればお繋ぎできる。携帯電話使用されている方もおられます。夏季や年末にはハガキを出している。				
		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。	○	暑中見舞いや年賀状は手を添えて書いていただいている。電話は、携帯を持たれている方は自由にかけられている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話も使用されている方もいるので自由に連絡されている				
		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。	○	本人にお渡ししているが返信を促してはいない。年賀状などは個人にお渡ししている				
		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。	○	不穏時には電話をかけることを理解していただいています				
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。	△	居室に施錠もしないため現在は現金を所持されている方はいない。				
		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。	○	現金を待たれている方はいないが、本人が必要とされる物の購入は立替金にて行っている。				
		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。	△	コロナ過で行えていない				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	管理できる方は家族の了解を得て、所持されていたが、現在は、入所時に家族の希望も聞き、所持されている方はいない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時に家族に相談、意向も聞いて応じている。すべて立替金で対応しますと説明もする				
		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)。	○	必要品は、家族に連絡して購入の理由を説明し、了解を得て立て替えにて購入、月に1度の請求時に領収書を添えて送付している。				
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。	○	状態変化や家族の状況に合わせて柔軟に対応、相談もしている		◎	◎	事業所では、面会や外出の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望、状況に応じて、家族の通夜や告別式に参列できるよう送迎を行うなど、可能な範囲で柔軟な対応をしている。また、病院受診の対応は、月1回職員が同行支援しているほか、それ以上は家族に支援をお願いしているものの、遠方の家族には緊急時を合わせて、対応することもある。

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		
(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。	△	玄関は鍵をかけておらず、近隣の方も自由に訪問できる開放感があるが現在はコロナ過で来られる方は居ない	◎	◎	◎	竹林の山の横にある事業所は、住宅街に立地しているものの、鳥のさえずりや鳴き声が聞こえるような静かな環境となっている。玄関前にはベンチが設置されているほか、花が植えられ、親しみやすい雰囲気を感じられる。コロナ禍以前は、地域住民が来訪することもあったが、コロナ禍において、来訪者はほとんどいなくなっている。		
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	玄関からリビング、居室、浴室への動線が単純で、広い廊下幅をとっており、危険が少ない。居室や、廊下には、自身の作成品も貼っており、温かい雰囲気になっている。在るべきものは在るべき場所に置くようにしている。	○	◎	◎	事業所の廊下の幅は広く、車いすの利用者もゆったりとすれ違うことができる。廊下には手すりが取り付けられているほか、ソファが置かれ、歩行する利用者は、途中で休憩することができるようになっている。また、両ユニットの入り口のドアは常時解放されているほか、ユニットの間にある中庭には、双方のユニットからも出入りできるようになっているため、中庭に出て過ごすことが利用者の楽しみの一つにもなっている。さらに、広いリビングには、車いすを使用している利用者も自由に動けるスペースがあり、一人ひとりの状態に合った活動ができるようになっている。加えて、事業所内は掃除や消毒が行き届き、清潔感がある。加湿器の設置や換気も行い、季節の花を飾るなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間となるよう工夫をしている。		
		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。	○	リビングには遮光カーテンを使用し、中庭には、手割りの日除けシェードを設け、利用者の方が不快な思いをしないよう毎日掃除している。					◎	
		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。	○	在るべきところに在るものを置き自然な空間作りを心掛けている。						◎
		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。	○	仲の良さそうな方向士を同じテーブルにしたり、リビングの中のソファでひとり寛いで頂くこともできる。						
		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。	○	ドアで外部との通りができる。						
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室の中はご自宅なので基本的には自由に物を置いて頂き配置なども統一ではなく個々に合わせた配置にしている。	○		◎	居室には、ベッドや布団、タンス、エアコンが常設されている。好みの物を持ち込むことができ、1か所ある和の居室に、以前はこたつを持ってきて、編み物などを楽しんでいる利用者もいた。また、利用者一人ひとりに合わせて、家族の写真やカレンダーなどを飾っているほか、ベッドなどを自由に配置できるようにしている。		
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。	○	居室の配置などもそれぞれの能力に応じて変更もっており出来ることの継続を目指している。				◎		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	在るべきところに在るものを置き自然な空間作りを心掛けている。失敗を招く方が使用する場合には付き添うが事前に避けてまた元に戻すようにしています。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	本人、家族から趣味や、得意なものなどを伺い、余暇に手近にお持ちしている。						
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態でも暮らすことへの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	出入り口の施錠も拘束と捉えており、夜勤以外は鍵をかけていない。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、玄関等に鍵をかける弊害を理解している。日中には、玄関等の施錠をしていない。玄関の出入りの際には、センサーチャイムが鳴り、利用者の安全面に配慮するとともに、職員は利用者や来訪者の出入りを把握しやすくなっている。また、ユニットの入り口は常時解放され、利用者は自由に両ユニットなどを行き来できるようになっている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6時まで玄関の施錠をしている。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠のリスク、施錠をしないリスクについて説明し、理解してもらっている。						
		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）。	○	可能性のある利用者の把握、玄関にはチャイムを設置、近隣の方への理解も徐々に深まっている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時の家族からの聞き取り、フェイスシートで把握している。				
		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。	○	日々ケース記録、日誌に記入している。				
		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。	○	各主治医と相談し重度化への対応を検討している				
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。	○	家族の希望を聞き、個別対応できている。基本的に入居時に主治医の変更は行わず継続し診療を受けています。	◎			
		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。	○	家族の希望に応じている。状態の変化が起こった場合には主治医とご家族に相談しています。				
		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。	○	受診は基本的には施設では基本一回のみ対応し複数箇所の場合にはできる限りご家族に依頼しています。ただし遠方のご家族の場合にはこちらで対応しています。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には毎回介護サマリーを提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	現在は電話確認のみで対応している				
		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。	○	受診時にいろいろな相談をしている。				
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。	○	職員間で日々の気づきを話し合い、管理者に相談、受診時に主治医に伝えている。				
		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。	○	すべての医療機関ではないが、救急搬送には協力的なところもある。				
		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。	○	日々の見守りで体調の変化が見えたら受診行い、病状の悪化防止に努めている。				
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。	○	処方箋、薬の説明を見て副作用などの理解に努めている。				
		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。	○	個々の薬袋に薬を入れ、手渡し、若しく介助で飲み込まれるまで確認している。				
		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。	○	薬を飲むことで安心される方もおられる。服薬後は様子観察している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	状態の変化に気づいたら、記録に残し、管理者に報告、主治医に相談している。				

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	○	状態の段階に応じ本人の希望、家族の意向をしっかりと確認している。	/	/	/	事業所には、「重度化における終末ケアに関する指針」があり、夜間の緊急医療体制が確保できていないため、基本的に看取り支援はしない方針であることを、入居時等に利用者や家族に説明をしている。また、状態に応じて、利用者や家族、かかりつけ医と相談を行い、看取りを希望をする場合には、対応できる範囲内で支援できるよう努めている。さらに、対応ができる範囲内で事業所でぎりぎりまで過ごしてもらうことができているものの、対応の限界があり、ADLの低下や点滴などの医療行為が必要になった場合には、ほとんどの利用者は、病院や他の施設に転院してもらうことが多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	○	介護度の変化や状態は主治医家族と相談しながら検討している	x	/	○	
		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。	△	ケースによるが対応できるギリギリまで支援しその後の事も検討し相談している	/	/	/	
		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。	○	状態の変化に応じ、家族には施設の限界を説明、理解していただいている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と連携を図り、今後の予測を立てた支援をしている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族と共に主治医の元を訪ね検討している	/	/	/	
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染の経験を活かし、予防の徹底、早期発見、治療に努めている。	/	/	/	
		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。	○	訓練は行っていないが、日ごろから、感染症予防、早期発見、医用機関での治療に心かけている。	/	/	/	
		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。	○	ニュースや新聞、個々の情報網、インターネットなどで感染症に関する情報を得ている。	/	/	/	
		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。	○	定期的受診で医療機関から情報を得たり、職員は感染症の拡大を防ぐため予防接種を受けている。(インフルエンザ対策・コロナ対策)	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	△	1介助1手洗いとしている。消毒も設置しているが来訪者は現在は断っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人にとって最善な方向性を共に検討し相談している	/	/	/	コロナ禍以前は、夏祭りや餅つき、花見などの季節行事を実施する際には、家族に声をかけて、少数の家族に参加協力をしてもらうことができていたものの、コロナ禍において、家族が参加できる行事開催は自粛している。また、家族には、年4回竹トンボだよりを送付して、事業所内の行事などを伝えているほか、毎月担当職員が利用者の近況報告に行事の写真を添えて送付している。さらに、コロナ禍において、家族が来訪する機会には、病院受診の同行支援等に留まっているため、電話連絡時には、利用者の近況を伝えるとともに、利用者本人と電話で会話ができるように配慮をしている。加えて、担当者が変更となった場合には、その都度お知らせをしているものの、運営上の事柄や職員の異動は、特に報告まではしていない。
		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)	△	現在は面会は行っておらず受診時のみ過ごしていただいているが県外などの方はお会い出来ない	/	/	/	
		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)	×	現在は行っていない	×	/	△	
		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)	○	年4回の機関誌発行と施設内行事の様子の写真等と共に毎月手紙を書いて送付している	/	◎	◎	
		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。	○	状態変化など専門家受診も含め報告しましたその後の経過も報告している	/	/	/	
		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)	△	現在は毎月の手紙と電話連絡のみである。変化が見られたときは時事連絡している	/	/	/	
		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)	○	入居者の方の私物の購入などについては報告しているが、職員の勤務情報などは報告していないが状況連絡で担当者変更などはお知らせしている。	×	/	△	
		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)	×	コロナ禍で行っていません	/	/	/	
		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。	○	入所時にリスクについての説明をし(管理者)、理解していただいている。	/	/	/	
		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。	△	現在は会えることが出来ない為定期的な連絡は行っている	/	/	○	
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。	○	契約時は、管理者が説明を行い、理解を得ている。変更があれば、変更書類を送付し、署名、捺印していただき、返送していただいている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	説明を行った上で個々に合った施設や医療機関に移れるよう支援している	/	/	/	
		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)	○	全て書面を用いて同意を得ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	現在はレジメ等の配布で検討している	/	○	/	事業所として、自治会に加入している。コロナ禍以前は、事業所で実施する夏祭りや餅つきなどの行事には、自治会の方にも参加協力してもらおうとともに、お餅を配るなどの交流を図ることができていた。また、文化祭に利用者と一緒に作った作品を展示してもらい、参加することもできていた。現在のコロナ禍において、ほとんど地域とのつながりを持つことはできていないため、コロナ禍の収束後には、利用者と一緒に地域行事に参加したり、地域住民が事業所に来訪できる行事を再開したりするなど、交流が図れることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	高齢化が進んだのでコロナ禍で外出は限られている	/	○	○	
		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。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		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)	△	現在は職員のみで出来る範囲の行事を行っている	/	/	/	
		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。	△	ドライブ程度の事しか行っていない	/	/	/	
		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)。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
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。	△	現在は意見を収集しレジメ配布のみ行っている	×	/	△	コロナ禍以前の運営推進会議には、家族や地域住民の参加はあったものの、開催時間が19時30分からだったこともあり、利用者の参加まではできていない。現在のコロナ禍において、会議は書面開催となっている。また、会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービスの評価結果、目標達成計画などの取組み状況などを報告している。書面開催において、返信用の封筒を付けて意見を求めているものの、あまり意見は出されていない状況となっている。さらに、地域や関係者以外では、2家族のみの参加に留まっているため、管理者は、「これからは全ての家族に意見を聞くようにしたい」と考えている。以前に、会議の参加メンバーから「防災訓練で煙体験をしてはどうか」という意見が出され、実際に事業所内で煙体験を実施したこともある。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	現在は近況報告やコロナ対策などを報告している	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	意見を頂けるよう返信用封筒も送付しているがほぼ返信がない状況です	/	/	◎	
		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。	×	現在は意見を収集しレジメ配布のみ行っている	/	/	◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	要望があれば見ることはできるが、公表はしていない。	/	/	/	

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
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。	○	理念は職員が見やすいところに掲示、再確認できるようにしている				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	家族へは説明しているが地域の来苑は現在はない状態です	x	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	昨年度より施設内研修に取り組んでいる				法人・事業所として、勉強会等に力を入れ、職員のスキルアップに努めている。現在は外部研修に参加することができないものの、職員の資格取得や研修参加を促している。また、代表者は併設するデイサービスに勤務していることもあり、職員は代表者に意見を伝えやすく、職員に対するコロナ禍における家庭で使用するマスクや手袋を配布したり、クリスマス等の行事の際にはケーキを配ったりする気遣いもあり、職員同士の関係性も良く、職員は「働きやすい職場である」と感じている。さらに、職員が希望する働きやすい勤務形態や職場復帰などにも対応するとともに、希望休や有給休暇の取得も促している。加えて、管理者は職員の意見を聞くほか、悩みなどの相談に応じることもできている。
		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。	○	専門知識向上のため資格取得や研修を進めている。				
		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。	○	いろいろな形態で雇用し給与体系なども整備している				
		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、ネットワーキングづくりや勉強会、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)	△	現在は施設外研修はストップしている				
		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。	○	グループライン等で情報の共有もやっている		○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	△	資料などを掲載し理解を深めてもらっている。				3か月に1回、委員会等を活用して、虐待や身体拘束の防止などの話し合いをしている。また、不適切な言葉づかいなどを発見した場合には、管理者等が該当職員に個別に注意喚起するとともに、グループLINEを活用して、個人が特定されないように注意を払いながら、全ての職員で情報を共有し、再発防止にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	同じ勤務体系に入り同じ目線で見ようとしている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	対応については随分グループラインを用いて注意している			○	
		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。	○	管理者が定期的には代表者と話し合い現情報報告して検討している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束についての勉強会で理解している。またセンサーなどの使用も随時検討し拘束の無い生活を支援している				
		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。	○	状況に照らし合わせ、委員会などで検討している				
		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。	○	要望があれば、都度、拘束、施設へのリスクについて説明し、了解を得ている。				

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	△	数人は研修なども受けているが全員ではない。現在対象者は居ない				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	必要な利用者、家族に制度を説明し、相談に乗っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要であれば専門機関へ相談することができる。				
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。	○	マニュアル作成して周知はしているが対応能力には個人差があると思う				
		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。	△	マニュアル作成しているが定位的な訓練は出来ていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを提出し、職員全員が確認、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。	○	リスクを検討し個々に合わせた対応をしている				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	意見箱を設置しているが、あまり活用されていない。				
		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。	△	今期は相談事例がない				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば申し送りノートやグループライン等を用いて全員に周知し検討していく				
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)	△	家族や、利用者には定期的に個々に要望を聞き、サービス作成に取り入れている。			○	利用者には、受診時などの1対1となれる場面で、職員は意見や要望を聞くようにしている。家族には、毎月行う状況報告で、利用者の様子を分かりやすく記載するよう努めるとともに、受診予定や現在の状況を確認するための連絡をもらった際に、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は全ての職員に声をかけて、話をする機会を持っているほか、SNSのLINE機能等を活用して、意見を聞くとともに、悩みなどの相談にも応じることができている。さらに、職員から出された提案から、利用者への言動の対応など、見直すことも多い。
		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)	△	現在は来援はほぼ無く電話での連絡や相談のみ出来ている	○		○	
		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。	△	契約当初の説明以降は要望無ければ提供はできていない				
		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。	○	管理者が個々の相談や会などで議題があがった際は代表者へ相談を行っている。				
		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。	○	個々の悩みや希望などは個室で話をし検討している			◎	

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	△	日々の評価や困難事例は行えているが外部評価以外では行えていない				運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画の取組み状況等を報告しているものの、会議への家族の参加者が限られているため、今後管理者は、「全ての家族に、書面で報告を行いたい」と考えている。また、取組み状況のモニターは、コロナ禍において協力してもらったことができていないため、コロナ禍の収束後において、管理者は、今後は検討していく予定であり、「家族へのアンケート調査を実施したい」と考えている。
		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。	○	施設内研修で自己啓発に努める様進めている				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標の達成のために職員一同で取り組んでいる				
		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。	○	評価結果と目標達成計画を運営推進会で報告している	×	○	○	
		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。	○	文章、申し送りノートで説明し記録もしている				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	△	マニュアル作成しているが様々な訓練は実施できていない。				年2回、消防署と連携し、併設のデイサービスと合同で避難訓練を実施している。また、法人・事業所として、自治会の防災組織に加入をしている。今後管理者は、「地域住民の理解が得られるよう、連携していきたい」と考えている。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、食料や飲料など3日分の備蓄品を用意している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回の訓練時に消防署の方の立ち会いのもと都度想定を変更し、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。	○	消火設備は定期的に点検が行われている。非常食、備品は備えている。				
		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。	△	消防署の立ち会いで訓練を行っているが、地域の方の参加はない。自治会の防災組織には加入している。	×	×	○	
		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）	○	消防関係担当者が講習を受けている。				
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）	○	運営推進委員会で認知症の理解を深めている。年4回の季刊誌を発行、公民館に置いてもらうなど、啓発に取り組んでいる。				コロナ禍において、地域の来訪者はほとんどいないものの、電話等で地域住民から相談があった場合には対応をしている。また、併設されている居宅介護支援事業所等に相談が寄せられることが多い。さらに、年4回発行する事業所だよりを公民館に置いてもらうなど、周知や啓発活動にも取り組んでいる。加えて、市担当者や他の事業所と連携を図ることはできているものの、コロナ禍において、会議や研修への参加は難しい状況となっている。
		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。	△	現在はコロナ禍で面会中止の為電話連絡のみで確認している		×	△	
		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）	×	コロナ過で行えていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	コロナ過で行えていない				
		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）	○	運営推進委員会で市役所の方から情報を得たり、管理者は他事業所との情報交換をしている。市とは定期的なメールなどで情報交換している。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 6 月 15 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	3870501628
事業所名	グループホーム 竹トンボ
(ユニット名)	コスモス
記入者(管理者)	
氏名	横川 崇 前田 久乃
自己評価作成日	令和 4 年 2 月 10 日

<p>【事業所理念】</p> <p>「日々是好日」どんなにしんどい日も頑張って生活をして、今日も良い日にしようと思いつつ頑張ると明日も良い日がやってくる。</p> <p>地域との連携を密にし、地域に溶け込んだ施設を目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>ケアチェック表の記入方法を○×でなく細かな実践家結果を3項目に分けて表示するように変更した。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>竹林の山の横に立地する平屋建ての事業所の敷地内には、デイサービスと居宅介護支援事業所が併設されている。事業所周辺は閑静な住宅街で、鳥のさえずりや鳴き声が聞かれる。道路沿いには桜の木があり、屋内から桜を見ながら楽しむことができる。玄関を入ると正面に中庭、左右にユニットがあり、ユニット入り口のドアは開けられているため、開放感がある。また、両ユニットから自由に中庭に入出入りできるようになっており、コロナ禍において、外出が制限され、激減していることもあり、中庭で過ごすことが利用者の楽しみの一つとなっている。さらに、事業所近くの畑では野菜を栽培しており、収穫した旬の野菜を食事のメニューに取り入れるなど、手作りの食事は利用者に喜ばれている。加えて、管理者はSNSのグループLINE機能を活用しながら、職員との情報共有ができるよう配慮するとともに、働きやすい職場環境をつくることで、介護の質の向上が図れるよう努めている。</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	思い暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日常生活の中で会話の中から個々の希望や意向を聞く様になっている	○	/	○	日常の会話の中から、職員は利用者の思いや暮らし方の希望などを聞き取り、意向の把握に努めている。また、家族から、電話連絡時を活用して、思いや意向などの聞き取りをしている。さらに、把握した情報は、生活記録に記入することで、職員間で情報共有をできるようにしている。
		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。	◎	家族さんの話やフェイスシート等を活用し検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	現在はコロナ禍で面会中止の為電話連絡のみで確認している	/	/	/	
		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。	○	個々のケース記録を作成し送りノートなどで共有している	/	/	/	
		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。	△	出来る限り対応しているが出来るかは解らない	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居前面接や入居時にはケアマネや家族から詳しく聞き出している。また病院や通っていた施設などにも問い合わせ情報を得ている	/	/	◎	入居前に、職員は家族と面接を行い、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活歴や現状などを聞き取るとともに、家族の要望を記載してもらうなど、情報の把握に努めている。また、以前利用していた居宅介護支援事業所や介護施設の介護支援専門員等から情報を聞いたり、フェイスシートの提供を受けたりするほか、病院の担当者からサマリーの提供を受けることもある。さらに、日々の生活の中で、利用者から情報を聞き取るよう努めている。加えて、把握した情報は、アセスメントシート等に記載して、職員間で情報を共有できるように努めている。
		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。	◎	個々のレベルを理解しながら個々の出来ることを進めている	/	/	/	
		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。	◎	入居当初は家族さんとの連絡などを特に密にし入居される方が不安にならないよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	季節や生活環境、垂diの低下や認知症などの進行なども踏まえて把握に努めている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日々の声掛けの中でいつもと違うと感じれるよう日々コミュニケーションを図っている	/	/	/	
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。	○	ユニット職員間で提案が持ち上げれば都度管理者に相談している	/	/	○	コロナ禍において、ユニット会の開催は中止しているものの、職員は利用者や家族からの意見や要望を聞くとともに、状況の変化を把握しながら、計画作成担当者や管理者を中心に、より良いサービスが提供できるように検討をしている。また、状況の変化に伴う計画の変更などがある場合には、連絡ノートを活用して、職員全員に回覧を行い、情報共有できるようにしている。さらに、SNSのグループLINE機能を活用して、職員間に情報伝達をすることもできる。
		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。	△	現在は申し込み・グループラインなどで都度変更の必要性を検討している	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	居室担当の意見も踏まえケアプランに反映している	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹トンボ

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ご本人の確認が難しいので電話連絡時に家族の希望をお伺いしている	/	/	/	事前に、担当職員等が利用者や家族から意見や要望を聞くとともに、モニタリングで利用者の現状確認をするほか、アセスメント情報をもとに、管理者や計画作成担当者、担当職員等を交えて、意見を出し合いながら話し合い、介護計画の原案を作成している。また、家族に利用者の様子伝えるときに、家族から「口腔ケアを十分にしてほしい」などの要望が出された場合には、家族に電動歯ブラシを持ってきてもらい、こまめに歯磨きを実施するなど、計画のサービス内容に反映できるよう努めている。さらに、利用者から「外出をしたい」などの要望が出された場合には、外出を計画の中に反映できるよう取り組んでいる。
		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。	◎	ケアプランに基づくモニタリングを日々行い表に実施状況の確認、見直しの必要はないか観察している	○	/	○	
		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。	○	重度の方は居なく毎日同じ状態で笑顔で過ごして頂く様支援している	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	ケアプランのモニタリング表に評価で受診検討レベルを設けている。付添いには職員が同行している。	/	/	/	
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。	◎	日々モニタリングを行いケアプラン表に実施状況を記入している	/	/	/	◎ 介護計画を挟んだ個別ファイルを事務所内に置き、職員はいつでも計画を確認できるようにしている。また、「ケアサービス計画・チェック表」を活用して、サービスの実施内容等に沿って、日々実施の有無のチェックと段階をつけた評価を記録に残すとともに、生活記録にも記載をすることができている。さらに、普段と違う利用者の行動や変化が見られた場合には、細かく言動などを個別記録に記載することができている。加えて、職員の気づきや介護時の工夫などを連絡ノートに記載するとともに、重要な事柄には赤線を引くほか、座席の配置などを絵を活用して分かりやすく伝達できるよう努めている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプランの実施状況、達成状況を見て中止、継続、変更などを話し合っている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	24時間(日動・夜動)記録を記入し特記事項は申し送りもやっている	/	/	/	
		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。	◎	状態に応じて食器の工夫、表札の工夫、排泄用品の随時の変更など記録や気づきのに応じて行っている	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	状態に変化がなければ3か月単位で見直しを検討している	/	/	/	◎ 介護計画は、通常3か月に1回見直しをしている。担当職員等は、月1回利用者のチェックシートを必ず確認して、取りまとめた様子を記載するなど、利用者の現状を確認することができている。また、状態の変化がある場合には、家族に連絡するとともに、その都度職員間で話し合い、現状に即した介護計画に変更をしている。
		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。	◎	日々居室担当者や管理者に相談している	/	/	/	
		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。	◎	管理者に相談、ユニット職員、居室担当者の意見を聞きその状況に応じた計画を作成している	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	日々職員間で状態の変化について共有管理者に支持を仰いでいる	/	/	/	◎ 申し送り時を活用して、担当職員と計画作成担当者が話し合い、利用者の状況の変化や家族への連絡等の確認をしている。また、月1回ユニット会を開催していたが、コロナ禍において、開催を自粛している。さらに、緊急案件がある場合には、グループLINEを活用して情報共有を行うとともに、職員全員に連絡や確認を取れる体制づくりをしている。
		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。	◎	コロナ禍以前ではリラックスして話ができる様ユニットリビングで行い自由に発言できる	/	/	/	
		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。	◎	月初めに日にち設定しユニット職員全員が出席できる様に努めている	/	/	/	
		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。	◎	議事録作成し全員に配布している	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	◎	日動→夜動→日動へと確実な申し送りと申し送りノートで共有できるようにしている	/	/	/	◎ 日々、朝夕の申し送りを実施するほか、連絡ノートを活用して、確認事項などを職員間で共有できるようになっている。また、重要事項等は、各ユニットに設置しているホワイトボードにも記載し、職員が目に見えるようにしている。さらに、必要時には、グループLINEを活用して、情報共有を図ることもある。
		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)	◎	ケース記録、業務日誌、申し送り、グループラインなどを用いて情報伝達に心掛けている	◎	/	/	

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。	○	その日したい事とは言えないが色々な余暇活動・生活リハビリなどを提供する様にしている	/	/	/	食事の選択メニューや着る服、保湿クリームや化粧品などの自分の欲しい物の購入など、職員は生活の様々な場面において、利用者に希望を聞き、自己決定してもらうよう努めている。また、自己決定をしにくい利用者には、家族から情報を聞くほか、入居時等の面接時に把握した情報をもとにして、対応するよう努めている。さらに、日々のレクリエーション活動は、利用者の興味があることなど、一人ひとりの状況等に合わせて、楽しく実施できるようにしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	基本自己決定していただき日に傾眠など激しい方には声掛けし選んで頂き行っている。	/	/	/	
		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。	○	個々のレベルに合わせた物を提供し無理強いする事なく行っている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	すべての場面では難しいがそれぞれ個々のタイミングで生活されている方もおられる。	/	/	/	
		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。	○	個々の性格などに合わせた声掛けをし毎日楽しく過ごして頂けるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	日々、入居者の表情、発語、感情の起伏などの観察をし記録している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	プライドを理解し個々に合わせて解りやすいような声掛けを心掛けている。しかし方言などできつく感じることもある	○	◎	○	職員の普段話す方言が、利用者や来訪者等にきつく聞こえてしまうことがあるため、意識して気をつけるようにしている。また、職員はできるだけ利用者に分かりやすい言葉かけをするよう心がけている。さらに、排泄などの際の職員の声かけは、「トイレ」という言葉を出さないように気をつけるとともに、「〇〇に行きませんか」などと声をかけて、さりげなく利用者をトイレへ誘導し、立ち寄れるような配慮をしている。加えて、居室に入る際には、ノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも、事前に本人に声をかけてから入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	促し提案するような声掛けを行い自己決定できる様にしている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	介助が必要な方にも随時侮過けし安心していただく様努めている	/	/	/	
		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。	○	居室などは入室時には一度声掛けし許可を得て入室している	/	/	/	
		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。	○	雇用の際に個人情報の守秘義務について説明している	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	生活の中で個々に洗濯物や調理などの家事を手伝っていただき感謝を伝えている	/	/	/	洗濯物たたみや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者に感謝の言葉を伝えている。また、利用者同士がトラブルを起こさないように、職員は配席などの考慮をしている。中には、トラブルを起こしやすい利用者もあり、事前に家族や専門医に相談して、服薬に繋げるとともに、居室で過ごしてもらう時間を増やすなどの配慮を行い、穏やかに過ごせる環境づくりに努めている。さらに、居室で過ごす時間が多くても、利用者が孤立することがないように、職員が声かけを行うほか、食事の際にはリビングに出て、みんなで一緒に食べられるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	同じテーブルなどではお互いの思いや家族の事を離され支えあっている。また他者が困っている時は助けられている	/	/	/	
		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)。	○	その都度座席位置などを観察し配置換えを行い入居者同士トラブルが内容に努めている。個人で過ごしたい方には職員が寄り添い毎日声掛けコミュニケーションを図り心の安定に努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が中立の立場でその場を納め場面を変えてその後も気を配っている	/	/	/	

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
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。	○	入居時に聞き取りをしていたものを記録し職員間で共有している。				
		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。	○	ご家族様やケアマネから情報を得ている				
		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。	×	コロナ過で行えていない				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	コロナ過で行えていない				
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)	△	暖かい日には中庭などで日光浴もするが現在はコロナ過で行えてはいない	△	×	○	コロナ禍以前は、定期的に花見やぶどう狩り、ドライブなどに出かけることができていたものの、コロナ禍において、外出できる機会が減少している。感染状況を見計らいながら、昨年はドライブをして花見に出かけることができていたものの、今年の桜の咲いた時期には、事業所内から屋外の川沿いに咲いた桜の花を見ながら、花見を楽しんでいる。また、天気の良い日には、車いすの利用者も一緒に中庭に出て、外気浴を行い、気分転換をしている。さらに、外出できる機会が減少している代わりに、事業所内にたこ焼きや駄菓子などの屋台を設置して夏祭りを実施したり、七夕の飾りなどを作り、季節の行事を開催したり、パズルをするなどの工夫をしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	外出、受診は家族と職員で行っている。				
		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。	×	コロナ過で行えていない				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ過で行えていない				
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。	○	理解を深めている中で、不穏の原因を取り除く努力をしている。新しい発見もまだまだ多くある。				高齢化や重度化に伴い、利用者ができることは少なくなってきているものの、レクリエーションなどを活用して、年賀状や作品を作成したり、パズルをしたり、洗濯物たたみの生活リハビリを取り入れるなど、少しでも心身機能の維持が図れるよう努めている。また、ハサミを使用した折り紙や縫物を希望する利用者もあり、本人の意思にまかせて自由に活動してもらい、職員は見守りをしている。さらに、入浴時に時間がかかっても、洗髪や洗身のできることをしてもらうなど、見守りや待つ介護にも努めている。
		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。	○	様々な機能の低下を理解し、次の段階を予想し、低下を防ぐために家事の手伝いやレクリエーションへの参加を促している。				
		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)	○	夏や年末には家族への年賀状作成や干支のちぎり絵作りなども行っている	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	洗濯物干し、テーブル拭き、文字けしなど利用者のできる力に合った役割を持っていただいている。				洗濯物干しやたたみ、もやしの髭取りなどの調理の下ごしらえ、ランチオンマートの準備、テーブル拭きなど、利用者の状態にあった役割を見つけて手伝ってもらい、職員は感謝の言葉を伝えている。また、編み物をやりたい利用者には、針と糸を用意したり、用意したハサミを活用して、作品づくりをしたりするなど、張り合いや喜びに繋がるような支援も取り入れている。さらに、食事に関心がある利用者が多く、食べたいメニューの希望を聞き、行事食の際に、にぎり寿司を提供したり、日々の食事にも好みのメニューを調理したりするなど、利用者が楽しみになるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	継続すれば明日も出来るという思いで毎日行っている	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナ過で行えていない				

愛媛県グループホーム竹トボ

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。	△	基本的には準備するが個々の要望や季節なども考えて支援している				起床時に、自分で服を選び、髪型などの整容を整えている利用者もいる。衣服の乱れや汚れが見られた場合には、職員はさりげなく声をかけて、フォローをしている。また、食事の際には、食べこぼしの多い利用者はエプロンを使用しているものの、着用したくない利用者には使用を控えている。さらに、食べやすさから、スプーンを用意することがあるものの、利用者から「スプーンより、お箸がいい」などの希望が出された場合には、希望に沿えるよう柔軟に対応するとともに、職員も一緒に食事を摂りながら、食べこぼしを拾うなどのさりげない介助をしている。加えて、訪問理美容師の来訪時に、利用者の好みの髪型を聞いてもらうものの、今までどおりの髪型にすることが多くなっている。利用者自身の意思確認ができない場合には、家族に意向を確認するとともに、それでも分からない場合には、以前していた本人らしさが保てるような髪型にしてもらうようにしている。	
		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に整えられるように支援している。	○	散髪は本人にする、しないを聞き、家族にも相談している。最近では携帯電話を持たれている方がいる。					
		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。	○	以前の話など家族様から聞いたり施設での観察なども考慮しながら支援している					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	特に行事に合わせた服装に留意できていない。外出時には気を付けている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上げなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時は整容し、着衣の乱れは直し、食事の際はエプロンを使用したり口元の汚れは専用のタオルでふき取るようにしている。靴は個々に応じた対応を行っている。		◎	◎		○
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	行きつけの美容院の希望があれば送迎可能であるが、現在は施設の訪問美容をほとんどの方が利用されている。					
		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。	△	現在寝たきりの方は居られないが以前は工夫し支援していた					○
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。	○	季節の食材をおいしく味わってもらい、盛り付けも見た目にごだわっている。栄養状態の確保にも補助食も使用している				コロナ禍以前は、利用者と一緒に買い物に出かけることができていたものの、コロナ禍において、現在は自粛している。献立は、利用者の好みのメニューなどの意見を参考にしながら、職員が1週間分のメニューづくりを行うとともに、利用者の希望が出された場合には、食材を見ながら変更するなど、職員が手作りする食事は、利用者にも喜ばれている。食事の後片付けができる利用者はいなくなったものの、もやしや髪取りなどの野菜の下ごしらえやテーブル拭きなどのできることを手伝ってもらっている。苦手なものやアレルギーの有無は、入居時の聞き取りで把握するとともに、食べられない場合には、代替の食材を用意している。また、朝食時には、利用者一人ひとりに希望を聞き、パンかご飯を選択できるようにしている。食器は、買い物に行った際に、自分の好みの物を選んでもらうことができていたが、買い物に行けない状況が続いており、個人専用の色の違う使いやすい食器を使用してもらっている。食事の際には、職員も一緒にテーブルに座り、見守りをしながら、同じ食事を摂ることができている。さらに、車いすの利用者も、リビングに出ていることがほとんどなので、調理の匂いや音を感じることができる。以前は管理栄養士が献立を作成できていたものの、現在は在籍していないため、栄養士のアドバイスまでは受けることはできていないものの、血液検査の結果や体重などのデータを参考にしながら、食事づくりや栄養バランスの指標にしている。加えて、管理者は、「できれば、自分の好きな物を制限なく、食べていただきたい」と考えている。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	○	日々食べたいものは伺っており、メニューに加わることもある。下ごしらえして下さる方もいる。時々選択メニューや自宅でごく食べたカップラーメンなども提供している。					○
		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。	○	できる方には調理の下稽えを手伝ってもらい、食事の前は皆さんで「いただきます」の挨拶、食後はマット、エプロン、テーブル拭きなど役割を持っていただいている。					
		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。	○	入所前の家族からの聞き取りをもとに、入所されてからはご本人の様子から苦手なものに関しては代替えも検討している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	会話の中で献立に取り入れたい行事食や地方祭りなどの季節ごとの料理も取り入れている。					◎
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食器やかたラーなども個々に合わせミキサー食にも対応している。また医師より塩分制限等出た場合にも随時対応している					
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	○	茶碗、湯呑お箸は個別の物を使用し、状態に応じ、軽い容器、麻痺のある方は、テーブルに吸着性のある容器を使用されている。					○
		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。	○	各テーブルで職員も共に食事し、利用者の様子を見守りし、エプロンなども使用し支援している					◎
		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。	△	現在は重度な方はいないが過去には対応していた			○		○
		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。	○	メニュー作成者が栄養バランスを考えた献立を立て、水分や食事摂取量は都度チェックし、気を付けている。					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態は状態に応じた物を提供し、食事量低下がみられた場合には主治医に相談し高カロリードリンクなどで補ったりもしている。					
		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。	△	栄養士のアドバイスは受けておらず毎月体重測定を行い体重把握し受診時より医師より指示あれば対応している					○
		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。	○	1介助1手洗いを遂行しており、ハイター消毒も行っている。					

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性は理解しており、必要な方には逐一声掛けも行っている。				○ 毎食後に、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。必要に応じて、見守りや介助をしている利用者の口腔内の状況を把握することはできているものの、自分で歯磨きができる利用者までは、積極的に状況を確認することまではできていないため、異常や不具合が見られた場合には、早期の治療などに繋げられるように、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認できることを期待したい。また、職員は食事の際の食べ具合や入れ歯の具合などを観察し、必要があれば、歯科受診に繋げている。さらに、口腔ケアの方法は、利用者や家族の意向を尊重して一人ひとりに合わせた方法で、舌ブラシや電動歯ブラシ、うがいなどを行うとともに、口腔内を拭いて、洗浄をしている利用者もいる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食べ具合や咀嚼の悪い場合には訪問歯科に依頼し随時対応している				
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診後に注意事項などを指導してくれている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の口腔ケア時に、声掛けや介助も行っている。夕食後は義歯洗浄剤を使用し、清潔にしている。				
		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、口腔ケアへ誘導を行い、見守り、声掛けしている。義歯は毎日消毒行っている。電動歯ブラシや形の違う歯ブラシも使用しチェックしている				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	食事の様子で判断したり、本人からの訴えも聞いたりして歯科に往診依頼している。				
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。	○	排泄の 패턴を検査し、定期的にトイレ誘導し、トイレで排泄ができるよう支援している。立位困難な方も出来る時はトイレに座るが出来ないときは紙おむつも使用している				高齢化や重度化に伴い、紙パンツやおむつを使用している利用者が多くなってきている。職員は排泄チェック表で排泄パターンを把握し、おむつを使用している利用者を含めて、トイレで座位を確保できる利用者には、時間で声かけをするとともに、誘導してトイレで排泄ができるよう支援している。また、おむつやパッドの種類などの排泄用品を使用する際には、状態に合わせた適切な用品が使用できるように、職員間で話し合い、家族に確認の上で、使用をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排泄チェック表をもとに、主治医に相談、緩下剤の利用もしている。				
		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)	○	排泄チェック表をもとに、職員間で確認している。				
		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。	○	日中は、おむつの方以外はトイレ誘導を行い、トイレでの排泄を支援している。紙パンツ、パッドの類が適切なものが使用されているかは常に話し合っている。	◎		◎	
		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。	○	ユニット会で皆と話し合っている。				
		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。	○	定期的に、無理強いでなく促したり別の用事のために誘う声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一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。	○	尿量や頻度、失禁具合、肌ケアを考察し個々に合ったパッドやパンツを使用している。入居時に持ち込みも可ですが現在は持ってこられる方はいません。				
		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。	○	個々の状態に合わせて、日中と夜間のパッドを変えたり、夜間のみテープ式オムツを使用したりしている。				
		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)	○	果物を食べてもらったり、腹部を軽くマッサージさせてもらっている。毎日牛乳を飲まれて毎日排便されている方もいます				
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)	△	週五日入浴を行っているが二人介助の方だけ週二回入浴となっている	◎		○	週5日、午前中の時間帯を活用して、利用者が入浴できるよう支援している。以前は、毎日の入浴支援に対応するとともに、就寝前の時間帯の入浴にも対応することができていた。利用者の重度化により、2人体制で介助を必要とする利用者が多くなってきたこともあり、週2回、ゆっくりと浴槽に浸かれるよう安心安全な入浴支援に努めている。また、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、利用者の希望に合わせて、柔軟に対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個浴であり、ゆっくりと昔話や、ご家族の話で穏やかに入浴できるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人ができてそうな前身の洗身、洗顔は見守りの中でしていただいている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	しつこい誘導はせず、時間をかけて声掛けしたり、職員が変わったりしている。				
		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。	○	必ず申し送りや入浴前に確認しながら判断している				

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	○	夜勤の申し送りや、自分の夜勤での経験で把握できている。				事業所には、眠剤などを服薬している利用者があるものの、可能な限り服薬に頼らず、日中の活動量を増やすなどの工夫をしながら、夜間に安眠できるよう努めている。中には、どうしても夜間の排尿回数が多いなどの理由で、眠れない利用者もいるため、体調面を考慮して、専門医に相談するとともに、昼寝を取り入れたり、職員が見守りをしたりするなどの対応をしている。
		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。	○	昼夜逆転の無いよう日中の活動量を増やしたり専門家受診し相談したりしている				
		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。	○	できるだけ薬に頼らないよう、日中の運動量を増やし、自然な眠りを期待している。困難なケースは主治医に相談し専門科受診を行っている。				
		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。	○	疲れの見える方や、部屋で休みたいと望まれる方はいつでも居室で休憩ができる。				
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。	○	電話があれば家族からの了承がある方であればお繋ぎできる。携帯電話使用されている方もおられます。夏季や年末にはハガキを出している。				
		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。	○	暑中見舞いや年賀状は手を添えて書いていただいている。電話は、携帯を持たれている方は自由にかけられている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話も使用されている方もいるので自由に連絡されている				
		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。	○	本人にお渡ししているが返信を促してはいない。年賀状などは個人にお渡ししている				
		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。	○	不穏時には電話をかけることを理解していただいています				
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。	△	居室に施錠もしないため現在は現金を所持されている方はいない。				
		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。	○	現金を待たれている方はいないが、本人が必要とされる物の購入は立替金にて行っている。				
		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。	△	コロナ過で行えていない				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	管理できる方は家族の了解を得て、所持されていたが、現在は、入所時に家族の希望も聞き、所持されている方はいない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時に家族に相談、意向も聞いて応じている。すべて立替金で対応しますと説明もする				
		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)。	○	必要品は、家族に連絡して購入の理由を説明し、了解を得て立て替えにて購入、月に1度の請求時に領収書を添えて送付している。				
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。	○	状態変化や家族の状況に合わせて柔軟に対応、相談もしている		◎	◎	事業所では、面会や外出の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望、状況に応じて、家族の通夜や告別式に参列できるよう送迎を行うなど、可能な範囲で柔軟な対応をしている。また、病院受診の対応は、月1回職員が同行支援しているほか、それ以上は家族に支援をお願いしているものの、遠方の家族には緊急時を合わせて、対応することもある。

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		
(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。	△	玄関は鍵をかけておらず、近隣の方も自由に訪問できる開放感があるが現在はコロナ過で来られる方は居ない	◎	◎	◎	竹林の山の横にある事業所は、住宅街に立地しているものの、鳥のさえずりや鳴き声が聞こえるような静かな環境となっている。玄関前にはベンチが設置されているほか、花が植えられ、親しみやすい雰囲気を感じられる。コロナ禍以前は、地域住民が来訪することもあったが、コロナ禍において、来訪者はほとんどいなくなっている。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	玄関からリビング、居室、浴室への動線が単純で、広い廊下幅をとっており、危険が少ない。居室や、廊下には、自身の作成品も貼っており、温かい雰囲気になっている。在るべきものは在るべき場所に置くようにしている。	○	◎	◎	事業所の廊下の幅は広く、車いすの利用者もゆったりとすれ違うことができる。廊下には手すりが取り付けられているほか、ソファが置かれ、歩行する利用者は、途中で休憩することができるようになっている。また、両ユニットの入り口のドアは常時解放されているほか、ユニットの間にある中庭には、双方のユニットからも出入りできるようになっているため、中庭に出て過ごすことが利用者の楽しみの一つにもなっている。さらに、広いリビングには、車いすを使用している利用者も自由に動けるスペースがあり、一人ひとりの状態に合った活動ができるようになっている。加えて、事業所内は掃除や消毒が行き届き、清潔感がある。加湿器の設置や換気も行い、季節の花を飾るなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間となるよう工夫をしている。		
		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。	○	リビングには遮光カーテンを使用し、中庭には、手割りの日除けシェードを設け、利用者の方が不快な思いをしないよう毎日掃除している。					◎	
		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。	○	在るべきところに在るものを置き自然な空間作りを心掛けている。						◎
		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。	○	仲の良さそうな方向士を同じテーブルにしたり、リビングの中のソファでひとり寛いで頂くこともできる。						
		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。	○	ドアで外部との通りができる。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室の中はご自宅なので基本的には自由に物を置いて頂き配置なども統一ではなく個々に合わせた配置にしている。	○			居室には、ベッドや布団、タンス、エアコンが常設されている。好みの物を持ち込むことができ、1か所ある和の居室に、以前はこたつを持ってきて、編み物などを楽しんでいる利用者もいた。また、利用者一人ひとりに合わせて、家族の写真やカレンダーなどを飾っているほか、ベッドなどを自由に配置できるようにしている。		
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。	○	居室の配置などもそれぞれの能力に応じて変更もっており出来ることの継続を目指している。				◎		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	在るべきところに在るものを置き自然な空間作りを心掛けている。失敗を招く方が使用する場合には付き添うが事前に避けてまた元に戻すようにしています。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	本人、家族から趣味や、得意なものなどを伺い、余暇に手近にお持ちしている。						
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも暮らすことへの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	出入り口の施錠も拘束と捉えており、夜勤以外は鍵をかけていない。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、玄関等に鍵をかける弊害を理解している。日中には、玄関等の施錠をしていない。玄関の出入りの際には、センサーチャイムが鳴り、利用者の安全面に配慮するとともに、職員は利用者や来訪者の出入りを把握しやすくなっている。また、ユニットの入り口は常時解放され、利用者は自由に両ユニットなどを行き来できるようになっている。さらに、夜間は防犯のため、19時から6時まで玄関の施錠をしている。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠のリスク、施錠をしないリスクについて説明し、理解してもらっている。						
		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)。	○	可能性のある利用者の把握、玄関にはチャイムを設置、近隣の方への理解も徐々に深まっている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時の家族からの聞き取り、フェイスシートで把握している。				
		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。	○	日々ケース記録、日誌に記入している。				
		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。	○	各主治医と相談し重度化への対応を検討している				
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。	○	家族の希望を聞き、個別対応できている。基本的に入居時に主治医の変更は行わず継続し診療を受けています。	◎			
		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。	○	家族の希望に応じている。状態の変化が起こった場合には主治医とご家族に相談しています。				
		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。	○	受診は基本的には施設では基本一回のみ対応し複数箇所の場合にはできる限りご家族に依頼しています。ただし遠方のご家族の場合にはこちらで対応しています。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には毎回介護サマリーを提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	現在は電話確認のみで対応している				
		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。	○	受診時にいろいろな相談をしている。				
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。	○	職員間で日々の気づきを話し合い、管理者に相談、受診時に主治医に伝えている。				
		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。	○	すべての医療機関ではないが、救急搬送には協力的なところもある。				
		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。	○	日々の見守りで体調の変化が見えたら受診行い、病状の悪化防止に努めている。				
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。	○	処方箋、薬の説明を見て副作用などの理解に努めている。				
		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。	○	個々の薬袋に薬を入れ、手渡し、若しく介助で飲み込まれるまで確認している。				
		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。	○	薬を飲むことで安心される方もおられる。服薬後は様子観察している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	状態の変化に気づいたら、記録に残し、管理者に報告、主治医に相談している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態の段階に応じ本人の希望、家族の意向をしっかりと確認している。	/	/	/	事業所には、「重度化における終末ケアに関する指針」があり、夜間の緊急医療体制が確保できていないため、基本的に看取り支援はしない方針であることを、入居時等に利用者や家族に説明をしている。また、状態に応じて、利用者や家族、かかりつけ医と相談を行い、看取りを希望をする場合には、対応できる範囲内で支援できるよう努めている。さらに、対応ができる範囲内で事業所でぎりぎりまで過ごしてもらうことができているものの、対応の限界があり、ADLの低下や点滴などの医療行為が必要になった場合には、ほとんどの利用者は、病院や他の施設に転院してもらうことが多い。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	介護度の変化や状態は主治医家族と相談しながら検討している	x	/	○	
		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。	△	ケースによるが対応できるギリギリまで支援しその後の事も検討し相談している	/	/	/	
		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。	○	状態の変化に応じ、家族には施設の限界を説明、理解していただいている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と連携を図り、今後の予測を立てた支援をしている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族と共に主治医の元を訪ね検討している	/	/	/	
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染の経験を活かし、予防の徹底、早期発見、治療に努めている。	/	/	/	
		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。	○	訓練は行っていないが、日ごろから、感染症予防、早期発見、医用機関での治療に心かけている。	/	/	/	
		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。	○	ニュースや新聞、個々の情報網、インターネットなどで感染症に関する情報を得ている。	/	/	/	
		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。	○	定期的受診で医療機関から情報を得たり、職員は感染症の拡大を防ぐため予防接種を受けている。(インフルエンザ対策・コロナ対策)	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	△	1介助1手洗いとしている。消毒も設置しているが来訪者は現在は断っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人にとって最善な方向性を共に検討し相談している	/	/	/	コロナ禍以前は、夏祭りや餅つき、花見などの季節行事を実施する際には、家族に声をかけて、少数の家族に参加協力をしてもらうことができていたものの、コロナ禍において、家族が参加できる行事開催は自粛している。また、家族には、年4回竹トンボだよりを送付して、事業所内の行事などを伝えているほか、毎月担当職員が利用者の近況報告に行事の写真を添えて送付している。さらに、コロナ禍において、家族が来訪する機会が、病院受診の同行支援等に留まっているため、電話連絡時には、利用者の近況を伝えるとともに、利用者本人と電話で会話ができるように配慮をしている。加えて、担当者が変更となった場合には、その都度お知らせをしているものの、運営上の事柄や職員の異動は、特に報告まではしていない。
		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)	△	現在は面会は行っておらず受診時のみ過ごしていただいているが県外などの方はお会い出来ない	/	/	/	
		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)	×	現在は行っていない	×	/	△	
		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)	○	年4回の機関誌発行と施設内行事の様子の写真等と共に毎月手紙を書いて送付している	/	◎	◎	
		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。	○	状態変化など専門家受診も含め報告しましたその後の経過も報告している	/	/	/	
		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)	△	現在は毎月の手紙と電話連絡のみである。変化が見られたときは時事連絡している	/	/	/	
		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)	○	入居者の方の私物の購入などについては報告しているが、職員の勤務情報などは報告していないが状況連絡で担当者変更などはお知らせしている。	×	/	△	
		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)	×	コロナ禍で行っていません	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入所時にリスクについての説明をし(管理者)、理解していただいている。	/	/	/	
		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。	△	現在は会えることが出来ない為定期的な連絡は行っている	/	/	○	
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。	○	契約時は、管理者が説明を行い、理解を得ている。変更があれば、変更書類を送付し、署名、捺印していただき、返送していただいている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	説明を行った上で個々に合った施設や医療機関に移れるよう支援している	/	/	/	
		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)	○	全て書面を用いて同意を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	現在はレジメ等の配布で検討している	/	○	/	事業所として、自治会に加入している。コロナ禍以前は、事業所で実施する夏祭りや餅つきなどの行事には、自治会の方にも参加協力してもらおうとともに、お餅を配るなどの交流を図ることができていた。また、文化祭に利用者と一緒に作った作品を展示してもらい、参加することもできていた。現在のコロナ禍において、ほとんど地域とのつながりを持つことはできていないため、コロナ禍の収束後には、利用者と一緒に地域行事に参加したり、地域住民が事業所に来訪できる行事を再開したりするなど、交流が図れることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	高齢化が進んだのでコロナ禍で外出は限られている	/	○	○	
		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。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
		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)	△	現在は職員のみで出来る範囲の行事を行っている	/	/	/	
		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。	△	ドライブ程度の事しか行っていない	/	/	/	
		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)。	×	コロナ禍で行えていません	/	/	/	
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。	△	現在は意見を収集しレジメ配布のみ行っている	×	/	△	コロナ禍以前の運営推進会議には、家族や地域住民の参加はあったものの、開催時間が19時30分からだったこともあり、利用者の参加まではできていない。現在のコロナ禍において、会議は書面開催となっている。また、会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービスの評価結果、目標達成計画などの取組み状況などを報告している。書面開催において、返信用の封筒を付けて意見を求めているものの、あまり意見は出されていない状況となっている。さらに、地域や関係者以外では、2家族のみの参加に留まっているため、管理者は、「これからは全ての家族に意見を聞くようにしたい」と考えている。以前に、会議の参加メンバーから「防災訓練で煙体験をしてはどうか」という意見が出され、実際に事業所内で煙体験を実施したこともある。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	現在は近況報告やコロナ対策などを報告している	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	意見を頂けるよう返信用封筒も送付しているがほぼ返信がない状況です	/	◎	○	
		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。	×	現在は意見を収集しレジメ配布のみ行っている	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	要望があれば見ることはできるが、公表はしていない。	/	/	/	

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
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。	○	理念は職員が見やすいところに掲示、再確認できるようにしている				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	家族へは説明しているが地域の来苑は現在はない状態です	x	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	昨年度より施設内研修に取り組んでいる				法人・事業所として、勉強会等に力を入れ、職員のスキルアップに努めている。現在は外部研修に参加することができないものの、職員の資格取得や研修参加を促している。また、代表者は併設するデイサービスに勤務していることもあり、職員は代表者に意見を伝えやすく、職員に対するコロナ禍における家庭で使用するマスクや手袋を配布したり、クリスマス等の行事の際にはケーキを配ったりする気遣いもあり、職員同士の関係性も良く、職員は「働きやすい職場である」と感じている。さらに、職員が希望する働きやすい勤務形態や職場復帰などにも対応するとともに、希望休や有給休暇の取得も促している。加えて、管理者は職員の意見を聞くほか、悩みなどの相談に応じることもできている。
		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。	○	専門知識向上のための資格取得や研修を進めている。				
		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。	○	いろいろな形態で雇用し給与体系なども整備している				
		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)	△	現在は施設外研修はストップしている				
		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。	○	グループライン等で情報の共有もやっている		○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	△	資料などを掲載し理解を深めてもらっている。				3か月に1回、委員会等を活用して、虐待や身体拘束の防止などの話し合いをしている。また、不適切な言葉づかいなどを発見した場合には、管理者等が該当職員に個別に注意喚起するとともに、グループLINEを活用して、個人が特定されないように注意を払いながら、全ての職員で情報を共有し、再発防止にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	同じ勤務体系に入り同じ目線で見ようとしている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	対応については随分グループラインを用いて注意している			○	
		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。	○	管理者が定期的には代表者と話し合い現情報報告して検討している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束についての勉強会で理解している。またセンサーなどの使用も随時検討し拘束の無い生活を支援している				
		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。	○	状況に照らし合わせ、委員会などで検討している				
		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。	○	要望があれば、都度、拘束、施設へのリスクについて説明し、了解を得ている。				

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	△	数人は研修なども受けているが全員ではない。現在対象者は居ない				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	必要な利用者、家族に制度を説明し、相談に乗っている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要であれば専門機関へ相談することができる。				
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。	○	マニュアル作成して周知はしているが対応能力には個人差があると思う				
		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。	△	マニュアル作成しているが定位的な訓練は出ていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを提出し、職員全員が確認、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。	○	リスクを検討し個々に合わせた対応をしている				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	意見箱を設置しているが、あまり活用されていない。				
		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。	△	今期は相談事例がない				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば申し送りノートやグループライン等を用いて全員に周知し検討していく				
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)	△	家族や、利用者には定期的に個々に要望を聞き、サービス作成に取り入れている。			○	利用者には、受診時などの1対1となれる場面で、職員は意見や要望を聞くようにしている。家族には、毎月行う状況報告で、利用者の様子を分かりやすく記載するよう努めるとともに、受診予定や現在の状況を確認するための連絡をもらった際に、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は全ての職員に声をかけて、話をする機会を持っているほか、SNSのLINE機能等を活用して、意見を聞くとともに、悩みなどの相談にも応じることができている。さらに、職員から出された提案から、利用者への言動の対応など、見直すことも多い。
		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)	△	現在は来援はほぼ無く電話での連絡や相談のみ出来ている		○	○	
		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。	△	契約当初の説明以降は要望無ければ提供はできていない				
		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。	○	管理者が個々の相談や会などで議題があがった際は代表者へ相談を行っている。				
		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。	○	個々の悩みや希望などは個室で話をし検討している			◎	

愛媛県グループホーム竹トンボ

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。	△	日々の評価や困難事例は行えているが外部評価以外では行えていない				運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画の取組み状況等を報告しているものの、会議への家族の参加者が限られているため、今後管理者は、「全ての家族に、書面で報告を行いたい」と考えている。また、取組み状況のモニターは、コロナ禍において協力してもらったことができていないため、コロナ禍の収束後において、管理者は、今後は検討していく予定であり、「家族へのアンケート調査を実施したい」と考えている。
		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。	○	施設内研修で自己啓発に努める様進めている				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標の達成のために職員一同で取り組んでいる				
		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。	○	評価結果と目標達成計画を運営推進会で報告している	×	○	○	
		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。	○	文章、申し送りノートで説明し記録もしている				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	△	マニュアル作成しているが様々な訓練は実施できていない。				年2回、消防署と連携し、併設のデイサービスと合同で避難訓練を実施している。また、法人・事業所として、自治会の防災組織に加入をしている。今後管理者は、「地域住民の理解が得られるよう、連携していきたい」と考えている。さらに、事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、食料や飲料など3日分の備蓄品を用意している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回の訓練時に消防署の方の立ち会いのもと都度想定を変更し、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。	○	消火設備は定期的に点検が行われている。非常食、備品は備えている。				
		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。	△	消防署の立ち会いで訓練を行っているが、地域の方の参加はない。自治会の防災組織には加入している。	×	×	○	
		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）	○	消防関係担当者が講習を受けている。				
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）	○	運営推進委員会で認知症の理解を深めている。年4回の季刊誌を発行、公民館に置いてもらうなど、啓発に取り組んでいる。				コロナ禍において、地域の来訪者はほとんどいないものの、電話等で地域住民から相談があった場合には対応をしている。また、併設されている居宅介護支援事業所等に相談が寄せられることが多い。さらに、年4回発行する事業所だよりを公民館に置いてもらうなど、周知や啓発活動にも取り組んでいる。加えて、市担当者や他の事業所と連携を図ることはできているものの、コロナ禍において、会議や研修への参加は難しい状況となっている。
		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。	△	現在はコロナ禍で面会中止の為電話連絡のみで確認している		×	△	
		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）	×	コロナ過で行えていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	コロナ過で行えていない				
		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）	○	運営推進委員会で市役所の方から情報を得たり、管理者は他事業所との情報交換をしている。市とは定期的なメールなどで情報交換している。			○	