

(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 評価の公表で取り組み内容を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 3 月 4 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	10名	

※事業所記入

事業所番号	3894000110
事業所名	グループホーム福寿草
(ユニット名)	あじさい棟
記入者(管理者)	
氏 名	村上みどり
自己評価作成日	令和 4 年 2 月 4 日

【事業所理念】 尊厳ある 笑顔の絶えない 自分らしい生活	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○介護計画を個々が理解しそれに基づいた支援内容を記録する。 別表を作成し記録することにより毎日記録時、どんな支援ができたかを理解できた。内容は今後検討していきたい。 ○外部研修への参加 今年度は全員がリモート研修に参加できた。 ○口腔衛生の大切さを学ぶ。 個別の口腔内の状態を入居時作成し、義歯の不具合や歯牙の欠落を早めに発見したり、そのことにより口腔の観察ができてきた。 ○ホームページを作成し地域へ施設を発信していく。 コロナ禍でもあり地域とのふれあいは減少したが推進会議時ホームページができたことを報告でき今後活用していきたい。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 小高い場所に建築された和風の平屋建ての事業所は、玄関の格子戸からも落ち着きを感じる。令和2年1月から、事業所の経営法人は変更したものの、可能な範囲で、職員も継続して従事することができ、新たな気持ちで取り組む姿勢が窺うことができる。コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、事業所では、日常的に庭先やベランダに出て、絶景を眺めながら外気浴やお茶を飲んで楽しんだり、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、海岸や人出の少ない公園、花見に出かけたりするなど、利用者が少しでも戸外に出て、気晴らしや気分転換を図れるよう支援している。また、夏にはスイカ割りや花火を楽しんだり、お花教室やおやつ作り、かるた、トランプなど、様々なレクリエーションを取り入れたりするなど、利用者の意見を尊重しながら、笑顔で楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、日頃から職員は、利用者の様子を観察するとともに、スタッフ会などの中で、利用者が安心して気持ちよく生活を送れるような気づきやアイデアを出し合いながら話し合い、より良いサービス提供に反映されるよう努めている。加えて、職員の聞き取りからは、「できるだけ利用者自身の力を利用して過ごして欲しい、ここの事業所で良かったと思ってもらえるよう支援に取り組みたい」などの利用者に対する思いを聞くことができた。
---	--	---

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。	○	アセスメントや入居時の本人や家族からの情報をもとに生活の中でも本人が話した言葉から情報をえて、希望の把握に努めている。	◎		◎	入居時に、職員は利用者や家族から、「どのように過ごしたいか」などの聞き取りをしている。また、日々の会話の中で、職員は利用者の思いや希望などの把握に努めている。さらに、利用者から出された「家族に会いたい、帰りたい」などの思いに対して、職員はSNSの機能を活用して、テレビ電話等で家族の顔を見て話してもらった対応をするなど、安心に繋がった事例もある。
		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。	○	家族からの情報、本人の表情やしぐさから読み取り、在宅での支援内容を参考に支援している。				
		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。	○	現在はコロナ禍で満足な面会はできていないが、電話で家族から趣味や性格、暮らしぶりを聞いている。				
		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。	○	介護記録を申し送りやスタッフ会の時などに活用している。				
		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。	○	不穏の時など本人の話を傾聴し本人の思いを汲み取るようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時には本人、家族から、生活歴や大切にしてきたことや、生活環境などを聞き取りフェイスシートに記入している。在宅ケア本からも情報を聞き取りしている。			○	事前に、職員は自宅訪問を行い、センター方式のアセスメントシートを活用して、利用者や家族から生活歴や生活環境などの情報を確認している。また、入居前に関わっていた介護支援専門員や介護サービス事業所などの関係者から情報を聞くとともに、在宅時に使用していたアセスメントシートの情報を提供してもらうこともある。さらに、入居後には、24時間シートを活用して、利用者の状況や行動、発した言葉などを記載し、情報の把握に努めている。
		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。	○	普段から情報を共有している。状態の変化があれば申し送り時で話し合い解決策を見つけている。				
		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。	○	入居から1週間は24時間シートを活用し状態の把握に努めている。不安になる事については話し合いをしている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	本人の変化や不安になる要因について確認し職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。	○	ケース記録に1日の生活や活動の内容を記入している。変化があれば申し送り時で話し合い対応している。				
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。	○	入居時のアセスメント状況や24時間シート、私の気持シートを参考にし、本人の視点で検討している。			○	事業所では、入居後の1週間程度で、24時間シートに情報を記載して状況を把握するとともに、「私の気持ちシート」などのアセスメント情報をもとに、利用者や家族の意見を踏まえて、職員間で話し合いをしている。また、3か月に1回、同様のカンファレンスを実施し、計画の見直しに繋がっている。
		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。	○	利用者の思いや状態にあった支援が出来るようカンファレンスで話し合っている。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	状態の変化など課題が出てきたら話し合いをしサービス内容の見直しを行っている。				

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	私の気持シートや日頃の会話、行動で得た情報をもとに利用者の思いが反映されたサービスプランになるように作成している。				事業所では、家族に介護に対する思いやサービスへの要望・気づきなどのアンケートに協力してもらうほか、利用者から意見を聞き、事前に把握した情報をもとに、スタッフ会やユニット会議を活用して職員間で話し合い、介護計画を作成している。また、計画は利用者や家族の意見や意向が、目標やサービスに反映された内容となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族の要望や意見は電話で聞き取りをしている。本人からも意向を聞き、カンファレンスの時にはその情報を踏まえて話し合い計画に反映している。	◎		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族から得た情報をもとに生活の中で大切にしてきた事など取り入れプランを作成している。				
		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。	△	コロナ以前は地域行事への参加等家族にも協力して頂けるプランを作成していた。				
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。	○	カンファレンス・モニタリングを計画の変更や削除、追加があれば職員全体で共有している。			○	事業所では、計画目標に対して、日々のサービスの実施状況を○△×の印を付けた達成度などの評価を記載し、職員間で状況を把握できるようになっている。また、バイタルや食事、排泄、レクリエーションの参加などの情報も、詳細に記載されているとともに、利用者から出された「家に電話して、東京や京都は大変やな」などのコロナ禍を気遣う言葉もそのまま記録に残すことができている。さらに、伝達帳には、「ストレッチ前に歩行訓練した方がいいのでは」などの職員の気づきが具体的に記載され、カンファレンス等の中で情報を共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日モニタリング評価シートに記入し、ケアができたか記録をしている。出来ていない時はモニタリング時確実に改善している。			○	
		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。	○	ケース記録に記入している。記録内容の中には支援した内容もあるが日々の暮らしの様子も記入している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	気づき、工夫などを申し送りで報告し、職員間で共有している。介護記録に記入している。			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3か月ごとのモニタリング、1年ごとの(6か月)更新カンファレンスを実施し見直ししている。			○	事業所では、3か月に1回カンファレンスを実施し、介護計画の見直しをしている。計画の更新時には、利用者の「気持ちシート」を、全ての職員が記載するとともに、意見を出し合いながら確認をしている。また、日々のサービスの実施状況には、○△×の印を付けて確認していることもあり、転倒や退院後などの利用者の状態に变化が生じた場合には、その都度新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のスタッフ会、申し送り時に利用者の変化について話あっている。			○	
		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。	○	状態変化があれば家族に連絡し、主治医にも報告し意見をもとにプランの変更を行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1回行うスタッフ会で課題を話し合っている。緊急に話し合わなければならない時はその日の勤務職員で話し合っている。			○	スタッフ会やユニット会議の中で、課題などの話し合いをしている。また、緊急案件のある場合には、その都度話し合いをしている。さらに、会議録は回覧を行い、確認後に職員は押印をしている。加えて、管理者が押印の漏れがないかなどの確認を行い、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	全員参加を原則とし個別に意見を求め、全員が意見交換できるようにしている。				
		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。	○	昼間開催している。ほぼ全員が参加している。職員が参加できるようにその場で来月の日程を決めている。				
		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くみをつくっている。	○	議事録としてまとめ回覧している。確認した職員は押印している。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りでの伝達、日誌の記録を確認した職員はサインをしている。			○	事業所では、日誌に伝達事項を記載し、職員は出勤時に必ず確認する仕組みづくりができている。また、申し送り時にも、重要事項は重複して口頭でも伝達を行い、確実な申し送りに繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	朝昼夕の申し送りを行い情報共有に努めている。	◎			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者の様子を見ながら声掛けをしている。意見や思いを傾聴している。				朝食時のパンやご飯、着る服、おやつ選びなど、日常生活の中で、職員は声をかけ、利用者が自己決定できるよう支援している。また、事業所ではおやつ作りを行うほか、華道の先生をしていた利用者を中心に、お花教室も開催しており、笑顔で参加している利用者の様子も見られる。さらに、年末には、利用者と一緒にミニ門松作りに挑戦し、一人ひとりの居室に門松を飾り、気持ち良く正月を迎えることができた。加えて、事業所では、レクリエーションなどの参加に無理強いすることなく、利用者が居室で休みたい場合には休んでもらうなど、意思を尊重した支援にも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	朝食はパンやご飯を選ぶようにしたり、衣類も本人に選んで頂いている。			◎	
		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。	○	日々本人の話を聞き意見や希望を表せるように支援している。				
		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)	○	利用者ひとり一人のペース、習慣を把握し合わせるように心掛けている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者の笑顔が増えるよう行事(クリスマス会・敬老会・お花教室等)毎月のレクを工夫している。			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	利用者の表情や動作から本人の思いを汲み取り本人の意向に沿った生活が出来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。	○	現場での言葉使いがつい荒くなることがあるとスタッフや、管理者からそっと注意を受けることがあり、日々意識して行動している。	○	◎	○	事業所では、管理者が講師となり、声かけの仕方などの勉強会を実施するほか、スタッフ会の中でも、気になる言葉づかいなどの話し合いを行い、職員は威圧的にならないような意識した声かけや言葉遣いに努めている。また、入浴の際には、希望に応じて同性介助に対応するとともに、排泄時の介助や居室への出入りの際には、ノックや声かけをするなど、利用者の誇りやプライバシーを意識した対応に努めている。さらに、事業所では、理念にある「尊厳ある笑顔の絶えない、自分らしい生活」が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	普段から本人の様子を確認し声掛けの大きさや、目線に注意し声掛けしている。			○	
		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。	○	排泄や入浴介助は特にプライバシーに気をつけ声掛けをしている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	訪室時は必ずノックをして声掛けて入室している。			○	
		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。	○	スタッフ会でプライバシーや個人情報漏洩について学び理解して防止に努めている。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常生活の中で知恵袋となる事を教えて頂き、よい関係性を保つようにしている。				職員は、利用者の状況を観察しながら、配席などの配慮をしている。時には、他の利用者のことが気になって、言い合いになりそうな場面も見られるため、事前に離れた場所に座ってもらったり、早期に職員が間に入ったりするなどの対応をしている。また、杖歩行の利用者を、他の利用者が気遣ったり、利用者同士で声をかけ合い、レクリエーションに参加したりするなど、コミュニケーションを図りながら、支え合いや助け合いをする場面も見られる。
		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。	○	お互いに話し相手になったり労わりあって家族のような関係で暮らしている。				
		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)。	○	食事の席やリビングの席は相性を見ながら配慮した席を決めている。関わる際にも注意して声掛けしている。			○	
		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。	○	言い争いや暴言に対しては様子を見ながら声掛け、双方の話を聞き対応している。				

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	家族からの情報や本人との会話の中から生活歴を読み取り参考にしている。				
		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。	○	家族から生活歴を確認したり馴染みの場所など把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	家族と連絡を取り合い馴染みの方への訪問や電話など支援している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	コロナ禍でもあり時期を見ながら面会をしたり、テレビ電話で話したりする機会を作っている。年賀状を作成した。				
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)	○	外気浴やドライブの時間を作り対応している。庭先に出て外の景色を満喫してもらっている。	○	×	○	コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、事業所では、日常的に庭先やベランダに出て、絶景を眺めながら外気浴をしたり、神社までお参りに出かけたりするなど、利用者が少しでも戸外に出て、気晴らしや気分転換を図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、海岸や人出の少ない公園、花見などに出かけることができています。さらに、事業所便りの2月号には、利用者がベンチに座り、春のぬくもりを肌で感じながら外気浴を行う利用者の笑顔の写真を見ることができた。
		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。	○	機会は減少しているが地域ボランティアから掃除や訪問の支援を受けている。				
		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。	○	ベッド上だけの生活にならないよう離床時間を作り、外気浴や中庭の散歩を行っている。			◎	
		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。	○	感染対策に気をつけながら今できる関りを持てるように努めている。				
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。	○	WEB研修等に参加しスタッフ会時にみんなと情報の共有に努めている。意見交換をしケアに取り入れている。				利用者がかるたの読み手になったり、トランプを楽しむ利用者に、職員が助け舟を出したりするなど、見守りながら、笑顔ある生活が送れるよう支援している。また、事業所では、心身や頭の体操、多くのレクリエーションなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。中には、歩行練習に力を入れ、毎日廊下を3往復している利用者もあり、他の利用者も影響を受けて一緒に歩く様子が見られるなど、職員は静かに見守りをしていく。さらに、利用者自身でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めている。
		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。	○	本人の身体状況を把握し残存能力が維持できるよう取り組んでいる。				
		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)	○	声掛けやかかわり方を工夫し本人ができることを見守り一緒に行っている。	◎		◎	
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。	○	利用者との会話の中に生活歴や希望を引き出し話しかけたりして役割になれることを把握している。				洗濯物たたみや仕分け、おやつのおはぎを丸め、書初めなど、職員は利用者に役割や出番を担ってもらい、工夫して楽しみが持てるような支援に努めている。以前に華道の先生をしていた利用者を中心に、お花教室を行い、事業所内や居室を生花で彩ることもできている。また、以前の仕事で、真珠養殖の網を編んでいた利用者もあり、現在も器用に網などを編んで、居室に飾っている利用者もいる。さらに、地域に出て交流できる機会は激減しているものの、事業所では、レクリエーションなどを行いながら、利用者に楽しみや張り合いが持てるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者それぞれの状態に合わせた場面を作り楽しみや役割を作るよう工夫している。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	以前は地域行事に必ず参加し地域の方にお顔を覚えてもらっていたが現在は出来ない環境なのだがいつでも支援体制は整っている。				

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
16	身だしなみや おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	本人の好みや個性を維持できるように身だしなみに気を遣っている。				起床時に、自分で選んだ洋服に着替え、身だしなみを整えることでできている利用者もいる。ボタンの掛け違いなど、整容の乱れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮しながら、職員は気づかせるような声かけをしたり、さり気なくフォローをしたりしている。また、コロナ禍において、現在は、定期的に訪問理容で髪型を整えているものの、管理者等は、「コロナ禍が落ち着いたら、行きつけの美容室の支援を復活したい」などと考えている。
		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。	○	本人の好みを把握し家族と相談し希望があれば衣類や持ち物をそろえている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持を一番に考えアドバイスしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時は本人に選んで頂いたり季節に合うよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床後や食事中、食後の汚れなど整容に特に気をつけタオルやおしぼりを用意し使ってもらっている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の馴染みの店に行けるよう支援したいが感染防止を考え現在は訪問美容師に来てもらっている。				
		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。	○	散髪は訪問の美容師にしてもらい日々の整容にも気をつけて対応している。			○	
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。	○	食材の選択や調理方法等食生活の大切さを十分理解している。				栄養委員の職員が、利用者の希望を取り入れて、バランスを考えながら、1週間毎に献立を作成している。コロナ禍において、事業所では、利用者が調理に携わることは控えているものの、テーブル拭きやお膳の消毒など、できることを手伝ってもらっている。訪問調査日の前日は節句で、ちらし寿司や甘酒などの行事食が提供されていた。また、毎月1日には、豆ごはんと刺身が定番で提供され、利用者の楽しみとなっている。食器類は、利用者が持参した物を使用している。食事の際には、体調不良者を除き、全ての利用者がリビングに出て食事を摂っている。必要に応じて、職員は利用者の隣に座り、見守りや介助を行うとともに、コロナ禍において、職員は少し離れた場所で、食事を摂るようにしている。さらに、利用者の食事や水分の摂取量をチェックを行うとともに、心配な場合には、医師や訪問看護師に相談し、アドバイスを受けることができている。加えて、利用者の状態を踏まえて、職員間で相談をしながら、トロミや刻み食などの食事形態にも対応をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	利用者の嗜好調査をし好みを考えメニュー作りをしている。			○	
		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。	○	下膳や後片付け等手伝ってもらい役割作りをしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に家族や本人から得た情報を記録し職員間で共有している。				
		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などを取り入れている。	○	家庭料理を基本として旬の食材等を取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりどりの器の工夫等)	○	食欲がわくような盛り付け、色どりを工夫しミキサー食も同様に対応している。体調や身体機能を考え調理方法を心掛けている。				
		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。	○	利用者が持参した食器を使用、本人の好きな柄や色を買い購入している。			○	
		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。	○	見守りしながらサポートしている。コロナ禍で一緒に食事できないが一人ひとりの様子を把握している。			○	
		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。	○	調理方法を工夫し匂いや色合いを感じてもらったり説明するなど声掛けをしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量や一日の水分量のチェックをおこないバランスの良い献立をもとに、減塩を心掛け利用者それぞれに用意している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	それぞれの摂取量をチェックし少ない場合は補助食品で補うなど気をつけている。				
		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。	○	栄養委員会を中心に献立を作成しバランスの取れた内容にしている。			○	
		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。	○	食材購入時に鮮度に注意し選んでいる。調理道具は毎回消毒している。				

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。	○	口腔ケアの内容を共有している。必要性を理解し介助している。				入居時に、歯科衛生士の資格を持つ管理者を中心に、利用者一人ひとりの口腔内の状況や義歯の写真を撮影するとともに、アセスメントを行い、職員間で情報の共有に努めている。毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯ブラシなどの適切な用具を使用して、口腔ケアを実施している。また、職員は見守りやサポートを行うとともに、自分で歯磨きができる利用者を含めて、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。さらに、管理者は、口腔内の状況や口臭、歯肉の色などを観察をするよう職員に指導するとともに、異常が見られた場合には、必要に応じて、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	現在の口腔状態を把握し注意点を理解している。個別シートを確認し対応している。			○	
		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。	○	受診後教えてもらった内容を皆で共有し実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	本人がする場合も職員が声掛け見守り確認している。				
		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、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)	○	本人が出来る事はしてもらいできない時は介助し確認している。			○	
		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。	○	症状がみられたときは家族に連絡し相談後、受診に繋げている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	研修で学んだことを共有して排泄に対する理解を深めるよう取り組んでいる。				事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として、支援をしている。また、排泄チェック表を活用して、時間帯などの排泄状況を把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、利用者の状態に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用をカンファレンス等の中で話し合い、家族に確認の上で使用をしている。加えて、異性のトイレ介助に抵抗のある利用者には、同性介助の配慮を行い、利用者に安心してもらいながら、排泄支援ができるよう努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	食料・水分量・運動量等が原因になり便秘で不穏になる事を理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表をつけ日々の状態の変化を把握している。				
		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。	○	排泄チェック表でパターンを把握しタイミングを見て声掛け誘導、排便につなげている。日中は布パンツへ移行できるよう個別に対応している。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	トイレでの排泄が困難な場合は様子を見ながら声掛けしたり介助方法を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	一人ひとりの排泄パターンを把握し確認しながら声掛け介助している。				
		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。	○	本人、家族と話し合いオムツの種類や本人にあったものを選択するようにしている。				
		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。	○	本人の状態に合わせて日中は布パンツ、夜間のみ紙パンツ尿量に合わせてパットを使い分けている。				
		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)	○	食事内容や飲み物で調節したりトイレ声掛けタイミングに気をつけている。腹部マッサージも取り入れている。				
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)。	○	一人ひとりの希望されるすべてを実現は出来ていないが湯温の好みや時間帯に対応している。週3～4回は午後入浴実施している。	◎		○	事業所では、利用者が週3～4回、午後の時間帯に入浴できるよう支援している。希望者には、毎日の入浴を対応可能としているものの、そこまで希望する利用者はいない。また、利用者の希望を尊重して、職員は湯温や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応をしている。さらに、異性介助に抵抗のある利用者には同性介助を行い、気持ちよく入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりの思う温度でゆつくりと気持ちよく出来るよう心掛けている。				
		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。	○	衣類の着脱や洗身、洗顔、浴槽への出入りなど本人ができないことをお手伝いしている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	それまでの習慣や理由などを探、り言葉かけや介助の仕方を工夫している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェック時異常あれば再度入浴前に確認し顔色や表情を観察判断している。				

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。	○	毎日の申し送り時一人ひとりの睡眠状態を確認し状態把握に努めている。				事業所には、入居前から継続して眠剤などを服薬している利用者が多いものの、睡眠状況を確認するとともに、医師と相談しながら減薬に努め、服薬を止めることでできた事例もある。また、日中活動量を増やしたり、照明や室内環境を整えたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。さらに、夜眠れない利用者には無理強いをしないものの、現在はほとんどの利用者が、夜間に良眠することができている。
		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。	○	無理に休んでもらおうとせず話ながらゆっくりとその時の状態に合わせて過ごして頂き、安眠につなげるようにしている。不眠の状態について職員間で話し合い共有している。				
		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。	○	薬剤を利用しないのが理想だが夜間不眠の方は主治医に相談し指示を仰いでいる。また入眠できるような環境、照明、室温に気をつけている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の状態や希望に沿って休息の時間を考えている。居家で休む場合は照明や室温調整に気をつけている。				
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。	○	電話・はがき・手紙のやり取りができる方は本人の希望やこちらからの声掛けで手助けしている。(年賀状作成)				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙が書けない方や電話での対応が難しい方は家族様の声を聞いてもらったりその都度対応している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話はいつでも使えるようにしている。電話中は席を外す等配慮している。				
		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。	○	届いた手紙、はがきなどは本人に渡し代読したりしている。本人からのメッセージをお便りで担当から伝えるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族への電話や手紙のやり取りは理解や協力を頂いている。毎月のお便り発送時に状態報告している。				
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。	○	お金を所持する事の安心感や使う事に満足感を覚えることを理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	買い物に行けまぶことへの楽しみはよく理解している。感染防止の時期でもあり本人の希望を聞き対応している。				
		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。	○	自身のお金で買い物する喜び安心感も味わって頂き可能になれば協力していきたい。				
		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。	○	一人ひとりに対応し支援している。今後外出の機会ができれば対応していきたい。				
		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。	○	入居時にお金のことは本人家族ともに話し合い事務所で管理している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	毎月必要額を家族より預かり毎月のお便り発送時、残金を確認してもらっている。				
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。	○	一人ひとりのニーズに合わせ個別の対応をしている。	◎		○	家族から病院受診の同行支援の希望が出された場合には、コロナ禍や状況に応じて、職員が対応をすることもある。また、コロナ禍において、事業所では制限が設けられているものの、利用者から「家族に会いたい、行きつけの美容室に行きたい」などの希望が出された場合には、テレビ電話の機能を活用して話してもらったり、感染縮小期には行きつけの美容室に出かけたりするなど、可能な範囲で臨機応変に対応をしている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は日中施錠せず出入りを自由に行っている。玄関先に花を植えたり、飾ったり、入りやすい環境を心掛けている。	◎	○	◎	事業所の玄関先にある庭は、駐車場としても活用され、車が整列している。また、屋根付きカーポートには長いベンチが置かれ、日頃から利用者の外気浴などに活用され、声をかけてくれる地域住民もいる。さらに、玄関の入り口にはブランターに色鮮やかな花が植えられ、来訪者を和ませてくれているほか、格子戸の玄関も来訪しやすいような和の雰囲気を出している。
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ごうような設えになっていないか等。）	○	利用者が安らげるいい空間と感じて頂けるようにリビング、トイレ、浴室も一般家庭と同じ雰囲気になっている。	◎	○	◎	リビングは大きな窓に囲まれ、自然な採光が差し込み、明るい。窓からは、緑の木々が間近に見えるほか、事業所内にはすいせんなどの生花が飾られ、利用者や来訪者は季節を感じながら過ごすことができる。また、訪問調査日には、畳コーナーに雛人形が飾られているほか、囲むように置かれたソファに利用者は座り、歌謡曲のテレビを見ながら、楽しそうに口ずさむ様子を見ることができた。さらに、事業所内は整理整頓が行き届き、利用者の安心安全な生活に配慮されている。
		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。	○	光・音にはその都度気をつけている。毎日掃除をし清潔であるよう心掛けている。			◎	
		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。	○	季節の花々をリビングや玄関先に飾ったり月1回お花教室を開催し作品は居室に飾っている。			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	共有スペースにはソファを置いたり、玄関先にはベンチやテーブル配置し外気浴時会話ができる環境を提供している。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレは何力所か配置し利用者同士が重なったり、見えないよう工夫している。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に使い慣れたものを持ってきていただき本人と話し合いながら使いやすい過ごしやすい空間になるように配慮している。	◎		○	居室には、テレビや時計、衣装ケース、家族の写真、カレンダーなど、使い慣れた物や大切な物が持ち込まれている。また、転倒が心配される利用者の居室の床には、ジョイントマットを敷くなどの配慮をしている。
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。	○	利用者が必要とする場所には手すりをつけたリ洗面所もタイプ別に設置しバリアフリーを基本にしている。			○	在宅生活で使用していた歩行器や杖、ポータブルトイレなど、馴染みの福祉用具を購入して持ち込み、用具を活用しながら、利用者が継続して生活が送れるよう支援している。また、トイレには、「便所、御手洗」と大きく、分かりやすい表示をしている。また、廊下には手すりが設置されているほか、不要な物を置かず動線が確保され、車いすやシルバーカー、歩行器を使用している利用者を含めて、安心安全に移動できるよう配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室の壁には目線の高さに掲示物を貼付し洗面具や食器など名前を入れている。トイレの場所は大きく張り紙や矢印をつけている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	自分で出来る方は掃除道具を用意しておこなってもらっている。共有スペースには新聞や雑誌を置き、湯呑はいつでも使えるようにしている。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で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）	○	認知症の方にとって行動を制限されることによって心理的影響がある事を理解し、日中は鍵をかけないなど自由に行動できるよう配慮している。	◎	◎	◎	職員は事業所内研修等で学び、鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関は施錠されていない。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。さらに、玄関のドアにはセンサーチャイムが設置され、職員は業者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。加えて、利用者はユニット間を自由に行き来することもできるようになっている。
		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。	○	入居時に施錠についての考え方や意味それに伴うリスクについて説明し家族に理解を得ている。				
		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）。	○	ユニットの玄関にチャイムを取り付け出入りがわかりやすいようにしている。利用者が外に出ようとする時は、声掛け話を聞き行動をとりにしている。				

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。	○	入居時に知っていた情報から現病歴や既往歴の注意事項を確認し職員間で共有している。				
		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。	○	個別のチェック表に記入し把握している。変化や異常があれば日誌やケース記録に記入している。				
		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。	○	週2回看護師が訪問時気軽に相談や指示をもらえる体制を作っている。				
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。	○	入居時にかかりつけ医を確認し家族や本人の希望に合わせている。	◎			
		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。	○	以前のかかりつけ医が遠方やいない場合は事業所の協力医療機関や近隣の医師を紹介してもらい選んでもらっている。				
		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。	○	受診に家族が同行できない場合は職員が付き添っている。受診結果を報告共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時はアセスメントシートや個別記録をもとに本人の特徴、注意事項を医師や看護師に報告している。				
		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。	○	早期に退院できるよう病院関係者との情報交換や相談に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院時には施設での生活ぶりやサマリーを作成し持参している。				
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。	○	入院に関してはサマリーの提出や情報を伝達し地域連携室との情報の共有に努めている。				
		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。	○	体調の変化や気づいた情報は看護師訪問時や、夜間の電話対応時、報告し指示やアドバイスを頂いている。				
		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。	○	24時間いつでも対応して貰える体制を作っている。				
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。	○	服薬の確認にチェック項目を設けて確認している。ケース記録の処方箋でも再度確認している。				
		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。	○	服薬ルールを決め誤薬、飲み忘れがないかチェックし名前の読み上げ、服薬漏れがないか確認している。				
		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。	○	日々の心身状態を観察し変化変動があれば管理者に報告し、看護師、医師へと連携し指示を仰いでいる。				
		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。	○	薬や処方に変化があった場合は家族へ伝え職員へも申し送りで理由も合わせて説明確認している。				

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	入居時に十分説明話し合い同意を得ている。状態の変化に応じその都度家族報告話し合っている。				事業所には、「グループホームにおける重度化および看取りに関する指針」があり、入居時に管理者等から利用者や家族に説明し、看取り介護などの希望を確認している。また、利用者の状態に応じて、主治医から家族に説明を行うなどの支援にも努めている。さらに、状態に応じて、職員は利用者や家族から意向を確認するとともに、主治医や訪問看護師、職員間で方針の共有を行い、チーム体制で看取り介護の支援に努めている。加えて、事業所では、訪問調査日前に、2人の看取り介護を経験している。
		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。	○	必要に応じかかりつけ医や看護師にアドバイスをもらい各々のできることを確認し合いながら検討している。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	事業所の体制から重度化や終末期医療を支えていけるか、職員とも意見交換しながら見極め判断している。最近2例の看取りを行った。				
		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。	○	その時々で本人や家族と話し合い、事業所の力量を説明し、対応、方法について説明、同意をもらっている。				
		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。	○	いつの時も最後をその人らしく生きれるようチーム一丸となって支援している。誰かが付き添える環境を考えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の思いや心情を受け止め、コミュニケーションを図るよう努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症研修はリモートで参加、資料等で報告し合い、対策を学んでいる。スタッフ会で感染状況の報告を受け注意喚起している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成し全員が対応できるようにスタッフ会を利用し全員が学んでいる。				
		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。	○	国や県、町の行政からの情報をもとに予防策を取り入れ実践している。				
		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・役場・病院や他施設の情報を得て予防対策をしている。				
		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。	○	全職員アルコール消毒・手洗い・検温・マスクの着用の徹底。面会は状況によって判断するが原則禁止。換気にも気をつけて対応している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人を中心とし協力し合いながら支えあっているよう話し合いの場を設けコミュニケーションを図っている。				コロナ禍において、家族が事業所に来訪する機会は減少しているものの、SNSを活用したオンライン面会や、感染縮小の際には、窓越しでの面会にも対応をしている。家族が参加できる行事開催は自粛しているものの、SNSの動画撮影の機能を活用して、家族に配信をするなど、事業所ではコミュニケーションを図る手段としても活かされている。また、SNSのLINE機能を活用して、相談しやすい環境を整えとともに、管理者に24時間体制で電話連絡を取れるようになっている。さらに、職員は電話やテレビ電話を活用して、利用者と家族が会話できるような支援にも取り組んでおり、利用者がゆっくりとくつろいだ状態で、会話を楽しんでもらうような配慮にも努めている。管理者は、「コロナ禍が落ち着いたら、以前のように敬老会やクリスマス会で、家族と楽しみたい」などと考えている。加えて、毎月「福寿草たより」を送付するとともに、2か月に1回担当職員が利用者の様子を書いた手紙も添えて送付をしている。事業所便りの毎年の6月号には、職員の顔写真を添えて紹介するとともに、職員の入退職や異動などを家族にお知らせすることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	感染対策を実施し短時間でも和やかに過ごせるようにしている。テレビ電話でも顔を見て話せる時間を作っている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	テレビ電話・電話で対面できるように配慮している。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月お便りを発行し日々の状態を見て頂いている。メールで動画や写真を送信して家族に見てもらっている。	◎		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族の心情を理解し連絡があれば情報を提供し相談に乗っている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	双方の思いを聞いたうえで良い関係が保っていけるよう間に入りながらどうしたらいいか話し合いながら支援をしている。				
		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)	○	面会時や必要な事柄は電話連絡することもあり職員についてはお便りで報告している。窓口は管理者が代行している。	◎		○	
		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)	○	感染症予防の為、日頃の様子やイベント時の様子を写真付きメールや電話で提供している。				
		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。	○	リスクが伴う問題が生じたときは家族に連絡し本人にとって良い対策を話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	現状報告や本人からの要望を電話連絡し伝達している。			○	
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。	○	入居契約時契約書を十分に説明して家族に理解を頂いている。またわからないことは聞いてもらい納得してもらっている。				
		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。	○	体調面で施設での生活が困難になった場合、家族、医療機関と話し合い今後については理解してもらっている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金変更時はその都度文書で家族にお知らせし、同意を頂き契約書を変更している。				

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
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。	○	経営者変更時にも説明し理解を頂いている。運営推進会議メンバーの地域の区長さんを中心に理解いただいている。		◎		事業所では、地域の自治会に加入するとともに、近隣にある保育所と交流することができていたものの、現在のコロナ禍において、園児との交流は自粛している。また、地域住民から、事業所へ野菜の差し入れがあるほか、事業所内で実施する「お花教室」で生ける花を提供してもらうなど、良好な関係づくりもできている。さらに、コロナ禍以前は、地域の清掃ボランティアなどを受け入れ、交流を図ることもできていた。加えて、庭先で外気浴をする際に、利用者に地域住民が声をかけてくれることも多い。
		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）	○	推進会議メンバーを通じての交流や地域活動行事への参加を行っているが今年度は文書開催などで集まりを自粛している。何かあれば区長さんに連絡をしている。		○	○	
		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。	○	馴染みの方も増え挨拶や交流する機会も増えてきている。いつも気遣っていただいている。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	近所の方からお花や、野菜のおすそ分けがあり顔馴染みとなっているがコロナ禍の為双方が様子を見ている。				
		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。	△	以前は交流があったが今は自粛の時期でありできていないが今後に期待している。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	○	年間の地域行事に参加が今年はできず残念に思うがその都度地域の方が声掛けしてくださり劳いの言葉をかけてくれる。				
		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。	△	地域資源を把握しどんどん活用しようとしていたが、今は自粛で今後に期待したい。				
		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）。	△	保育所や他事業所との交流ができていたが自粛期間で今後に期待もするが何か方法を検討していきたい。				
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	参加者は近隣の方が中心であるが家族様や利用者の参加もかつてはあった。自粛期間でもあり文書で送付する回もある。	×		○	運営推進会議は、家族や区長、民生委員、保育所、近隣住民、町担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、事業所内での会議開催は自粛しており、集会所で集合形式の会議を開催することはあるものの、利用者代表は参加できなくなっている。また、感染状況の拡大に伴い、書面開催となることもあり、詳細な会議録を作成し、事業所内の様子を理解してもらえよう工夫している。さらに、会議では、利用者の状況や活動状況を伝えるほか、外部評価の自己評価やサービスの評価結果などを報告し、参加メンバーと意見交換を行い、地域の情報や意見、アドバイスをもらうことができている。利用者家族等アンケート結果から、家族に十分に会議を活かした取組みへの理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には全ての家族に会議の参加を呼びかけたり、来訪時に会議のあり方を説明したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	利用者・職員の報告活動報告などをおこない外部評価後はその結果も報告している。			○	
		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。	○	地区の方々の貴重な意見や行事参加の声掛けを頂いたり困難症例については議題にあげ一緒に検討いただいている。		◎	○	
		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。	○	認知症について役立つ講座を開催した時には推進会議メンバーにも声掛けし参加して頂いた。		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録を作成しいつでも見れるように玄関先に置いている。				

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
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。	○	施設の理念を基に代表者を支え職員は共通認識を持ち日々の実践が出来るようお互いが切磋琢磨している。				
		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。	○	地域の人たちには推進会議時に理念について説明し、家族にはお便り時入居時に説明させていただいている。良く見えるところに理念を掲げている。	○	○		
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。	○	毎月のスタッフ会には必ず参加し、今年度は個別に職員との面談を実施した。またコロナ禍でもある為機器をそろえ研修を受けられる環境を作っている。				代表者は、毎月実施するスタッフ会に参加するとともに、全ての職員と個人面談を行い、職員から意見や要望を聞くことができています。また、代表者は職員から出された意見を反映して、リモート会議に参加するために、タブレットの備品を購入するなど、少しでも働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、スタッフ会を活用して、定期的に事業所内研修を実施するなど、職員のスキルアップにも努めている。
		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。	○	毎月のスタッフ会時必要な研修をおこなっている。リモートで感染症などについて学んだことを職員に伝えている。資格取得についても積極的に声掛けしている。				
		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。	○	管理者・職員が働きやすい職場になるようにスタッフ会時間を取りを行ったり個別に対応してくれている。				
		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)	○	管理者会議で話し合い職員が意識向上するためにどうしたらいいか話し合っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	スタッフ会時に管理者や職員から意見を聞き、環境づくりに取り組んでいる。	○	○	○	
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。	○	研修会への参加や日頃の事例で検討する機会を設けている。				職員はスタッフ会や事業所内研修、リモート研修に参加しながら、虐待防止などを学んでいる。日頃から管理者は、職員に利用者と同じ目線で、優しい声かけをするよう指導している。また、不適切な行為を発見した場合には、管理者等が該当職員に確認を行うとともに、話し合う場を設けて、再発防止などに努めている。
		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。	○	スタッフ会時に全員参加で報告や、日々のケアでの疑問点や緊急対応など話し合い、職員からの意見を抽出している。				
		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。	○	不適切な行為や虐待に発展しそうな職員の行動が見えれば、直ちに現場に入り確認、話し合いの場を設けている。			○	
		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。	○	虐待や不適切な行為が行われないよう日々の関わりの中から事前に防止できるよう注意を払っている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	すべての職員が研修会に参加し、知識や理解を得られるようにしている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	事故報告書と合わせて身体拘束とはについて話し合いの場を設けている。委員会を設けている。				
		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。	○	要望があっても本人に与える弊害について説明し、本人にとって良い対応策を話し合っている。				

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
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。	○	後見人制度の資料や研修会を開いているが現在は症例がないため必要時に説明している。				
		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。	○	症例はないが今後のため研修会に参加し、知識を深め理解に努めている。				
		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。	○	分からないことがあれば専門機関に相談し連携を図っている。				
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。	○	マニュアルは作成できていて、必要時に参考になっている。				
		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。	○	救命講習や看護師からの指示や指導を受けている。				
		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。	○	報告書を作成し提出、申し送り時にも報告し職員間で再発防止対策を検討している。				
		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。	○	カンファレンスや申し送り、スタッフ会を利用し常に防止策を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成し、職員すべてが共有できるように努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情に対しての窓口を設け玄関先に苦情を書き入れられるように用紙を置いている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対応できるように話し合いの場を設け、良好な関係構築に努めている				
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)	○	日常の動作や会話において常に変化を観察し職員間で共有する場を設けている。			○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から意見や訴えを聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡やSNSのLINE機能を活用して、意見や要望を聞くとともに、運営推進会議の中で意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は、職員とスタッフ会等の中で意見を出し合うとともに、日誌の確認を活用して、利用者本位のサービスが提供できるよう取り組んでいる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(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)	○	不安や気になることは気兼ねなく言って頂けるよう配慮しているしている。	◎		○	
		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。	○	苦情対応は素早く行い推進会議メンバーや役場へ連絡できる体制を作っている。				
		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し管理者から利用者の状態や職員からの意見を聞いている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員間の会話の中でもよい意見を見出し実施に向けて話し合いに持っていかれるように努めている。			○	

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	全職員が自己評価に取り組みサービス評価の意義や目的を理解できるよう取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、職員への理解促進やサービスの向上に活用している。また、自己評価やサービスの評価結果などは、運営推進会議の中で報告している。さらに、前回のサービスの調査結果を踏まえて、新たに、法人・事業所として、ホームページを作成している。加えて、今回のサービスの評価結果等は、文書にて家族等への報告を予定している。今後、管理者等は、会議の参加メンバーや家族の意見などを聞きながら、取組み状況等のモニターに協力してもらえよう検討をしている。
		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。	○	前回の評価をもとにユニットごとに問題点や改善点を話し合っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	前回の評価とともに達成に向け取り組んでいる。				
		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。	○	玄関先に置きいつでも見て頂けるようにしている。家族へはお便りで報告している。	○	○	○	
		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。	○	取り組みの成果は少しずつ見えてきており見直しにも取り組んでいる。				
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）	○	マニュアルは作成できており全員が周知できるよう取り組んでいる。				事業所では、地区の区長の協力を得て、地域住民と災害時の連携が図れるよう努めていることもあり、消火器訓練には、地域住民の参加協力を得て実施することができている。また、事業所では、昼夜等を想定した避難訓練を実施している。さらに、運営推進会議の参加メンバーには、夜間の災害の発生時には、利用者の避難等の協力をお願いして、承諾を得ることができている。加えて、道路を挟んで、事業所の駐車場の向かい側には、地域の防災倉庫が設置されている。
		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。	○	日中、夜間想定避難訓練・消火訓練・連絡体制消防協力のもと実施している。				
		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。	○	消火設備は年2回専門機関にお願いし点検整備してもらっている。不備があれば直ちに改善。避難経路図もわかる場所に掲示し非常食品、備品は定期的に点検している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域住民へは推進会議の場で区長さんをお願いし連携できるようにしている。	○	◎	○	
		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）	○	地域の合同訓練への参加は現在できていないが、情報を得ている。				
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）	○	認知症研修のリモート研修や運営推進会議でも困難症例発表など行っている。いつでも相談に来てくださいと伝えている。				事業所には、退所した利用者家族や運営推進会議の参加メンバーから相談が寄せられ、快く対応をしている。また、町のグループホーム連絡会に加入し、他の事業所と情報交換を行うほか、町担当課と連携を図り、情報共有をすることができている。また、近隣にある保育所の所長には、運営推進会議のメンバーとして参画してもらい、毎回会議に参加してもらうなどの協力関係ができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族や地域住民から相談されることもありその都度アドバイス出来るよう関わっている。入所希望家族への説明や資料を提供している。		○	○	
		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）	○	利用者の生活スペースであり専用のスペースはないため開放活用までにはいたっていないが今後要望があれば検討していきたい。				
		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。	○	実習の受け入れは職員の向上になることも考え今後要望があれば受け入れしていきたい。				
		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）	○	インターネット利用し情報を得ている。			○	

(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 評価の公表で取り組み内容を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 3 月 4 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	10名	

※事業所記入

事業所番号	3894000110
事業所名	グループホーム福寿草
(ユニット名)	もみじ棟
記入者(管理者)	
氏 名	村上みどり
自己評価作成日	令和 4 年 2 月 4 日

【事業所理念】 尊厳ある 笑顔の絶えない 自分らしい暮らし	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○介護計画を個々が理解しそれに基づいた支援内容を記録する。 別表を作成し記録することにより毎日記録時、どんな支援ができたかを理解できた。内容は今後検討していきたい。 ○外部研修への参加 今年度は全員がリモート研修に参加できた。 ○口腔衛生の大切さを学ぶ。 個別の口腔内の状態を入居時作成し義歯の不具合等を早めに発見したり、そのことにより口腔の観察ができてきた。 ○ホームページを作成し地域へ施設を発信していく。 コロナ禍でもあり地域とのふれあいは減少したが推進会議時ホームページができたことを報告でき今後活用していきたい。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 小高い場所に建築された和風の平屋建ての事業所は、玄関の格子戸からも落ち着きを感じる。令和2年1月から、事業所の経営法人は変更したものの、可能な範囲で、職員も継続して従事することができ、新たな気持ちで取り組む姿勢が窺うことができる。コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、事業所では、日常的に庭先やベランダに出て、絶景を眺めながら外気浴やお茶を飲んで楽しんだり、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、海岸や人出の少ない公園、花見に出かけたりするなど、利用者が少しでも戸外に出て、気晴らしや気分転換を図れるよう支援している。また、夏にはスイカ割りや花火を楽しんだり、お花教室やおやつ作り、かるた、トランプなど、様々なレクリエーションを取り入れたりするなど、利用者の意見を尊重しながら、笑顔で楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、日頃から職員は、利用者の様子を観察するとともに、スタッフ会などの中で、利用者が安心して気持ちよく生活を送れるような気づきやアイデアを出し合いながら話し合い、より良いサービス提供に反映されるよう努めている。加えて、職員の聞き取りからは、「できるだけ利用者自身の力を利用して過ごして欲しい、ここの事業所で良かったと思ってもらえるよう支援に取り組みたい」などの利用者に対する思いを聞くことができた。
--	--	---

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。	○	日頃の会話の中で利用者の希望を聞いたり聞き出せるよう会話を工夫している。	◎		◎	入居時に、職員は利用者や家族から、「どのように過ごしたいか」などの聞き取りをしている。また、日々の会話の中で、職員は利用者の思いや希望などの把握に努めている。さらに、利用者から出された「家族に会いたい、帰りたい」などの思いに対して、職員はSNSの機能を活用して、テレビ電話等で家族の顔を見て話してもらった対応をするなど、安心に繋がった事例もある。
		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。	○	申し送り時やカンファレンス時にどういう思いか、どうしたらよりよく暮らせるかを話し合っている。「私の気持ちシート」を活用している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	入所時や面会時に本人の思いについて聞いたり要望を取り入れている。				
		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。	○	会話の中で本人の希望が出た場合介護記録に記入するようにしている。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の思いに寄り添うようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	家族に聞いたり本人との会話の中から見出すようにしている。在宅ケアマネからも情報を聞き取りしている。			○	事前に、職員は自宅訪問を行い、センター方式のアセスメントシートを活用して、利用者や家族から生活歴や生活環境などの情報を確認している。また、入居前に関わっていた介護支援専門員や介護サービス事業所などの関係者から情報を聞くとともに、在宅時に使用していたアセスメントシートの情報を提供してもらうこともある。さらに、入居後には、24時間シートを活用して、利用者の状況や行動、発した言葉などを記載し、情報の把握に努めている。
		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。	○	スタッフ間でその都度共有したり把握している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	一人ひとりの行動や言動表情などで把握している。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	その都度話を聞き職員が把握しかかわるようにしている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	毎日の生活の中で観察し日々の変化に気を付けている。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	カンファレンス時、更新時に本人の気持ちシートを活用し本人の思いなど考える機会を作るようにしている。			○	事業所では、入居後の1週間程度で、24時間シートに情報を記載して状況を把握するとともに、「私の気持ちシート」などのアセスメント情報をもとに、利用者や家族の意見を踏まえて、職員間で話し合いをしている。また、3か月に1回、同様のカンファレンスを実施し、計画の見直しに繋がっている。
		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。	○	申し送り時やカンファレンス時話し合うようにしている。				
		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。	○	課題をケアプランに盛り込み職員で共有できるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	カンファレンス時などで共有し話し合っている。				事業所では、家族に介護に対する思いやサービスへの要望・気づきなどのアンケートに協力してもらうほか、利用者から意見を聞き、事前に把握した情報をもとに、スタッフ会やユニット会議を活用して職員間で話し合い、介護計画を作成している。また、計画は利用者や家族の意見や意向が、目標やサービスに反映された内容となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族様からの情報や職員が気付いたことなどを話し合っている。	◎		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	利用者にあった介護計画カンファレンスなどで意見を出し合っている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	今はコロナ禍で家族や地域の人たちと関わる機会は少ないがリモート等を活用し関りを持てるようにしている。				
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。	○	ケアプランチェック表を作成活用している。カンファレンス後には職員に変更点を周知するようにしている。			○	事業所では、計画目標に対して、日々のサービスの実施状況を○△×の印を付けた達成度などの評価を記載し、職員間で状況を把握できるようになっている。また、バイタルや食事、排泄、レクリエーションの参加などの情報も、詳細に記載されているとともに、利用者から出された「家に電話して、東京や京都は大変だな」などのコロナ禍を気遣う言葉もそのまま記録に残すことができている。さらに、伝達帳には、「ストレッチ前に歩行訓練した方がいいのでは」などの職員の気づきが具体的に記載され、カンファレンス等の中で情報を共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日ケアプランチェック表を記入するようにしている。利用者の状態に合わせて支援していけるよう結果をもとにカンファレンス時に話し合っている。			○	
		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。	○	一日の様子は個別の介護記録に記入している。特変あれば日誌にも記入し職員間での状況確認に活用している。			○	
		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。	○	職員の気づきや工夫なども介護記録に記入し申し送り時、カンファレンス時情報共有するようにしている。			○	
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か月ごとにカンファレンス開催している。			○	事業所では、3か月に1回カンファレンスを実施し、介護計画の見直しをしている。計画の更新時には、利用者の「気持ちシート」を、全ての職員が記載するとともに、意見を出し合いながら確認をしている。また、日々のサービスの実施状況には、○△×の印を付けて確認していることもあり、転倒や退院後などの利用者の状態に変化が生じた場合には、その都度新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のスタッフ会の際に利用者の状況確認を行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	利用者に状態変化があった場合には家族、主治医と連携を取り介護計画に取り込むようにしている。				
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。	○	3か月ごとのカンファレンス時に課題を話し合い改善に向けて取り組むようにしている。緊急時にはその都度話し合いの場を設けるようにしている。			○	スタッフ会やユニット会議の中で、課題などの話し合いをしている。また、緊急案件のある場合には、その都度話し合いをしている。さらに、会議録は回覧を行い、確認後に職員は押印をしている。加えて、管理者が押印の漏れがないかなどの確認を行い、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	会議ではそれぞれの意見を聞くことができるよう個別に意見を求めたり普段から話しやすい雰囲気づくりを作るようにしている。				
		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。	○	全職員を参加対象とし開催日時についてはスタッフ会時に確認を取り多くの職員が参加できる日程を決めている。				
		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くみをつくっている。	○	回覧を作成し押印システムを取っている。			○	
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。	○	伝達すべき事項は日誌に記入し出勤時に確認するようにしている。			○	事業所では、日誌に伝達事項を記載し、職員は出勤時に必ず確認する仕組みづくりができています。また、申し送り時にも、重要事項は重複して口頭でも伝達を行い、確実な申し送りに繋げている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日誌や回覧を作成し職員がみられるようにしている。申し送り時にそれらを口頭で伝え伝達忘れがないようにしている。	◎			

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。	○	日常の会話の中で思いを聞くようにし、実行できることは行うようにしている。				朝食時のパンやご飯、着る服、おやつ選びなど、日常生活の中で、職員は声をかけ、利用者が自己決定できるよう支援している。また、事業所ではおやつ作りを行うほか、華道の先生をしていた利用者を中心に、お花教室も開催しており、笑顔で参加している利用者の様子も見られる。さらに、年末には、利用者と一緒にミニ門松作りに挑戦し、一人ひとりの居室に門松を飾り、気持ち良く正月を迎えることができた。加えて、事業所では、レクリエーションなどの参加に無理強いすることなく、利用者が居室で休みたい場合には休んでもらうなど、意思を尊重した支援にも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	起床時に衣類を選んで頂いたりおやつを数種類用意し選んでいただくなど機会を作るようにしている。			◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる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。	◎	利用者が話しやすい雰囲気作り関係を作れるよう日頃から心がけている。				
		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)	○	大まかな時間の決まりはあるが利用者のペースに合わせた配慮ができるようその度意見や好みを聞くようにしている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	声掛けの仕方には気を付け利用者がリラックスして生活が送れるようにしている。			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	介助時、日常生活の中でも声掛けをおこない本人の表情や反応を引き出せるようにしている。それに合わせて本人の意向に沿った生活が送れるように努めている。				
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。	○	現場では職員の言葉使いなど気になることがあればスタッフ会などで話し合っている。	○	◎	○	事業所では、管理者が講師となり、声かけの仕方などの勉強会を実施するほか、スタッフ会の中でも、気になる言葉づかいなどの話し合いを行い、職員は威圧的にならないような意識した声かけや言葉遣いに努めている。また、入浴の際には、希望に応じて同性介助に対応するとともに、排泄時の介助や居室への出入りの際には、ノックや声かけをするなど、利用者の誇りやプライバシーを意識した対応に努めている。さらに、事業所では、理念にある「尊厳ある笑顔の絶えない、自分らしい生活」が送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	人生の先輩として敬意を払い場面を考えて言葉かけをしている。			○	
		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。	○	プライバシーに気を付け個々にあった声かけ介助を行っている。				
		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。	○	訪室時はノック、声掛けを必ず行っている。声のトーン、音量にも配慮している。			○	
		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。	○	研修会やスタッフ会研修で理解し防止に努めている。				
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。	○	日常の家事(洗濯物をたたむ)などを手伝っていただいている。いつも声掛けをして感謝の気持ちを表している。				職員は、利用者の状況を観察しながら、配席などの配慮をしている。時には、他の利用者のことが気になって、言い合いになりそうな場面も見られるため、事前に離れた場所に座ってもらったり、早期に職員が間に入ったりするなどの対応をしている。また、杖歩行の利用者を、他の利用者が気遣ったり、利用者同士で声をかけ合い、レクリエーションに参加したりするなど、コミュニケーションを図りながら、支え合いや助け合いをする場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	互いに話し合ったり馴染みの関係ができるよう声掛けしている。				
		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)。	○	食事の席は相性を見ながら配慮し席を決めている。家事の分担もトラブルにならないよう役割を決めている。			○	
		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。	○	言い争いや暴言については様子を見て声掛けし傾聴に努めている。				

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	家族から面会時日常生活などから人間関係について把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	家族本人との会話の中からこれまでの生活歴を聞き馴染みの場所など把握している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	家族、本人との会話の中から聞いた情報をもとに馴染みの場所に行くようにしている。				
		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。	○	面会は今は制限があるがテレビ電話で顔が見えて話せるようにしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナ禍で以前に比べてできていないが、ドライブは車中より外を眺めたり人出がないところでは外に出ている。できるときに可能な範囲で実施していきたい。	○	×	○	コロナ禍において、外出できる機会は減少しているものの、事業所では、日常的に庭先やベランダに出て、絶景を眺めながら外気浴をしたり、神社までお参りに出かけたたりするなど、利用者が少しでも戸外に出て、気晴らしや気分転換を図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、ドライブをして、海岸や人出の少ない公園、花見などに出かけることができている。さらに、事業所便りの2月号には、利用者がベンチに座り、春のぬくもりを肌で感じながら外気浴を行う利用者の笑顔の写真を見ることができた。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	コロナ禍で実施が難しく行っていないが今後方法を考えていきたい。				
		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。	○	室内より外の景色を眺めていたたり玄関先で日光浴をしている。			◎	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	コロナ禍で家族や地域との触れ合いは自粛しているが、感染収縮期には出掛けたりしている。				
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。	○	利用者の状態の変化や現状をカンファレンス時意見を出し合いながら検討しケアに生かしている。				利用者がかるたの読み手になったり、トランプを楽しむ利用者に、職員が助け舟を出したりするなど、見守りながら、笑顔ある生活が送れるよう支援している。また、事業所では、心身や頭の体操、多くのレクリエーションなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。中には、歩行練習に力を入れ、毎日廊下を3往復している利用者もあり、他の利用者も影響を受けて一緒に歩く様子が見られるなど、職員は静かに見守りをしていいる。さらに、利用者自身でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護に努めている。
		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。	○	利用者の身体面の機能低下を理解し状況を把握したうえで残存能力が維持できるようサポートしている。				
		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)	○	なるべく本人ができることは見守り声掛けや関わり方を工夫している。	◎		◎	
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。	○	日常の会話や関わりの中でこれまでの生活や思いを読み取り役割や楽しみが持てるように関わっている。				洗濯物たたみや仕分け、おやつのおはぎを丸め、書初めなど、職員は利用者に役割や出番を担ってもらい、工夫して楽しみが持てるような支援に努めている。以前に華道の先生をしていた利用者を中心に、お花教室を行い、事業所内や居室を生花で彩ることもできている。また、以前の仕事で、真珠養殖の網を編んでいた利用者もあり、現在も器用に網などを編んで、居室に飾っている利用者もいる。さらに、地域に出て交流できる機会は激減しているものの、事業所では、レクリエーションなどを行いながら、利用者に楽しみや張り合いが持てるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者が張り合いや喜びを感じてもらえるように日課となる役割を工夫している。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	コロナ禍で地域との関わりや交流が困難となっているが楽しみを見つけていきたい。				

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
16	身だしなみや おしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	本人の好みを尊重して身だしなみに気を付けている。				起床時に、自分で選んだ洋服に着替え、身だしなみを整えることでできている利用者もいる。ボタンの掛け違いなど、整容の乱れが見られた場合には、利用者のプライドに配慮しながら、職員は気づかせるような声かけをしたり、さり気なくフォローをしたりしている。また、コロナ禍において、現在は、定期的に訪問理容で髪型を整えているものの、管理者等は、「コロナ禍が落ち着いたら、行きつけの美容室の支援を復活したい」などと考えている。
		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。	○	本人の好みの服装、髪形を理解してより良い身だしなみを支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人に分かりやすくアドバイスをし気持ち尊重するように努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時は普段よりおしやれな服装と一緒に選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	整容には気をつけ声掛けてプライドを大切に介助している。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問美容師に本人の好み希望を助言している。				
		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。	○	本人に似あう好みの服装髪形になるように心がけている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食材選び調理方法、食生活の楽しさを認識して実行している。				栄養委員の職員が、利用者の希望を取り入れて、バランスを考えながら、1週間毎に献立を作成している。コロナ禍において、事業所では、利用者が調理に携わることは控えているものの、テーブル拭きやお膳の消毒など、できることを手伝ってもらっている。訪問調査日の前日は節句で、ちらし寿司や甘酒などの行事食が提供されていた。また、毎月1日には、豆ごはんと刺身が定番で提供され、利用者の楽しみとなっている。食器類は、利用者が持参した物を使用している。食事の際には、体調不良者を除き、全ての利用者がリビングに出て食事を摂っている。必要に応じて、職員は利用者の隣に座り、見守りや介助を行うとともに、コロナ禍において、職員は少し離れた場所で、食事を摂るようにしている。さらに、利用者の食事や水分の摂取量をチェックを行うとともに、心配な場合には、医師や訪問看護師に相談し、アドバイスを受けることができている。加えて、利用者の状態を踏まえて、職員間で相談をしながら、トロミや刻み食などの食事形態にも対応をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立を考えるとき利用者の希望や好みを取り入れている。コロナ禍でお手伝いは控えている。			○	
		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。	○	味付けや盛り付けのアドバイスを頂いている。				
		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。	○	入居時本人や家族から聞いた情報をともに把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味などを取り入れている。	○	利用者の好みや栄養バランスを考えた食事づくりを心掛け旬の食材を入れている。			○	
		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た調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりと器の工夫等)	○	色どりと食欲がわくような盛り付けを心掛けている。ミキサー食も同じように気を付けて対応している。				
		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。	○	利用者が持参した食器本人の好きな色や柄を購入している。			○	
		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。	○	介助や見守りを行いゆっくりと食事を楽しくいただくよう心掛けている。コロナの時期なので会話は控えている。			○	
		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。	○	調理の工夫、匂い、色合いを感じてもらったりできるよう心掛けている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量、水分量、バランスの良い献立をもとに減塩を心掛け利用者それぞれに用意している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	個別に補助食品を取り入れたり量など形態を変えるよう心掛けている。				
		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。	○	献立のバランスや調理方法は偏りがないよう注意をし話し合っている。			○	
		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。	○	食材は新鮮なものを選ぶように心がけ調理道具器具の清潔を心掛け毎回消毒している。				

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。	○	口腔ケアの必要性は十分に理解し徹底できるようにしている。研修で学んだことを職員同士で共有している。				入居時に、歯科衛生士の資格を持つ管理者を中心に、利用者一人ひとりの口腔内の状況や義歯の写真を撮影するとともに、アセスメントを行い、職員間で情報の共有に努めている。毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯ブラシなどの適切な用具を使用して、口腔ケアを実施している。また、職員は見守りやサポートを行うとともに、自分で歯磨きができる利用者を含めて、全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。さらに、管理者は、口腔内の状況や口臭、歯肉の色などを観察をするよう職員に指導するとともに、異常が見られた場合には、必要に応じて、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	痛みがあるとき義歯が合わなくなったとき報告しあい受診に繋げている。			○	
		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。	○	受診後教えてもらった内容を皆で共有し実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	本人が手入れする場合も職員が声掛けし確認している。				
		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、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)	○	声掛けを行いながらできるところはしていただき確認をしている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	症状がみられたとき家族へ相談し速やかに受診へと繋げている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	スタッフ会で他の職員からの排泄に関する情報や知識を理解し取り組んでいる。				事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として、支援をしている。また、排泄チェック表を活用して、時間帯などの排泄状況を把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、利用者の状態に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用をカンファレンス等の中で話し合い、家族に確認の上で使用をしている。加えて、異性のトイレ介助に抵抗のある利用者には、同性介助の配慮を行い、利用者に安心してもらいながら、排泄支援ができるよう努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	水分量や運動量などが便秘の原因になりうること、不快な気持ちになる事を理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を活用し個人の時間帯等を理解している。				
		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。	○	排泄チェック表で時間帯を把握し声掛けトイレ誘導し排泄できるように心掛けている。	◎		○	
		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。	○	個人差があり誘導時間や水分量など個々の体質を理解し工夫している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表を確認の上早めの声掛けを心掛けている。				
		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。	○	本人家族とも話し合い使用するオムツは時間帯に合わせて使い分けし本人にあったものを選択している。				
		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。	○	個人差はあるが日中は布パンツを使用し夜間のみオムツにしたりと様子を見ている。				
		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)	○	飲み物の工夫やトイレの声掛け時間帯により腹部マッサージなどを行い排泄を促している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	希望する時間全ての実現は難しいが希望に沿うような時間帯にしている。	◎		○	事業所では、利用者が週3～4回、午後の時間帯に入浴できるよう支援している。希望者には、毎日の入浴を対応可能としているものの、そこまで希望する利用者はいない。また、利用者の希望を尊重して、職員は湯温や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応をしている。さらに、異性介助に抵抗のある利用者には同性介助を行い、気持ちよく入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個々の好みの温度や入浴する時間など個人の好みに合わせてよう努力している。				
		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。	○	入浴時本人ができないところを介助している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	入浴したくない理由などを探り次回は気持ちよく入浴して頂けるよう心掛けている。				
		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。	○	体調に異常があれば再度バイタルチェックしその日は入浴を控える等臨機応変に対応している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	毎日の申し送り時一人ひとりの睡眠状態を確認し安眠できるように心掛けている。				事業所には、入居前から継続して眠剤などを服薬している利用者が多いものの、睡眠状況を確認するとともに、医師と相談しながら減薬に努め、服薬を止めることのできた事例もある。また、日中活動量を増やしたり、照明や室内環境を整えたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう支援している。さらに、夜眠れない利用者には無理強いをしないものの、現在はほとんどの利用者が、夜間に良眠することができている。
		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。	○	無理に休んで頂かずリラックスできるよう環境に配慮する。				
		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。	○	日中に特別なことがない限りはリビングで過ごして頂きリラックスできるよう工夫している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の状態や希望に沿って休息の時間を考えている。				
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。	○	コロナ禍で出来ないことは多いがテレビ電話で顔を見て頂いたり年賀状を出したりできる範囲で工夫している。				
		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。	○	傍で付き添い家族との会話を楽しんで頂いている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯やタブレットでお話したり日常の様子を送信している。				
		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。	○	届いた手紙は本人に渡し代読したり返信したりしている。居室に掲示している。				
		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。	○	毎月のお便り発送時に状態報告や、いつでも連絡して頂けるよう声掛けしている。				
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。	○	本来であれば所持して頂く事が本人にとって安心感があるがその都度説明し了解を得ている。				
		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。	○	現在は買い物に行くことはないが本人が希望されるものは代行して好みのものを購入している。				
		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。	○	現在は難しいが希望があり安心できる環境が整えば外出を考えている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人や家族の意向を踏まえ相談しながら希望に添えるよう支援している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時にお金の所持について本人や家族と話し合い必要時は使用できることを理解して頂いている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	毎月定期的にお小遣いについては残金確認をして頂き必要時は入金依頼している。				
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。	○	色んなニーズに対応できるよう個別の対応をしている。	◎		○	家族から病院受診の同行支援の希望が出された場合には、コロナ禍や状況に応じて、職員が対応をすることもある。また、コロナ禍において、事業所では制限が設けられているものの、利用者から「家族に会いたい、行きつけの美容室に行きたい」などの希望が出された場合には、テレビ電話の機能を活用して話してもらったり、感染縮小期には行きつけの美容室に出かけたりするなど、可能な範囲で臨機応変に対応をしている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は日中は施錠せず出入りは自由に出来るように配慮している。コロナ禍でもありお客様は必ず職員が対応している。	◎	○	◎	事業所の玄関先にある庭は、駐車場としても活用され、車が整列している。また、屋根付きカーポートには長いベンチが置かれ、日頃から利用者の外気浴などに活用され、声をかけてくれる地域住民もいる。さらに、玄関の入り口にはプランターに色鮮やかな花が植えられ、来訪者を和ませてくれているほか、格子戸の玄関も来訪しやすそうな和の雰囲気を出している。
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ごうような設えになっていないか等。）	○	居心地の良い空間、清潔であるよう心掛けている。	◎	○	◎	リビングは大きな窓に囲まれ、自然な採光が差し込み、明るい。窓からは、緑の木々が間近に見えるほか、事業所内にはすいせんなどの生花が飾られ、利用者や来訪者は季節を感じながら過ごすことができる。また、訪問調査日には、畳コーナーに雛人形が飾られているほか、囲むように置かれたソファに利用者は座り、歌謡曲のテレビを見ながら、楽しそうに口ずさむ様子を見ることができた。さらに、事業所内は整理整頓が行き届き、利用者の安心安全な生活に配慮されている。
		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。	○	毎日不快な思いをしないよう清潔を心掛け換気や音、臭いに気をつけている。	/	/	/	
		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。	○	外出は思うようになれないが、玄関先やベランダに出て季節を感じてもらっている。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	リビングにはソファを置き、玄関先にはテーブルや椅子を配置しお天気の良い日には外に出て談笑したりしている。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレは3カ所あり用途別に使用し重なる事が無いよう見えないように配慮している。	/	/	/	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に使い慣れたもの思い出の物などあれば持ってきていただくようにしている。	◎	/	○	居室には、テレビや時計、衣装ケース、家族の写真、カレンダーなど、使い慣れた物や大切な物が持ち込まれている。また、転倒が心配される利用者の居室の床には、ジョイントマットを敷くなどの配慮をしている。
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。	○	トイレを3カ所配置し自身で居室から近いトイレに行けるようになっている。居室入り口には名前を表記し自分の部屋がわかるようにしている。	/	/	○	在宅生活で使用していた歩行器や杖、ポータブルトイレなど、馴染みの福祉用具を購入して持ち込み、用具を活用しながら、利用者が継続して生活が送れるよう支援している。また、トイレには、「便所、御手洗」と大きく、分かりやすい表示をしている。また、廊下には手すりも設置されているほか、不要な物を置かず動線が確保され、車いすやシルバーカー、歩行器を使用している利用者を含めて、安心安全に移動できるよう配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	問題があった場合はその都度話し合い利用者が安全に安心して生活出来るように配慮している。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	馴染みの品は居室に置くようにし、利用者が好きな時間に手に取れるようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で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）	○	研修や勉強会に参加し鍵をかけることが利用者にも与える影響を理解している。	◎	◎	◎	職員は事業所内研修等で学び、鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関は施錠されていない。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。さらに、玄関のドアにはセンサーチャイムが設置され、職員は業者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。加えて、利用者はユニット間を自由に行き来することもできるようになっている。
		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。	○	施設内は身体拘束は禁止であることを説明し理解いただいている。	/	/	/	
		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）。	○	日中は鍵をかけないことを徹底している。利用者の行動を把握し見守り付き添いを行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	入居時にアセスメントに目を通すようにしている受診後変更があれば日誌に記入し周知するようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日の更衣、入浴時には特に身体の観察を行っている。変化あれば個別の介護記録、日誌に記録している。				
		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。	○	看護師訪問時気になる事があれば報告し指示を仰いでいる。受診時主治医に報告し連携を図っている。				
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。	○	一人ひとりの記録を取っており状態を把握している。家族や本人が希望する医院へ受診している。	◎			
		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。	○	本人家族の希望を大切にし希望の医院へ受診している。特に歯医者などは家族に確認し受診につなげている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院はコロナ禍でもあり管理者がすべて対応している。受診結果は家族本人へも報告し職員へも伝達できている。家族からも理解を頂いている。				
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。	○	施設内での状態や本人の希望を伝え早く退院できるように支援している。				
		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。	○	病院と連携をとりカンファレンス等参加し状態の確認や家族報告をこまめにしている。				
		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。	○	地域連携室との情報交換などを取り合っている。				
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。	○	入院に関してはサマリーの提出や情報を伝達し地域連携室との情報の共有に努めている。				
		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。	○	体調の変化や気づいた情報は看護師訪問時や、夜間の電話対応時、報告し指示やアドバイスを頂いている。				
		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。	○	24時間いつでも対応して貰える体制を作っている。				
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。	○	服薬の確認にチェック項目を設けて確認している。ケース記録の処方箋でも再度確認している。				
		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。	○	服薬ルールを決め誤薬、飲み忘れがないかチェックし名前の読み上げ、服薬漏れがないか確認している。				
		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。	○	日々の心身状態を観察し変化変動があれば管理者に報告し、看護師、医師へと連携し指示を仰いでいる。				
		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。	○	薬や処方に変化があった場合は家族へ伝え職員へも申し送りで理由も合わせて説明確認している。				

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	入居時に十分説明話し合い同意を得ている。状態の変化に応じその都度家族報告話し合っている。				事業所には、「グループホームにおける重度化および看取りに関する指針」があり、入居時に管理者等から利用者や家族に説明し、看取り介護などの希望を確認している。また、利用者の状態に応じて、主治医から家族に説明を行うなどの支援にも努めている。さらに、状態に応じて、職員は利用者や家族から意向を確認するとともに、主治医や訪問看護師、職員間で方針の共有を行い、チーム体制で看取り介護の支援に努めている。加えて、事業所では、訪問調査日前に、2人の看取り介護を経験している。
		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。	○	必要に応じかかりつけ医や看護師にアドバイスをもらい各々のできることを確認し合いながら検討している。	◎		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	事業所の体制から重度化や終末期医療を支えていけるか、職員とも意見交換しながら見極め判断している。最近2例の看取りを行った。				
		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。	○	その時々で本人や家族と話し合い、事業所の力量を説明し、対応、方法について説明、同意をもらっている。				
		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。	○	いつの時も最後をその人らしく生かせるようチーム一丸となって支援している。誰かが付き添える環境を考えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の思いや心情を受け止め、コミュニケーションを図るよう努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症の研修会参加(リモート研修)スタッフ会では毎月感染状況報告。注意喚起している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成し全員が対応できるようスタッフ会や申し送り時話し合っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	国や県町の行政より情報や指導で予防や対策を取り入れている。				
		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。	○	保健所・病院、役場他施設の情報を得て予防対策している。				
		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。	○	全職員手洗い、検温、消毒マスク着用、面会は原則禁止換気の徹底を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人と共に協力し合いながら話し合いの場を設けたりコミュニケーションを摂るようにしている。				コロナ禍において、家族が事業所に来訪する機会は減少しているものの、SNSを活用したオンライン面会や、感染縮小の際には、窓越しでの面会にも対応をしている。家族が参加できる行事開催は自粛しているものの、SNSの動画撮影の機能を活用して、家族に配信をするなど、事業所ではコミュニケーションを図る手段としても活かされている。また、SNSのLINE機能を活用して、相談しやすい環境を整えるとともに、管理者に24時間体制で電話連絡を取れるようになっている。さらに、職員は電話やテレビ電話を活用して、利用者と家族が会話できるような支援にも取り組んでおり、利用者がゆっくりとくつろいだ状態で、会話を楽しんでもらうような配慮にも努めている。管理者は、「コロナ禍が落ち着いたら、以前のように敬老会やクリスマス会で、家族と楽しみたい」などと考えている。加えて、毎月「福寿草たより」を送付するとともに、2か月に1回担当職員が利用者の様子を書いた手紙も添えて送付をしている。事業所便りの毎年の6月号には、職員の顔写真を添えて紹介するとともに、職員の入退職や異動などを家族にお知らせすることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	現在の面会はソーシャルディスタンスを取りながらオンライン面会もサポートしている。				
		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)	△	現在活動は自粛中だが行事には家族参加を促し機会や場面を作っている。頃合いを見て近隣者は面会可能にしている時期があった。	○		○	
		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)	○	毎月お便りを全員に送付している。状態変化や日常生活についてはその都度個別に報告している。	◎		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族の心情を理解し要望があれば情報提供している。				
		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)	○	双方の思いをお聞きしたうえで良い関係を保っていけるよう話し合いながら支援している。				
		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)	○	必要な事柄は電話連絡、職員についてや行事などはお便りで知らせている。	◎		○	
		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)	○	コロナ禍でもあり今までは機会を設けていたが今は出来ていない。今後に期待していく。				
		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。	○	リスクが伴う問題が発生した場合は家族に説明し本人にとって良い対策は何かを話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族が面会時に現状報告や本人からの要望を伝えるようにしている。窓越し面会や、テレビ電話で話してもらっている。			○	
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。	○	入居契約時契約書を十分に説明して家族に理解を頂いている。またわからないことは聞いてもらい納得してもらっている。				
		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。	○	体調面で施設での生活が困難になった場合、家族、医療機関と話し合い今後については理解してもらっている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金変更時はその都度文書で家族にお知らせし、同意を頂き契約書を変更している。				

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
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。	○	運営推進会議時に事業所についての説明を行い理解して頂けるように努めている。		◎		事業所では、地域の自治会に加入するとともに、近隣にある保育所と交流することができていたものの、現在のコロナ禍において、園児との交流は自粛している。また、地域住民から、事業所へ野菜の差し入れがあるほか、事業所内で実施する「お花教室」で生ける花を提供してもらうなど、良好な関係づくりもできている。さらに、コロナ禍以前は、地域の清掃ボランティアなどを受け入れ、交流を図ることもできていた。加えて、庭先で外気浴をする際に、利用者に地域住民が声をかけてくれることも多い。
		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）	△	コロナ禍以前は地域行事への参加や保育所との交流も行えていた。散歩時には近所の方との交流も持っていた。		○	○	
		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。	△	馴染みの方も増え挨拶や交流する機会も増えてきている。いつも気遣っていただいている。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	コロナ禍でもあり制限させていただいている。				
		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。	○	日常的なお付き合いは持っていないが以前より交流のある方々が野菜を頂いたり清掃ののお手伝いがあった。気にかけて下さっている。				
		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）	○	支援して頂く機会が持っていないがコロナが収まれば以前のような交流が持てるよう働きかけていきたい。				
		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。	○	利用者の方が地域の方々と交流を持ちながら生活していけるよう時期を見ながら取り組んで行きたい。				
		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）。	△	利用者が外出する機会が減っており地域の方たちとの交流が図れていない。				
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	参加者は近隣の方が中心であるが家族様や利用者の参加もかつてはあった。自粛期間でもあり文書で送付する回もある。	×		○	運営推進会議は、家族や区長、民生委員、保育所、近隣住民、町担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、事業所内での会議開催は自粛しており、集会所で集合形式の会議を開催することはあるものの、利用者代表は参加できなくなっている。また、感染状況の拡大に伴い、書面開催となることもあり、詳細な会議録を作成し、事業所内の様子を理解してもらえるよう工夫している。さらに、会議では、利用者の状況や活動状況を伝えるほか、外部評価の自己評価やサービスの評価結果などを報告し、参加メンバーと意見交換を行い、地域の情報や意見、アドバイスをもらうことができている。利用者家族等アンケート結果から、家族に十分に会議を活かした取組みへの理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には全ての家族に会議の参加を呼びかけたり、来訪時に会議のあり方を説明したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	利用者・職員の報告活動報告などをおこない外部評価後はその結果も報告している。			○	
		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。	○	地区の方々の貴重な意見や行事参加の声掛けを頂いたり困難症例については議題にあげ一緒に検討いただいている。		◎	○	
		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。	○	認知症について役立つ講座を開催した時には推進会議メンバーにも声掛けし参加して頂いた。		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	運営推進会議の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
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。	○	施設の理念を基に代表者を支え職員は共通認識を持ち日々の実践が出来るようお互いが切磋琢磨している。				
		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。	○	地域の人たちには推進会議時に理念について説明し、家族にはお便り時入居時に説明させていただいている。良く見えるところに理念を掲げている。	○	○		
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。	○	毎月のスタッフ会には必ず参加し今年度は個別に職員との面談を実施した。またコロナ禍でもある為機器をそろえ研修を受けられる環境を作っている。				代表者は、毎月実施するスタッフ会に参加するとともに、全ての職員と個人面談を行い、職員から意見や要望を聞くことができています。また、代表者は職員から出された意見を反映して、リモート会議に参加するために、タブレットの備品を購入するなど、少しでも働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、スタッフ会を活用して、定期的に事業所内研修を実施するなど、職員のスキルアップにも努めている。
		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。	○	毎月のスタッフ会時必要な研修をおこなっている。リモートで感染症などについて学んだことを職員に伝えている。資格取得についても積極的に声掛けしている。				
		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。	○	個々の能力を把握できるように個別での面談をしたり働きやすい環境整備に努めている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	管理者会議で職員の意識向上のためにどうしたらいいか話し合っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	スタッフ会時に管理者や職員から意見を聞き、環境づくりに取り組んでいる。	○	○	○	
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。	○	研修会に参加(リモート研修)したりスタッフ会時日頃の事例等で研修している。				職員はスタッフ会や事業所内研修、リモート研修に参加しながら、虐待防止などを学んでいる。日頃から管理者は、職員に利用者と同じ目線で、優しい声かけをするよう指導している。また、不適切な行為を発見した場合には、管理者等が該当職員に確認を行うとともに、話し合う場を設けて、再発防止などに努めている。
		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。	○	スタッフ会時に全員参加で報告や、日々のケアでの疑問点や緊急対応など話し合い、職員からの意見を抽出している。				
		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。	○	不適切な行為や虐待に発展しそうな職員の行動が見えれば、直ちに現場に入り確認、話し合いの場を設けている。			○	
		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。	○	日々の関わりの中で職員の状況を把握し事前に防止できるように努めている。				
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。	○	職員全体が研修会に参加し正しい知識を理解している。				
		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。	○	事故報告書と合わせて身体拘束とはについて話し合いの場を設けている。委員会を設けている。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	要望があっても利用者本人に与える弊害について説明し本人にとって良い対応策を話し合っている。				

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
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。	○	スタッフ会などで研修会を開いているが今の所ないため必要時に説明している。				
		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。	○	例がないため今後の為に研修会に参加して理解に努める。				
		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。	○	その都度相談があれば専門機関に相談し連携をとっている。				
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。	○	マニュアルは作成している。スタッフ会で活用するよう話しあっている。				
		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。	○	救命講習や看護師指示により指導を受けている。				
		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。	○	報告書を作成し提出申し送り時に検討し職員間で再発防止に向けてのは話し合いをしている。				
		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。	○	カンファレンス、申し送りを利用して常に再発防止策を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルは作成し職員すべてが共有できるようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情に対しての窓口を設け玄関に苦情を書き入れる用紙を設置している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対して真摯に受け止め早い対応ができるように心掛けている。				
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)	○	日常の動作や会話において常に変化を観察し職員間で共有出来るようにしている。			○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から意見や訴えを聞き、可能な範囲で対応をしている。家族からは、電話連絡やSNSのLINE機能を活用して、意見や要望を聞くとともに、運営推進会議の中で意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は、職員とスタッフ会等の中で意見を出し合うとともに、日誌の確認を活用して、利用者本位のサービスが提供できるよう取り組んでいる。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(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)	○	不安や気になる事は気兼ねなく言ってくれるような体制を作っている。	◎		○	
		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。	○	苦情対応は素早く早い役場等に相談できるように相談窓口を設けている。				
		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。	○	定期的に訪問し管理者から利用者や職員の要望などを説明受けている。				
		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。	○	取り組みの成果は少しずつ見えてきており見直しにも取り組んでいる。			○	

愛媛県グループホーム福寿草

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。	○	職員全員で自己評価の取り組みサービス評価の目的を理解するよう努めている。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、職員への理解促進やサービスの向上に活用している。また、自己評価やサービスの評価結果などは、運営推進会議の中で報告している。さらに、前回のサービスの調査結果を踏まえて、新たに、法人・事業所として、ホームページを作成している。加えて、今回のサービスの評価結果等は、文書にて家族等への報告を予定している。今後、管理者等は、会議の参加メンバーや家族の意見などを聞きながら、取組み状況等のモニターに協力してもらえよう検討をしている。
		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。	○	前回の評価をもとにユニットごとに問題点や改善点を話し合っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	前回の評価とともに達成に向け取り組んでいる。				
		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。	○	玄関に設置しいつでも見ていただけるようにしている。家族へはお便りにて報告している。	○	○	○	
		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。	○	取り組みの成果は少しずつ見えてきており見直しにも取り組んでいる。				
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）	○	マニュアルは作成できており全員が周知できるよう取り組んでいる。				事業所では、地区の区長の協力を得て、地域住民と災害時の連携が図れるよう努めていることもあり、消火器訓練には、地域住民の参加協力を得て実施することができている。また、事業所では、昼夜等を想定した避難訓練を実施している。さらに、運営推進会議の参加メンバーには、夜間の災害の発生時には、利用者の避難等の協力をお願いして、承諾を得ることができている。加えて、道路を挟んで、事業所の駐車場の向かい側には、地域の防災倉庫が設置されている。
		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。	○	日中や夜間想定避難訓練、連絡体制、消防署に協力頂き指導を仰いでいる。				
		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。	○	消火設備は年2回の専門業者に点検整備してもらっている。不備があればすぐ直している。非常食、備品等は定期的に点検している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域住民へは推進会議の場で区長さんにお願いし連携できるようにしている。	○	◎	○	
		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）	○	地域の合同訓練への参加は現在できていないが、情報を得ている。				
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）	○	認知症研修のリモート研修や運営推進会議でも困難症例発表など行っている。いつでも相談に来てくださいと伝えている。				事業所には、退所した利用者家族や運営推進会議の参加メンバーから相談が寄せられ、快く対応をしている。また、町のグループホーム連絡会に加入し、他の事業所と情報交換を行うほか、町担当課と連携を図り、情報共有をすることができている。また、近隣にある保育所の所長には、運営推進会議のメンバーとして参画してもらい、毎回会議に参加してもらうなどの協力関係ができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族や地域住民から相談されることもありその都度アドバイス出来るよう関わっている。入所希望家族への説明や資料を提供している。		○	○	
		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）	○	コロナ禍の為現在は出来ていないが今後要望があれば地域住民を集まって頂き施設を紹介していきたい。				
		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。	○	実習の受け入れは職員の向上になることも考え今後要望があれば受け入れしていきたい。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	地域の福祉とは常に連携をとり色々な事への参加を願っているがコロナ禍のため実現できていない。			○	