

(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 3 年 3 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) 8名	(依頼数) 9名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3873500767
事業所名 (ユニット名)	グループホームほかほか
記入者(管理者) 氏名	大平 真里子
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 8 日

<p>【事業所理念】</p> <p>自然豊かなのんびりとした環境の中で、利用者一人ひとりがそれぞれに日々の生活の中で役割や生きがいを見いだせるお手伝いをしていく。地域の一員として生活できるように支援している。</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>利用者の情報を把握しプランにつなげる。利用者個別のフェイスシートを作成し共有できるようにした。職員で食事の献立のバランスを定期的に話し合う機会を設けるようにする。同じメニューが続かないよう過去のメニューを見てから調理するようにした。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は、旧広田村の山間部に位置する民家改修型の1ユニットのグループホームであり、隣市にも系列事業所がある。山々や田畑に囲まれた自然豊かな地域にあり、周囲の景色の移り変わりが四季を感じさせる。清涼な空気の中で、川のせせらぎや鳥のさえずりなどを楽しみながら、ゆったりとした時間を過ごせる環境にある。ハード・ソフト両面で、1ユニットによる小規模ケアの良さを十分に活かした個別ケアを実践している。現在はコロナ禍のため、事業所活動や地域イベントなどの様々な交流機会を制限しているが、今後はSNS等の活用も検討しながら、継続して少しでも利用者の生活の質の向上に向けて努めている。</p>
--	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>◎</p> <p>△</p> <p>△</p> <p>○</p> <p>○</p>	<p>利用者との会話や利用者同士の会話の中から把握するようにしている。</p> <p>表情の変化を観察し、職員間でも話し合うようにしている。</p> <p>全員は難しいが、気になることがあれば電話、面会やメールで様子を伝え家族からの意見を聞くようにしている。</p> <p>日々の記録に会話の内容も記録するようにしている。</p> <p>他の職員の記録も確認している。</p>	◎	◎	◎	<p>家族の意向で入居を開始する機会が多いため、職員は家族への聞き取りを十分に行っている。利用者の意向は、入居後の生活の中で、徐々に把握していくことが多い。日々の介護記録は、時間帯や内容によって色分けをして見やすく工夫されているほか、できる限り利用者の発した言葉をそのまま記録している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>◎</p> <p>△</p> <p>△</p> <p>○</p>	<p>入居前に家族から聞いたり、入所後は本人から会話の中で聞くようにしている。</p> <p>日々のお手伝いや、レクなど誘導し、好みやできる事の把握をするようにしている。</p> <p>様子を観察し記録に残す</p> <p>異変があれば気を付けて観察し、職員と意見交換するようにしている。</p> <p>記録に残し、勤務時間外の利用者の様子も把握するようにしている。</p>	○	○	○	<p>入居前に、職員は家族に利用者のこれまでの暮らし方を確認するとともに、利用者から過去の仕事や子供時代の思い出なども聞いている。意思疎通の困難な利用者や無口の利用者、家族関係が複雑な場合もあるため、職員はそれぞれの状況に応じた対応している。</p>
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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○</p> <p>△</p> <p>○</p>	<p>状態に変化のあった場合やプラン更新時に話し合うようにしている。</p> <p>本人の思いを把握しても実現できないことも多く難しい場合も多い。</p> <p>職員間で話し合い検討している。</p>	○	○	○	<p>事業所では、「利用者に安心して生活してもらうために、どうすればよいか」という観点から、アセスメント表を作成している。利用者ごとの個別記録には細かな情報まで記載されているが、アセスメント表の内容の更新も連動して行うことにより、次回の介護計画にきちんと反映されたサービス内容となることを期待したい。</p>

愛媛県グループホームほかほか

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	本人の思いや意向を全て反映することは難しい				介護計画は、利用者の大きな状態の変化がなければ、年1回の更新としている。家族もきちんと介護計画の内容を確認し、計画の家族の意向の欄に直接手書きするなど、コロナ禍の中でも可能な範囲で多くの意見を反映させている。
		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。	○	必要に応じて家族に連絡し、家族の協力をお願いすることもある。	○			
		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。	△	他の利用者と同じ空間を感じてもらえるようにしているが、日常生活の支援をすることで終わることも多い。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族によって協力度合が異なるので個別で対応している。				
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。	◎	日々の記録の中に一緒に綴じて毎日確認し、チェックするようにしている。			◎	介護計画の内容は一覧にして、職員がいつでも確認できるファイルをユニット内に置いているほか、職員が達成状況を日々評価している。介護記録は色分けして細やかに記載されているが、介護計画の内容に対する実際に行ったケアや利用者の反応など、職員の具体的な記載が増えることを期待したい。また、職員の気づきやアイデアについては、職員間で随時情報共有している。
		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。	◎	毎日確認しチェックすることで状況確認している。			◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	気がきがあれば見たままに記録に残すようにしている。			○	
		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。	○	職員の気づきは記録に残しているが、工夫、アイデア等は意見交換している。			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	定期的に見直しを行っている。			○	原則として1年ごとに、介護計画の見直しをしている。月1回は職員の出勤状況に合わせて、ケアマネジャーを中心にモニタリング表をもとにしたミニカンファレンスを実施している。介護計画の更新時には事前に書類を閲覧して、職員や家族の意見を確認している。また、状況変化が著しい場合には、その都度見直しをしている。
		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。	○	職員間で意見交換し話しあうようにしている。			○	
		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。	○	必要に応じて家族等に相談し変更するようにしている。			○	
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。	○	必要に応じてその都度話し合うようにし、申し送りでの職員にも伝わるようにしている。			○	民家改修型の1ユニットの事業所のため、職員はユニット内に目が行き届きやすく、視覚的にも聴覚的にも情報共有が随時行えている。また、朝夕の申し送り時の伝達や日誌、申し送りノートを使った正確な情報共有に努めている。
		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。	△	日頃から職員間でコミュニケーションを取るようになり、立場に関係なく意見を言い合えるようにしている。				
		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。	○	全員で一度に集まることはできないので、なるべく職員が多い時間帯に話し合うようにしている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	申し送りに記録を残すようにしている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	日誌や申し送りに記録し共有している。			○	出勤時に職員が申し送りノートや日誌、個別記録を確認して、サインする仕組みができています。
		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)	○	日誌や申し送りに記録し共有している。	○			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	△	利用者同士の会話の中から思いを把握するよう努めている。叶えることは難しいことも多い。	/	/	/	入浴の順番を利用者に決めてもらったり、服を選んでもらったりしている。訪問調査時にも、職員から利用者の意向を確認するような声掛けが多く聞かれた。堅苦しくならず、馴れ合いになり過ぎないような言葉がけを意識しながら、職員は利用者との関係づくりに努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	自己決定の機会は意識して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、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者が返答しやすいような声かけを意識している。	/	/	/	
		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)	△	おおまかな一日のスケジュールは決めている。入浴の順番は利用者に希望を確認している。	/	/	/	
		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。	○	利用者それぞれのお好みを把握し、会話の中に入れる。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	表情や反応を見て思いを感じ取るよう努めているが、意向にそった暮らし方は難しい	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者にとって安心する存在であるよう努めると共に馴れ合いの関係にならないよう言葉かけや態度は意識するようにしている。	/	◎	○	職員は利用者のプライバシーの配慮を意識しているが、難聴の利用者への声掛けや民家的な建物の特性もあり、十分な対応ができていない場合もある。排泄や入浴時の声掛けは、職員が利用者にさりげない呼びかけを行うなどの工夫をしている。また、居室の出入り時の声掛け等は、長く入居している利用者は職員へ信頼感を持っていることもあり、職員が徹底できていない場面もある。
		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。	○	声かけは個々に行うように意識している。	/	/	◎	
		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。	○	利用者が不安にならないよう声かけするように配慮している。	/	/	/	
		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。	△	利用者が居室にいる場合は声かけするが、いない時に入室する際に配慮ができていない。	/	/	△	
		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。	◎	理解し遵守している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	家事など利用者から教わることもある。お手伝いしていただいた時は感謝の言葉を伝える。	/	/	/	職員は、共用ホールから居室を含めてユニット全体を見守りやすく、利用者同士のトラブルが起こりそうな場面を職員が早い段階で把握している。その場の状況を職員が確認しながら、適切なタイミングで利用者同士の間に介入している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者それぞれの出来る力を把握し、協力して作業するように誘導している。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎	利用者同士の関係を把握していてもトラブルは起こりうる。様子を見て、悪化する場合には職員が介入し話題を変えるようにしている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルが長引く前に職員が介入するようになっている。	/	/	/	

愛媛県グループホームほかほか

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。	○	利用者や家族からの情報を把握している				
		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。	△	全員の把握は難しい				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	近所の知人が畑に来た時に話したり、散歩に出たときに会ったら会話できるように配慮している。				
		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。	○	コロナが流行する前までは気軽に訪れていただけようようにしていた。				
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)	△	コロナの影響で外出は減っている。精米を兼ねて車でドライブする程度になっている。受診等はご家族の協力もある。車イスの利用者も天気のいい日にはテラスに出ることもある。	○	◎	○	現在はコロナ禍対応のため、重度の利用者を含めて、近所の散歩やテラスでの外気浴、精米所に行くついでにドライブのみの外出となっている。以前は、季節ごとの花見やホテル祭り、小学校の運動会、隣市の系列事業所などへ外出することができていた。
		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。	×	外出支援の協力はない				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	意思の疎通ができる利用者には希望を確認して外で出ることもある。			○	
		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。	△	ご家族の協力で外出する場合もあるが、個別に職員が対応するのは難しい。				
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。	○	小さな気づきを大切に、記録に残し職員と共有している。				利用者のできること、できないことの評価が職員間で話し合わせ、利用者自身でできることはしてもらうよう支援している。訪問調査時には、包丁を使った里芋の皮むきや簡単な調理、洗濯物干しなどの作業を利用者が主体的に行う様子を見ることができた。
		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。	○	利用者それぞれの状態を把握し、残された力を維持できるように支援している。トイレでの排泄。食事の自力摂取を促す等。				
		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)	◎	職員が手を出しすぎないように、見守る姿勢で支援することに努めている。		◎	◎	
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。	○	利用者一人ひとりが役割を持って生活できるようにしている。				共有スペースの飾りつけやカレンダーの日めくりなど、利用者に応じた役割や居場所が用意されており、実施後には職員から利用者へ「ありがとう」の感謝を伝える場面を多く作っている。管理者は重度の利用者にも、「何かもつとできることがないか」と模索している。
		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。	△	日常生活の掃除、調理補助、洗濯物等のお手伝いの中で個々の状態によって役割を見つけていただいている。	○	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との関りはコロナの影響もあり難しい。				

愛媛県グループホームほかほか

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。	◎					半数の利用者は自分の着る服を自ら選ぶことができている。服など選択が十分でない利用者には、職員がさりげなく声を掛け、変更するなどの支援をしている。食事時のエプロンの着用の有無なども、利用者自身で付けるかどうか決められるように、職員が確認の声掛けをしている。	
		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。	○						
		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。	◎	自分で適切な衣類を選べない利用者にもひとまず自分で用意するようにしてもらい、職員がアドバイスするようにしている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出の際は利用者にも出かける前に伝え、身だしなみを考えられるようにしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	気が付いたら他の利用者がいないところで声かける等、配慮するようにしている。	◎	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	希望があればご家族の協力に対応するが、希望もなくホームで散髪している。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	髪型や服装にも気遣いを持って支援している。					
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	利用者にとって食事は生活の中でも大きな意味がある。嚥下の状態、好み等の観察している。				献立は、職員が利用者の好みや食べたいメニューをその都度確認し作成している。利用者が中心となり、食事の配膳や下膳、お茶入れ、ご飯のつぎ分けなどを行っている。職員は利用者の好みを考慮しつつ、事業所の畑で採れた野菜や地産地消を意識した季節の食材を使用して調理している。食器は事業所で用意した陶器のものを使用しているが、利用者は自宅から持ち込んで使用することもできる。利用者の握力低下等によっては、使いやすい取手付きの皿や器などの使用も職員間で検討している。職員も希望があれば、利用者と同じメニューを有料で食べることができるが、弁当などを持参して一緒に食べることが多い。台所がホールに面しており、重度の利用者を含めて調理の雰囲気や五感に伝わりやすい。食事は肉や魚などの偏りに職員が気を付けているが、栄養士などに相談するまでには至っていない。今後は、他事業所と食事の情報交換するなどの取組みを期待したい。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	時には、利用者に材料を見せて何を作ったらいいか、アドバイスを頂いたり、食べたいものを聞いたりしている。			○		
		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。	○	ごはんとお汁は利用者に配膳していただいている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	苦手なものやアレルギーについては入所前に家族から聞き取りしている。好きなものは入所後に利用者との会話の中で聞き取りしている。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節の食材を取り入れた料理にしている。昔食べていた物の話をされることもある。			○		
		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、いりどりや器の工夫等)	△	盛付のいりどりや利用者が自分で食べやすい食器選びをしている。					
		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。	○	希望があればご家族に用意していただいている。			◎		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなくやっている。	◎	利用者につき添いなるべく自分で食べるように声かけしたり、介助したりしている。			◎		
		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かるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	意思の疎通のできない利用者にも、食事の前には声かけている。	◎		◎		
		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。	○	体重や血液検査も参考に利用者の状態を把握し、適切な食量を提供するように努めている。					
		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。	○	水分量を把握し、飲みにくい場合には差し替えたり形状を工夫している。					
		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。	△	職員同士で話し合うようにしている。			△		
		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。	○	食材の管理から調理場、器具の衛生管理まで、常に意識している。					

愛媛県グループホームほかほか

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。	◎	理解し、毎食後に口腔ケアを実施している。	/	/	/	共有の洗面台に、利用者別の口腔ケア用品の棚を設置している。職員は、食後に利用者に声掛けや誘導をして、利用者の残存能力に合わせた口腔ケアを実施している。また、職員は利用者の口腔内の状態を把握しながら、必要に応じて歯科受診にもつなげている。
		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。	○	不具合がある場合には協力歯科を受診し調整している。	/	/	○	
		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。	△	歯科受診の際に教わったことを日常のケアで実践するようにしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、口腔ケアするよう必要に応じて声かけている。	/	/	/	
		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)	○	できるだけ自身で行うように支援しているが、できない利用者には介助している。	/	/	○	
		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。	◎	不具合があれば歯科受診している。	/	/	/	
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。	○	理解して支援している。	/	/	/	事業所にはトイレが2か所あり、日中はなるべくトイレで排泄ができるよう努めている。排泄状況は、職員が排泄ケアチェック表を活用して時間ごとに確認し、パターンを把握している。利用者の状態に応じて、パッドや紙パンツ、おむつなどの排泄用品や、ポータブルトイレなどの福祉用具を使い分けている。
		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。	○	便秘が認知症にも影響を与えることも理解している。	/	/	/	
		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)	○	排泄記録し把握している。	/	/	/	
		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。	○	日中はなるべくトイレでの排泄を促すようにしている。紙パンツとテープオムツを使い分けている。	◎	/	○	
		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。	△	改善に向けて検討は行いが難しい。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄パターンに合わせて個別に対応している。	/	/	/	
		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。	△	本人に選択してもらうことは少ない。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	昼と夜で種類を分けている場合もある。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	水分量については意識している。マッサージをして排便を促すこともあるが、自然排便の難しい利用者については薬を服用している。	/	/	/	
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)	○	曜日は、職員の都合で決まっているが、入る順番については利用者の希望を聞くようにしている。	◎	/	△	入浴日は、職員の勤務や利用者の受診状況、行事等によって事業所で決めている。時間帯や順番、お湯の温度などは、利用者の希望に応じて対応している。
		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。	○	入浴が好きな利用者が多いので、ゆっくり入ってもらおうようにしている。	/	/	/	
		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。	○	バスボードを利用し自力で湯船に入れるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	外出から帰った場合などは、本人の希望を確認し無理に入浴を要求しない。時間を空けて再度声かけする等している。	/	/	/	
		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。	○	バイタル確認し職員間で相談して見極めるようにしている。	/	/	/	

愛媛県グループホームほかほか

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。	○	記録に残し把握している。				現在、事業所には眠前薬を服用している利用者が1名いる。事業所では、入居前の利用者の服薬状況や心理的効果、日中への影響等を考慮したうえで、安易に睡眠導入剤や安定剤に頼らない支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	昼間に活動する等、工夫してみるが個々にパターンも異なり難しい。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	△	日中の活動内容を工夫する等、試してみることもあるが、難しいことが多い。			○	
		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。	○	作業に取り組み過ぎて休もうとしない利用者には声かけて休むように誘導する。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人から希望があれば対応する。家族から荷物が届いた時には電話でお話していただいている。				
		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。	△	電話をかけるように促すことはない。携帯を持ち込んでいた利用者は自由に連絡していたが、使い方や携帯のことを忘れてしまった。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	希望があれば対応している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	届いた手紙やハガキは本人に見せて本人が保管している。				
		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。	×	携帯を使える利用者がいないので本人から電話をかけることはない。家族から年賀状などは届くが、手紙のやり取りはしていない。				
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。	△	お金を使うことはないが、本人の希望でお金を所持している利用者もいる。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	ホームで立て替えて買い物することはある。				
		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。	×	日常的に利用者が買い物できるような支援はできていない。近くにそういう環境もない。				
		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。	△	本人がお金を所持していることで安心する場合には、リスクも家族と相談の上で本人が管理している。				
		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。	△	必要に応じて相談している。				
		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)。	×	本人が管理できない場合にはご家族にお願いしている。				
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。	○	ご家族によって利用者への関わり方も異なるので、職員が家族に代わって役場への手続き等を行うこともある。		◎	◎	買い物の代行や受診の支援などは、家族の状況等に応じて、職員が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
(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。	○	玄関前まで入れるようにオープンにしている。利用者と花を植えたり水やりしながら話していると、近隣の人が声をかけてくださったりすることもある。	◎	◎	○	玄関周りにはたくさんのプランターが並び、季節の花が咲いている。山間部ながら、地区内の民家が密集しているため、地域住民との交流機会は多い。
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、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	壁は決まったところに毎月の壁面制作をかざっている。	○	◎	○	建物中央部の共用ホールから、職員は事業所内全体が見渡すことができる。共用空間は掃除が行き届いており、不快な臭いや音などは感じられない。利用者と職員の穏やかな会話がよく聞こえ、ゆったりとした時間が流れている。ホールの壁には、利用者の作品や季節の創作物が飾られている。また、車いすを自走する利用者の動線確保のために、通路の幅を確保した家具の配置がなされている。
		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。	○	毎朝、利用者が居室、リビング、廊下のそうじをしてくださる。月に一回は職員が居室の掃除もやっている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	利用者が見える場所に壁面制作をかざっている。利用者同士の話題の元になる。	/	/	/	
		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。	○	昼食後に居室で休んだり、他の利用者の部屋を訪ねてお話をしたりしている。	/	/	/	
		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。	○	カーテンの開閉は気を付けるようにしている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自宅で使用していた布団や、衣類も新しい物でなく着慣れたものをお願いするようにしている。	◎	/	◎	居室には、仏壇や家族写真、鉢植え、テレビ、家具、ポータブルトイレ、携帯電話など、利用者ごとに持ち込まれたものを活用し、利用者に合った居室づくりができています。月1回は、居室のベッドも動かす大掃除の日になっています。
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。	○	車イスの利用者が増えているので、車イスで自定しやすくテーブルの配置にも気を付けている。	/	/	○	食事の準備や後片付け、洗濯物を干す前のハンガー掛け、乾いた衣類の仕分けなどを利用者積極的にしてもらっている。車いすの通行がしやすいように、家具の配置も工夫している。
		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。	△	持ち物には記名するようにしている。居室を動遊する利用者にもまず否定せず様子を見守り、名札を見せて間違えていることを伝える。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	毎日使う掃除道具は利用者が自分で手に取れる場所にある。お茶は自由に汲んで飲まれる。	/	/	/	
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)	◎	全ての職員が理解している。夜間は防犯上施錠しているが、日中は換気も兼ね、開放している。利用者が自由にテラスに出られるようにしている。	◎	◎	◎	夜間の防犯目的以外に、玄関の施錠はしていない。入居して間もない時期には、利用者が落ち着かず帰宅しようとする場面が見られるが、職員と一緒に外を歩き、頃合いを見て落ち着いてから事業所に帰れるようさりげなく支援している。
		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。	○	家族から施錠の要望はない。徘徊する利用者は居場所の確認を気を付けるようにしている。	/	/	/	
		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)。	○	外に利用者が出たら職員が付き添う。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	本人や家族から聞き取りした内容は情報として職員で共有できるようにしている。				
		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。	○	気が付いたことがあれば記録に残し送りしている。必要に応じて受診を検討する。				
		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。	○	看護師を中心に気になることがあれば検討し、必要に応じて医師に指示を仰ぐ。				
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。	○	家族の希望と協力で往診医以外の受診も行っている。		◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	希望があれば往診医にこだわらずかかりつけ医の継続も可能にしている。その場合はご家族に受診の同行をお願いしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	定期往診については、毎月のお知らせで変化があればお知らせする。急変時の受診については、受診時にご家族に連絡し報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ホームでの様子を出来るだけ情報として伝えるようにしている。				
		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。	○	可能であれば出来るだけ早く退院できるよう相談している。				
		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。	×	日頃からの関係作りはできていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	気になることはあれば記録や口頭で伝え相談するようにしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間オンコール体制にしているが、なるべく日中に気になることは相談するようにしている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	バイタル、排泄、睡眠等、日頃から記録に残し確認する。職員のちょっとした気づきをみんなで検討する。				
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。	△	職員誰でも確認できるように綴じてある。全員が理解できているわけではない。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の間違いを防ぐために何度もチェックする仕組みを取り入れている。				
		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。	○	薬が変更した場合は気を付けて観察するようにしている。				
		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。	○	本人の状態によって医師に薬の調整も相談している。				

愛媛県グループホームほかほか

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。	○	利用者の状態の変化があればその都度家族に報告し、本人、家族の希望を確認している。	/	/	/	事業所の「医療連携体制を講ずる措置の概要」の中に、看取りに関する指針がある。事業所として、昨年(令和2年)初めてに見取り支援を経験している。訪問調査時も、重度の利用者や在宅酸素の利用者が約半数おり、今後も利用者や家族の意向を確認しながら、重度化に対応していく予定である。
		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。	○	職員間で話し合い、協力医と相談している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員と相談し、利用者の状態も把握した上でどうするのか判断している。	/	/	/	
		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。	○	少しずつ状態が変化していくが、その都度説明をしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	協力医からもご家族に説明していただく等、協力して支援している。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	家族からの要望や相談があれば対応する程度になっている。	/	/	/	
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。	○	内部研修で定期的に見直すようにしている。	/	/	/	
		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。	△	予防や対応については周知しているが、具体的な対応についての訓練はできていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政から通知が届くので、職員に周知している。	/	/	/	
		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。	○	近隣に発生した場合には情報収集し、周知するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	予防は徹底しており、来訪者にもご協力をお願いしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
<b>II. 家族との支え合い</b>											
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	ご家族により異なる。ホームでの様子はお便りで伝えるようにしている。				事業所は、町役場などの町の中心地域から20km以上離れた山間部にあるため、冬場には周辺で積雪や道路凍結も生じている。行事への家族参加は、コロナ禍以前から少ない状況でもあり、毎月の事業所便りには各専門職からのコメントを記載するなど、利用者の状態や様子が分かりやすいよう工夫して伝えている。今後は、SNSなどの通信手段の活用も検討している。また、利用者のケアに関する情報については、家族と十分にやり取りできているが、事業所の運営に関する内容はほとんど伝達できていない。今後は、事業所の運営情報の発信方法や家族が職員に意見を伝えやすいような仕組みづくりの検討と取組みを期待したい。		
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	コロナ予防から面会は制限している。						
		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)	△	行事があれば案内するが、家族の参加は少ない。		○			△	
		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)	◎	毎月の様子を写真を掲載して送っている。家族からも毎月楽しみにしていると言われることもある。			◎			◎
		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。	○	ご家族と共有していきたいという思いでお伝えしている。						
		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)	△	本人がご家族には言えないようなこともご家族に気遣いながら伝えることもある。						
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	×	運営上の事についてはあまり変化もなく説明することもない。			×			△
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	ご家族にはそれぞれ事情があり、積極的に家族同士の交流は図っていない。						
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	出来るだけ利用者の動きを制限することなく生活していただきたいと思っているので、その場合に起こりうるリスクがあれば説明しご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。	○	面会時にはこちらから日頃の様子を伝える等、話しやすい雰囲気づくりは意識している。						○
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。	○	入所時に説明しご理解いただいている。						
		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。	○	入院が継続する場合以外での退居事例はない。ご家族の希望で他の施設へ入所する場合も必要に応じて情報提供を行っている。						
		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)	○	料金改定時も文書で説明し、同意をいただいている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設から15年経ち、地域の方にも理解されてきた。ホーム近隣の方も入所されている。	/	◎	/	事業所周辺の散歩やゴミ出し、プランターや畑の作業時に、職員は利用者が地域住民と会話できる機会を作っている。現在はコロナ禍対応のため、事業所以外の人と積極的に関わる機会は減っている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	日常的なあいさつはできている。お祭りやほたるまつりなどがあれば参加している。	/	◎	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	散歩などで声をかけていただく程度。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	野菜を届けていただくことはある。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	会えば声を掛け合うがホームへ立ち寄られることはほとんどない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ホームの行事があればお手伝いに来ていただくが、日常的な活動の支援はない。	/	/	/	
		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。	△	訪問散髪サービスを利用してしたが、コロナの影響で中止になっている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域の合同防災訓練には消防団の協力を得て参加している。ホームの行事に山村留学センターの子供達を招待している。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	地域の方の参加はあるが、家族の参加は難しい。	○	/	△	現在はコロナ禍のため、運営推進会議を書面で開催している。会議には家族の参加が少ないため、今後は事前の書面確認や面会時に出された意見を会議に反映するなど、家族が参加しやすくなるような支援を期待したい。また、会議の中で外部評価の報告などを行っているが、今後はより詳細な議事録の作成や、欠席の家族、関係機関との情報共有の方法等の検討を期待したい。
		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。	○	報告し、意見交換するようになっている。	/	/	△	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案があれば取り入れるようになっている。	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	内容によっては参加しやすい土日にしている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録を閲覧できるようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念を理解し、それに近づけるよう意識している。	/	/	/	
		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。	○	ホームにも掲示している。入所の説明時にも伝えている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	内部研修は計画的に実施しているが、外部研修は人員不足やコロナの影響で受けられていない。	/	/	/	以前は職員不足もあり、職員から休暇を取得しにくいなどの意見も出され、代表者は課題対応に不十分と感じていたが、職員不足も一部改善され、ここ1年は離職者も出ていない。職員も慢性的な介護業界の採用難の現状を認識しており、「管理者を中心としたより良い人間関係の中で、楽しく働けている」との意見を聞くこともできた。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	研修テーマを提案したり、介護情報を職員に回覧している。	/	/	/	
		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。	○	資格に応じて手当を支給したり、個々の実績を評価するように努めている。	/	/	/	
		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)	○	GH協会、地域密着型サービス協会の会員となり研修などにも参加する機会を作っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	△	職員不足によるストレスは軽減されていない。	◎	○	○	
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。	○	内部研修で定期的に見直すようにしている。	/	/	/	事業所内では、職員のケアや利用者への声掛けが周囲に伝わりやすい環境であるため、職員相互の見守りの中で丁寧なケアが行えている。今後は、毎月の内部研修などの機会を活用して、虐待防止法や介護保険法の知識習得などの取組みを期待したい。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	適切なケアができていか話し合うようにしている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	△	職員に周知している。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日頃から職員との会話を心掛け体調や支援について確認するようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	定期的に見直す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて話し合うようにしている。	/	/	/	
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族から拘束や施設への要望はない。	/	/	/	

愛媛県グループホームほかほか

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。	△	研修があれば参加しているが理解不足である。				
		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。	△	相談があれば対応するようにしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制はできていない。				
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。	○	周知しているが、職員によって理解度は異なる。				
		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。	△	器具の使い方を定期的に見直すようにしている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	記録に残し職員間で共有し、話し合うようにしている。				
		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。	○	必要に応じてセンサーなどの器具を活用し、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があれば対応するが、苦情はでない。				
		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。	○	苦情があれば対応するが、苦情はでない。				
		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。	○	苦情があれば対応するが、苦情はでない。				
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)	○	月に1回介護相談員が訪問されているが、コロナで停止している。			○	管理者は、風通しの良い事業所と職場づくりに努めており、利用者や家族、職員から様々な意見や要望を聞いている。ケアの実施状況などの意見は出されるが、運営や改善などの意見はほとんど出されない。
		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)	○	事業所に相談窓口がある。入所時に説明している。	○		○	
		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。	○	事務所に相談窓口がある。入所時に説明している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	ホームで利用者、職員に話を聞くようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員からの提案を聞くようにしている。			○	

愛媛県グループホームほかほか

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。	○	日頃の支援を見直す機会として取り組んでいる。				運営推進会議の中で、外部評価の結果などの報告はしているが、モニターの取組みまでは行っていない。会議で出された意見など、すぐに解決できることも多いが、長期的な課題などについてはモニタリングや途中経過の報告、共有などを継続して、事業所の運営がマネジメントされていくことを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	自分たちでは気付けなかったこともあり課題に上げ話し合うようにしている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成に向けて取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告している。	○	○	○	
		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。	△	成果の確認まではあまりできていない。				
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)	○	作成し、周知している。				地域住民は高齢化しており、消防団などにも声掛けしているが、現状は合同訓練は行っていない。法令に基づき避難訓練を年2回実施するほか、地域の防災訓練に参加をしている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	1年に1回は災害を想定した訓練を実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	備蓄の期限や量などを確認している。				
		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。	△	地域の防災訓練があれば参加している。	○	○	○	
		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)	△	災害対策の研修に参加しているが、職員の参加はできていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域に向けての情報発信はできていない。				地域住民から「おむつに関する相談」を受けて対応したことはあるが、相談支援までには至っていない。今後管理者は、相談支援の事例に応じて、その都度対応をしていく方針である。隣地の小学校が数年前に統廃合のため廃校となったしたが、地域包括支援センター主催の地区別の介護教室に利用者の出身地区に合わせて参加している。コロナ禍の終息後には、「地域の秋祭りや獅子舞見物などを再開したい」と考えている。
		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。	△	オムツについて相談を受けたことがある。		×	△	
		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)	×	事業所の解放はできていない。				
		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。	△	要請があれば協力したい。				
		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)	△	コロナで今年の参加は出来なかったが、地区ごとに開催されている介護教室に参加している。			○	