

(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 3 年 12 月 9 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) 15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	387015644
事業所名	グループホームあいじゅ
(ユニット名)	愛ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	山本 多恵子
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 10 日

【事業所理念】 笑顔で仲良く まあるい心	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①普段から利用者様、家族様と話し合いを持つ 重度化しても延命治療はは望まない家族様でGH希望される場合は、しっかりと看取りが出来る様研修、勉強会に参加し自己研鑽に努める最後まで安心して暮らせる様支援していきたい。 ② 地域との交流は、地域の人達の協力もあり運営推進会議、慰問、夏祭りには多くの人に来て頂きます。地域の人を紹介して頂き月/1回紙芝居をして頂いています。来て頂くことが多くなりこちらから出掛けるのはドライブで車窓から見るぐらいです地域のもようし物、等に参加する事はできていない。今は、特にコロナ禍で外出も自粛している。私達も地域の一員で何か出来る事があれば参加したい。気軽にに行けるお店をみつけれたい。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から少し離れた幹線道路の近くに事業所はあり、7階建ての特別養護老人ホームやデイサービス、老人保健施設などの複合施設が隣接している。事業所の近くには協力病院があり、夜間にも併設の老人保健施設の看護師と連携が取れており、急変時にも、利用者や家族、職員には安心感がある。また、法人・複合施設として、時間外勤務の削減や休憩時間をきっちり取得してもらうなど、働き方改革にも取り組んでいる。また、管理者は、新人職員にも、ゆっくりとあせらずに業務を覚えてもらうよう取り組むとともに、職員と何でも話しやすいよう努めるなど、職員と良好な関係を築いている。さらに、事業所では、利用者が可能な限り、トイレでの排泄を促すとともに、口から食事ができるよう取り組んでいる。加えて、コロナ禍以前は、年1回「あなたの想いをかなえます」という行きたい場所等の願いが叶うよう支援するとともに、利用者や家族から出された意見や要望に、柔軟に対応をすることができている。
--------------------------------	--	---

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。	○	利用者様や家族様とのとの会話の中から、思いなどをくみ取ったり生活歴や趣味などの把握に努めている	○		○	入居時に、職員は利用者や家族に、情報提供表やファイスシート等を活用して、職員は思いや暮らし方の希望等の聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くほか、分からないことがある場合は、電話連絡時や面会時を活用して、家族に確認している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人様や、職員と話し合い実施、どうかと思うときは本人とも話し合い手順を変え実施				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や必要な時は電話して家族に聞いている。				
		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。	○	24時間シートや日誌、申し送りノートに記録している				
		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。	○	思い込みや決めつけにならないよう、利用者との会話を大切にし、職員同士で話し合っている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時や面会時に本人や家族から伺うようにしている。また、ユニット間でも話し合っている			○	入居時に、職員はアセスメントシートを活用して、利用者や家族から、生活歴などを聞き、把握をしている。また、入居前に利用者が利用していた介護サービス事業所や居宅介護支援事業所の担当者から情報を聞いたり、病院からサマリーの提供を受けたりすることもある。さらに、把握した内容はアセスメントシートに記載するとともに、介護計画の更新時に合わせて、シートの内容も更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々、利用者様と会話する中で、少しの変化でも職員同士共有し、現状把握に努めている				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の様子を24時間シートや日誌に記入し、把握に努めている。職員同士話し合いしながら、振り返りも大切にしている				
		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)	○	職員同士話し合ったり、時には家族様に相談したり情報提供表等で把握に努めている				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	利用者の気持ちを大切にしている。毎日バイタルチェックも行い、気持ちの変化にも把握するよう努めている				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	、利用者様や家族様に昔の様子や思い等聞きながら話し合っている。			○	事業所では、事前に把握した情報をもとに、利用者や家族から意見を聞き取るとともに、主治医やリハビリの担当者等からアドバイスを受けて、毎月実施するケアカンファレンスを活用して、職員間で話し合いをしている。また、会議では、課題解決や、必要としているサービス内容等を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	利用者様や家族の意見を聞き、カンファレンスで検討し共有している				
		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。	○	職員同士でカンファレンスし、課題を明らかにし解決に向けて取り組んで				

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。	○	本人に思いを聞いたり、家族の思いを聞きながらプランに上げ実施している。				職員は利用者や家族から意見を聞くほか、主治医やリハビリ担当者等の意見も聞くことができている。現在のコロナ禍において、家族や関係者など、外部から会議への参加はできないものの、事前に意見を聞くことができている。また、モニタリングで利用者ごとの担当職員が状態の確認や意見を聞きながら、職員間で話し合い、計画作成担当者が内容を取りまとめ、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が反映された内容になっている。
		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。	○	1か月ごとにモニタリングを行い、3か月でどうだったか、家族の意見も聞きながら、問題解決に取り組んでいる	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度になっても出来るだけ慣れたところで皆と安心して生活が送れるよう、清潔保持にも気を付けたい				
		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。	△	地域の人たちとの協力体制は取れていない。				
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。	○	ケアプランは職員がいつでも確認できるようにしている。計画に沿って実施したことを24時間シートに記入している				介護計画の内容は、ケアカンファレンスの中で共有するとともに、リビングにある棚に保管している計画を職員はいつでも確認できるようになっている。また、介護計画のサービスの実施状況は、24時間生活変化シートに、番号をつけて分かりやすく記載するとともに、特記事項の欄に変化などの詳細な情報を記録されている。管理者の記録の指導には快い返事が返ってくるものの、職員間の差が見られ、改善が見られない職員もいる。さらに、法人・複合施設として、タブレット等の活用の記録のIT化が進み、事業所としても一度取り組もうとしたものの、職員からの拒否反応があり、活用されないまま現在に至っている。今後は、タブレット等の導入を継続課題として、慣れれば職員の負担軽減につながることも考えられるため、検討していくことを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	3か月ごとのモニタリングで評価している。本人や家族の意見を聞きながらケアを実施し、記録している				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	日頃の気づき等介護日誌・24時間シートに個別に記録している				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	、24時間シートにも記録している				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	毎月のケアカンファレンスと、3か月ごとのモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っている				◎ 3か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。担当職員が24時間生活変化シートで、利用者の状態を確認して、モニタリングをして評価をするとともに、3か月に1回、計画作成担当者が評価を行い、コメントを残している。また、モニタリングの評価を次の計画の更新につなげている。さらに、利用者の入退院時など、状態に変化があった場合には、必要に応じて計画の見直しを行い、現状に合った介護計画を作成するよう努めている。
		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。	○	毎月のケアカンファレンスで現状確認を行い、家族様にも面会時等に現在の様子を報告している				
		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。	○	状態変化時には、家族様にも相談して見直しをしている				
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。	○	月1回ケアカンファレンスを行い、緊急時にはその都度話し合いを行っている周知徹底する為にも申し送りノートにも記録している			○	ユニットごとに、毎月ミーティングとケアカンファレンスを実施し、職員間で話し合いをしている。会議は参加できる職員で行っている。管理者は普段から何でも話し合えるような雰囲気づくりに努めるとともに、会議で職員が自分の意見や気づきを言いやすい職場環境となるように心がけている。また、会議に参加できない職員には申し送りノート等を確認してもらうほか、重要事項は管理者から職員に直接伝え、確実な申し送りにつなげている。
		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。	○	何でも話し合えるようにしている。新入職員からの意見も大切にしている				
		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。	○	職員が一人でも多く参加できるよう日程を決めている				
		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。	○	申し送りノートを使用したり、管理者から直接説明を行っている			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートに記入している。日々の変化が共有できるようにしている			○	朝夕に申し送りを行うほか、月1回ミーティング等を実施し、口頭で伝達を行うとともに、申し送りノートを活用することができている。また、介護業務日誌や申し送りノートは、出勤時などに職員は確認して、サインを残している。さらに、サインのない場合は、管理者がノート等を確認するように職員に声かけ、確実な情報伝達につなげている。
		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)	○	利用者の個人ケースに記録しているので、それを見れば知ることができるようになっている管理者が口頭でも伝えている。	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	◎	日頃から利用者様・家族様の意向を聞いている。利用者との会話の中で、一緒に行事に参加したり、出かけたりして楽しく過ごせるよう声掛けを行っている				日々の生活の中で、担当職員等が利用者から思いを聞き、好きな話題を提供しながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、入浴時の着替えのほか、コーヒーや紅茶の飲み物などを利用者を選択してもらい、自己決定ができるよう支援している。さらに、利用者の生活のペースやタイミングを大切にしており、朝食等の時間を遅らすなどの柔軟な対応もしている。加えて、風船パレーや作品づくりなど、生き生きとした言動が見られるような支援にも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	利用者様本人の気持ちを大切にしている。言葉・表情・しぐさ等でくみ取ることもある			○	
		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。	◎	自分の思い、希望を引き出せるよう声掛けにも工夫しながら出来るだけ自分で決められるよう支援している				
		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)	◎	利用者一人一人に対し、ゆったりと時間が流れるよう支援を行っている。その人のペースやタイミングを大切にしている				
		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。	◎	利用者との挨拶、職員同士の挨拶等で周りを和やかな雰囲気笑顔で笑いのある暮らしが送れるよう支援を行っている			○	
		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。	◎	利用者の穏やかな表情、反応を見ながら、少しでも笑顔が見られるよう支援を心掛けている				
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。	○	法人内でも研修・勉強会に参加している。プライバシーを大切に声掛けには注意を行っている。また、利用者の行動・表情にも気を付けている		○	○	法人内研修や勉強会で、職員は人権や尊厳などを学び、理解している。時には、耳の遠い利用者に大きな声を出してしまう職員も見られるものの、利用者の言動や表情に気を配りながら、意識した対応に努めている。また、トイレや居室等は、職員はプライバシーのある空間と認識できている。また、居室の入室時にはノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも掃除等で入室する場合には、事前に声をかけることができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者への声掛けには十分気を付けて行っている。職員同士気を付けあい、利用者の対応が困難な場合には他の職員が交替して対応するようにしている				
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	声掛けに十分注意しながら、入浴も一対一で行っている。大変な時には二人介助で無理のないように行っている				
		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。	◎	入室時にはノックをし、声掛けを行ってから訪室している			○	
		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。	◎	利用者のプライバシー保護には十分注意している。個人情報の持ち出しはしていません				
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。	○	利用者にはおやつ作り、お米とき、洗濯物干し、洗濯物をたたむなど役割が持てるよう支援を行っている。最後には「ありがとう。」と、助かったことを伝えるようにしている				利用者同士が、「ティッシュを取ってあげて、食事が落ちとるぞな」と声かけをするなど、ともに支え合う場面も見られる。また、洗濯物干しやたたみなど、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございます」などの感謝の言葉を伝えている。また、認知症の症状から同じことを繰り返すなど、利用者同士が言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、職員が気づいて間に入り、その場を離れられるように声かけをするなどの対応をしている。
		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。	◎	利用者様のリビングでの座る場所は決まっているので、なじみの関係が出来ており、笑顔で話したり、うなずいたりされる場合がある				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士トラブルになる前に職員が気づき、間に入る場合がある。食事やおやつ作りは利用者と職員とで楽しく会話しながら行っている。孤立しがちな利用者様には話の輪の中に入れるよう支援を行っている			○	
		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。	◎	トラブルになりそうな時は職員から声掛けて寄り添うようにしている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入所時など、家族様からの話や本人との会話の中で把握に努めている。入所後は気軽に面会に来ていただくようにしている				
		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。	○	家族との面会時や利用様との会話の中で把握に努めている				
		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。	◎	家族様の協力を得て墓参りに出かけることができたり、「あなたの想いをかなえます」で、普住んできた場所や大道道・銀天街へ行きたいとの利用者の想いを支援することができた				
		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。	◎	家族や兄弟に携帯で電話をしたり、一緒に出掛けたりされている。出かける時は事前に連絡をいただくようにしている				
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)	○	体調をみながら、施設内を散歩したり、施設内にある観音様までお参りをしている。また、家族様と一緒に出掛け、食事などをして帰ってこられる方もおられる	×	×	○	コロナ禍以前は、必ず月2回は、回転ずしなどにドライブをして出かけた。複合施設の敷地内などを散歩したりすることができていた。また、年1回、「あなたの想いをかなえます」という夢企画を取り入れ、自宅への帰宅や懐かしい場所に出かけるなど、希望の外出支援を行うこともできていた。現在のコロナ禍において、外出できる機会が激減しており、事業所内でたこ焼きの店などの夏祭りやハロウィンパーティーをするなど、楽しみが持てる支援をしている。また、法人・複合施設の方針として、受診時で外出した際にも、1週間居室で過ごしてもらうなどの感染対策を徹底していた。訪問調査月の前月から、県内の感染対策の緩和に伴い、敷地内の散歩などが可能となり、外に出てサンマを焼いて食べたり、焼き芋をして食べたり、花壇に咲いている花を見に行くなど、少しずつ利用者が気分転換が図れるようになってきている。また、重度な利用者にも、同様の対応をしながら、外気に触れられるよう支援している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域のボランティアの方(踊り・歌など)が来られた時は参加している				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	体調の良い時にはドライブに参加して頂いている				
		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。	○	利用者の思いを聞き「あなたの想いをかなえます」でその人だけの支援を行っている				
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	施設内・外での研修・勉強会等を通じて、一人一人の状態変化に気づき、その人に合ったケアに取り組んでいる				毎朝、30分程度かけて、体操や朗読、歌、口腔ケア体操を行うなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、利用者に応じて、歩行訓練や足のマッサージなど、個別のリハビリ計画を行っている利用者もいる。また、利用者自身ができることは、時間がかかっても自分でしてもらい、職員は横について、見守りや声かけをしている。
		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。	○	毎朝、体操・朗読・歌・足あげ体操、口腔体操など30分かけて継続して行っている。他に個別で取り組んでおり、できるだけ現状維持が出来るよう努めている				
		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)	○	本人の出来そうな歩行器を使っでの歩行練習など、横について声掛け・見守りながら支援を行っている。パズル等にもとりくまれ時間はかかるけど完成される。	○		○	
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。	○	入居時に家族様や様から楽しみ等を聞いたり、洗濯物干したり、たたんで頂いたり、食事前後のテーブルを拭いていただいたりしている又飾り物を作られ玄関などにおかれている皆で楽しまれる				日頃から、洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、飾り付けづくりなど、利用者の役割や出番づくりに取り組み、少しでも利用者に楽しみや張り合いが持てる支援をしている。ちょっとしたことでも利用者が行えるよう、自分のエプロンのみをたたんでもらう場合もある。また、保育園児との交流も続けており、コロナ禍において、行き来しての交流は出来ないものの、園児が事前にクリスマスプレゼントや飾り付けを持ってくるなど、楽しみが持てる交流も続けている。
		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。	○	一人一人の想いを大切に、最後まで口から食べ、排泄がトイレでできるよう支援を行っている	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	みなみ保育園との交流・夏祭など行事に参加できるよう支援をおこなっている				

愛媛県グループホームあいじゅ

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。	◎	毎朝きちんとお化粧をし、服装にも気を遣いおしやれを楽しませている				毎朝、化粧や服装などのおしやれを行い、楽しみにしている利用者もいる。また、まゆ毛をきちんと整えるなどの支援もしている。さらに、整容の乱れや食べこぼしなどが見られる利用者には、移動して居室で着替えてもらうなどの支援もしている。さらに、重度の利用者にも、起床時に着替えてもらったり、髪を整えたりするなどの支援をすることもできている。
		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。	○	利用者の気持ちを大切にしている。服装は自分の好みのものを着られるように声掛け・支援を行っている				
		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。	○	自己決定しにくい場合は、一緒に考えたり、わかりやすい言葉で支援できるように心がけている				
		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。	○	各利用者様の好みに合わせて支援を行っている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせず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)	◎	身だしなみには気を付けている。汚れた場合には居室に戻り、声掛けには十分気を付けて支援を行っている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族様の協力で行きつけに行かれる利用者様もおられるがほとんどの人が施設に来てもらっている理美容院を利用している				
		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。	○	髪形や服装など本人らしく過ごせるよう支援している			○	
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。	○	食事の大切さについては皆で話し合いを行っている。その人に合った形態になっている				法人の管理栄養士が献立を立て、複合施設の厨房で調理された食材が運ばれ、各ユニットで職員が盛り付けや配膳をしている。事業所では、可能な限り利用者が口から食べられるよう取り組んでいる。各ユニットで炊飯のほか、汁物などを調理するとともに、月1回程度、カレーの日もあり、食材が各ユニットに届けられ、調理することもある。また、利用者の食事形態に合わせて、刻み食やミキサー食などの対応もしている。茶碗やコップなどは、利用者の使い慣れた物を使用している。コロナ禍においても、同じテーブルで、職員は見守りやサポートをしながら、持参した弁当などを一緒に食べることができている。また、厨房で調理された食事が運ばれてくるため、調理の匂いや音も感じる機会は少ないものの、おやつ作りの時には、食材を混ぜてもらったり、利用者と一緒にすることができている。さらに、食事についても、苦手な利用者の食べ物など、職員間で話し合うことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	調理は厨房職員が行っている。 お米を洗ってもらったり、使った食器を下げて頂いたり、テーブルを拭くなどできることをしていただくよう支援を行っている			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理は厨房職員が行っている。 おやつ作りの時は、一緒に材料を混ぜる等のできることをしていただくよう支援をしている				
		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。	○	面談時にある程度好きなもの、アレルギーの有無など聞き取りを行っているが、一緒に生活をしていく中で新たな気づきを見つめるように努めている				
		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。	◎	入居時に聞いているリクエストに答えて、バイキング方式での食事を取り入れている。おやつ作りも昔なつかしいものを聞いて作るようにしている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	◎	主治医と相談して、食事形態を変えており、彩り、盛り付けに工夫している最後まで口から食べれるのを目標にしている				
		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。	◎				◎	
		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げなく行っている。	○	同じテーブルで利用者と職員は持参の弁当と一緒に会話しながら食事を摂っている。食事介助が必要な方は職員が介助して一緒に食べて頂いている			◎	
		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。	○	食事時にはそれぞれの席に座り、居室にいる方も食堂に出てこられ、みんなでテーブルを囲み、家族的な雰囲気を出している	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	チェック表に食事料量・水分量を記入している。水分摂取量が少ない方には好みの飲み物で対応している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量の少ない人には、主治医と相談し、ラコール等を出して頂いている。昼食時に汁物を提供している(ユニットで作ることもある)				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士が考えた献立にしている			○	
		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。	○	十分注意して対応している				

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
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。	◎	歯科衛生士から口腔ケアについて毎月勉強会を行い、口腔ケアの重要性を理解している				毎月、歯科衛生士から口腔ケアの指導をもらい、職員は重要性を理解している。朝夕と毎食後に、利用者は居室の洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、職員は必要に応じて、声かけや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、自分で歯磨きができる利用者を含め、定期的に全ての利用者の口腔内の様子を確認することができている。加えて、不具合や訴えのある場合には、訪問歯科診療につなげている。
		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。	○	口腔ケア時に確認し、何かあれば歯科受診につなげている			○	
		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。	◎	歯科衛生士から口腔ケアについて毎月勉強会を行い、日常の支援に活かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	朝夕の状態を確認し、洗浄を実施している				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	口腔ケアで口の中を清潔に保ち歯みがきが出来ない人は介助をおこなったり磨きなおしの介助を行っている			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	歯の痛みや義歯の不具合の訴えがあった場合は確認し、家族様に相談、訪問歯科受診につなげている				
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。	○	トイレでの排泄を促し、安易にオムツにしないよう、自立に向けた支援を心掛けている				事業所では、極力おむつを使用せず、利用者がトイレで排泄ができるように取り組んでいる。必要に応じて、2人体制で排泄介助をすることもある。また、チェック表で排泄状況を把握し、利用者に応じた声かけやトイレ誘導をすることができている。さらに、運動や歩行、食事、水分摂取など、便秘対策に努めるほか、医師に相談しながら、必要に応じて服薬等をしている利用者もいる。加えて、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で話し合うとともに、家族に確認の上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	生活リズムや食事・水分摂取など便秘にならないよう心掛けている。歩行練習、運動にも参加の声掛けを行っている。				
		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)	○	チェック表を付け、確認している				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	可能な限りトイレに座っていただき自然排便ができるように心がけている	◎		◎	
		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。	○	食事や水分摂取量、排尿・排便のチェック表を確認し、毎朝の体操に参加を促すなど支援を行った				
		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。	○	個々のパターンを把握して、失敗しないよう支援を行っている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツ対応の方はいない。紙パンツとパッドを使用している方がいるが、家族様と相談して決めている				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人の状態に合わせて支援している				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	可能な限りトイレに座っていただいたり、毎朝の体操への参加を促すなど、自然排便ができるよう支援している				
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)。	◎	最低でも週2回は入浴していただくようにしている。体調不良時などは日にちを変えたり、利用者の希望を聞いて時間を変えたりしている	◎		◎	利用者は、週2回以上入浴できるよう支援している。事業所の都合で、午前と午後などの日中の時間帯に入浴時間を決めているものの、湯船に浸かる時間などには、可能な範囲で柔軟に対応している。また、リフト付きの個別浴槽があり、安心安全な入浴を支援している。重度の利用者には、2人体制で介助をすることもある。さらに、入浴を拒む利用者には、声かけや誘い方を工夫したり、職員の交代や日にちを変えたりすることで、入浴してもらうことができている。加えて、入浴が楽しめるよう、入浴剤などを入れる工夫をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	個室を使用している。職員と1対1で入っていただき、ゆっくり話をしながら入っていただいている				
		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。	◎	可能な限り自分で洗ってもらい、洗えないところは職員が支援している				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛け・誘い方を工夫したり、職員が交替して声掛けをしている。それでも無理な時は日を変えてみたりしている				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	毎日バイタルチェックを行い、通常と違う場合は日を変えている。入浴後も水分補給を行い、様子観察を行っている				

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
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。	◎	申し送りや介護記録などを見て把握に努めている				事業所では、極力服薬に頼らず、運動や散歩などの日中の活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、入居前から継続して服薬をしている利用者もいる。また、利用者の生活リズムを大切に、日中にもソファや居室で、食後の1時間程度の昼寝をしている利用者も多い。また、夜眠れない利用者には、リビングで話しをしながら過ごしてもらうこともある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動量を増やし、散歩や行事などに参加して頂くように声掛けをしている				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に睡眠導入剤を使わずに、主治医と相談しながら支援を行っている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	利用者ごとに居室やソファなど好みの場所で休んで頂けるようにしている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	利用者様から電話を掛けたいと希望がある時は対応している家族様に手紙書いて来られ出して欲しいと言われた時は支援しています				
		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。	○	職員が取り次いで話をしていたっている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話を持っている方がおり、自分で家族様に掛けている。他の利用者からの希望がある時はその都度対応している				
		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。	◎	手紙や荷物が届いた時のお礼の電話ができるよう支援している				
		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。	◎	娘様からひ孫の写真が届いたり、県外に住んでいる家族様から絵はが、絵手紙などが届いている				
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。	◎	自分で管理されている方は、外出時や移動スーパーで欲しいものがある時は自分で支払いをしていただいている				
		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。	◎	職員と施設内の売店、移動スーパーに買い物に行っている				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	◎	移動スーパーの方には理解していただいている				
		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。	◎	お金を使うことの大きさを家族様にも理解していただき、協力していただいている。支払いも自分でいただいている				
		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。	◎	使いすぎる方には余分なものは買わないなど話し合い、外食に行ってもきちんと計算して使うようになった。				
		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)。	◎	おこずかいが預からないようにしている、買い物がある時は施設が立替え、利用料請求のとき含む				
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。	○	利用者や家族様の意見を聞いて、できる限りの支援ができるように取り組んでいる	○		○	事業所では、利用者や家族の希望に応じて、可能な範囲で柔軟な対応をしている。現在のコロナ禍において、外出制限が設けられているため、外食や買い物などの要望には対応できていない。また、コロナ禍以前は、年1回「あなたの想いをかなえます」という企画で、したいことを支援することができていた。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関にはミニ盆栽や観葉植物を置いている	◎	◎	◎	複合施設の入り口部分から、奥の少し離れた場所に事業所の玄関があり、現在のコロナ禍もあり、ほとんど近隣住民が来訪することはない状態となっている。また、複合施設や事業所は国道沿いから近く、分かりやすい場所に立地している。さらに、玄関周辺もすっきりと整理されている。
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ような設えになっていないか等。）	◎	毎日清掃を行っている。季節に応じた飾りつけを行い、利用者と一緒に作ったものを展示しているときもある	○	○	○	約5年前に現在の場所に移転した事業所は、建物も新しく、換気や清掃が行き届き、生活を送る上においても、快適な空間となっている。夜間には、手すりやテーブルなどを次亜塩素水を使用して消毒をしている。また、各ユニットのリビングは広く、中央にテーブルやソファが設置され、利用者は思い思いの場所で、くつろげるようなスペースを確保している。さらに、キッチンやリビングから廊下などの見えにくいスペースもあるため、室内用のカーブミラーを取り付け、職員が利用者の状況を確認しやすくする工夫をしている。加えて、玄関やリビングには、クリスマスのツリーや飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。
		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。	◎	日中は利用者が不快な思いをしないように清掃を行っている。夜間に塩素消毒を行うようにしている				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	リビングの掲示ボードにその日の献立と行事が書いてある。壁面には季節感が分かるように飾りつけをしている。観葉植物や生花などを居間に置くようにしている。また、花壇には花や野菜を植えている				
		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。	◎	なじみの関係が築けていて、パズル等一緒にされることもある、リビングでは座る所が決まっている				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	トイレは必ずノックをしてから入り、ドアを開けて対応している				
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で生活して、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ソファや小物タンスを持参して頂いている	○		○	居室には、ベッドや洗面台、エアコン、たんす、クローゼットなどが備え付けられている。利用者は、使い慣れた物を持ち込むことができ、家族の写真や賞状、アクセサリを飾るなど、利用者に合わせて快適な空間となっている。また、夜間の確認や転倒防止などのためにセンサーマットを使用している利用者もいる。
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。	◎	手すりや介助バーを設置するとともに、段差をなくし、移動や排泄・入浴等が安全にできるよう配慮している			○	事業所の建物は新しく、手すりが設置されているほか、段差がないバリアフリー構造で、安心安全に移動ができるようになっている。また、消火栓の場所など、見えやすいよう横に表示されている。さらに、居室を迷う利用者の部屋には、大きく名前を表示している。
		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。	◎	時計は見やすい所に置いたり、縫いぐるみ、等近くにおき不安にならないための環境づくりに努めている				
		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。（ぼうし、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）	◎	居室に急須と湯呑を置いていたり、孫の写真やアクセサリを置いて毎日服装にあわせて身に着けられている。				
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）	△	事業所全体で定期的に身体拘束の勉強会を行っている。自分の身になって考えることを大切に、家族様にも理解していただくよう説明している。ユニット間の鍵は時間によって解放している。外に出たいという希望があれば、職員が付き添って外に出ている	×	◎	△	法人・複合施設の方針で、近くに国道があることもあり、利用者の安全面等を考え、玄関の施錠をしている。ユニット間の出入りは、時間帯を設けて開放し、利用者が行き来できるようにしている。また、外出願望や不穏な利用者には、職員が付き添って一度屋外に出るなどの対応をしている。また、定期的に身体拘束等の勉強会を実施し、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。今後は、感染状況や利用者の安全面を考えながら、少しでも利用者にとってより良い方法を職員間で再検討することを期待したい。
		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合っている。	○	施錠は家族様には理解して頂けるよう説明している				
		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）。	○	心理的圧迫をかけないような毎日楽しい生活を送っていただけるようドライブ、外食等外に出られるよう計画していた。現在和中止				

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。	◎	入居時には情報提供表やフェイスシートを確認している				
		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。	◎	気づいたことは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。	◎	何かあれば主治医に報告し、家族様とも相談しながら受診・入院となることが多い				
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。	◎	入居後も今までのかかりつけ医に受診をしている方が多い	◎			
		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。	◎	主治医と相談しながら適切な医療を受けられるよう支援を行っている。家族様が行けない時は施設が受診の対応をしている				
		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。	◎	その都度看護師が家族様に報告している。受診は必要があれば家族様に同行して頂くようお願いしている				
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。	◎	書類を作成し、情報提供している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院との連携を密にし、退院後も安心して戻れるよう居室を空けていることもある				
		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。	○	お見舞いに行ったり、カンファレンスに参加したり、現在の様子等聞いて、関係性づくりのに努めている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	何かあれば看護師に報告している。看護師は主治医に報告・指示をおおいでいる				
		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。	◎	看護師がいない場合は、日中は併設の特養の看護師、夜間は老健の看護師にみて頂くようになっている。24時間いつでも相談できる体制になっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	何かあれば看護師に報告し、主治医の指示をおおいでいる。看護師不在時は管理者が対応している				
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。	◎	分からない時は看護師に確認している。				
		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。	◎	服薬は職員二人体制で確認をしている。利用者本人にも確認していただき誤薬や飲み忘れがないよう努めている				
		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。	◎	変更になった時は看護師から口頭・申し送りノートに記録してもらい、副作用などの変化がないか確認申し送りをしている				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	変化があれば、記録し、看護師に報告している				

愛媛県グループホームあいじゅ

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。	△	入居時に家族様へ重度化になった場合の説明を行っている。利用者が入院となった時は主治医と家族様の話し合いで設では困難であると判断され施設を退去となるケースが多い				事業所には、「重度化した場合における対応の方針」があり、入居時に家族に説明し、意向などの確認をしている。また、急変時や重度化の状態に応じて、家族等に意向を確認して、医師等を交えて話し合い、方針を共有している。また、利用者等の希望に応じて、事業所において看取り介護の支援をしているものの、重度化や急変時には、施設や病院等に転院する利用者が多く、看取りの経験はほとんどない状況となっている。さらに、複合施設内の老人保健施設の看護師に協力が得られる体制があるとともに、協力病院が近くにあり、利用者や家族、職員は安心感がある。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	△	家族様の希望で協力病院への調整・連絡を行っている	○		○	
		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。	○	看取りの経験が少ないので、どこまで支援ができるか分からない希望があれば取り組んでいきたい。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明している。また、家族様同士でも話して頂くようお願いをし、最期はどこで迎えたいか面会時などに確認している				
		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。	○	主治医とは話をしているが、家族様からは最期は施設でと言われることがある、本人はここできと言われる方もおられるので取り組みたい				
		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)	○	家族様との連携を密にし、思いが少しでも共有できるように心がけている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修に参加し、勉強会を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルがある。シミュレーションを行い、初期対応の大切さを伝えている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染症対策委員会等で情報を共有している				
		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。	○	行政機関のホームページやテレビ等で情報を集め、感染症予防に努めている				
		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。	○	職員は朝の検温、手洗い・うがいの徹底。利用者も外出から戻られたときは手洗い・うがいをしていただいている。家族様にもお願いしている				

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
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。	○	面会時には家族様に日常の様子を伝えたりして、一緒に支えていく関係を築いている				コロナ禍以前は、事業所内で行う「ひまわり喫茶」を兼ねて、家族会を実施したり、利用者の誕生会等の参加を呼びかけて、カラオケ等を楽しんだりすることもできていた。現在のコロナ禍において、家族の来訪できる機会は減っているものの、窓越しの面会に対応したり、差し入れや衣替え時には、職員から利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。また、請求書の送付時に合わせて、担当職員から利用者の様子を書いた手紙とスナップ写真等を添えて、送付することができている。時には、利用者に自筆の言葉を書いてもらい、家族に喜ばれている。さらに、家族には、利用者の担当職員の交代などを伝えることはできているものの、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことがうかがえるため、面会時にお知らせしたり、請求書の送付時に事務連絡を添付したりするなど、理解が得られる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)	○	利用者と家族様だけで話をしたり、場合によって職員も一緒になって話をしたりしている。気軽に来ていただけるように心がけている				
		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)	○	面会時にカラオケをしたり、ひまわり喫茶に参加して頂いた	○		○	
		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)	○	今は、感染症予防で面会があまり出来ない、請求書を発送する時手紙やスナップ写真に様子等を書いて一緒に送っている	○		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	電話で報告している。家族様との連絡を密に行い、思いをしっかり受け止めていきたい				
		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)	○	家族様の思いをしっかり受け止め、よりよい関係が築けるよう支援している				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議等に参加して頂き、行事・運営上の改善点・変更点を報告している。参加されていない家族様には文書を郵送している	×		△	
		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)	○	運営推進会議の後で、話ができるよう支援したり、お誕生会、ひまわり喫茶に来て頂くよう支援を行った				
		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。	◎	体調の変化があれば面会時または電話にてリスクについて話し、理解が得られるように説明し、支援している				
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。	○	重要事項説明書に沿って説明し、納得していただいてから契約している。変更時には変更文書を郵送し、サインをいただいている				
		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。	○	退去時は家族様に、利用者様の様子を主治医、管理者から説明している。家族様の気持ちを大切にきとり支援を行っている				
		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)	○	重要事項説明書・料金表を提示し、説明し、同意を得ている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	パンフレットなど提示したり、説明しながら理解して頂けるよう努めている。		◎		コロナ禍以前は、近隣の保育園児と交流したり、歌や踊り、ギターコンサート、紙芝居などのボランティアを受け入れたり、複合施設の夏祭りなどで、地域住民と交流することができていた。現在のコロナ禍において、複合施設やユニット間との交流にも制限を設けており、交流できる機会は激減している。前回の目標達成計画に地域との交流促進を取り上げているものの、コロナ禍において対応まではできていない。今回の外部評価では、運営推進会議の参加メンバーにもなっている協力的な民生委員がいることもあり、地域アンケートは100%の回収率となっている。
		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）	○	運営推進会議、防災訓練、夏祭り等行事に地域の方に参加して頂いている		×	○	
		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。	◎	防災訓練、防犯訓練、や夏祭り、慰問等にも来て頂き何かあれば来て頂けるよう体制が整っている。民生委員の方もよく声掛けて頂いている。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	地域の方が夏祭りにはボランティアや、大勢の人たちが来て頂き賑やかに盛り上げて頂きました。				
		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。	○	近所の方と顔を合やす機会がなく、運営推進会や、慰問等に声掛けて頂いてる				
		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）	○	秋祭りの時には神輿や獅子舞が入ってきている。ボランティアの受入れもしている				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣の資源を把握し、散歩等利用している				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	消防署・在宅マッサージ等協力して頂いている				
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、利用者・家族様に参加して頂いている	○		○	運営推進会議は、利用者や家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター、市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、令和2年1月以降の会議は、書面開催となっている。参加者には、会議資料に回答文書を添えて送付し、利用者の状況や事業所の活動状況を確認してもらうとともに、意見や要望をもらうことができている。また、出された意見には次回の会議等で回答するとともに、検討しながら可能な範囲でサービスの向上に活かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	◎	運営推進会で報告している			○	
		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。	◎	取組についての意見や感想を聞いて、サービスの向上に活かしている		◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	第4水曜日と決めているが、出席しやすい日程・時間帯を工夫していきたい		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	家族様には議事録を郵送している。事業所内に閲覧ができるよう設置している				

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。	○	ユニットの理念・目標を全職員と一緒に考え、掲示している。実施できるよう努めている				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	契約時や面会時に分かりやすく伝えている。リビングに掲示しているので、いつでも見られるようにしている	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内研修、外部研修を計画し、実施している				定期的に、複合施設の施設長や副施設長の来訪があり、職員等の話しを聞いている。大規模法人のため、代表者の来訪はほとんどないものの、訪問調査日には、法人の理事長である代表者の来訪があり、あいさつ等を交わす様子を見ることができた。また、定期的に、法人内研修や事業所内の勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者と職員の関係は良好で、何でも話し合えるような環境づくりにも努めている。法人・事業所として、時間外勤務の削減や休憩時間が確実に確保できるように体制作りを見直しをするとともに、新人職員にも、あせらずゆっくりと業務を覚えていってもらうなど、職員が定着して働きやすい職場づくりにも取り組んでいる。加えて、年1回職員のストレスチェックがあり、必要に応じて、相談につなげている。
		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。	○	職員のレベルに合わせ、介護技術・知識等その場でアドバイスをを行い、スキルアップの助けを行っている。				
		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。	○	管理者や施設長から報告している。必要に応じて労働条件の整備等に努めている				
		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)	○	様々な団体や県・市主催の研修会の出席しよう心掛けている。グループホームの交流会などにも参加している。また法人グループ内でのグループホームの事業所の情報交換のばを設けている(セクション会)				
		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。	○	ストレスチェックの実施により環境づくりに努めている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	虐待防止委員会の設置や指針の作成、ミーティングや研修会で学んでいる				事業所では、虐待防止委員会が設置するとともに、指針を整備している。定期的に、虐待防止や身体拘束防止等の勉強会を実施して、職員は理解している。また、気になることがある場合には、申し送り時等を活用して話し合うことができている。さらに、不適切な行為を発見した場合には、管理者等が注意喚起を行うとともに、アンケートなどを実施して、言葉での抑制などが起こらないよう努めている。
		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。	◎	申し送りやミーティング、その都度話し合ったり、振り返りを行っている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに、日々のケアで気になる点があれば、申し送り等で話し合っている			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	年に1度、ストレスチェックを行い相談にのっている				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束適正化委員会を設置し、意識向上に努めている。研修会等にも参加し、身体拘束ゼロに努めている				
		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。	◎	日々の申し送りやミーティング等で、意見を交換し、ケアに活かせるよう話し合いをしている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族様からの拘束や施設長の要望はなく、運営推進会議でも話し合い理解を深めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	◎	運営推進会議でも成年後見人制度や利用者の権利擁護について話し合い、理解するよう努めている				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	◎	成年後見人制度についての相談があった場合は相談にのり、支援できるように努めている。また、社会福祉協議会の方より、運営推進会の時に成年後見人制度についての説明を行っていた				
		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。	○	今まで、成年後見人制度について相談が無いが、必要があれば連携体制を築いていきたい				
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。	○	事故や急変時の対応マニュアルがあり、それに沿って対応している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	すべての職員が定期的に訓練を行なえていない。研修・勉強会で知識を身に付け実践できるようしていきたい				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットや事故が発生した時には書式に記入し、申し送りノートやミーティングで検討するようにしている				
		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。	◎	ヒヤリハットや事故が発生した時には書式に記入し、申し送りノートやミーティングで検討するようにしている				
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。	○	苦情対応の指針・マニュアルがあり、マニュアルに沿って対応している				
		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。	○	苦情については速やかに対応を行い、苦情内容を検討し、必要な場合には市にも相談・報告を行ってきたい				
		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。	○	苦情については速やかに対応を行い、前向きな話し合いと関係づくりを行いたい				
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)	○	玄関に苦情受付窓口の設置についての文書を掲示しており、口頭での苦情・希望を言いやすいよう、日頃から利用者・家族様との良い関係づくりに努めている			○	法人・複合施設として、入居時等に、家族に苦情対応窓口が設置されていることを伝えるとともに、事業所の玄関に明記している。担当職員等が、利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応している。また、家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞いている。さらに、日々の業務の中で管理者は、職員から意見を聞き、意見や相談に気軽に応じながら、良好な関係を築いている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	面会時に家族様から意見や相談を聞いたり、玄関に意見箱を設置して気軽に意見を伝えられる機会を作っている	○		○	
		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。	○	重要事項説明書にも掲載しており、説明もしている				
		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。	○	可能な限り職員の声を聴くようにしている。運営推進会議でも参加してもらい、話し合いができるようにしている				
		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。	○	ミーティングだけでなく、日々の申し送り、利用者の様子を把握するとともに、職員の意見や要望を聞く機会を設けている			○	

愛媛県グループホームあいじゅ

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。	○	自己評価を行い振り返りを行っている				外部評価の結果や内容、目標達成計画については、運営推進会議の中で、参加メンバーや家族に報告をしている。コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーなどに、外部評価への結果の意見や提案を出してもらったり、取り組み状況の確認のモニターを呼びかけたりするなど、サービスの向上に反映できるような取り組みを期待したい。また、外部評価の結果は、事業所内の廊下にも配置し、来訪者等はいずれでも閲覧できるようにになっている。
		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。	○	現状の把握・課題について話し合い、評価を次につなげられるよう取り組んでいる				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果に基づいて、次につなげられるよう改善・取り組みを行っている				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	外部評価の結果は玄関にいつでも見られるように設置している。運営推進会議でも報告している	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取組の成果について検討するようにしている				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	マニュアルを作成し、年2回消防署の指導による訓練も実施している				併設の複合施設と合同で、年2回消防署の協力を得ながら、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域住民も参加して、訓練を実施するとともに、地域の防災訓練に参加協力することもできていた。また、地域の防災士資格を持つ地域住民の参加があり、訓練終了後に話し合うこともできている。さらに、法人・複合施設として、事業継続計画（BCP）を策定するとともに、市行政からハザードマップの対象地域に指定され、避難計画等を策定することができている。今後は、家族等に防災への理解が得られるように、訓練の様子を事業所内に掲示したり、毎月送付する行事計画に訓練の様子や取組みを添えて送付したりするなど、家族に安心安全な防災対応が伝えられることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中と夜間を想定しての訓練を行なっている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	避難経路は掲示している。備品のチェックを月1回行っている				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	地域の方も参加できる訓練をしている。消防署との連携も取れている	×	◎	○	
		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）	◎	地域の防災訓練に参加している				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	施設として、介護予防教室や認知症カフェを運営している。また、在宅介護支援センターが広報活動等を行っている				法人・複合施設として、介護相談窓口を設けて、地域住民の相談に応じている。また、複合施設の建物を、地域の体操等にホール等を開放している。さらに、複合施設として、認知症カフェを実施したり、介護予防教室を開催したりするなど、地域住民も参加する機会がある。現在はコロナ禍のため開催を中止している。加えて、地区のグループホーム連絡会に参画するなど、市行政や地域包括支援センター等との連携が図られている。
		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。	○	介護相談窓口を作り、相談・支援を行っている		×	○	
		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）	○	認知症カフェ、介護予防教室等を開催し、地域の交流スペースとして活用していただいている。まづイチ体操（毎週）にホールを開放している				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	初任者研修の実習の受け入れをしている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	各機関や、地域包括支援センター、医療、福祉などとの連携を取りながら地域の中に溶け込んでいき、地域の一員として暮らしていけるようになりたい。			○	

(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 3 年 12 月 9 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) 15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	387015644
事業所名	グループホームあいじゅ
(ユニット名)	寿ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	大栄 幸枝
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 10 日

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
あわてず、おこらず、心穏やかに	① 重度化した場合最後はGHでと希望されるが体調を崩され入院、退院される時、胃ろうでとなると受け入れが難しい、看護師が非常勤で〔4時間週4日〕の為家族様も最初は、延命治療はしないと言われていても出来なかったといわれる、そんな時は特養を紹介している。延命治療は望まない家族様でGHで希望される場合は、しっかりと看取りが出来る様研修会、勉強会に参加し自己研鑽に努める。利用者様、家族様、G.H最後はどうするか、その時その時で気持ちにも変化があるので話し合う。 ② 地域との交流は、地域の人達の協力もあり、運営推進会議、慰問、夏祭り等多くの人々が来て頂きます。また紙芝居で地域の人を紹介して頂き月/1回来て頂いています。でも私達が地域に出かけるのはドライブで車窓から見るぐらいで模し物等に参加する事は出来ていない今は特にコロナ禍で外出も自粛している。私達も地域の一員で何か出来る事があれば参加したい、気軽に行けるお店をみつけたい。	市中心部から少し離れた幹線道路の近くに事業所はあり、7階建ての特別養護老人ホームやデイサービス、老人保健施設などの複合施設が隣接している。事業所の近くには協力病院があり、夜間にも併設の老人保健施設の看護師と連携が取れており、急変時にも、利用者や家族、職員には安心感がある。また、法人・複合施設として、時間外勤務の削減や休憩時間をきっちりと取得してもらうなど、働き方改革にも取り組んでいる。また、管理者は、新人職員にも、ゆっくりとあせらずに業務を覚えてもらうよう取り組むとともに、職員と何でも話しやすいよう努めるなど、職員と良好な関係を築いている。さらに、事業所では、利用者が可能な限り、トイレでの排泄を促すとともに、口から食事ができるよう取り組んでいる。加えて、コロナ禍以前は、年1回「あなたの想いをかなえます」という行きたい場所等の願いが叶うよう支援するとともに、利用者や家族から出された意見や要望に、柔軟に対応をすることができている。

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。	○	利用者様や家族様とのとの会話の中から、思いなどをくみ取ったり生活歴や趣味などの把握に努めている	○		○	入居時に、職員は利用者や家族に、情報提供表やファイスシート等を活用して、職員は思いや暮らし方の希望等の聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くほか、分からないことがある場合は、電話連絡時や面会時を活用して、家族に確認している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人様や、職員と話し合い実施、どうかと思うときは本人とも話し合い手順を変え実施				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や必要な時は電話して家族に聞いている。				
		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。	○	24時間シートや日誌、申し送りノートに記録している				
		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。	○	思い込みや決めつけにならないよう、利用者との会話を大切にし、職員同士で話し合っている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時や面会時に本人や家族から伺うようにしている。また、ユニット間でも話し合っている			○	入居時に、職員はアセスメントシートを活用して、利用者や家族から、生活歴などを聞き、把握をしている。また、入居前に利用者が利用していた介護サービス事業所や居宅介護支援事業所の担当者から情報を聞いたり、病院からサマリーの提供を受けたりすることもある。さらに、把握した内容はアセスメントシートに記載するとともに、介護計画の更新時に合わせて、シートの内容も更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々、利用者様と会話する中で、少しの変化でも職員同士共有し、現状把握に努めている				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の様子を24時間シートや日誌に記入し、把握に努めている。職員同士話し合いしながら、振り返りも大切にしている				
		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)	○	職員同士話し合ったり、時には家族様に相談したり情報提供表等で把握に努めている				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	利用者の気持ちを大切にしている。毎日バイタルチェックも行い、気持ちの変化にも把握するよう努めている				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	、利用者様や家族様に昔の様子や思い等聞きながら話し合っている。			○	事業所では、事前に把握した情報をもとに、利用者や家族から意見を聞き取るとともに、主治医やリハビリの担当者等からアドバイスを受けて、毎月実施するケアカンファレンスを活用して、職員間で話し合いをしている。また、会議では、課題解決や、必要としているサービス内容等を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	利用者様や家族の意見を聞き、カンファレンスで検討し共有している				
		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。	○	職員同士でカンファレンスし、課題を明らかにし解決に向けて取り組んで				

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。	○	本人に思いを聞いたり、家族の思いを聞きながらプランに上げ実施している。				職員は利用者や家族から意見を聞くほか、主治医やリハビリ担当者等の意見も聞くことができている。現在のコロナ禍において、家族や関係者など、外部から会議への参加はできないものの、事前に意見を聞くことができている。また、モニタリングで利用者ごとの担当職員が状態の確認や意見を聞きながら、職員間で話し合い、計画作成担当者が内容を取りまとめ、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が反映された内容になっている。
		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。	○	1ヵ月ごとにモニタリングを行い、3ヵ月でどうだったか、家族の意見も聞きながら、問題解決に取り組んでいる	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度になっても出来るだけ慣れたところで皆と安心して生活が送れるよう、清潔保持にも気を付けたい				
		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。	△	地域の人たちとの協力体制は取れていない。				
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。	○	ケアプランは職員がいつでも確認できるようにしている。計画に沿って実施したことを24時間シートに記入している				介護計画の内容は、ケアカンファレンスの中で共有するとともに、リビングにある棚に保管している計画を職員はいつでも確認できるようになっている。また、介護計画のサービスの実施状況は、24時間生活変化シートに、番号をつけて分かりやすく記載するとともに、特記事項の欄に変化などの詳細な情報を記録されている。管理者の記録の指導には快い返事が返ってくるものの、職員間の差が見られ、改善が見られない職員もいる。さらに、法人・複合施設として、タブレット等の活用の記録のIT化が進み、事業所としても一度取り組もうとしたものの、職員からの拒否反応があり、活用されないまま現在に至っている。今後は、タブレット等の導入を継続課題として、慣れれば職員の負担軽減につながることも考えられるため、検討していくことを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	3ヵ月ごとのモニタリングで評価している。本人や家族の意見を聞きながらケアを実施し、記録している				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	日頃の気づき等介護日誌・24時間シートに個別に記録している				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	、24時間シートにも記録している				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	毎月のケアカンファレンスと、3ヵ月ごとのモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っている				◎ 3か月に1回を基本として、介護計画の見直しをしている。担当職員が24時間生活変化シートで、利用者の状態を確認して、モニタリングをして評価をするとともに、3か月に1回、計画作成担当者が評価を行い、コメントを残している。また、モニタリングの評価を次の計画の更新につなげている。さらに、利用者の入退院時など、状態に変化があった場合には、必要に応じて計画の見直しを行い、現状に合った介護計画を作成するよう努めている。
		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。	○	毎月のケアカンファレンスで現状確認を行い、家族様にも面会時等に現在の様子を報告している				
		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。	○	状態変化時には、家族様にも相談して見直しをしている				
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。	○	月1回ケアカンファレンスを行い、緊急時にはその都度話し合いを行っている周知徹底する為にも申し送りノートにも記録している			○	ユニットごとに、毎月ミーティングとケアカンファレンスを実施し、職員間で話し合いをしている。会議は参加できる職員で行っている。管理者は普段から何でも話し合えるような雰囲気づくりに努めるとともに、会議で職員が自分の意見や気づきを言いやすい職場環境となるように心がけている。また、会議に参加できない職員には申し送りノート等を確認してもらうほか、重要事項は管理者から職員に直接伝え、確実な申し送りにつなげている。
		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。	○	何でも話し合えるようにしている。新入職員からの意見も大切にしている				
		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。	○	職員が一人でも多く参加できるよう日程を決めている				
		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。	○	申し送りノートを使用したり、管理者から直接説明を行っている			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートに記入している。日々の変化が共有できるようにしている			○	朝夕に申し送りを行うほか、月1回ミーティング等を実施し、口頭で伝達を行うとともに、申し送りノートを活用することができている。また、介護業務日誌や申し送りノートは、出勤時などに職員は確認して、サインを残している。さらに、サインのない場合は、管理者がノート等を確認するように職員に声かけ、確実な情報伝達につなげている。
		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)	○	利用者の個人ケースに記録しているので、それを見れば知ることができるようになっている管理者が口頭でも伝えている。	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	◎	日頃から利用者様・家族様の意向を聞いている。利用者との会話の中で、一緒に行事に参加したり、出かけたりして楽しく過ごせるよう声掛けを行っている				日々の生活の中で、担当職員等が利用者から思いを聞き、好きな話題を提供しながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、入浴時の着替えのほか、コーヒーや紅茶の飲み物などを利用者を選択してもらい、自己決定ができるよう支援している。さらに、利用者の生活のペースやタイミングを大切にしており、朝食等の時間を遅らすなどの柔軟な対応もしている。加えて、風船パレーや作品づくりなど、生き生きとした言動が見られるような支援にも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	利用者様本人の気持ちを大切にしている。言葉・表情・しぐさ等でくみ取ることもある			○	
		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。	◎	自分の思い、希望を引き出せるよう声掛けにも工夫しながら出来るだけ自分で決められるよう支援している				
		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)	◎	利用者一人一人に対し、ゆったりと時間が流れるよう支援を行っている。その人のペースやタイミングを大切にしている				
		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。	◎	利用者との挨拶、職員同士の挨拶等で周りを和やかな雰囲気や笑顔のある暮らしが送れるよう支援を行っている			○	
		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。	◎	利用者の穏やかな表情、反応を見ながら、少しでも笑顔が見られるよう支援を心掛けている				
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。	○	法人内でも研修・勉強会に参加している。プライバシーを大切に声掛けには注意を行っている。また、利用者の行動・表情にも気を付けている	○	○	○	法人内研修や勉強会で、職員は人権や尊厳などを学び、理解している。時には、耳の遠い利用者に大きな声を出してしまう職員も見られるものの、利用者の言動や表情に気を配りながら、意識した対応に努めている。また、トイレや居室等は、職員はプライバシーのある空間と認識できており、居室の入室時にはノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも掃除等で入室する場合には、事前に声をかけることができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者への声掛けには十分気を付けて行っている。職員同士気を付けあい、利用者の対応が困難な場合には他の職員が交替して対応するようにしている				
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	声掛けに十分注意しながら、入浴も一対一で行っている。大変な時には二人介助で無理のないように行っている				
		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。	◎	入室時にはノックをし、声掛けを行ってから訪室している			○	
		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。	◎	利用者のプライバシー保護には十分注意している。個人情報の持ち出しはしていません				
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。	○	利用者にはおやつ作り、お米とき、洗濯物干し、洗濯物をたたむなど役割が持てるよう支援を行っている。最後には「ありがとう。」と、助かったことを伝えるようにしている				利用者同士が、「ティッシュを取ってあげて、食事が落ちとるぞな」と声かけをするなど、ともに支え合う場面も見られる。また、洗濯物干しやたたみなど、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございます」などの感謝の言葉を伝えている。また、認知症の症状から同じことを繰り返すなど、利用者同士が言い合いなどのトラブルになりそうな場合には、職員が気づいて間に入り、その場を離れられるように声かけをするなどの対応をしている。
		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。	◎	利用者様のリビングでの座る場所は決まっているので、なじみの関係が出来ており、笑顔で話したり、うなずいたりされる場合がある				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	利用者同士トラブルになる前に職員が気づき、間に入る場合がある。食事やおやつ作りは利用者と職員とで楽しく会話しながら行っている。孤立しがちな利用者様には話の輪の中に入れるよう支援を行っている			○	
		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。	◎	トラブルになりそうな時は職員から声掛けて寄り添うようにしている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入所時など、家族様からの話や本人との会話の中で把握に努めている。入所後は気軽に面会に来ていただくようにしている				
		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。	○	家族との面会時や利用様との会話の中で把握に努めている				
		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。	◎	家族様の協力を得て墓参りに出かけることができたり、「あなたの想いをかなえます」で、普住んで行った場所や大道道・銀天街へ行きたいとの利用者の想いを支援することができた				
		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。	◎	家族や兄弟に携帯で電話をしたり、一緒に出掛けたりされている。出かける時は事前に連絡をいただくようにしている				
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)	○	体調をみながら、施設内を散歩したり、施設内にある観音様までお参りをしている。また、家族様と一緒に出掛け、食事などをして帰ってこられる方もおられる	×	×	○	コロナ禍以前は、必ず月2回は、回転ずしなどにドライブをして出かけた。複合施設の敷地内などを散歩したりすることができていた。また、年1回、「あなたの想いをかなえます」という夢企画を取り入れ、自宅への帰宅や懐かしい場所に出かけるなど、希望の外出支援を行うこともできていた。現在のコロナ禍において、外出できる機会が激減しており、事業所内でたこ焼きの店などの夏祭りやハロウィンパーティーをするなど、楽しみが持てる支援をしている。また、法人・複合施設の方針として、受診時で外出した際にも、1週間居室で過ごしてもらうなどの感染対策を徹底していた。訪問調査月の前月から、県内の感染対策の緩和に伴い、敷地内の散歩などが可能となり、外に出てサンマを焼いて食べたり、焼き芋をして食べたり、花壇に咲いている花を見に行くなど、少しずつ利用者が気分転換が図れるようになってきている。また、重度な利用者にも、同様の対応をしながら、外気に触れられるよう支援している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域のボランティアの方(踊り・歌など)が来られた時は参加している				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	体調の良い時にはドライブに参加して頂いている			○	
		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。	○	利用者の思いを聞き「あなたの想いをかなえます」でその人だけの支援を行っている				
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	施設内・外での研修・勉強会等を通じて、一人一人の状態変化に気づき、その人に合ったケアに取り組んでいる				毎朝、30分程度かけて、体操や朗読、歌、口腔ケア体操を行うなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、利用者に応じて、歩行訓練や足のマッサージなど、個別のリハビリ計画を行っている利用者もいる。また、利用者自身ができることは、時間がかかっても自分でしてもらい、職員は横について、見守りや声かけをしている。
		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。	○	毎朝、体操・朗読・歌・足あげ体操、口腔体操など30分かけて継続して行っている。他に個別で取り組んでおり、できるだけ現状維持が出来るよう努めている				
		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)	○	本人の出来そうな歩行器を使っでの歩行練習など、横について声掛け・見守りながら支援を行っている。パズル等にもとりくまれ時間はかかるけど完成される。	○		○	
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。	○	入居時に家族様や様から楽しみ等を聞いたり、洗濯物干したり、たたんで頂いたり、食事前後のテーブルを拭いていただいたりしている又飾り物を作られ玄関などにおかれている皆で楽しまれる				日頃から、洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、飾り付けづくりなど、利用者の役割や出番づくりに取り組み、少しでも利用者に楽しみや張り合いが持てる支援をしている。ちょっとしたことで利用者が行えるよう、自分のエプロンのみをたたんでもらう場合もある。また、保育園児との交流も続けており、コロナ禍において、行き来しての交流は出来ないものの、園児が事前にクリスマスプレゼントや飾り付けを持ってくるなど、楽しみが持てる交流も続けている。
		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。	○	一人一人の想いを大切に、最後まで口から食べ、排泄がトイレでできるよう支援を行っている	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	みなみ保育園との交流・夏祭など行事に参加できるよう支援をおこなっている				

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。	◎	毎朝きちんとお化粧をし、服装にも気を遣いおしやれを楽しませている				毎朝、化粧や服装などのおしやれを行い、楽しみにしている利用者もいる。また、まゆ毛をきちんと整えるなどの支援もしている。さらに、整容の乱れや食べこぼしなどが見られる利用者には、移動して居室で着替えてもらうなどの支援もしている。さらに、重度の利用者にも、起床時に着替えてもらったり、髪を整えたりするなどの支援をすることもできている。
		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。	○	利用者の気持ちを大切にしている。服装は自分の好みのものを着られるように声掛け・支援を行っている				
		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。	○	自己決定しにくい場合は、一緒に考えたり、わかりやすい言葉で支援できるように心がけている				
		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。	○	各利用者様の好みに合わせて支援を行っている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、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)	◎	身だしなみには気を付けている。汚れた場合には居室に戻り、声掛けには十分気を付けて支援を行っている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族様の協力で行きつけに行かれる利用者様もおられるがほとんどの人が施設に来てもらっている理美容院を利用している				
		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。	○	髪形や服装など本人らしく過ごせるよう支援している			○	
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。	○	食事の大切さについては皆で話し合いを行っている。その人に合った形態になっている				法人の管理栄養士が献立を立て、複合施設の厨房で調理された食材が運ばれ、各ユニットで職員が盛り付けや配膳をしている。事業所では、可能な限り利用者が口から食べられるよう取り組んでいる。各ユニットで炊飯のほか、汁物などを調理するとともに、月1回程度、カレーの日もあり、食材が各ユニットに届けられ、調理することもある。また、利用者の食事形態に合わせて、刻み食やミキサー食などの対応もしている。茶碗やコップなどは、利用者の使い慣れた物を使用している。コロナ禍においても、同じテーブルで、職員は見守りやサポートをしながら、持参した弁当などを一緒に食べることができている。また、厨房で調理された食事が運ばれてくるため、調理の匂いや音も感じる機会は少ないものの、おやつ作りの時には、食材を混ぜてもらったり、利用者と一緒にすることができている。さらに、食事についても、苦手な利用者の食べ物など、職員間で話し合うことができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	調理は厨房職員が行っている。 お米を洗ってもらったり、使った食器を下げて頂いたり、テーブルを拭くなどできることをしていただくよう支援を行っている			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理は厨房職員が行っている。 おやつ作りの時は、一緒に材料を混ぜる等のできることをしていただくよう支援をしている				
		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。	○	面談時にある程度好きなもの、アレルギーの有無など聞き取りを行っているが、一緒に生活をしていく中で新たな気づきを見つめるように努めている				
		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。	◎	入居時に聞いているリクエストに答えて、バイキング方式での食事を取り入れている。おやつ作りも昔なつかしいものを聞いて作るようにしている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	◎	主治医と相談して、食事形態を変えており、彩り、盛り付けに工夫している最後まで口から食べられるのを目標にしている				
		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。	◎				◎	
		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。	○	同じテーブルで利用者と職員は持参の弁当と一緒に会話しながら食事を摂っている。食事介助が必要な方は職員が介助して一緒に食べて頂いている			◎	
		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。	○	食事時にはそれぞれの席に座り、居室にいる方も食堂に出てこられ、みんなでテーブルを囲み、家族的な雰囲気を出している	○		○	
		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。	○	チェック表に食事料量・水分量を記入している。水分摂取量が少ない方には好みの飲み物で対応している				
		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。	○	食事量の少ない人には、主治医と相談し、ラコール等を出して頂いている。昼食時に汁物を提供している(ユニットで作ることある)				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	栄養士が考えた献立にしている			○	
		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。	○	十分注意して対応している				

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
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。	○	歯科衛生士から口腔ケアについて毎月勉強会を行い、口腔ケアの重要性を理解している				毎月、歯科衛生士から口腔ケアの指導をしてもらい、職員は重要性を理解している。朝夕と毎食後に、利用者は居室の洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、職員は必要に応じて、声かけや磨き残しなどのサポートをしている。さらに、自分で歯磨きができる利用者を含め、定期的に全ての利用者の口腔内の様子を確認することができている。加えて、不具合や訴えのある場合には、訪問歯科診療につなげている。
		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。	○	口腔ケア時に確認し、何かあれば歯科受診につなげている			○	
		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。	◎	歯科衛生士から口腔ケアについて毎月勉強会を行い、日常の支援に活かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	朝夕の状態を確認し、洗浄を実施している				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	口腔ケアで口の中を清潔に保ち歯みがきが出来ない人は介助をおこなったり磨きなおしの介助を行っている			◎	
		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。	○	歯の痛みや義歯の不具合の訴えがあった場合は確認し、家族様に相談、訪問歯科受診につなげている				
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。	○	トイレでの排泄を促し、安易にオムツにしないよう、自立に向けた支援を心掛けている				事業所では、極力おむつを使用せず、利用者がトイレで排泄ができるように取り組んでいる。必要に応じて、2人体制で排泄介助をすることもある。また、チェック表で排泄状況を把握し、利用者に応じた声かけやトイレ誘導をすることができている。さらに、運動や歩行、食事、水分摂取など、便秘対策に努めるほか、医師に相談しながら、必要に応じて服薬等をしている利用者もいる。加えて、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で話し合うとともに、家族に確認の上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	生活リズムや食事・水分摂取など便秘にならないよう心掛けている。歩行練習、運動にも参加の声掛けを行っている。				
		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)	○	チェック表を付け、確認している				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	可能な限りトイレに座っていただき自然排便ができるように心がけている	◎		◎	
		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。	○	食事や水分摂取量、排尿・排便のチェック表を確認し、毎朝の体操に参加を促すなど支援を行った				
		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。	○	個々のパターンを把握して、失敗しないよう支援を行っている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツ対応の方はいない。紙パンツとパッドを使用している方がいるが、家族様と相談して決めている				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人の状態に合わせて支援している				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	可能な限りトイレに座っていただいたり、毎朝の体操への参加を促すなど、自然排便ができるよう支援している				
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)。	○	最低でも週2回は入浴していただくようにしている。体調不良時などは日にちを変えたり、利用者の希望を聞いて時間を変えたりしている	◎		◎	利用者は、週2回以上入浴できるよう支援している。事業所の都合で、午前と午後などの日中の時間帯に入浴時間を決めているものの、湯船に浸かる時間などには、可能な範囲で柔軟に対応している。また、リフト付きの個別浴槽があり、安心安全な入浴を支援している。重度の利用者には、2人体制で介助をすることもある。さらに、入浴を拒む利用者には、声かけや誘い方を工夫したり、職員の交代や日にちを変えたりすることで、入浴してもらうことができている。加えて、入浴が楽しめるよう、入浴剤などを入れる工夫もしている。
		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。	◎	個室を使用している。職員と1対1で入っていただき、ゆっくり話をしながら入っていただいている				
		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。	◎	可能な限り自分で洗ってもらい、洗えないところは職員が支援している				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛け・誘い方を工夫したり、職員が交替して声掛けをしている。それでも無理な時は日を変えてみたりしている				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	毎日バイタルチェックを行い、通常と違う場合は日を変えている。入浴後も水分補給を行い、様子観察を行っている				

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
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。	◎	申し送りや介護記録などを見て把握に努めている				事業所では、極力服薬に頼らず、運動や散歩などの日中の活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、入居前から継続して服薬をしている利用者もいる。また、利用者の生活リズムを大切に、日中にもソファや居室で、食後の1時間程度の昼寝をしている利用者も多い。また、夜眠れない利用者には、リビングで話しをしながら過ごしてもらうこともある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動量を増やし、散歩や行事などに参加して頂くように声掛けをしている				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に睡眠導入剤を使わずに、主治医と相談しながら支援を行っている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	利用者ごとに居室やソファなど好みの場所で休んで頂けるようにしている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	利用者様から電話を掛けたいと希望がある時は対応している家族様に手紙書いて来られ出して欲しいと言われた時は支援しています				
		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。	○	職員が取り次いで話をしていたっている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話を持っている方がおり、自分で家族様に掛けている。他の利用者からの希望がある時はその都度対応している				
		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。	◎	手紙や荷物が届いた時のお礼の電話ができるよう支援している				
		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。	◎	娘様からひ孫の写真が届いたり、県外に住んでいる家族様から絵はが、絵手紙などが届いている				
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。	◎	自分で管理されている方は、外出時や移動スーパーで欲しいものがある時は自分で支払いをしていただいている				
		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。	◎	職員と施設内の売店、移動スーパーに買い物に行っている				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	◎	移動スーパーの方には理解していただいている				
		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。	◎	お金を使うことの大きさを家族様にも理解していただき、協力していただいている。支払いも自分でいただいている				
		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。	◎	使いすぎる方には余分なものは買わないなど話し合い、外食に行ってもきちんと計算して使うようになった。				
		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)。	◎	おこずかいが預からないようにしている、買い物がある時は施設が立替え、利用料請求のとき含む				
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。	○	利用者や家族様の意見を聞いて、できる限りの支援ができるように取り組んでいる	○		○	事業所では、利用者や家族の希望に応じて、可能な範囲で柔軟な対応をしている。現在のコロナ禍において、外出制限が設けられているため、外食や買い物などの要望には対応できていない。また、コロナ禍以前は、年1回「あなたの想いをかなえます」という企画で、したいことを支援することができていた。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関にはミニ盆栽や観葉植物を置いている	◎	◎	◎	複合施設の入り口部分から、奥の少し離れた場所に事業所の玄関があり、現在のコロナ禍もあり、ほとんど近隣住民が来訪することはない状態となっている。また、複合施設や事業所は国道沿いから近く、分かりやすい場所に立地している。さらに、玄関周辺もすっきりと整理されている。
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ような設えになっていないか等。）	◎	毎日清掃を行っている。季節に応じた飾りつけを行い、利用者と一緒に作ったものを展示しているときもある	○	○	○	約5年前に現在の場所に移転した事業所は、建物も新しく、換気や清掃が行き届き、生活を送る上においても、快適な空間となっている。夜間には、手すりやテーブルなどを次亜塩素水を使用して消毒をしている。また、各ユニットのリビングは広く、中央にテーブルやソファが設置され、利用者は思い思いの場所で、くつろげるようなスペースを確保している。さらに、キッチンやリビングから廊下などの見えにくいスペースもあるため、室内用のカーブミラーを取り付け、職員が利用者の状況を確認しやすくする工夫をしている。加えて、玄関やリビングには、クリスマスのツリーや飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。
		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。	◎	日中は利用者が不快な思いをしないように清掃を行っている。夜間に塩素消毒を行うようにしている				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	リビングの掲示ボードにその日の献立と行事が書いてある。壁面には季節感が分かるように飾りつけをしている。観葉植物や生花などを居間に置くようにしている。また、花壇には花や野菜を植えている				
		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。	◎	なじみの関係が築けていて、パズル等一緒にされることもある、リビングでは座る所が決まっている				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	トイレは必ずノックをしてから入り、ドアを開けて対応している				
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で、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ソファや小物タンスを持参して頂いている	○		○	居室には、ベッドや洗面台、エアコン、たんす、クローゼットなどが備え付けられている。利用者は、使い慣れた物を持ち込むことができ、家族の写真や賞状、アクセサリを飾るなど、利用者に合わせて快適な空間となっている。また、夜間の確認や転倒防止などのためにセンサーマットを使用している利用者もいる。
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。	◎	手すりや介助バーを設置するとともに、段差をなくし、移動や排泄・入浴等が安全にできるよう配慮している			○	事業所の建物は新しく、手すりが設置されているほか、段差がないバリアフリー構造で、安心安全に移動ができるようになっている。また、消火栓の場所など、見えやすいよう横に表示されている。さらに、居室を迷う利用者の部屋には、大きく名前を表示している。
		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。	◎	時計は見やすい所に置いたり、縫いぐるみ、等近くにおき不安にならないための環境づくりに努めている				
		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。（ぼうし、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）	◎	居室に急須と湯呑を置いていたり、孫の写真やアクセサリを置いて毎日服装にあわせて身に着けられている。				
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）	△	事業所全体で定期的に身体拘束の勉強会を行っている。自分の身になって考えることを大切に、家族様にも理解していただくよう説明している。ユニット間の鍵は時間によって解放している。外に出たいという希望があれば、職員が付き添って外に出ている	×	◎	△	法人・複合施設の方針で、近くに国道があることもあり、利用者の安全面等を考え、玄関の施錠をしている。ユニット間の出入りは、時間帯を設けて開放し、利用者が行き来できるようにしている。また、外出願望や不穏な利用者には、職員が付き添って一度屋外に出るなどの対応をしている。また、定期的に身体拘束等の勉強会を実施し、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。今後は、感染状況や利用者の安全面を考えながら、少しでも利用者にとってより良い方法を職員間で再検討することを期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠は家族様には理解して頂けるよう説明している				
		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）。	○	心理的圧迫をかけないような毎日楽しい生活を送っていただけるようドライブ、外食等外に出られるよう計画していた。現在和中止				

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。	◎	入居時には情報提供表やフェイスシートを確認している				
		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。	◎	気づいたことは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。	◎	何かあれば主治医に報告し、家族様とも相談しながら受診・入院となることが多い				
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。	◎	入居後も今までのかかりつけ医に受診をしている方が多い	◎			
		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。	◎	主治医と相談しながら適切な医療が受けられるよう支援を行っている。家族様が行けない時は施設が受診の対応をしている				
		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。	◎	その都度看護師が家族様に報告している。受診は必要があれば家族様に同行して頂くようお願いしている				
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。	◎	書類を作成し、情報提供している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院との連携を密にし、退院後も安心して戻れるよう居室を空けていることもある				
		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。	○	お見舞いに行ったり、カンファレンスに参加したり、現在の様子等聞いて、関係性づくりのに努めている				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	何かあれば看護師に報告している。看護師は主治医に報告・指示をおおいでいる				
		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。	◎	看護師がいない場合は、日中は併設の特養の看護師、夜間は老健の看護師にみて頂くようになっている。24時間いつでも相談できる体制になっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	何かあれば看護師に報告し、主治医の指示をおおいでいる。看護師不在時は管理者が対応している				
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。	◎	分からない時は看護師に確認している。				
		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。	◎	服薬は職員二人体制で確認をしている。利用者本人にも確認していただき誤薬や飲み忘れがないよう努めている				
		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。	◎	変更になった時は看護師から口頭・申し送りノートに記録してもらい、副作用などの変化がないか確認申し送りをしている				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	変化があれば、記録し、看護師に報告している				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	△	入居時に家族様へ重度化になった場合の説明を行っている。利用者が入院となった時は主治医と家族様の話し合いで設では困難であると判断され施設を退去となるケースが多い				事業所には、「重度化した場合における対応の方針」があり、入居時に家族に説明し、意向などの確認をしている。また、急変時や重度化の状態に応じて、家族等に意向を確認して、医師等を交えて話し合い、方針を共有している。また、利用者等の希望に応じて、事業所において看取り介護の支援をしているものの、重度化や急変時には、施設や病院等に転院する利用者が多く、看取りの経験はほとんどない状況となっている。さらに、複合施設内の老人保健施設の看護師に協力が得られる体制があるとともに、協力病院が近くにあり、利用者や家族、職員は安心感がある。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	△	家族様の希望で協力病院への調整・連絡を行っている	○		○	
		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。	○	看取りの経験が少ないので、どこまで支援ができるか分からない希望があれば取り組んでいきたい。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明している。また、家族様同士でも話して頂くようお願いをし、最期はどこで迎えたいか面会時などに確認している				
		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。	○	主治医とは話をしているが、家族様からは最期は施設でと言われることがある、本人はここできると言われる方もおられるので取り組みたい				
		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)	○	家族様との連携を密にし、思いが少しでも共有できるように心がけている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修に参加し、勉強会を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルがある。シミュレーションを行い、初期対応の大切さを伝えている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染症対策委員会等で情報を共有している				
		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。	○	行政機関のホームページやテレビ等で情報を集め、感染症予防に努めている				
		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。	○	職員は朝の検温、手洗い・うがいの徹底。利用者も外出から戻られたときは手洗い・うがいをしている。家族様にもお願いしている				

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
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。	○	面会時には家族様に日常の様子を伝えたりして、一緒に支えていく関係を築いている				コロナ禍以前は、事業所内で行う「ひまわり喫茶」を兼ねて、家族会を実施したり、利用者の誕生会等の参加を呼びかけて、カラオケ等を楽しんだりすることもできていた。現在のコロナ禍において、家族の来訪できる機会は減っているものの、窓越しの面会に対応したり、差し入れや衣替え時には、職員から利用者の様子を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。また、請求書の送付時に合わせて、担当職員から利用者の様子を書いた手紙とスナップ写真等を添えて、送付することができている。時には、利用者に自筆の言葉を書いてもらい、家族に喜ばれている。さらに、家族には、利用者の担当職員の交代などを伝えることはできているものの、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことがうかがえるため、面会時にお知らせしたり、請求書の送付時に事務連絡を添付したりするなど、理解が得られる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)	○	利用者と家族様だけで話をしたり、場合によって職員も一緒になって話をしたりしている。気軽にきていただけるように心がけている				
		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)	○	面会時にカラオケをしたり、ひまわり喫茶に参加して頂いた	○		○	
		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)	○	今は、感染症予防で面会があまり出来ない、請求書を発送する時手紙やスナップ写真に様子等を書いて一緒に送っている	○		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	電話で報告している。家族様との連絡を密に行い、思いをしっかり受け止めていきたい				
		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)	○	家族様の思いをしっかり受け止め、よりよい関係が築けるよう支援している				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議等に参加して頂き、行事・運営上の改善点・変更点を報告している。参加されていない家族様には文書を郵送している	×		△	
		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)	○	運営推進会議の後で、話ができるよう支援したり、お誕生会、ひまわり喫茶に来て頂くよう支援を行った				
		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。	◎	体調の変化があれば面会時または電話にてリスクについて話し、理解が得られるように説明し、支援している				
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。	○	重要事項説明書に沿って説明し、納得していただいてから契約している。変更時には変更文書を郵送し、サインをいただいている				
		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。	○	退去時は家族様に、利用者様の様子を主治医、管理者から説明している。家族様の気持ちを大切にきとり支援を行っている				
		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)	○	重要事項説明書・料金表を提示し、説明し、同意を得ている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	パンフレットなど提示したり、説明しながら理解して頂けるよう努めている。		◎		コロナ禍以前は、近隣の保育園児と交流したり、歌や踊り、ギターコンサート、紙芝居などのボランティアを受け入れたり、複合施設の夏祭りなどで、地域住民と交流することができていた。現在のコロナ禍において、複合施設やユニット間との交流にも制限を設けており、交流できる機会は激減している。前回の目標達成計画に地域との交流促進を取り上げているものの、コロナ禍において対応まではできていない。今回の外部評価では、運営推進会議の参加メンバーにもなっている協力的な民生委員がいることもあり、地域アンケートは100%の回収率となっている。
		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）	○	運営推進会議、防災訓練、夏祭り等行事に地域の方に参加して頂いている		×	○	
		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。	◎	防災訓練、防犯訓練、や夏祭り、慰問等にも来て頂き何かあれば来て頂けるよう体制が整っている。民生委員の方もよく声掛けて頂いている。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	地域の方が夏祭りにはボランティアや、大勢の人たちが来て頂き賑やかに盛り上げて頂きました。				
		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。	○	近所の方と顔を合やす機会がなく、運営推進会や、慰問等に声掛けて頂いてる				
		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）	○	秋祭りの時には神輿や獅子舞が入ってきている。ボランティアの受入れもしている				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣の資源を把握し、散歩等利用している				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	消防署・在宅マッサージ等協力して頂いている				
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、利用者・家族様に参加して頂いている	○		○	運営推進会議は、利用者や家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター、市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、令和2年1月以降の会議は、書面開催となっている。参加者には、会議資料に回答文書を添えて送付し、利用者の状況や事業所の活動状況を確認してもらうとともに、意見や要望をもらうことができている。また、出された意見には次回の会議等で回答するとともに、検討しながら可能な範囲でサービスの向上に活かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	◎	運営推進会で報告している			○	
		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。	◎	取組についての意見や感想を聞いて、サービスの向上に活かしている		◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	第4水曜日と決めているが、出席しやすい日程・時間帯を工夫していきたい		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	家族様には議事録を郵送している。事業所内に閲覧ができるよう設置している				

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。	○	ユニットの理念・目標を全職員と一緒に考え、掲示している。実施できるよう努めている				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	契約時や面会時に分かりやすく伝えている。リビングに掲示しているので、いつでも見られるようにしている	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内研修、外部研修を計画し、実施している				定期的に、複合施設の施設長や副施設長の来訪があり、職員等の話しを聞いている。大規模法人のため、代表者の来訪はほとんどないものの、訪問調査日には、法人の理事長である代表者の来訪があり、あいさつ等を交わす様子を見ることができた。また、定期的に、法人内研修や事業所内の勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者と職員の関係は良好で、何でも話し合えるような環境づくりにも努めている。法人・事業所として、時間外勤務の削減や休憩時間が確実に確保できるように体制作りを見直しをするとともに、新人職員にも、あせらずゆっくりと業務を覚えていってもらうなど、職員が定着して働きやすい職場づくりにも取り組んでいる。加えて、年1回職員のストレスチェックがあり、必要に応じて、相談につなげている。
		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。	○	職員のレベルに合わせ、介護技術・知識等その場でアドバイスをを行い、スキルアップの助けを行っている。				
		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。	○	管理者や施設長から報告している。必要に応じて労働条件の整備等に努めている				
		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)	○	様々な団体や県・市主催の研修会の出席しよう心掛けている。グループホームの交流会などにも参加している。また法人グループ内でのグループホームの事業所の情報交換のばを設けている(セクション会)				
		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。	○	ストレスチェックの実施により環境づくりに努めている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	虐待防止委員会の設置や指針の作成、ミーティングや研修会で学んでいる				事業所では、虐待防止委員会が設置するとともに、指針を整備している。定期的に、虐待防止や身体拘束防止等の勉強会を実施して、職員は理解している。また、気になることがある場合には、申し送り時等を活用して話し合うことができている。さらに、不適切な行為を発見した場合には、管理者等が注意喚起を行うとともに、アンケートなどを実施して、言葉での抑制などが起こらないよう努めている。
		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。	◎	申し送りやミーティング、その都度話し合ったり、振り返りを行っている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに、日々のケアで気になる点があれば、申し送り等で話し合っている			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	年に1度、ストレスチェックを行い相談にのっている				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束適正化委員会を設置し、意識向上に努めている。研修会等にも参加し、身体拘束ゼロに努めている				
		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。	◎	日々の申し送りやミーティング等で、意見を交換し、ケアに活かせるよう話し合いをしている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族様からの拘束や施設長の要望はなく、運営推進会議でも話し合い理解を深めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	◎	運営推進会議でも成年後見人制度や利用者の権利擁護について話し合い、理解するよう努めている				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	◎	成年後見人制度についての相談があった場合は相談にのり、支援できるように努めているり、運営推進会の時に成年後見人制度についての説明を行っていたいた				
		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。	○	今まで、成年後見人制度について相談が無いが、必要時は包括支援センター等に相談し連携体制を築いていきたい				
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。	○	事故や急変時の対応マニュアルがあり、それに沿って対応している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	新人職員の中にはまだ普通救命講習を受けてない人もいる。研修・勉強会で知識を身に付け実践できるようしていきたい				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットや事故が発生した時には書式に記入し、申し送りノートやミーティングで検討するようにしている				
		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。	◎	職員同士で原因を話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応の指針・マニュアルがあり、マニュアルに沿って対応している				
		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。	○	苦情については速やかに対応を行い、苦情内容を検討し、必要な場合には市にも相談・報告を行っていききたい				
		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。	○	苦情については速やかに対応を行い、前向きな話し合いと関係づくりを行いたい				
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)	○	玄関に苦情受付窓口の設置についての文書を掲示しており、口頭での苦情・希望を言いやすいよう、日頃から利用者・家族様との良い関係づくりに努めている			○	法人・複合施設として、入居時等に、家族に苦情対応窓口が設置されていることを伝えるとともに、事業所の玄関に明記している。担当職員等が、利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応している。また、家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞いている。さらに、日々の業務の中で管理者は、職員から意見を聞き、意見や相談に気軽に応じながら、良好な関係を築いている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	面会時に家族様から意見や相談を聞いたり、玄関に意見箱を設置して気軽に意見を伝えられる機会を作っている	○		○	
		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。	○	重要事項説明書にも掲載しており、説明もしている				
		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。	○	可能な限り職員の声を聴くようにしている。運営推進会議でも参加してもらい、話し合いができるようにしている				
		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。	○	ミーティングだけでなく、日々の申し送り、利用者の様子を把握するとともに、職員の意見や要望を聞く機会を設けている			○	

愛媛県グループホームあいじゅ

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。	○	自己評価を行い振り返りを行っている				外部評価の結果や内容、目標達成計画については、運営推進会議の中で、参加メンバーや家族に報告をしている。コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーなどに、外部評価への結果の意見や提案を出してもらったり、取組み状況の確認のモニターを呼びかけたりするなど、サービスの向上に反映できるような取り組みを期待したい。また、外部評価の結果は、事業所内の廊下にも配置し、来訪者等はいずれでも閲覧できるようにになっている。
		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。	○	現状の把握・課題について話し合い、評価を次につなげられるよう取り組んでいる				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果に基づいて、次につなげられるよう改善・取り組みを行っている				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	外部評価の結果は玄関にいつでも見られるように設置している。運営推進会議でも報告している	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取組について運営推進会議で途中経過報告。している				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	マニュアルを作成し、年2回消防署の指導による訓練も実施している				併設の複合施設と合同で、年2回消防署の協力を得ながら、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地域住民も参加して、訓練を実施するとともに、地域の防災訓練に参加協力することもできていた。また、地域の防災士資格を持つ地域住民の参加があり、訓練終了後に話し合うこともできている。さらに、法人・複合施設として、事業継続計画（BCP）を策定するとともに、市行政からハザードマップの対象地域に指定され、避難計画等を策定することができている。今後は、家族等に防災への理解が得られるように、訓練の様子を事業所内に掲示したり、毎月送付する行事計画に訓練の様子や取組みを添えて送付したりするなど、家族に安心安全な防災対応が伝えられることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中と夜間を想定しての訓練を行なっている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	避難経路は掲示している。非常用食料等は管理栄養士が保管している。				
		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。	◎	地域の方も参加できる訓練をしている。消防署との連携も取れている	×	◎	○	
		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）	◎	地域の防災訓練に参加している				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	○	施設として、介護予防教室や認知症カフェをしている。また、在宅介護支援センターが広報活動等を行っているので協力している				法人・複合施設として、介護相談窓口を設けて、地域住民の相談に応じている。また、複合施設の建物を、地域の体操等にホール等を開放している。さらに、複合施設として、認知症カフェを実施したり、介護予防教室を開催したりするなど、地域住民も参加する機会がある。現在はコロナ禍のため開催を中止している。加えて、地区のグループホーム連絡会に参画するなど、市行政や地域包括支援センター等との連携が図られている。
		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。	○	介護相談窓口を作り、相談・支援を行っている		×	○	
		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）	○	認知症カフェ、介護予防教室等を開催し、地域の交流スペースとして活用していただいている。まっイチ体操（毎週）にホールを開放している				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	初任者研修の実習の受け入れをしている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	各機関や、地域包括支援センター、医療、福祉などとの連携を取りながら地域の中に溶け込んでいき、地域の一員として暮らしていけるようになりたい。			○	