

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成30年6月26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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3871400275
事業所名	竹の園
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏名	小玉弘美
自己評価作成日	30年 6月 7日

<p>【事業所理念】①私達は一人一人の思いを大切に笑顔と優しさで寄り添い出来ない事にそっと手をさしのべます。②私達はあなたらしさを大切に楽しみを持って生活出来るよう手助けします。③私達は自由に選択する生活を大切にそして手助けを頼まれた時は優しく接していきます。④私達は家族の方が楽しく来訪し安心して帰って頂ける場所を目指します。⑤私達は一日を穏やかに過ごされる生活を大切にします。⑥私達は隣近所の付き合いを大切にします。</p>	<p>災害対策は風水害を想定した避難訓練を実施している。非常食は準備しており、実際に災害を想定した生活を体験し学んでいる。推進会議の取り組みについては、構成メンバーの変更もあり、新たな情報提供ができるようになった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 利用者が笑顔で過ごすことができ、温かみのある事業所でありたいと願い、職員は利用者の立場になり、何が必要であるかを常に念頭に置いて支援に取り組んでいる。管理者も自ら現場に出て職員と共に利用者の要望を聞き反映できるよう努めている。母体が医療法人であるため利用者の健康管理や緊急時の対応も安心である。重度化が進む中で看取りの要望も多く、職員は利用者の終の棲家として安心して過ごすことができるよう支援したいと思っている。</p>
--	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	○	コミュニケーションをとる事で、思いや希望を聞き出し暮らしに反映できるように努めている。	◎	/	○	日々の生活の中で会話を大切にしながら把握に努めている。意思の疎通が困難な利用者には、家族等から情報を得るようにしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や生活リズムから汲み取るようにしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会者から話を聞き、話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個別ケア記録に記入し共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の訴えや話を傾聴し、その思いを把握できるように努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	家族、本人から話を聞きながら、これまでの暮らしを把握している。	/	/	○	家族や友人からこれまでの暮らしの情報を得よう努めており、できるだけ趣味など継続できるよう支援している。
		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。	○	一人一人の状態を見極め、できる事できない事を把握できている。	/	/	/	
		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。	○	日頃から寄り添い、会話をしながら把握している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の言動記録は個人記録に残し、原因を追究し要因の除去を行っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	個別の介護記録を使用し、情報把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の情報をもとに本人の意向を確認している。	/	/	○	家族にも協力を得ながら利用者の視点に立ち、毎月のケア会議で職員全員で検討している。
		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。	○	本人の望まれる動きができるように支援している。	/	/	/	
		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。	○	本人の気持ちや意向を聞きながら、必要な支援を行っている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	本人の思いを組み入れた計画を作成している。	/	/	/	利用者や家族には日頃のかかわりの中で意見や要望を聞き、反映できるよう努めている。ケア会議以外にも話し合いを行い、より良い計画作成につなげている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	毎月モニタリングを行い、本人の意見を組み入れて作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	日頃の状態や家族の意見を聞きながら作成している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や知人の協力が必要な時にはお願いしている。	/	/	/	
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。	○	毎月のケア会を通し、介護計画の内容を把握している。	/	/	○	個別にファイルを用意し、食事・排泄等身体状況など日々の暮らしの様子や利用者の言葉や表情なども記録している。介護計画に沿ったケアかどうか、毎月のケア会議で検討し支援につなげている。利用者一人ひとりのケアに日々の様子や支援内容、職員の気づきなどは、個別ケア記録に記載しケアに活かしている。
		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。	○	毎月のケア会で検討し、支援につなげている。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別ケア記録を使用し記録している。	/	/	○	
		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。	○	個別ケア記録に記入し、ケアに生かしている。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3か月に一回見直しをしている。	/	/	○	3か月に1回担当者を中心に見直しを行っている。利用者の要望をできるだけ実現できるよう職員全員で意見交換やモニタリングを行っている。状態に変化が見られない時でも、毎月のモニタリングで現状確認を行っている。利用者の心身等状態の変化に応じて、家族や関係者等を交え見直しを行い、介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行い、現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	本人の状態変化に応じて見直し作成している。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的には行っているが、緊急時など、随時対応している。	/	/	○	毎月ケア会議を行っている。緊急時にはその都度開催している。基本、職員全員参加で行っているが、参加できない場合には議事録を確認し把握できるよう努めている。
		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。	○	一人一人に意見を求め、互いの気づきを共有している。	/	/	/	
		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。	○	年間を通して、実施日が決まっている。	/	/	/	
		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。	○	欠席者には会議録を見てもらっている。	/	/	○	
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。	○	個別ケアや申し送りノートを活用し、情報を共有している。	/	/	○	申し送りノートを活用し、確認後必ずサインをする仕組みをとっている。
		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)	○	個別ケアや申し送りノートを活用し、情報を共有している。	◎	/	/	

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。	○	個々の要望を取り入れるようにしている。	/	/	/	声かけを大切にしながら、利用者が自分でできるように職員は寄り添っている。テレビのチャンネルを選ぶ利用者、外食を希望する利用者など自分の要望が言えることで楽しみにつながるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何かを行う時には利用者に選んでもらえるような声掛け支援を行っている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人の意見を確認しながら、本人の状態に合わせて支援している。	/	/	/	
		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)	○	本人のペースを大切に支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	一人一人の性格に合った声掛けをしている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や体の動きなどから把握するようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	常に相手の立場にたった対応ができるように心がけている。	○	◎	◎	介護技術チェックや自己目標、管理シートなどをもとに定期的に自己評価することで、利用者一人ひとりのプライバシーを尊重したかかわりがもっているか確認し、意識向上につなげている。職員手作りのカーテンが部屋の入口に取り付けられ、直接見えないよう配慮している。居室には利用者へ声をかけ確認してから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	さりげない声掛けを心がけている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	十分配慮して行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人に声掛けをしながら出入りしている。	/	/	○	
		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。	○	理解して遵守している。	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として尊厳し感謝の気持ちで接している。	/	/	/	利用者はお互いの髪や服装を整えるなど、思いやる気持ちを持って生活している。利用者同士仲良く暮らせており関係性がとてもよくトラブルになることはないが、不穏な雰囲気になる時は職員が間に入るよう努めている。
		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。	○	入居者同士が助け合えるように支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	職員が間に入りながら、互いにより関係が作れるように支援している。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入りながら上手に関わりが図れるように支援している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	把握した上で、これまでの関係がとぎれないように支援している。	/	/	/	
		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。	○	日々の会話から把握するようにしている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	定期的にドライブや買い物などに出掛け、馴染みのある場所を目にすることができるように支援している。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	気持ちの良い声掛けをしながら、いつでも来てもらえる雰囲気作りをしている。	/	/	/	
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)	○	可能な限り、職員が付き添い屋外散歩やドライブを行っている。	○	○	○	リハビリに通院したり庭先や事業所周辺を散歩するなど、短時間でも戸外に出る機会をつくっている。重度の利用者等を含め、全員で外出できるよう年間行事にも取り入れ支援に努めている。
		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。	×	家族の協力はあるが、地域の協力はない。	/	/	/	
		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。	○	個々の状態に合わせた外出の支援を行っている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の方に協力をお願いしている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	日々の状態把握に努め、適宜対応している。	/	/	/	利用者それぞれできる手伝いの役割を決め、力を発揮することができている。車いすでトイレに行くなど、できることは自分のペースで行ってもらおうようにしており、職員は寄り添い見守っている。
		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。	○	その日の体調に合わせて、残存機能を活用した動きを支援している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	残存能力を生かした支援を行うように心掛けている。	◎	/	◎	
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。	○	本人の楽しみや役割は何かを考えながら支援している。	/	/	/	毎日のカレンダーめくりや台拭き、洗濯物たたみなど利用者ができることをお願いし、役割や楽しみにつながるよう支援している。
		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。	○	楽しみや役割になる事を準備している。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	できるだけ地域行事には参加している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人と一緒に衣服を準備したり、確認しながら整容している。	/	/	/	髭剃りや化粧など利用者のこだわりを大切にしながら、職員は見守りや支援が必要な場合に手伝うようにしている。重度等意思疎通が困難な利用者にも好みの服と一緒に選び、服装を整えるなど配慮し、その人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人の希望を聞いて対応している。	/	/	/	
		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。	○	選択ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族に協力してもらい、季節に合った服装ができています。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その都度、さりげない対応をしている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染み店に行っている。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	十分な気配りをしている。	/	/	◎	
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。	○	本人のペースに合わせて食べられるように工夫している。	/	/	/	季節感や栄養バランスを考慮し、旬のものや昔懐かしいものを食材に取り入れている。利用者は下ごしらえや台拭きなどできることを手伝っている。食器は、利用者個々が使いやすいものを使用している。職員は摂食・嚥下など利用者の状況を確認し、状態にあった形態で食事を提供している。職員と利用者は同じテーブルを囲み、介助しながら楽しく食事を摂っている。重度の利用者にも献立の説明をするなど、食事が楽しく味わえるよう支援している。献立は法人の栄養士が立てており、利用者がバランスのいい栄養が摂れるよう配慮している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食事の下ごしらえなどを行ってもらっている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	テーブル拭きやテーブル上の片づけなど、できることをしてもらっている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	好き嫌いに対応している。	/	/	/	
		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。	○	季節の旬の物や懐かしい物が食べられるようにしている。	/	/	○	
		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、いんどりや器の工夫等)	○	ミキサー食、トロミ食、刻み食など、その人に合った調理方法である。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	個々に合わせた物を使用している。	/	/	◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食べながらサポートをしている。	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	献立の説明などの会話をしている。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	栄養士が献立を立てている。水分は十分に摂取できる時間もとれている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態を変えたり、好みの物を食べてもらうなど工夫している。	/	/	/	
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士の献立によって調理している。	/	/	○			
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。	○	調理器具は熱湯処理、食材は加熱、まな板、フキンなどはハイター消毒を行っている。	/	/	/			

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	理解している。	/	/	/	毎食後歯磨きしており、その際に利用者の口腔内の状況を把握するよう努めている。訪問歯科を利用するなど、利用者全員が口腔内の清潔が保てるよう支援している。
		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。	○	毎食後、口腔ケアの声掛け支援を行い把握するようにしている。	/	/	○	
		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。	○	歯科医からその人に必要な口腔ケアのアドバイスを受けて実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後義歯を洗浄し、週1回はポリドント消毒をしている。	/	/	/	
		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)	○	個々に必要な声掛け介助を行っている。	/	/	○	
		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。	○	必要に応じて、歯科受診をしている。	/	/	/	
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。	○	定期的にトイレ誘導を行い、自立した排泄ができるように支援している。	/	/	/	トイレでの排泄を基本としているが、利用者の状況に応じパット類を検討するなど、状況に応じた対応に努めている。利用者一人ひとりのサインを職員は把握し、さりげなく誘導することでトイレで排泄できるよう配慮している。
		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。	○	水分摂取や下剤の調整で便秘にならないようにしている。	/	/	/	
		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)	○	個々の記録で把握している。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った支援をしている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事形態や水分量をチェックしたり、運動を促す等の支援を行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々の排泄パターンを把握して声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		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。	○	排泄状態を職員で話し合い、本人、家族にも相談して必要な物を使用している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の状態を把握して使用している。	/	/	/	
		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)	○	便秘改善になる食物を摂取してもらったり、適度な運動をしてもらっている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日と時間は決まっているが、変更しながら取り組んでいる。	◎	/	○	曜日や時間帯は決めてはいるが、希望があれば臨機応変に対応できるよういつでも入れる準備は整っている。湯温や入浴時間は、利用者の希望に沿えるよう支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	ゆっくりと入浴できるように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	更衣や洗身など、できることはやってもらっている。	/	/	/	
		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。	○	時間を置いて声掛けはするが、無理強いはいしない。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェック、水分補給をしている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々の記憶にて把握している。	/	/	/	利用者にはなるべく日中の活動を促すなど、生活リズムを整えるよう工夫し、薬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。	○	日中の活動を工夫し夜間良眠につなげている。	/	/	/	
		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。	○	状態によっては、医師に相談をしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自由に自室で休むことはできる。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		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。	○	要望に応じて、お礼の電話をかけることもある。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には了解をとり、気兼ねなく電話をされている。	/	/	/	
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。	○	所持金は家族の確認をとり、最小限度の現金しか持たれていない。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	希望あれば本人と一緒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。	○	安心して買い物ができるように配慮している。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人、家族と相談をしての対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	話合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	月1回家族に確認してもらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	その都度ニーズに応じて対応している。	◎	/	◎	予定日以外の受診や急な買物、外泊など利用者や家族の状況や要望に応じて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。	○	気軽に入出入りできるように配慮している。	◎	◎	◎	事業所は田園に囲まれており、保育園児の散歩道になっていることから田んぼ仕事をしている住民や園児が気軽に立ち寄ってくれている。玄関には職員が家庭で摘んだ季節の花が飾られている。
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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	食卓やホールには花を飾り、壁にはそれぞれの作品を飾ってある。	○	◎	◎	リビングは明るく風通しもよく、季節にあった壁面づくりがされている。事業所内は整理整頓され、清掃が行き届き清潔が保たれている。棚やテーブルには職員が持参した季節の花が豪華に飾られ、利用者の気持ちを和ませている。
		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。	○	清潔が保てるように、整理整頓、清掃に気を配っている。	/	/	/	
		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)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じるような飾りなど工夫している。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	思い思いに過ごせるように配慮している。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	カーテンもあり、二重の扉がある。	/	/	/	
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。	○	馴染みの家財を持ち込まれている。	◎	/	◎	テレビやタンス、時計、写真など、思い出の品々が持ち込まれている。仏壇を持ち込み、故人を大切に祀っている利用者もいる。利用者の意向を確認しながら、居心地のいい居室となるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	安全な歩行ができるように、所々に手すりがある。	/	/	◎	利用者の身体状況に合わせ、手すりの設置や杖が倒れないようペットボトルで作った杖置き、姿勢保持のため椅子にはクッションを置くなど、利用者の自立支援に繋げている。
		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。	○	不安や混乱を起こす物は、見えない場所に保管している。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	すぐに手にして利用できる物も沢山ある。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	理解できている。	◎	◎	◎	職員全員が鍵をかけることの弊害を理解している。すべての出入口の鍵は開いており、自由に出入りすることができる。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠はしていないが、要望のある家族がいたら話合って対応する。	/	/	/	
		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)。	○	様子を把握しながら、帰宅願望の強い方には気を配っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	基本情報や個別ケア記録などで把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	小さな変化にも気を配り、記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事はすぐに協力病院に連絡して指示をもらい対処している。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居前からのかかりつけの病院に継続して受診している。	◎	/	/	
		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。	○	職員が通院介助をしているが、専門医や町外の病院介助は家族に行ってもらっている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	必要に応じて家族への連絡、相談を行っている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院生活がスムーズにいくように出来るだけの情報提供はしている。	/	/	/	
		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。	○	病院側と連絡を取りながら早期退院ができるように努めている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	日頃から連携は図れている。	/	/	/	
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。	○	医療連携NSとの連携体制はある。週1回NSの訪問もある。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間対応の体制になっている。	/	/	/	
		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。	○	毎日のバイタルチェックから始まり、状態変化に対応できる体制がある。	/	/	/	
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。	○	薬情チェックを行い、個々の内服薬を把握できるようにしている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬箱を工夫している。声を出して服薬介助を行い、誤薬がないように取り組んでいる。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	気が付くことがあれば医療機関に相談している。	/	/	/	
		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。	○	十分注意して変化が見られた時には医療機関に連絡、相談をしている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態に応じて医師又は看護師から説明をして頂き、対応方針をその都度確認している。	/	/	/	利用者や家族の意向を踏まえ、医師と職員が連携を図り、納得した最期を迎えられるよう、随時意思を確認しながら看取り支援に努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	職員には変化に応じて、対応の説明を行い、意見交換を行っている。	○	/	○	
		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。	○	職員の力量を把握し、見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	状態の段階によって適宜説明を行っている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療連携と、家族にも協力してもらいながらの体制を整えている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	こちらから不安に思われてることがないか、聞きながら受け入れるようにしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、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。	○	順次勉強会に参加し、予防対策に努めている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルもあり、職員間で確認し合いながら対応、している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	ネットで市内の最新情報が毎日情報収集ができるようになっている。	/	/	/	
		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。	○	毎日ネットで情報収集し対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	常日頃から声を掛け合っては気を付けている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	情報提供だけではなく、日常会話もできる関係作りができています。	/	/	/	年に一回家族会を開催して交流できるよう努めている。面会時、家族と出かける利用者もいる。遠方の家族には毎月、利用者の写真や様子を手紙にして送付している。広報誌では行事毎の利用者の笑顔の写真や職員の言葉、代表の挨拶などを掲載し、事業所の運営面や職員の異動等についても報告している。家族の面会時には積極的に声をかけ、気軽に相談等ができるよう雰囲気づくりにも努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には居室でゆっくりと話ができるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	散歩や外出をお願いすることはある。	○	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	年5回の広報誌を発行している。毎月の行事の写真を家族に見せながら、生活の様子を伝えている。	◎	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	家族の方の話を傾聴し対応している。	/	/	/	
		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)	○	認知症進行に伴う行動障害について丁寧な説明をしている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や広報誌で報告をしている。	x	/	○	
		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)	○	年1回ですが、家族会で交流が図れるようにしている。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	契約時に行っているが、状態変化に合わせてリスクの説明をしている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時には積極的に声を掛けるようにしている。	/	/	○	
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。	△	契約時に説明を行っている。変更あった時には、覚え書きを作成してサインをもらっている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の理由をしっかりと説明し、納得していただいている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金の改定がある時には、理解した上でサインをいただいている。	/	/	/	

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。	○	運営推進会議を行い、理解を図っている。	/	◎	/	地方祭や小学校の運動会、保育園の行事等に参加するなど、地域行事にも積極的に参加し交流を深めており、地域とのつながりは強固になっている。
		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)	○	地域の行事には積極的に参加している。	/	○	○	
		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。	○	運営推進会議を通して少しずつ交流が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近所の方が時々立ち寄り来たりはされる。	/	/	/	
		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。	○	限られた方にはなるが、おつきあいはある。	/	/	/	
		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)	○	子供達の訪問の機会はある。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域との関わりは気薄である。	/	/	/	
		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)。	○	地域のお店を利用したり、施設の利用もして、関係をとぎらせないようにしている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	地域の方の参加は毎回同じ方の参加となっている。	×	/	△	利用者や家族、自治会長、民生委員等も参加しているが、参加者が固定化傾向にあるため、新たな参加者が増えるような取組みに期待したい。事業所のサービス評価等の取組みについては、理解してもらえるようわかりやすく報告している。各参加者からの情報や質問、助言などは、スタッフ会で報告し、日々の業務に活かせるよう話し合いに努めている。管理者は参加者の固定化と内容のマンネリ化を懸念しており、今後見直しを行って、より良い運営推進会議になるよう検討していきたいと考えている。
		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。	○	写真入の文章を作成して報告をしている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見等は、スタッフ会で報告し、日々の取り組みやサービス向上に生かせるように話しあっている。	/	△	○	
		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。	×	固定したメンバーで行っている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に閲覧できるように提示している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示し、意識しながら動けるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	理念を共有スペースに掲示している。	×	△	/	
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。	○	理念を意識しながら動けるように努めている。	/	/	/	代表者や管理者は職員と良好な関係を築いており、遠慮なく話せることができている。代表者は、常に職場環境の改善に努めているため、職員は働きがいを感じており、勤続年数の長い職員が多く皆がはつらつとしている。
		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。	○	新人職員とは毎月一回は時間を作って行っている。他職員にも必要時には行っている。	/	/	/	
		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。	○	代表者は職員一人一人の意見を聞く体制が整っている。日頃からコミュニケーションもとられている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	南予地区GHの研修会に参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	代表者は職員一人一人に声を掛け、相談を受け入れる体制作りができている。	○	◎	◎	
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。	○	日頃から身体拘束について話し合っている。	/	/	/	勉強会を行ったり、ケア会議でも虐待について話し合いをしている。言葉遣いが気にかかるときは、管理者が注意したり職員間で対応方法や手順等について話し合うなど、改善等に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	日々の申し送りやケア会で話しをしている。	/	/	/	
		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。	○	普段から職員同士で注意を払っている。身体的変化の早期発見、ヒヤリハット、事故報告を行っている。	/	/	○	
		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。	○	積極的にコミュニケーションを図っている。	/	/	/	
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。	○	普段から身体拘束について話しをし、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会やケア会で話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その都度対応し、理解を得ている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	△	制度の存在は知っているが、理解できている職員は少ない。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	現在は対象者がいないが、以前情報提供をした事はある。	/	/	/	
		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。	△	今後十分な連携が図れるようにしたい。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		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。	△	定期的な訓練はないが、看護師から指導を受ける機会が多い。	/	/	/	
		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。	○	その都度、話し合いの場を設け再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	入居者の状態を把握し、その都度、危険やリスクについて話合っている。	/	/	/	
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。	○	苦情があった際には、職員間で共有し、対応方法について話合っている。	/	/	/	
		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。	○	必要時はマニュアルに沿って対応します。	/	/	/	
		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。	○	苦情があった時には速やかに話し合い対応している。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	日常の会話の中で、さりげなく聞くようにしている。	/	/	○	利用者には日常の会話の中で、さりげなく聞き取るよう努めている。家族には訪問時や家族会、手紙等で何でも言ってもらえるよう雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望はケア会議などで話し合い、反映できるよう努めている。管理者も現場に出ているため、職員と気づきや意見交換が日常的に行われている。
		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)	○	面会に来られた時に、積極的に声をかけ、話をしている。	○	/	○	
		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。	○	電話や面会時に対応している。	/	/	/	
		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。	○	現場に足を運ばれてはコミュニケーションをとられている。	/	/	/	
		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。	○	現場に入る事も多く、意見を聞く機会が多い。	/	/	○	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	行っている。				運営推進会議参加者でもある地域包括支援センター職員等とは、日常的に交流を持っており、会議でも評価結果等については報告しているが、家族等にサービス評価の取組みのモニターを依頼するまでには至っていないため、積極的に取り組むことが望まれる。	
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	課題について意識統一して取り組むように努めている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議にて報告している。	×	△	△		
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取組みの成果を確認している。	△	職員にはケア会にて報告している。					
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、周知している。				年2回の災害訓練には消防署や地区の消防団の協力を得られている。地域住民の協力が必要であると十分認識しているが住民も高齢化が進んでおり無理が言えない状況である。今後の課題として事業所の取組みに期待したい。	
		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。	○	年2回訓練をおこなっている。					
		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。	○	定期的に行っている。					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近隣の方は日中は就労されており、在宅におられるのは高齢者なので連携はとれてない。		△	△		△
		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)	△	近隣のGHとの共同訓練の計画はある。					
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)	○	広報活動を行っている。				管理者は「認知症サポートキャラバン」の研修を受け、サポート活動を行っている。母体病院と連携を図り、患者や家族の相談を受けることもあるなど、積極的な支援をすることができている。地域の行事にはできるだけ参加し、事業所としては地域の一員として関わっていきたい意向であるが、地域関係機関等との連携によりイベント等を開催するなど、具体的な取組みが望まれる。	
		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。	○	随時対応している。		△	○		
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用できていない。					
		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。	○	職場体験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)	○	地域イベントには参加するようにしている。			△		



(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成30年6月26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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3871400275
事業所名	竹の園
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏名	小玉弘美
自己評価作成日	30年 6月 7日

<p>【事業所理念】①私達は一人一人の思いを大切に笑顔と優しさで寄り添い出来ない事にそっと手をさしのべます。②私達はあなたらしさを大切に楽しみを持って生活出来るよう手助けします。③私達は自由に選択する生活を大切にそして手助けを頼まれた時は優しく接していきます。④私達は家族の方が楽しく来訪し安心して帰って頂ける場所を目指します。⑤私達は一日を穏やかに過ごされる生活を大切にします。⑥私達は隣近所の付き合いを大切にします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>災害対策は風水害を想定した避難訓練を実施している。非常食は準備しており、実際に災害を想定した生活を体験し学んでいる。推進会議の取り組みについては、構成メンバーの変更もあり、新たな情報提供ができるようになった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>利用者が笑顔で過ごすことができ、温かみのある事業所でありたいと願い、職員は利用者の立場になり、何が必要であるかを常に念頭に置いて支援に取り組んでいる。管理者も自ら現場に出て職員と共に利用者の要望を聞き反映できるよう努めている。母体が医療法人であるため利用者の健康管理や緊急時の対応も安心である。重度化が進む中で看取りの要望も多く、職員は利用者の終の棲家として安心して過ごすことができるよう支援したいと思っている。</p>
--	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	○	コミュニケーションをとる事で、思いや希望聞き出し暮らしに反映できるように努めている。	◎	/	○	日々の生活の中で会話を大切にしながら把握に努めている。意思の疎通が困難な利用者には、家族等から情報を得るようにしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や生活リズムから汲み取るようにしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会者から話を聞き、話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個別ケア記録に記入し共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の訴えや話を傾聴し、その思いを把握できるように努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	家族、本人から話を聞きながら、これまでの暮らしを把握している。	/	/	○	家族や友人からこれまでの暮らしの情報を得よう努めており、できるだけ趣味など継続できるよう支援している。
		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。	○	一人一人の状態を見極め、できる事できない事を把握できている。	/	/	/	
		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。	○	日頃から寄り添い、会話をしながら把握している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の言動記録は個人記録に残し、原因を追及し要因の除去を行っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	個別の介護記録を使用し、情報把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の情報をもとに本人の意向を確認している。	/	/	○	家族にも協力を得ながら利用者の視点に立ち、毎月のケア会議で職員全員で検討している。
		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。	○	本人の望まれる動きができるように支援している。	/	/	/	
		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。	○	本人の気持ちや意向を聞きながら、必要な支援を行っている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	本人の思いを組み入れた計画を作成している。	/	/	/	利用者や家族には日頃のかかわりの中で意見や要望を聞き、反映できるよう努めている。ケア会議以外にも話し合いを行い、より良い計画作成につなげている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	毎月モニタリングを行い、本人の意見を組み入れて作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	日頃の状態や家族の意見を聞きながら作成している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や知人の協力が必要な時にはお願いしている。	/	/	/	
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。	○	毎月のケア会を通し、介護計画の内容を把握している。	/	/	○	個別にファイルを用意し、食事・排泄等身体状況など日々の暮らしの様子や利用者の言葉や表情なども記録している。介護計画に沿ったケアかどうか、毎月のケア会議で検討し支援につなげている。利用者一人ひとりのケアに日々の様子や支援内容、職員の気づきなどは、個別ケア記録に記載しケアに活かしている。
		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。	○	毎月のケア会で検討し、支援につなげている。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別ケア記録を使用し記録している。	/	/	○	
		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。	○	個別ケア記録に記入し、ケアに生かしている。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3か月に一回見直しをしている。	/	/	○	3か月に1回担当者を中心に見直しを行っている。利用者の要望をできるだけ実現できるよう職員全員で意見交換やモニタリングを行っている。状態に変化が見られない時でも、毎月のモニタリングで現状確認を行っている。利用者の心身等状態の変化に応じて、家族や関係者等を交え見直しを行い、介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行い、現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	本人の状態変化に応じて見直し作成している。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的には行っているが、緊急時など、随時対応している。	/	/	○	毎月ケア会議を行っている。緊急時にはその都度開催している。基本、職員全員参加で行っているが、参加できない場合には議事録を確認し把握できるよう努めている。
		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。	○	一人一人に意見を求め、互いの気づきを共有している。	/	/	/	
		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。	○	年間を通して、実施日が決まっている。	/	/	/	
		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。	○	欠席者には会議録を見てもらっている。	/	/	○	
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。	○	個別ケアや申し送りノートを活用し、情報を共有している。	/	/	○	申し送りノートを活用し、確認後必ずサインをする仕組みをとっている。
		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)	○	個別ケアや申し送りノートを活用し、情報を共有している。	◎	/	/	

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。	○	個々の要望を取り入れるようにしている。	/	/	/	声かけを大切にしながら、利用者が自分でできるように職員は寄り添っている。テレビのチャンネルを選ぶ利用者、外食を希望する利用者など自分の要望が言えることで楽しみにつながるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何かを行う時には利用者に選んでもらえるような声掛け支援を行っている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人の意見を確認しながら、本人の状態に合わせて支援している。	/	/	/	
		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)	○	本人のペースを大切に支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	一人一人の性格に合った声掛けをしている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や体の動きなどから把握するようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	常に相手の立場にたった対応ができるように心がけている。	○	◎	◎	介護技術チェックや自己目標、管理シートなどをもとに定期的に自己評価することで、利用者一人ひとりのプライバシーを尊重したかかわりがもっているか確認し、意識向上につなげている。職員手作りのカーテンが部屋の入口に取り付けられ、直接見えないよう配慮している。居室には利用者に声をかけ確認してから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	さりげない声掛けを心がけている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	十分配慮して行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人に声掛けをしながら出入りしている。	/	/	○	
		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。	○	理解して遵守している。	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として尊厳し感謝の気持ちで接している。	/	/	/	利用者はお互いの髪や服装を整えるなど、思いやる気持ちを持って生活している。利用者同士仲良く暮らせており関係性がとてもよくトラブルになることはないが、不穏な雰囲気になる時は職員が間に入るよう努めている。
		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。	○	入居者同士が助け合えるように支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	職員が間に入りながら、互いにより関係が作れるように支援している。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入りながら上手に関わりが図れるように支援している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	把握した上で、これまでの関係がとぎれないように支援している。	/	/	/	
		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。	○	日々の会話から把握するようにしている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	定期的にドライブや買い物などに出掛け、馴染みのある場所を目にすることができるように支援している。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	気持ちの良い声掛けをしながら、いつでも来てもらえる雰囲気作りをしている。	/	/	/	
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)	○	可能な限り、職員が付き添い屋外散歩やドライブを行っている。	○	○	○	リハビリに通院したり庭先や事業所周辺を散歩するなど、短時間でも戸外に出る機会をつくっている。重度の利用者等を含め、全員で外出できるよう年間行事にも取り入れ支援に努めている。
		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。	×	家族の協力はあるが、地域の協力はない。	/	/	/	
		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。	○	個々の状態に合わせた外出の支援を行っている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の方に協力をお願いしている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	日々の状態把握に努め、適宜対応している。	/	/	/	利用者それぞれできる手伝いの役割を決め、力を発揮することができている。車いすでトイレに行くなど、できることは自分のペースで行ってもらおうようにしており、職員は寄り添い見守っている。
		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。	○	その日の体調に合わせて、残存機能を活用した動きを支援している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	残存能力を生かした支援を行うように心掛けている。	◎	/	◎	
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。	○	本人の楽しみや役割は何かを考えながら支援している。	/	/	/	毎日のカレンダーめくりや台拭き、洗濯物たたみなど利用者ができることをお願いし、役割や楽しみにつながるよう支援している。
		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。	○	楽しみや役割になる事を準備している。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	できるだけ地域行事には参加している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人と一緒に衣服を準備したり、確認しながら整容している。	/	/	/	髭剃りや化粧など利用者のこだわりを大切にしながら、職員は見守りや支援が必要な場合に手伝うようにしている。重度等意思疎通が困難な利用者にも好みの服と一緒に選び、服装を整えるなど配慮し、その人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人の希望を聞いて対応している。	/	/	/	
		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。	○	選択ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族に協力してもらい、季節に合った服装ができています。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その都度、さりげない対応をしている。	○	○	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	馴染み店に行っている。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	十分な気配りをしている。	/	/	◎	
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。	○	本人のペースに合わせて食べられるように工夫している。	/	/	/	季節感や栄養バランスを考慮し、旬のものや昔懐かしいものを食材に取り入れている。利用者は下ごしらえや台拭きなどできることを手伝っている。食器は、利用者個々が使いやすいものを使用している。職員は摂食・嚥下など利用者の状況を確認し、状態にあった形態で食事を提供している。職員と利用者は同じテーブルを囲み、介助しながら楽しく食事を摂っている。重度の利用者にも献立の説明をするなど、食事が楽しく味わえるよう支援している。献立は法人の栄養士が立てており、利用者がバランスのいい栄養が摂れるよう配慮している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食事の下ごしらえなどを行ってもらっている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	テーブル拭きやテーブル上の片づけなど、できることをしてもらっている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	好き嫌いに対応している。	/	/	/	
		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。	○	季節の旬の物や懐かしい物が食べられるようにしている。	/	/	○	
		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、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等)	○	ミキサー食、刻み食、トロミ食など、その人に合った調理方法である。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	個々に合わせた物を使用している。	/	/	◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食べながらサポートをしている。	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	献立の説明などの会話をしている。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養士が献立を立てている。水分は十分に摂取できる時間もとれている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態を変えたり、好みの物を食べてもらうなど工夫している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士の献立によって調理している。	/	/	○	
		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。	○	調理器具は熱湯処理、食材は加熱、まな板、フキンなどはハイター消毒を行っている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	理解している。	/	/	/	毎食後歯磨きしており、その際に利用者の口腔内の状況を把握するよう努めている。訪問歯科を利用するなど、利用者全員が口腔内の清潔が保てるよう支援している。
		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。	○	毎食後、口腔ケアの声掛け支援を行い把握するようにしている。	/	/	○	
		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。	○	歯科医からその人に必要な口腔ケアのアドバイスを受けて実施している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後義歯を洗浄し、週1回はポリドント消毒をしている。	/	/	/	
		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)	○	個々に必要な声掛け介助を行っている。	/	/	○	
		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。	○	必要に応じて、歯科受診をしている。	/	/	/	
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。	○	定期的にトイレ誘導を行い、自立した排泄ができるように支援している。	/	/	/	トイレでの排泄を基本としているが、利用者の状況に応じパット類を検討するなど、状況に応じた対応に努めている。利用者一人ひとりのサインを職員は把握し、さりげなく誘導することでトイレで排泄できるよう配慮している。
		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。	○	水分摂取や下剤の調整で便秘にならないようにしている。	/	/	/	
		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)	○	個々の記録で把握している。	/	/	/	
		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。	○	個々に合った支援をしている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事形態や水分量をチェックしたり、運動を促す等の支援を行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	個々の排泄パターンを把握して声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		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。	○	排泄状態を職員で話し合い、本人、家族にも相談して必要な物を使用している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の状態を把握して使用している。	/	/	/	
		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)	○	便秘改善になる食物を摂取してもらったり、適度な運動をしてもらっている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日と時間は決まっているが、変更しながら取り組んでいる。	◎	/	○	曜日や時間帯は決めてはいるが、希望があれば臨機応変に対応できるよういつでも入れる準備は整っている。湯温や入浴時間は、利用者の希望に沿えるよう支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	ゆっくりと入浴できるように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	更衣や洗身など、できることはやってもらっている。	/	/	/	
		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。	○	時間を置いて声掛けはするが、無理強いはいしない。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェック、水分補給をしている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々の記憶にて把握している。	/	/	/	利用者にはなるべく日中の活動を促すなど、生活リズムを整えるよう工夫し、薬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。	○	日中の活動を工夫し夜間良眠につなげている。	/	/	/	
		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。	○	状態によっては、医師に相談をしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自由に自室で休むことはできる。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望がある時には対応している。	/	/	/	
		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。	○	要望に応じて、お礼の電話をかけることもある。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族には了解をとり、気兼ねなく電話をされている。	/	/	/	
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。	○	所持金は家族の確認をとり、最小限度の現金しか持たれていない。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	希望あれば本人と一緒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。	○	安心して買い物ができるように配慮している。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人、家族と相談をしての対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	話合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	月1回家族に確認してもらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	その都度ニーズに応じて対応している。	◎	/	◎	予定日以外の受診や急な買物、外泊など利用者や家族の状況や要望に応じて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。	○	気軽に出入りできるように配慮している。	◎	◎	◎	事業所は田園に囲まれており、保育園児の散歩道になっていることから田んぼ仕事をしている住民や園児が気軽に立ち寄ってくれている。玄関には職員が家庭で摘んだ季節の花が飾られている。
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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	食卓やホールには花を飾り、壁にはそれぞれの作品を飾ってある。	○	◎	◎	リビングは明るく風通しもよく、季節にあった壁面づくりがされている。事業所内は整理整頓され、清掃が行き届き清潔が保たれている。棚やテーブルには職員が持参した季節の花が豪華に飾られ、利用者の気持ちを和ませている。
		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。	○	清潔が保てるように、整理整頓、清掃に気を配っている。	/	/	/	
		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)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節を感じるような飾りなど工夫している。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	思い思いに過ごせるように配慮している。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	カーテンもあり、二重の扉がある。	/	/	/	
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。	○	馴染みの家財を持ち込まれている。	◎	/	◎	テレビやタンス、時計、写真など、思い出の品々が持ち込まれている。仏壇を持ち込み、故人を大切に祀っている利用者もいる。利用者の意向を確認しながら、居心地のいい居室となるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	安全な歩行ができるように、所々に手すりがある。	/	/	◎	利用者の身体状況に合わせ、手すりの設置や杖が倒れないようペットボトルで作った杖置き、姿勢保持のため椅子にはクッションを置くなど、利用者の自立支援に繋げている。
		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。	○	不安や混乱を起こす物は、見えない場所に保管している。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	すぐに手にして利用できる物も沢山ある。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	理解できている。	◎	◎	◎	職員全員が鍵をかけることの弊害を理解している。すべての出入口の鍵は開いており、自由に出入りすることができる。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠はしていないが、要望のある家族がいたら話合っ対応する。	/	/	/	
		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)。	○	様子を把握しながら、帰宅願望の強い方にはきを配っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	基本情報や個別ケア記録などで把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	小さな変化にも気を配り、記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事はすぐに協力病院に連絡して指示をもらい対処している。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居前からのかかりつけの病院に継続して受診している。	◎	/	/	
		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。	○	職員が通院介助をしているが、専門医や町外の病院介助は家族に行ってもらっている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	必要に応じて家族への連絡、相談を行っている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院生活がスムーズにいくように出来るだけの情報提供はしている。	/	/	/	
		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。	○	病院側と連絡を取りながら早期退院ができるように努めている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	日頃から連携は図れている。	/	/	/	
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。	○	医療連携NSとの連携体制はある。週1回NSの訪問もある。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	24時間対応の体制になっている。	/	/	/	
		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。	○	毎日のバイタルチェックから始まり、状態変化に対応できる体制がある。	/	/	/	
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。	○	薬情チェックを行い、個々の内服薬を把握できるようにしている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬箱を工夫している。声を出して服薬介助を行い、誤薬がないように取り組んでいる。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	気が付くことがあれば医療機関に相談している。	/	/	/	
		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。	○	十分注意して変化が見られた時には医療機関に連絡、相談をしている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態に応じて医師又は看護師から説明をして頂き、対応方針をその都度確認している。	/	/	/	利用者や家族の意向を踏まえ、医師と職員が連携を図り、納得した最期を迎えられるよう、随時意思を確認しながら看取り支援に努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	職員には変化に応じて、対応の説明を行い、意見交換を行っている。	○	/	○	
		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。	○	職員の力量を把握し、見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	状態の段階によって適宜説明を行っている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療連携と、家族にも協力してもらいながらの体制を整えている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	こちらから不安に思われてることがないか、聞きながら受け入れるようにしている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、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。	○	順次勉強会に参加し、予防対策に努めている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルもあり、職員間で確認し合いながら対応、している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	ネットで市内の最新情報が毎日情報収集ができるようになっている。	/	/	/	
		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。	○	毎日ネットで情報収集し対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	常日頃から声を掛け合っては気を付けている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	情報提供だけではなく、日常会話もできる関係作りができています。				年に一回家族会を開催して交流できるよう努めている。面会時、家族と出かける利用者もいる。遠方の家族には毎月、利用者の写真や様子を手紙にして送付している。広報誌では行事毎の利用者の笑顔の写真や職員の言葉、代表の挨拶などを掲載し、事業所の運営面や職員の異動等についても報告している。家族の面会時には積極的に声をかけ、気軽に相談等ができるよう雰囲気づくりにも努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には居室でゆっくりと話ができるようにしている。				
		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)	○	散歩や外出をお願いすることはある。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	年5回の広報誌を発行している。毎月の行事の写真を家族に見せながら、生活の様子を伝えている。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	家族の方の話を傾聴し対応している。				
		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)	○	認知症進行に伴う行動障害について丁寧な説明をしている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や広報誌で報告をしている。	×		○	
		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)	○	年1回ですが、家族会で交流が図れるようにしている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	契約時に行っているが、状態変化に合わせてリスクの説明をしている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時には積極的に声を掛けるようにしている。			○	
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。	△	契約時に説明を行っている。変更あった時には、覚え書きを作成してサインをもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の理由をしっかりと説明し、納得していただいている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金の改定がある時には、理解した上でサインをいただいている。				

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。	○	運営推進会議を行い、理解を図っている。	/	◎	/	地方祭や小学校の運動会、保育園の行事等に参加するなど、地域行事にも積極的に参加し交流を深めており、地域とのつながりは強固になっている。
		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)	○	地域の行事には積極的に参加している。	/	○	○	
		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。	○	運営推進会議を通して少しずつ交流が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近所の方が時々立ち寄りられたりはされる。	/	/	/	
		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。	○	限られた方にはなるが、おつきあいはある。	/	/	/	
		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)	○	子供達の訪問の機会はある。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域との関わりは気薄である。	/	/	/	
		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)。	○	地域のお店を利用したり、施設の利用もして、関係をとぎらせないようにしている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	地域の方の参加は毎回同じ方の参加となっている。	×	/	△	利用者や家族、自治会長、民生委員等も参加しているが、参加者が固定化傾向にあるため、新たな参加者が増えるような取組みに期待したい。事業所のサービス評価等の取組みについては、理解してもらえるようわかりやすく報告している。各参加者からの情報や質問、助言などは、スタッフ会で報告し、日々の業務に活かせるよう話し合いに努めている。管理者は参加者の固定化と内容のマンネリ化を懸念しており、今後見直しを行って、より良い運営推進会議になるよう検討していきたいと考えている。
		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。	○	写真入の文章を作成して報告をしている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見等は、スタッフ会で報告し、日々の取り組みやサービス向上に生かせるように話しあっている。	/	△	○	
		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。	×	固定したメンバーで行っている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に閲覧できるように提示している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示し、意識しながら動けるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	理念を共有スペースに掲示している。	×	△	/	
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。	○	理念を意識しながら動けるように努めている。	/	/	/	代表者や管理者は職員と良好な関係を築いており、遠慮なく話せることができている。代表者は、常に職場環境の改善に努めているため、職員は働きがいを感じており、勤続年数の長い職員が多く皆がはつらつとしている。
		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。	○	新人職員とは毎月一回は時間を作って行っている。他職員にも必要時には行っている。	/	/	/	
		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。	○	代表者は職員一人一人の意見を聞く体制が整っている。日頃からコミュニケーションもとられている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	南予地区GHの研修会に参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	代表者は職員一人一人に声を掛け、相談を受け入れる体制作りができている。	○	◎	◎	
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。	○	日頃から身体拘束について話し合っている。	/	/	/	勉強会を行ったり、ケア会議でも虐待について話し合いをしている。言葉遣いが気にかかるときは、管理者が注意したり職員間で対応方法や手順等について話し合うなど、改善等に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	日々の申し送りやケア会で話しをしている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	普段から職員同士で注意を払っている。身体的変化の早期発見、ヒヤリハット、事故報告を行っている。	/	/	○	
		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。	○	積極的にコミュニケーションを図っている。	/	/	/	
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。	○	普段から身体拘束について話しをし、理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会やケア会で話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	その都度対応し、理解を得ている。	/	/	/	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	△	制度の存在は知っているが、理解できている職員は少ない。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	現在は対象者がいないが、以前情報提供をした事はある。	/	/	/	
		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。	△	今後十分な連携が図れるようにしたい。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	
		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。	△	定期的な訓練はないが、看護師から指導を受ける機会が多い。	/	/	/	
		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。	○	その都度、話し合いの場を設け再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	入居者の状態を把握し、その都度、危険やリスクについて話合っている。	/	/	/	
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。	○	苦情があった際には、職員間で共有し、対応方法について話合っている。	/	/	/	
		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。	○	必要時はマニュアルに沿って対応します。	/	/	/	
		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。	○	苦情があった時には速やかに話し合い対応している。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	日常の会話の中で、さりげなく聞くようにしている。	/	/	○	利用者には日常の会話の中で、さりげなく聞き取るよう努めている。家族には訪問時や家族会、手紙等で何でも言ってもらえるよう雰囲気づくりに留意している。出された意見や要望はケア会議などで話し合い、反映できるよう努めている。管理者も現場に出ているため、職員と気づきや意見交換が日常的に行われている。
		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)	○	面会に来られた時に、積極的に声をかけ、話をしている。	○	/	○	
		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。	○	電話や面会時に対応している。	/	/	/	
		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。	○	現場に足を運ばれてはコミュニケーションをとられている。	/	/	/	
		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。	○	現場に入る事も多く、意見を聞く機会が多い。	/	/	○	

愛媛県グループホーム竹の園

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。	○	行っている。				運営推進会議参加者でもある地域包括支援センター職員等とは、日常的に交流を持っており、会議でも評価結果等については報告しているが、家族等にサービス評価の取組みのモニターを依頼するまでには至っていないため、積極的に取り組むことが望まれる。	
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	課題について意識統一して取り組むように努めている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議にて報告している。	×	△	△		
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取組みの成果を確認している。	△	職員にはケア会にて報告している。					
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、周知している。				年2回の災害訓練には消防署や地区の消防団の協力を得られている。地域住民の協力が必要であると十分認識しているが住民も高齢化が進んでおり無理が言えない状況である。今後の課題として事業所の取組みに期待したい。	
		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。	○	年2回訓練をおこなっている。					
		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。	○	定期的に行っている。					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近隣の方は日中は就労されており、在宅におられるのは高齢者なので連携はとれてない。		△	△		△
		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)	△	近隣のGHとの共同訓練の計画はある。					
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)	○	広報活動を行っている。				管理者は「認知症サポートキャラバン」の研修を受け、サポート活動を行っている。母体病院と連携を図り、患者や家族の相談を受けることもあるなど、積極的な支援をすることができている。地域の行事にはできるだけ参加し、事業所としては地域の一員として関わっていきたい意向であるが、地域関係機関等との連携によりイベント等を開催するなど、具体的な取組みが望まれる。	
		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。	○	随時対応している。		△	○		
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用できていない。					
		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。	○	職場体験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)	○	地域イベントには参加するようにしている。			△		