

(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 17 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3893600035
事業所名	グループホーム紅葉の里・おだ
(ユニット名)	いちよう
記入者(管理者)	
氏 名	谷岡 亜由利
自己評価作成日	令和 3年 11月 20日

【事業所理念】 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしい生活が続けられる、笑顔でまじが過ごせるホームを目指します ・第二の故郷と思っていただけに暖かいもう一つの家庭を作って行きます	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○ケアカンファレンスにおいて活発な意見が出るが普段からの気づきを記載することがあまりできていない ⇒ アセスメントシート等全員が意見を記載する、また介護記録にも記載していく ○週一回の口腔内観察、確認の実施 ⇒ 口腔内の状態や義歯の不具合など確認し記録している ○災害時における地域との連携体制の構築とコミュニケーション作り ⇒ 防災等に関するイベントを計画していたが、コロナ禍にて実施できていない 地域版紅葉便りにおける防災コーナーも発信できていない	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は静かな山間部にあり、利用者や来訪者は、季節を肌で感じる事ができ、訪問調査に向かう道中も、紅葉した木々の鮮やかな風景を眺めることができた。利用者は自然を満喫しながら、事業所周辺を自由に散歩したり、職員と一緒に花を植えたり、庭先で日光浴をして外気に触れるなど、伸び伸びとした生活を送ることができている。また、日常生活において、掃除や食事の後片付け、洗濯物たたみなど、職員は利用者のできることを見守るとともに、時間がかかっても、「待つ・焦らさない・せかさない」という関わりや待つ介護などの支援に取り組んでいる。さらに、事業所では高齢化や重度化が進む中で、利用者が自分らしい生活を笑顔で過ごせることを大切にしながら、職員は一人ひとりの状態に応じた支援に取り組んでいる。若い外国人技能実習生は、利用者から人気で、事業所として育成にも尽力をしている。加えて、地域の中に事業所は溶け込んでおり、高齢化や過疎化が進む地域において、欠かせない存在となっている。
--	--	---

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。	○	ご利用者の表情や声に耳を傾け理解しようと会話を心がけている	◎	/	○	事業所では、お茶の時間を活用して、職員は利用者と一緒にくつろぎながら、ゆっくりと話を聞くなど、思いや意向の把握に努めている。また、日頃から管理者は、職員に利用者の話しに耳を傾けるとともに、表情や発言を見逃さないなどの指導や注意喚起に努めている。さらに、訪問調査月は12月で、正月に関する意見や要望などを聞くことが多い。
		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。	○	スタッフみんなで情報共有し話し合い、確認し検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族の意見を取り入れている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	私の気持ちシートを使用し、本人の聞き取りをしている	/	/	/	
		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。	○	スタッフそれぞれの気づきを業務中や会議の席で話しあい共有している	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時やそれ以降も本人、ご家族等に話を聞き、情報共有している	/	/	○	入居前に、利用者要約シートの「今までの生活歴」の欄等を活用して、管理者等は利用者や家族から生活歴などの聞き取りを行い、記録に残している。また、入院していた利用者には、病院から「退院時情報提供」等を提供してもらい、身体状況や経過等の情報を把握することができている。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を知ることもあり、申し送りノートなどに記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	センター方式の一部やモニタリング等を使用して心身の状況を作成し全員で共有している	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	普段の生活の様子を観察し介護記録や口頭において情報を共有している	/	/	/	
		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)	○	申し送りや記録を確認し、観察し、本人に話を聞くようにしている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	申し送り、介護記録などで情報把握している	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	スタッフ会やケアカンファレンスで把握できている情報を共有し意見を出し合い検討している	/	/	○	事前に、職員は利用者や家族から、意見や要望を聞くほか、関係者から意見やアドバイスをもらい、毎月実施する職員会議の中で、「利用者の現在の状態、モニタリングと課題、今後の支援」などの検討項目を挙げて、職員間で話し合いをしている。
		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。	○	日頃の言動観察を行い、性格等を含め検討している	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	モニタリングを行い課題を明らかにし、どう対応するが話し合っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人及びご家族に確認して作成している				利用者や家族、関係者の意見のほか、事前に収集したアセスメント情報をもとに、職員会議を活用して、ユニット毎のカンファレンスの中で話し合い、介護計画を作成している。また、料理好きなど利用者や自分で動きたい利用者の意見を反映して、「料理を楽しみたい、今の歩く力を継続したい」などの目標を取り入れている。さらに、利用者のできることや、職員が手伝いや見守りを必要とすることなど、カンファレンスの中で職員間で意見を出し合い、サービス内容に反映している。
		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。	○	日々話し合ったり、本人やご家族、場合により訪問看護師や福祉用具業者等の意見をいただき、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。	○	本人らしい生活が送れるように計画している				
		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。	○	ご家族に相談し、協力していただく内容になっている				
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。	○	いつでも手に取って確認できるようにしている			○	介護計画は一つのファイルに綴じて、職員が見やすいように介護記録の近くに置き、いつでも計画を確認できるようにしている。また、項目ごとに記録を行うとともに、職員間でサービスの実施状況を確認しながら、日々の支援に繋げている。さらに、利用者の発した言葉のほか、職員が工夫して支援した内容も記録されている。
		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。	○	介護計画に沿ったケアの記録を日々行い、申し送りやノートで情報の共有を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。	○	介護記録に記載している			○	
		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。	○	スタッフ間で気づき、工夫の共有し、申し送りノートで対応するようにしている			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	定期的にケアカンファレンスを開き見直しを行っている、また状態に変化があればその都度行う			○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。毎月担当職員を中心にモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価などの状況を記録に残している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の意向を確認するとともに、職員の意見を取り入れながら、新たな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っている またスタッフ会等でも話し合っている			○	
		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、ご家族の意向等スタッフ間で話し合い見直し必要であれば計画作成している			○	
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。	○	定期的にまた必要時に会議を行っている			◎	月1回実施する職員会議を活用して、勉強会等やカンファレンスを行うとともに、職員間で話し合いをしている。また、日々の支援の中で、課題がある場合には、その都度ミニ会議を開催し、話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録を作成する職員が不参加の職員に口頭で伝達する仕組みづくりを行うとともに、会議録を確認してもらっている。
		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。	○	それぞれが意見を言い合え、検討できる雰囲気である				
		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。	○	あらかじめ日程を決めてあり、職員が参加できる時間帯に開催している				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	当日の記録係が参加できなかったスタッフに伝える仕組みになっているまた、会議録を確認してもらう			○	
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、口頭で行っている			○	事業所では申し送りノートを活用して、勤務前に必ず職員は申し送り内容を確認するようにしている。また、ノートの冊数を増やすことで、情報が見落とされる可能性があるため、管理者の考えで、ノートを1冊に集約し、確実な情報伝達に繋げている。さらに、確認の押印がない職員には、管理者等から再確認を促すとともに、口頭で補足説明をしている。
		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)	○	申し送りノートの確認後押印及びサインをするようにしている状況に応じては口頭の場合もある	◎			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日したいことを毎日ではできていない				身支度や掃除の手伝い、レクリエーション時のカラオケの選曲など、日常生活の中で、職員は利用者の自己決定できる機会を大切にして、声かけなどの促しをしている。また、買い物のレクリエーション時には、利用者自身での商品選びや、支払い行為などを取り入れている。さらに、訪問調査日には、しりとりを行う場面が見られ、利用者が言葉を気づけるように職員がヒントを与えたり、「○○さんならできるよ」などと励ましの言葉をかけたりするなど、楽しく賑やかな光景を見ることができた。
		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)	○	体調や様子を観て行っているまた買物レクなどで自分で選ぶ、お金を払う等自己決定の場を設けている			○	
		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。	○	本人の意向を取り入れるよう掛けている				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者様それぞれの生活のペースを崩さないよう支援している				
		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。	○	それぞれの利用者様が嬉しいと思えること楽しみにしている事ができる雰囲気づくりをしている			○	
		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、言動、生活歴などスタッフと情報を共有しあい意向に沿えるよう努めている				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	人権や尊厳、プライバシーに配慮した言葉かけや態度に気を付け常に意識している	◎	○	○	事業所では、人権や尊厳などをテーマにした勉強会等を実施し、職員は常に利用者のプライバシーの意識づけに努めている。また、トイレの声かけなどの際に、職員はプライバシーに配慮した小声で、他の利用者に聞こえないように努めているものの、時には、他の利用者に聞こえるような大きな声で、「便が出たんよ」などと、あからさまな声が聞かれることを管理者は認識しており、注意が必要と感じている。さらに、利用者に聞こえるような声で、申し送りをしている時も見られる。加えて、居室の入室時には、必ず声かけやノックをして、入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	利用者様の気持ちに配慮した声掛けや接遇態度で対応している			○	
		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助助を行っている。	○	利用者が不快な思いをしないよう配慮している				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時はノックをし、声掛けしてから入るように努めている			○	
		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。	○	守秘義務の誓約書を会社と交わしておりまたスタッフ会においても注意喚起している				
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。	○	地域の行事や戦争の話、昔の暮らし等話をもったり、一緒に作業したりして関係性を気づいている				事業所では、耳の聞こえにくい利用者同士の勘違いで言い合いになり、折り合いが悪くなったことがあるものの、職員が早期に間に入り、解決に向けて根気強く説明を行うとともに、納得してもらえるような対応に努めている。また、日頃から、利用者同士で、「一緒に座ろうや、一緒に話そうや」などと声をかけ合ったり、ティッシュを取ってあげたりする場面も見られ、職員は見守りながら、穏やかな生活が送れるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様同士のコミュニケーションの大切さを理解している				
		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)。	○	利用者様それぞれの関係を把握しトラブルがないよう、席を配慮したり、それぞれの利用者の力がぶつからないよう、助け合いができるよう努めている			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	必要な場合はスタッフが間に入り双方が納得できるよう対応している				

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
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、その後においてもご家族との連絡は常にとり情報把握している				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時以降も本人の話やご家族からの情報で把握している				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍で以前ほど出かけることはないが、地元の敬老会からプレゼントが届いたり、知人から電話が来たりしている				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	コロナ禍で面会は極力ご家族のみとなっている 以前は自由に居室でお話しされていた				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	季節に応じて散歩や日光浴、近くへ出かけたりしている ホームの庭でお弁当を食べる等行っている	○	○	○	現在のコロナ禍において、事業所では外出行事の実施を控えているものの、日常的に利用者が事業所周辺を散歩したり、庭先に出て外気浴を楽しんだりするなど、気分転換ができるよう支援している。また、重度な利用者も、車いす等での散歩や、外に出て外気に触れることができています。さらに、花壇に花を植えたり、5月に近隣の立派な庭園を借りて、利用者全員で弁当を食べるなど、コロナ禍を見計らいながら、毎年恒例のイベントを今年度も実施することができた様子を、事業所の便りに掲載されている写真で確認することができた。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ禍でボランティアやサポーターに協力いただくことは行っていない				
		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。	○	車椅子で玄関外での日光浴や近道を散歩する等取組んでいる			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	コロナ禍にて協力のご家族のみとさせていただいている 感染対策を取り自宅に帰省したり外出したりしている				
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	研修やスタッフ会で認知症状について勉強し、スタッフ間でよく話し合い適切なケアを行っている				一人で事業所周辺を散歩したり、食事の後片付けをしたり、掃除を手伝うなど、職員は見守りをしながら、利用者一人ひとりのできることが一つでも増やせるような支援に取り組んでいる。また、歩行訓練や体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	一人一人の体調の変化に注意し日常的に体操や口腔体操を毎日行い維持向上が図れるようにしている				
		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)	◎	移動や行動に時間がかかる方にも声掛け、見守りで安全にできるように対応を心がけている	◎		○	
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。	◎	本人の楽しみややりたいことを把握し、それができるように努めている				「散歩や外回りが好き、家事が好き、歌が好き」など、職員は利用者一人ひとりの好みや個性、得意分野を活かせるよう意識しながら、日々楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、歌を歌ったり、洗濯物をたたんだり、カレンダーをめくるなど、一人ひとりにできる役割や出番づくりに努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	それぞれができる役割や楽しめる事の取り組みを行っている 歌が楽しみの方、家事が好きな方、散歩が好きな方それぞれ楽しめるよう対応している	◎	◎	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	コロナ禍で残念ながら以前のような交流できていない				

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	自分自身でおしやれができる方はしていただく、そうでない方は一緒にできるよう支援している				起床時に、自身で服を選び、自ら整容を整えている利用者もいる。また、ニット帽やベストを着用するなど、利用者一人ひとりの好みや馴染みの服装をすることができている。さらに、整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員は利用者のプライドに配慮をしながら、さりげない声かけや着替えてもらうなどのフォローをしている。加えて、定期的に訪問理容の来訪があり、重度な利用者も、本人の希望を取り入れた整髪を行うなど、整容を整えることができている。
		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に整えられるように支援している。	○	買物と一緒にったり、好みを聞いて購入したり、買い物レクでご自分で選べる支援をしている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人のとなりで一緒に好まれそうな物を見せたりするなど支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に応じた服装が楽しめるよう支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	起床時本人のそばで声掛けし支援している また衣服の汚れ等はその都度配慮し更衣している	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	お気に入りの理髪店に行かれる方やこだわらない方には訪問してもらう店の方にカットしていただいている				
		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。	○	ご家族に準備いただいた衣服をきていただき、清潔を心がけている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食べることが楽しみな利用者様が多く、大切さを理解できている				コロナ禍以前は、調理を手伝ってくれる利用者と一緒に味付けや盛り付けなどを行うことができていたものの、現在のコロナ禍において、感染予防のために利用者の調理の制限を設けたものの、料理の下準備や後片付けなどの対応可能なことを利用者に手伝ってもらっている。事業所では、業者にミールキットを発注するとともに、届けられた食材を活用して調理方法の変更などのアレンジをしたり、地元の職員から野菜等の差し入れを活用して、栗ご飯や山菜ご飯を調理したりするなど、臨機応変に対応しながら、利用者に食事を提供している。食器類は、事業所で軽量で持ちやすい物を用意している。休憩の際に、お茶を利用者と一緒に飲むことはあるものの、事業所の方針で、食事の際には利用者の見守りや介助を優先し、職員は一緒に食事を摂っていない。また、利用者の状態に応じて、居室で食事を摂ることもあるが、ほとんどの利用者はリビングに出て食事をしている。さらに、日々の体重管理や、採血等を含めた協力医との連携を通して、利用者の栄養不良に配慮するとともに、職員間で随時話し合いながら、食事形態などの見直しをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	野菜の皮取やカット、後片付けなどは利用者と協力して行っている			○	
		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。	◎	利用者は意欲的にとり組んでおり、自分の仕事であると思っている、またそれを楽しまれている				
		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。	◎	ご家族より情報もらい嗜好やアレルギーに関しては把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	現在ミールキット利用であるが、季節の食材で栗ご飯やタケノコ料理等別に料理をしたり、正月にはお節、誕生日にはちらし寿司や赤飯等作り提供している			◎	
		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、いどりや器の工夫等)	◎	ムセや飲み込みレベルに応じて利用者にはとろみを使用したり、食事を食べやすくカットしたり、おかゆにしたりして対応している				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	食器は軽い素材で持ちやすい物を準備している			○	
		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。	○	一緒にテーブルで食事は摂らないが様子見守りや声掛けのサポートは丁寧に行っている お茶やお菓子に関しては一緒に食べることはしている			△	
		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。	◎	ホール内のキッチンで調理しているので音やにおいが当たり前に感じられる、また美味しく食べられるよう配慮している	◎		○	
		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。	◎	栄養バランスのヨイメニューで利用者様一人一人に合わせて量を調整している 間食や水分量も一日を通して確保できている				
		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。	◎	利用者様一人一人に合わせて主食、副菜の量や形状を変え、食べやすくし、好みの飲み物を準備する等工夫し取組んでいる				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	業者による献立のミールキットを使用している 血液検査の結果栄養状態が極端に悪い利用者はいない			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒予防の勉強は行っている 毎日食材管理や調理器具の消毒を行い衛生管理に努めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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				職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。また、前回の外部評価の目標達成計画の中に、毎週1回、月曜日に口腔内の状況確認と記載を目標と定め、全ての利用者の口腔内の状況把握に取り組み、定期的に介護記録に記載することができている。さらに、毎食後に、利用者は口腔ケアを行い、職員は見守りや介助をしている。加えて、異常が見られた場合には、必要に応じて、歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に口腔内観察、義歯確認等行っており概ね把握している			◎	
		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。	△	必要に応じて歯科受診しているが歯科医師、衛生士からの指導は受けていない				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯ブラシ使用、使い方、洗浄剤使用し衛生的に対応し支援している				
		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)	○	食後の口腔ケアにて義歯の洗浄、残歯の仕上げ磨き、歯茎の状態、出血当確認し支援している			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	義歯が合わない、晴れ出血、虫歯等の症状は歯科医を受診している				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解しておりトイレでの排泄をできる限り支援している				事業所ではパッド交換も含めて、利用者がトイレで排泄できることを基本として、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。また、利用者一人ひとりの身体状況や排泄状況に応じて、適切な紙パンツやおむつなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、家族に確認のうえで使用している。さらに、訪問調査日には、男性利用者が居室内で自分でパッド交換を行い、使用済みのパッドを新聞紙に包んで、そっと職員に渡している様子をうかがうことができた。加えて、事業所では可能な範囲で、利用者一人ひとりの状況に応じた排泄の自立支援に取り組んでいる。
		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。	◎	理解している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表を使用し把握している				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	ADLや排泄状況を見ながら見直しを行い状況にあった支援を行っている	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事摂取量、水分量、薬の可能性等考え、状況によって協力医に相談を行い改善に努めている				
		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。	○	排泄チェック表や日頃のパターンから声か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。	△	本人に合うものを選び、ご利用者と話し合うが、全てにおいてご家族に相談まではしていない				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	本人の使用しやすいものや、尿量等に応じて使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	一日の食事、水分摂取雨量や繊維質の摂取、ヨーグルト、食事の工夫と運動なども取り入れている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	希望の時間帯や曜日には応じていないが、お湯の温度や順番、ゆっくり入ってもらう等は希望に沿って対応している	◎		○	事業所として、利用者の入浴する曜日や時間帯の希望に応じることは難しいものの、湯温や湯船に浸かる時間、入浴順など、可能な範囲で希望を尊重しながら対応をしている。また、利用者の希望に柔軟に対応することで、「一番風呂はええなあ、朝風呂もええなあ」などとの喜ぶ声を聞くことができている。さらに、入浴を拒む利用者には、時間を変えて声かけをしたり、日にちを変えたりするなどの工夫をしながら、入浴してもらうことができている。加えて、訪問調査月の冬至の日には、ゆず湯を予定している。
		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。	○	ユニットバスにて一人一人が順番にはいるため、個浴であり歌ったり、話したりしてゆったりと入浴支援している				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分で洗身洗髪できる方そうでない方いるが安心安全に入浴できるよう支援している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間を空けて声掛けしたり、声掛けの工夫をし、本人が無理なく自然に入れるよう工夫している				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェック、健康観察を行い、入浴中やその後も状態観察し経過を観ている				

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。	○	スタッフ間で申し送りや会議の席で情報共有し把握に努めている				管理者は、睡眠導入剤等の薬に頼らない支援を基本として、生活リズムを整えたり、日中の歩行や運動などの活動量を増やしたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。また、入居前から服薬をしている利用者は継続しているものの、入居後に服薬を必要とする利用者はほとんどいない。さらに、職員は利用者の生活リズムを崩さないような支援に努めており、夜間に眠れない場合には、無理強いないような対応に努めている。加えて、不眠が続く場合などには、利用者の体調面を考えて、医師と相談しながら総合的な支援に努めている。
		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。	○	日中の運動や活動を増やし、また心配事がある時は傾聴し不安の軽減に努めている				
		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。	○	利用者様のパターンを把握しており眠れない日は無理することなく安全を確保し本人が納得できるよう過ごしてもらう なるべく薬を増やさない対応をしている			○	
		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。	○	休息、昼寝等自由に本人のペースで居室で休めるよう取り組んでいる				
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。	◎	本人の希望があったり、電話で話す必要がある時には電話を掛けたり、かけてもらったりする支援をしている				
		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。	○	年賀状や必要に応じて電話などスタッフが手助けしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人の希望があればいつでもかけられるよう支援している また自分の携帯電話から自由にかけたり受けたりできるようにしている				
		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。	○	本人に手渡し一緒に読んだり、届いたことを折り返し電話で報告したりするなど支援している				
		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。	○	必要に応じ家族に協力をお願いしている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	手元にお金を持っていないと落ち着かない方等には持っていたい、また自分で支払う等の大切さは理解している				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナ禍にて現在ではできていないが以前はよく外出し行っていた 買い物レクを開催し選ぶ支払うの自立支援を支援した				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍にて頻回には買い物できないため、買い物レクを開催している				
		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。	○	持っておきたいと考えている方には家族と相談し所持してもらっている 買い物レク時には自分でお金を持ち支払いしてもらえるよう支援している				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時及び必要時に本人や家族さんと相談している				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	利用者様ごとの出納帳を作成し、本人、家族に管理のルールを伝え明確にし、同意を得ている				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族が対応できない病院の受診等	◎		○	コロナ禍において、外出や面会などの制限を設けることがあるものの、事業所では可能な範囲で、利用者や家族の希望に応じて、柔軟に対応をしている。また、家族が対応できない場合には、職員が利用者の病院の同行受診や買い物の支援をしたり、自宅が気になる利用者には、ドライブ時に数名の利用者と一緒に自宅を巡ったりするなどの対応もしている。

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。	○	毎日掃除を行い、季節の花木を植え、絵や陶器を飾るなど明るい雰囲気を作るなど工夫している	◎	○	◎	事業所の敷地内にある大きな紅葉の木が、時期を迎えると目に留まる綺麗な空間を演出してくれ、利用者や来訪者を楽しませてくれている。また、玄関周りにはスロープが設置されているほか、利用者と一緒に植えた花が飾られている。さらに、道路に面している事業所の窓から、利用者の姿を見ることができ、気軽に事業所に入ることのできる雰囲気が感じられる。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	○	毎日掃除をし清潔を心がけている 廊下や居間の壁には季節に応じ利用者様の写真や絵を飾ったりして心地よい空間を作っている	◎	○	○	玄関先には、職員紹介の顔写真を掲示しているほか、生花やクリスマスツリーなどが飾られている。また、道路に面している大きなリビングの窓から、自然光が差し込み明るい。壁には、利用者と一緒に作った季節の飾り付けのほか、手作りカレンダーがあり、毎日利用者が、日付や曜日の入れ替えをしている。さらに、車いすやシルバーカーを使用している利用者が移動しやすいように、共用空間や廊下は整頓され、動線を確保している。加えて、トイレには消臭剤が置かれているほか、リビングには空気清浄機が設置され、不快を感じない快適な空間となるよう配慮されている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	音や光、臭いなどには十分に配慮し、特にトイレの臭いには気を付けている				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の食材や植物、行事（ひな人形、五月人形、七夕飾り、クリスマスツリー等）飾ったり、作ったり、食べたりと生活に取り入れ四季や感覚を感じてもらっている				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う者同士お茶を飲みながら談笑する人もいれば居間やホールにいてのんびり過ごすなど様子がわかるようになっている				
		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。	○	使用時は常にドアを閉めている 浴室には「入浴中」の札をかけて使用している				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	全員ではないが自宅で使用していた家具や椅子を持ち込み居心地よく過ごせるよう工夫している	◎		○	利用者の希望に応じて、居室には、ガラステーブルやテレビ、時計、衣装箱、家族の写真などを持ち込むことができる。また、皇族写真や新聞記事、予定等を書き込むカレンダーなど、利用者の趣味や大切にしている物を身の回りに置くなど、居心地良く過ごせるような空間づくりを支援している。
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。	◎	それぞれの居室には利用者様の名札をかけ、トイレや浴室も表示し誰もがわかりやすく表示している			○	居室やトイレ、浴室は、大きな文字で表示され、利用者に分かりやすくしている。また、トイレは広く、手すりやバーが設置され、車いすやシルバーカーを使用している利用者の安全も確保している。さらに、シャワーキャリーが用意され、重度な利用者も、安心安全に入浴が楽しめるよう配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	同上				
		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）	○	居室は本人の好みにしてもらっている ホールには怪我をしないように安全に配慮し備品を配置している				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	◎	ホームのスタッフは夜間以外は鍵をかけないこと、及びかけることで起こる弊害を理解している	◎	◎	◎	職員全員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関は施錠されておらず、日常的に自由に出入りを行うことができ、一人で散歩に出かける利用者もいる。また、2階ユニットの階段には、利用者の安全面に考慮して柵を取り付けており、利用者はエレベーターを活用して、1階との往來をしている。さらに、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	日中は鍵をかけないことについて家族には入所時に説明をし理解していただいている				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	○	毎日散歩をする利用者が自由に出入りできるようまた気楽に玄関外に出て庭を歩くことができるよう工夫している				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時は医療情報で確認し、その後は申し送りノートや口頭にて情報共有している				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日の健康観察やバイタルチェックを行い異常の早期発見に努めるよう対応しており、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。	○	定期的な訪問看護や協力医の往診時以外にも電話等で気軽に相談できる関係性を築いており、重度化の防止、適切な入院につなげる努力をしている				
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。	○	入所時に本人及び家族には確認を取り希望の医療機関で受診してもらっている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医と事業所は良好な信頼関係を築き、適切な医療が受けれるよう支援している。他病院へ入院が必要な場合は紹介状を作成してもらう等している				
		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。	○	受診結果は必ずご家族に報告している、また必要に応じて本人、ご家族等から合意を得られるよう話し合いをしている				
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。	○	連携室の相談員や病棟看護師と電話や書類におけるやり取りを行うなど情報提供を行っている				
		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。	○	定期的に相談員に連絡を取り治療の経過を確認し、情報交換相談しながら退院に向けて受入れができるよう努めている				
		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。	○	不定期ではあるが相談員とは良好な関係を築けるよう努めている				
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。	◎	定期的に来所する訪問看護師に相談できる関係性ができている、またそれ以外の時でも相談に応じてもらえ医療連携できている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも気軽に相談できる体制がある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	定期訪問以外にも電話や訪問で適切に対応してもらい、早期の治療につなげている				
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。	○	薬剤情報があり、確認することができる				
		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。	○	服薬の前に3回のチェック体制をとり、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている				
		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。	○	常に観察確認を行い副作用についても注意している				
		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。	○	服薬の状況や効果について観察し必要であれば主治医に報告し形状の変更や効果について相談している				

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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。	○	入所時には簡単に説明するが、状態変化した段階で本人ご家族、と話し合いを行い意向を確認しながら方針を共有している				事業所には、「みとり介護指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をしている。また、利用者の状態に応じて、利用者や家族、医師、訪問看護師等を交えて話し合い、重度化や終末期に関する方針を共有するとともに、連携を図りながら支援している。さらに、医師や訪問看護師は、看取り介護に協力的で、必要に応じて、医師から家族に丁寧な説明が行われている。加えて、看取り介護時には介護計画の見直しを行い、サービス内容を反映した支援に努めている。
		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。	○	本人、ご家族、スタッフ、協力医、訪問看護師等と話し合い方針を共有している	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	スタッフの看取りの不安について理解しているがその都度スタッフと話し合いどこまでの支援ができるか見極めている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	状態の変化に応じてその都度ご家族に説明し理解を得ている				
		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。	○	利用者様がよりよく生活できるようにご家族、医療関係者とは連携を図りいつでも相談できる体制を整えている また今後の状態変化に対応できるよう準備をしている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族の思いを理解し寄添えるよう努めている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症に関しては勉強会や研修で学び、情報は共有する				
		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。	○	感染対策マニュアルに沿って対応できるようにしている 日頃より感染防止対策に取り組み手順に沿った対応ができるよう努めている				
		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。	○	マニュアル作成、感染対策キットの準備等は行っている 新しい感染症の情報や対策に関してはネットや行政から入手し共有している				
		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、ニュース、ネット、地域の情報を確認し対応している				
		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。	◎	出勤時の手洗いうがい、検温の徹底とマスク着用、利用者の手洗い、手指消毒、検温マスク着用で種子消毒の徹底をしている 来訪者にも検温、手指消毒、マスクはしてもらっている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時や電話で状態の報告を行いながら、ご家族の意向を聞き意向に沿えるよう努めている				コロナ禍以前は、運動会や認知症の講演会、紅葉祭りなど、事業所には家族の参加できる場面や行事開催が多かったものの、現在は開催や呼びかけを自粛している。家族との外出や外泊は、感染対策を十分に講じたうえで、制限を行うことなく支援ができています。コロナ禍の感染状況を見計らいながら、条件付きで、少しずつ家族との面会を再開している。また、毎月「紅葉便り」の発行に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えて送付し、利用者の様子を家族に伝えている。現在のコロナ禍において、手紙や電話での伝達が家族との主な連絡手段となっている。さらに、事業所便りには、利用者の顔写真だけではなく、掃除や食事の手伝いを行う様子、花植えなど、日常生活を楽しく過ごす様子の写真が掲載されている。携帯電話を持ち込み、家族と直接連絡を取ることのできている利用者もいる。加えて、職員の入退職や物品の購入なども文書で知らせることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	コロナ禍にて以前のように気軽に過ごすことができないが面会できる時は落着けるよう配慮している				
		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)	×	コロナ禍でホームの対外的な活動は自粛しており、ご家族参加の催しも行っていない	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月発行している「紅葉便り」にてご利用者の写真をたくさん掲載している、また電話などで会話してもらったり声を聴いていただくなど対応している	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	日々の状況やスタッフの入退社、運営推進会議の内容、面会の再開、ご家族の質問等に対し便りや電話等で報告している				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	今の状態の報告をするにしても、ご家族が心配したり不安に感じていたことが軽減できるよう努めている				
		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)	○	定期的に発行している「紅葉便り」や必要時に手紙、電話などで方向し理解を得ている	◎		◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	コロナ禍にて行事の類は行っていないが、感染者減の時期に運営推進会議を開き交流していた				
		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。	○	その都度起こりうるリスクに対して電話や手紙で内容と対応策を説明している				
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。	○	ご本人、ご家族に対面で説明、また変更に関しては文書で説明し、理解していただいている				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	基本入院したまま治療の関係で退去になる場合はあるが病院側相談員と相談連携しその後の施設等探したことはある				
		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)	○	契約時重要事項説明書を見ていただきながら説明し、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。	○	設立時には地元の方々に説明会を開きましたその後も地域版紅葉便り等様々な形で理解を得ることを行っている		◎		近隣の花や野菜の農家から、頻繁に差し入れがあり、事業所として、協力を感謝するとともに、大変ありがたい存在となっている。また、事業所のすぐ隣に住む方が、外国人技能実習生を孫のように可愛がってくれるとともに、身の回りの世話にも協力的である。さらに、散歩をする利用者にも、近隣住民が気さくに声かけや見守りをしてくれるなど、地域との良好な関係が構築され、利用者や職員、事業所の支えとなっている。加えて、コロナ禍以前には、地域の幼稚園と交流を図ることができていたものの、現在は中止している。
		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）	○	地域の方への日常的な挨拶や地域版紅葉便りを発行し利用者様の日常生活の様子やグループホームの役割等について理解いただけるよう努めている コロナ禍にて行事は行っていない		○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	◎	散歩する利用者のさりげない見守りや挨拶をいただいたり、花や野菜を差し入れてくださる方々もいる				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	コロナ禍であまりないが、一度介護相談に来られた方がいた				
		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。	△	ご利用者様との散歩時などに近所の方の声掛けや挨拶を気軽にいただくなどはある				
		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）	×	コロナ禍のここ2年はありません				
		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。	×	コロナ禍にて地域のお祭りや催しがなくなり今はできていません				
		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）。	○	地域版の紅葉便りを発行し少しずつ理解を深めてもらっているまた美容院の方に来てもらいヘアカット等願っている				
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。	◎	感染者の状況にて違うが、減少時にはご家族、地域の方の参加がある	○		○	コロナ禍において、感染状況等を見計らいながら、書面開催を交えつつ、集合形式の運営推進会議を開催している。会議では、事業所の行事やヒヤリハット事例のほか、勉強会などを写真を添えて報告をしている。また、会議の中で、今回の外部評価の利用者家族等アンケートや地域アンケートの説明も行われ、多方面で各参加メンバーから意見が出されている。
		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。	◎	説明、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。	◎	参加いただいた方々よりご意見や提案をいただきサービス向上につなげよう努めているまた、状況結果当報告している		◎	◎	
		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。	○	密にならないよう配慮したうえでご参加いただいている 以前は行事ごとに合わせた日程で行う時もあったが現在はコロナ禍にて夕方からとなっている		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録は作成し、いつでもだれでも見れるよう玄関に置いている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	玄関や事務所に掲示し常に目に付くようにしてあり、日常的に取り組んでいる				
		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。	△	パンフレットや事業所玄関に掲示している	○	×		
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。	○	事業所内での研修やリモートが主、対面研修等状況に応じ必要なものを受け他のスタッフにも報告できるようにしている				事業所では、法人内の対策リーフレットを配布するとともに、定期的に職員にストレスチェックを行うなど、心身の健康管理の把握に努めている。また、年配の職員には、早めの病院受診や長めの休暇を付与するなどの配慮をしている。さらに、管理者は職員の平均年齢が高くなっていることを心配しており、法人代表者に報告をしながら、職員が働きやすい職場環境づくりに努めており、離職する職員はほとんどいない。加えて、勉強会や外部のリモート研修を取り入れ、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	定期的に研修に参加したり勉強会を開いたり、業務を通じて勉強できるよう取り組んでいる 外部研修への参加も計画している				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員の取り組みや成果、職場環境等整備に努めているなど評価できるよう取り組んでいる				
		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)	○	法人内の連絡会や地域密着型サービス協会や内子町グループホーム連絡会などに参加し取り組んでいる				
		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。	○	安全衛生委員会からストレス対策のリーフレットやチェック表等情報があり、取組んでいる	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	研修や勉強会を行い理解している				月1回実施する職員会議の中で、危険予知訓練を実施している。また、ヒヤリハット防止を含めた事例発表を通して、職員間で検討しながら、虐待防止などの理解を深めている。さらに、勉強会を通して、職員は不適切なケアについての対応方法を周知するとともに、不適切なケアや声かけが見られた場合には、職員同士で注意し合うよう努めている。
		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。	○	普段から話し合っている				
		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。	○	事業所内の研修等で周知しており、通報義務があることなど理解している			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	定期的にストレスチェックを行っている またその対策に関してもリーフレット等で説明している				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	定期的開催している身体拘束や虐待の勉強会において説明している				
		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。	○	定期的な勉強会で事例の話や、検討を行っている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	説明し理解をいただけるよう努めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ある程度は理解できている				
		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。	○	対象者がいれば情報提供や相談などの支援を行えるよう努める				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	いつでも相談できるようにしている				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時の対応等についての対応マニュアル作成している				
		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。	△	避難訓練等は行っているが、応急手当等実践力がすべてのスタッフにはない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット、事故報告書に関してはスタッフ会で全員で確認検討し再発防止に努める				
		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。	○	その都度話し合ったり、カンファレンス時に検討し事故防止に取り組んでいる また危険予知活動表を作成し早急に対応するように努めている				
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。	○	苦情対応マニュアルは作成している				
		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。	○	速やかに対応できるようにしている				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	管理者、スタッフで検討し速やかに対応、経過や結果を伝え納得いただけるよう努めている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	日々の生活の中で希望や苦情を言えるような関係性を作れるよう努力している			○	日頃から、職員は利用者と会話を重ねており、日常生活の中で意見や要望を聞いている。コロナ禍において、家族との面会ができないこともあり、「家族に会いたい、電話したい」など、利用者から要望が出されている。また、家族には、電話連絡や手紙を送付するほか、運営推進会議等を通して、職員は意見や希望を確認している。さらに、管理者自身も、夜勤などの業務に携わっており、その場面を活用して職員の声を十分に聞き取り、検討をしながらサービスの向上に繋げている。
		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)	○	玄関に意見箱を置いている また電話や口頭、運営推進会議時等で確認させていただいている	◎		○	
		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。	○	相談があればその都度受けれるよう対応している				
		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。	△	ほとんど現場には来られないが、管理者が窓口となり状況は伝えている				
		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。	◎	スタッフ会だけでなくその都度意見や要望を聞き、全員で取り組めるよう検討している			◎	

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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。	◎	意義、目的を理解しスタッフ全員で取り組んでいる				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービス評価の目的や結果、目標達成計画の取組み状況を報告することができている。さらに、取組み状況の途中経過を報告するとともに、会議の参加メンバー等に経過を確認してもらえるよう努めている。加えて、今後管理者は、全ての家族に、運営推進会議の会議録を送付することを検討している。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して現状把握や課題を理解し、意識統一が図れるよう努めている				
		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。	○	目標達成できるよう話し合いながら取り組んでいる				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	推進会議の場で結果、目標について報告している	○	△	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	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）	○	対応マニュアルは作成してある また職員も周知している				事業所では、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練にも参加協力をしている。さらに、前回の外部評価の目標達成計画の一つとして、「災害時における地域との連携体制の構築」を掲げて、地域住民も参加できる地震体験や煙体験、AEDの使用方法などのイベントに合わせて、防災訓練の実施を企画していたものの、コロナ禍が継続しているため、実現には至っていない。コロナ禍の収束後には、企画していたイベントを実行に移すとともに、さらに地域との連携強化が構築でき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。	○	マニュアルに基づいて火災避難訓練などは日中、夜間のパターンで行っている 水害、土石流災害に関しても行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備に関しては外部業者も入り行っている 他備品食糧等は適宜行っている				
		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。	△	訓練においてはコロナ禍にて事業所のみで行っている ただ地域においては推進会議などで地域の協力を願っている	○	×	△	
		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）	△	内子町より要請のあった災害の避難訓練は共同で行った 地域の防災訓練への参加をお願いしたが、コロナ禍にてかなわず				
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）	○	内子町グループホーム連絡会主催の「認知症講演会」を開催し、地域の方々にご参加いただいていた コロナ禍にて今はできていない				事業所として、特に相談支援の窓口は設けていないものの、地域住民から相談が寄せられることもあり、快く対応をしている。また、事業所では、外国人技能実習生の受け入れに協力し、育成に努めている。さらに、事業所として、内子町グループホーム連絡会に参画し、他の事業所や町行政等との連携を図ることができているものの、現在のコロナ禍において、情報交換のみに留まっている。今後は、地域住民とのかかわりを活かして、相談支援の機能を回覧板や口コミで周知するなど、職員間で周知方法などを検討することを期待したい。
		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。	△	まれに地域の方が相談に来られることがあるので対応している		×	△	
		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）	×	以前は行っており、多くの方々に来てもらったがコロナ禍でイベントの計画も実行できていない コロナが終息すれば計画を実行したい				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	外国人技能実習生の受け入れは行っているがボランティア要請や地域の人材育成等はおこなえていない				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	△	内子町グループホーム連絡会に参加し連携を取っているが情報交換のみでコロナ禍で活動は自粛している			○	

(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 17 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3893600035
事業所名	グループホーム紅葉の里・おだ
(ユニット名)	かえで
記入者(管理者)	
氏 名	谷岡 亜由利
自己評価作成日	令和 3年 11月 20日

【事業所理念】 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしい生活が続けられる、笑顔でまじりが過ごせるホームを目指します ・第二の故郷と思っていただけに暖かいもう一つの家庭を作って行きます	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○ケアカンファレンスにおいて活発な意見が出るが普段からの気づきを記載することがあまりできていない ⇒ アセスメントシート等全員が意見を記載する、また介護記録にも記載していく ○週一回の口腔内観察、確認の実施 ⇒ 口腔内の状態や義歯の不具合など確認し記録している ○災害時における地域との連携体制の構築とコミュニケーション作り ⇒ 防災等に関するイベントを計画していたが、コロナ禍にて実施できていない 地域版紅葉便りにおける防災コーナーも発信できていない	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は静かな山間部にあり、利用者や来訪者は、季節を肌で感じる事ができ、訪問調査に向かう道中も、紅葉した木々の鮮やかな風景を眺めることができた。利用者は自然を満喫しながら、事業所周辺を自由に散歩したり、職員と一緒に花を植えたり、庭先で日光浴をして外気に触れるなど、伸び伸びとした生活を送ることができている。また、日常生活において、掃除や食事の後片付け、洗濯物たたみなど、職員は利用者のできることを見守るとともに、時間がかかっても、「待つ・焦らさない・せかさない」という関わりや待つ介護などの支援に取り組んでいる。さらに、事業所では高齢化や重度化が進む中で、利用者が自分らしい生活を笑顔で過ごせることを大切にしながら、職員は一人ひとりの状態に応じた支援に取り組んでいる。若い外国人技能実習生は、利用者から人気で、事業所として育成にも尽力をしている。加えて、地域の中に事業所は溶け込んでおり、高齢化や過疎化が進む地域において、欠かせない存在となっている。
---	--	---

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。	○	ご利用者の思いや表情、発言等に耳を傾け意向の把握に努めている	◎		○	事業所では、お茶の時間を活用して、職員は利用者と一緒にくつろぎながら、ゆっくりと話を聞くなど、思いや意向の把握に努めている。また、日頃から管理者は、職員に利用者の話に耳を傾けるとともに、表情や発言を見逃さないなどの指導や注意喚起に努めている。さらに、訪問調査月は12月で、正月に関する意見や要望などを聞くことが多い。
		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。	○	無理強いしないようご利用者が好む話題を考え会話を努め検討している				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	現在はコロナ禍にて面会がなかなかできず話し合う機会が持てないが必要な時には連絡し要望を確認している				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	センター方式の一部を利用し記録している また申し送りノートの活用も行っている				
		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。	○	言動や行動を観察しスタッフで情報共有している				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前の聞き取りやその都度本人、ご家族より聞き取りしている			○	入居前に、利用者要約シートの「今までの生活歴」の欄等を活用して、管理者等は利用者や家族から生活歴などの聞き取りを行い、記録に残している。また、入院していた利用者には、病院から「退院時情報提供」等を提供してもらい、身体状況や経過等の情報を把握することができている。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を知ることもあり、申し送りノートなどに記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	日々の会話や言動、コミュニケーション等モニタリングを行い把握に努めている				
		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。	○	普段の会話、行動の観察、申し送りノートへの記載、話し合い等で把握している				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	スタッフ間で話し合い情報共有し把握に努めている				
		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。	○	申し送りノート、介護記録、口頭での送り等で把握に努めている				
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。	○	本人と話したりご家族に連絡し検討している			○	事前に、職員は利用者や家族から、意見や要望を聞くほか、関係者から意見やアドバイスをもらい、毎月実施する職員会議の中で、「利用者の現在の状態、モニタリングと課題、今後の支援」などの検討項目を挙げて、職員間で話し合いをしている。
		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。	○	本人の様子、意見ご家族の意向等を含めスタッフ間で検討している				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	生活の中での変化をモニタリングし課題を明らかにしている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人、ご家族の意向を反映したものになっている				利用者や家族、関係者の意見のほか、事前に収集したアセスメント情報をもとに、職員会議を活用して、ユニット毎のカンファレンスの中で話し合い、介護計画を作成している。また、料理好きな利用者や自分で動きたい利用者の意見を反映して、「料理を楽しみたい、今の歩く力を継続したい」などの目標を取り入れている。さらに、利用者のできることや、職員が手伝いや見守りを必要とすることなど、カンファレンスの中で職員間で意見を出し合い、サービス内容に反映している。
		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。	○	意向の確認、スタッフからの意見や関係者の意見等カンファレンスで話し合い反映している	◎		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人らしくまた現状維持ができるような内容となっている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	ご家族の協力は仰げるが地域の方の協力に関しては盛り込まれていない				
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。	○	作成してあるものをいつでも見れるようにしてあり、共有している			○	介護計画は一つのファイルに綴じて、職員が見やすいように介護記録の近くに置き、いつでも計画を確認できるようにしている。また、項目ごとに記録を行うとともに、職員間でサービスの実施状況を確認しながら、日々の支援に繋げている。さらに、利用者の発した言葉のほか、職員が工夫して支援した内容も記録されている。
		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。	○	モニタリングを毎月行い記録しているまた、日々の介護記録にも記載している			○	
		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。	○	介護記録に記載している			○	
		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。	○	カンファレンス前に心身の状況の情報記入してもらっている			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	定期的に行っているが状況が変化した時も見直ししている			○	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。毎月担当職員を中心にモニタリングを行い、利用者の現状確認や評価などの状況を記録に残している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、利用者や家族の意向を確認するとともに、職員の意見を取り入れながら、新たな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。	○	毎月モニタリングしている、またスタッフ会でも話し合っている			○	
		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、ご家族の意向等確認し、スタッフの意見も入れながら新しく計画書を作成する			○	
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。	○	毎月会議を行い課題について話し合っている			◎	月1回実施する職員会議を活用して、勉強会等やカンファレンスを行うとともに、職員間で話し合いをしている。また、日々の支援の中で、課題がある場合には、その都度ミニ会議を開催し、話し合いをしている。さらに、会議に参加できなかった職員には、会議録を作成する職員が不参加の職員に口頭で伝達する仕組みづくりを行うとともに、会議録を確認してもらっている。
		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。	○	各自が意見を出し合い、話しやすい雰囲気である				
		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。	○	スタッフの集まりやすい時間帯で開催している				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議録を作成するスタッフが不参加のスタッフに伝える仕組みとしている			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートや口頭で共有できる仕組みとなっている			○	事業所では申し送りノートを活用して、勤務前に必ず職員は申し送り内容を確認するようにしている。また、ノートの冊数を増やすことで、情報が見落とされる可能性があるため、管理者の考えで、ノートを1冊に集約し、確実な情報伝達に繋げている。さらに、確認の押印がない職員には、管理者等から再確認を促すとともに、口頭で補足説明をしている。
		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)	○	申し送りノート、口頭で情報共有できるようにしている、見たら確認印を押す	◎			

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。	△	個人の時間が持てるよう自室で過ごせる時間を取っている				身支度や掃除の手伝い、レクリエーション時のカラオケの選曲など、日常生活の中で、職員は利用者の自己決定できる機会を大切にして、声かけなどの促しをしている。また、買い物のレクリエーション時には、利用者自身での商品選びや、支払い行為などを取り入れている。さらに、訪問調査日には、しりとりを行う場面が見られ、利用者が言葉を気づけるように職員がヒントを与えたり、「○○さんならできるよ」などと励ましの言葉をかけたりするなど、楽しく賑やかな光景を見ることができた。
		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)	○	掃除やレクへの参加のように日常的なものや、買い物レクでの商品選び等機会を作っている			○	
		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。	○	なるべく本人の意向を取り入れ納得していただけるような声掛け支援に努めている				
		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)	○	本人の生活リズムを崩さないよう気持ちや体調に合わせて支援している				
		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。	○	スタッフそれぞれがご利用者を楽しく会話できるよう工夫し雰囲気作りしている			○	
		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、言動、反応を観察しながら意向に沿えるよう支援している				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	人権や尊厳については学んでいるが日常的にまたスタッフ会を通してご利用者の気持ちに寄り添いケアを行う等意識している	◎	○	○	事業所では、人権や尊厳などをテーマにした勉強会等を実施し、職員は常に利用者のプライバシーの意識づけに努めている。また、トイレの声かけなどの際に、職員はプライバシーに配慮した小声で、他の利用者に聞こえないように努めているものの、時には、他の利用者に聞こえるような大きな声で、「便が出たんよ」などと、あからさまな声が聞かれることを管理者は認識しており、注意が必要と感じている。さらに、利用者に聞こえるような声で、申し送りをしている時も見られる。加えて、居室の入室時には、必ず声かけやノックをして、入室することができている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	プライバシーに配慮し声掛けにも注意している			○	
		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。	○	ご利用者が不快な思いをしないよう配慮した声掛けやケアを行っている				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	声掛け、ノックをしてから入室する等配慮しながら対応している			○	
		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。	○	会社と守秘義務に関する契約を交わしているまたスタッフ会においても順守の義務について説明している				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	人生の先輩としての話や昔の行事などの話をしていただくなど教えていただく場合がある				事業所では、耳の聞こえにくい利用者同士の勘違いで言い合いになり、折り合いが悪くなったことがあるものの、職員が早期に間に入り、解決に向けて根気強く説明を行うとともに、納得してもらえるような対応に努めている。また、日頃から、利用者同士で、「一緒に座ろうや、一緒に話そうや」などと声をかけ合ったり、ティッシュを取ってあげたりする場面も見られ、職員は見守りながら、穏やかな生活が送れるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	できる方が洗濯物をたたんだり、不穏な様子の方に声掛けしたりして自然い助け合いができておりコミュニケーション取れている				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	ご利用者同士の相性があるのでトラブルになりそう時は間に入り対応している 孤立しそうな方には他者と交流できるよう気を付けて対応している			○	
		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。	○	必要時は間に入り話題を変え対応、受容と共感を意識した言葉かけを行っている				

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
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居前後において本人、ご家族からの聞き取りである程度は把握している				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人、ご家族より聞き取りしているが十分ではない				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍にて十分にはできていない				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ禍にてご家族以外は気軽に面会できない ご家族の面会も期限や条件付きで行っている				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍にて外出は控えている スタッフ付き添いで散歩されたり玄関先で日光浴されたりしている	○	○	○	現在のコロナ禍において、事業所では外出行事の実施を控えているものの、日常的に利用者が事業所周辺を散歩したり、庭先に出て外気浴を楽しんだりするなど、気分転換ができるよう支援している。また、重度な利用者も、車いす等での散歩や、外に出て外気に触れることができています。さらに、花壇に花を植えたり、5月に近隣の立派な庭園を借りて、利用者全員で弁当を食べるなど、コロナ禍を見計らいながら、毎年恒例のイベントを今年度も実施することができた様子を、事業所の便りに掲載されている写真で確認することができた。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ禍にてボランティアやサポーターの協力はいただいていない				
		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。	△	天気の良い時に散歩する等はしている			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍にて外出は控えている				
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。	○	研修や現場での日常的なケアの中で体力や意欲の低下にならないよう話し合いを行いながら個別ケアを行っている				一人で事業所周辺を散歩したり、食事の後片付けをしたり、掃除を手伝うなど、職員は見守りをしながら、利用者一人ひとりのできることが一つでも増やせるような支援に取り組んでいる。また、歩行訓練や体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	体操やレクの時間を利用して手足を動かしたり嚥下体操をしている また立位歩行運動も取り入れている				
		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)	○	安全に配慮できることが一つでも増えるように取り組んでいる	◎		○	
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。	○	一人一人それぞれにあった役割、できることを把握している それぞれに合う支援に努めている				「散歩や外回りが好き、家事が好き、歌が好き」など、職員は利用者一人ひとりの好みや個性、得意分野を活かせるよう意識しながら、日々楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、歌を歌ったり、洗濯物をたたんだり、カレンダーをめくるなど、一人ひとりにできる役割や出番づくりに努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	歌やゲーム、その人にしかできない作業等もありそれぞれに取り組んでいる	◎	◎	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	以前は地方債等で交流があったがコロナ禍にてできていない				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	選べる方には本人が好みの物を選んでいる お手伝い必要な方の好み等把握している				起床時に、自身で服を選び、自ら整容を整えている利用者もいる。また、ニット帽やベストを着用するなど、利用者一人ひとりの好みや馴染みの服装をすることができている。さらに、整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員は利用者のプライドに配慮をしながら、さりげない声かけや着替えてもらうなどのフォローをしている。加えて、定期的に訪問理容の来訪があり、重度な利用者も、本人の希望を取り入れた整髪を行うなど、整容を整えることができている。
		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。	○	普段から服装や持ち物等本人ご家族の好み出揃えている 買物レクなどで選んでもらう等支援している				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	季節に応じた衣服をえらんでいる本人が選べる時はどれにするか確認支援している				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節や行事に応じた衣服を選ぶことも支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく声掛けし更衣や清潔保持の支援をしている	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ホームのスタッフがカットしたり、外部の美容室から来ていただくことはしているが本人の好みの店にはコロナ禍にて行けていない				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人に似あう服や好きな服をご家族に準備してもらい支援している			○	
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。	◎	食事は栄養摂取だけでなく、楽しみであること美味しいものを味わう幸せ等理解している				コロナ禍以前は、調理を手伝ってくれる利用者と一緒に味付けや盛り付けなどを行うことができていたものの、現在のコロナ禍において、感染予防のために利用者の調理の制限を設けたものの、料理の下準備や後片付けなどの対応可能なことを利用者に手伝ってもらっている。事業所では、業者にミールキットを発注するとともに、届けられた食材を活用して調理方法の変更などのアレンジをしたり、地元の職員から野菜等の差し入れを活用して、栗ご飯や山菜ご飯を調理したりするなど、臨機応変に対応しながら、利用者に食事を提供している。食器類は、事業所で軽量で持ちやすい物を用意している。休憩の際に、お茶を利用者と一緒に飲むことはあるものの、事業所の方針で、食事の際には利用者の見守りや介助を優先し、職員と一緒に食事を摂っていない。また、利用者の状態に応じて、居室で食事を摂ることもあるが、ほとんどの利用者はリビングに出て食事をしている。さらに、日々の体重管理や、採血等を含めた協力医との連携を通して、利用者の栄養不良に配慮するとともに、職員間で随時話し合いながら、食事形態などの見直しをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	準備や片付けなどお手伝いいただき一緒にやっている			○	
		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。	○	一部のご利用者には一緒に行っていたいっている 自分の役割と思っており自分から取り組まれている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時点で把握しているがその後も新たな情報は共有している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	誕生日には本人の好きなものを確認し献立している また季節に応じた食材を使用するなどしている			◎	
		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、いどりや器の工夫等)	◎	ご利用者の嚥下レベルに合わせカットしたり柔らかく調理する等努めている				
		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。	○	ホームでそろえるので軽くて持ちやすい、割れにくいものとしているが模様などこだわっている			○	
		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。	○	コロナ禍にて一緒には食べないが食事中の見守りや声掛け、介助はさりげなく行っている			△	
		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。	◎	ホール内にキッチンがあり調理の音やにおいが感じられる	◎		○	
		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。	◎	栄養バランスに配慮されたメニューとなっており肉や魚をしっかり摂れている 水分もチェック表にて確認できるようになっている				
		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。	◎	好きなものや食べやすくして飲みやすい調理法を工夫し取組んでいる とろみを使用したり別の飲み物を使用したりしている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養のバランスを考慮されたミールキットを使用している			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材の管理は十分に注意しているまた、調理器具に関しても毎日消毒等行い衛生管理に努めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	基本であり重要性を理解している				職員は勉強会等で学び、口腔ケアの重要性を理解している。また、前回の外部評価の目標達成計画の中に、毎週1回、月曜日に口腔内の状況確認と記載を目標と定め、全ての利用者の口腔内の状況把握に取り組み、定期的に介護記録に記載することができている。さらに、毎食後に、利用者は口腔ケアを行い、職員は見守りや介助をしている。加えて、異常が見られた場合には、必要に応じて、歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	利用者の口腔内の健康状態は把握している			◎	
		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。	○	口腔ケアの正しいやり方等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。	○	義歯ブラシ使用後洗浄液につけて消毒している 清潔に保てぬよう支援している				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後実施している 歯磨き粉を変更したりして状態の観察している			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内に異常があれば歯科受診を行っている				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解している トイレでの排泄をできる限り支援している 声掛けを必ずしている				事業所ではパッド交換も含めて、利用者がトイレで排泄できることを基本として、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。また、利用者一人ひとりの身体状況や排泄状況に応じて、適切な紙パンツやおむつなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、家族に確認のうえで使用している。さらに、訪問調査日には、男性利用者が居室内で自分でパッド交換を行い、使用済みのパッドを新聞紙に包んで、そっと職員に渡している様子をうかがうことができた。加えて、事業所では可能な範囲で、利用者一人ひとりの状況に応じた排泄の自立支援に取り組んでいる。
		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。	◎	理解している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表を利用して把握しているが、表情動作などにより誘導も行う				
		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。	○	失禁状況や尿量等使用しているパッドの吸収量も検討、話し合い適切なパッド使用について話し合っている	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	食事、水分の確認をし、排便間隔が長い時は主治医にも相談している				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を利用してまたパターンに合わせて行っている				
		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。	△	ご家族と話し合うことはしていないがパッドの変更等は連絡している スタッフはケア用品の研修を受け利用者様に適した物を選んでいる				
		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。	○	利用者様の状況に合わせて使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分をしっかり摂っていただくまた牛乳やヨーグルトを取り入れている 身体を動かす体操もしている				
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)。	○	ご利用者様の希望日時には応じていないが、入浴に関してはゆっくり気持ちよく入ってもらえるよう努めている	◎		○	事業所として、利用者の入浴する曜日や時間帯の希望に応じることは難しいものの、湯温や湯船に浸かる時間、入浴順など、可能な範囲で希望を尊重しながら対応をしている。また、利用者の希望に柔軟に対応することで、「一番風呂はええなあ、朝風呂もええなあ」などとの喜ぶ声を聞くことができている。さらに、入浴を拒む利用者には、時間を変えて声かけをしたり、日にちを変更したりするなどの工夫をしながら、入浴してもらうことができている。加えて、訪問調査月の冬至の日には、ゆず湯を予定している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	好みの温度やリラクセスできるよう努めている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人の状況に合わせてシャワー・キャリー使用して安心して入浴できるよう安全対応している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間を空けて声掛けしたり入浴という言葉を使用せず声掛けを工夫したり、別の日に入れるよう対応している				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェック、健康観察を行い入浴中、その後も様子観察している				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	把握している				管理者は、睡眠導入剤等の薬に頼らない支援を基本として、生活リズムを整えたり、日中の歩行や運動などの活動量を増やしたりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。また、入居前から服薬をしている利用者は継続しているものの、入居後に服薬を必要とする利用者はほとんどいない。さらに、職員は利用者の生活リズムを崩さないような支援に努めており、夜間に眠れない場合には、無理強いしないような対応に努めている。加えて、不眠が続く場合などには、利用者の体調面を考えて、医師と相談しながら総合的な支援に努めている。
		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。	○	日中の運動量を増やしたり昼寝の時間を短くする等工夫している				
		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。	○	スタッフ間で話し合いアプローチを変えている。それでも難しい場合は協力医に相談し薬を処方してもらう場合がある			○	
		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。	○	取組んでいる				
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。	○	携帯電話で話をする利用者様もいるが、本人が望んだりご家族に連絡が必要な場合電話で話してもらう支援をしている				
		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。	○	年賀状等一緒に書いている。電話は本人の依頼や必要時にはかけて話をしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	事務所にある固定電話や携帯電話を使用できる。自分で携帯電話を持っている方は自由にかけられている				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙は本人に手渡してあり、返事を書いたりする方もいる。ご家族にも連絡している				
		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。	○	必要時にご協力をお願いしている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	理解はしている。普段はお金を所持していないが、買い物レク等ではお金を持って買物される				
		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。	△	近隣にお店がなく日常的な買い物支援はできていない。必要なものはスタッフが購入したり家族にお願いしている				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	近隣にお店がないので協力を仰いでいない。買物レク等で出入りの業者をお願いしたことはある				
		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。	○	本人の希望があればお金を所持していただいている				
		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。	○	入所時に話し合っている。また希望の品等購入に充てている				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭出納帳に記録している。管理のルールを伝えておりご家族には必要時には確認してもらい確認のサイン等いただいている				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	ご家族が対応できない時の病院受診等希望に添えるよう努めている	◎		○	コロナ禍において、外出や面会などの制限を設けることがあるものの、事業所では可能な範囲で、利用者や家族の希望に応じて、柔軟に対応をしている。また、家族が対応できない場合には、職員が利用者の病院の同行受診や買い物の支援をしたり、自宅が気になる利用者には、ドライブ時に数名の利用者と一緒に自宅を巡ったりするなどの対応もしている。

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。	○	掃除を心がけ、職員の写真やお便り等貼ってある 季節の花を飾ったりもしている 玄関外には花を植えている	◎	○	◎	事業所の敷地内にある大きな紅葉の木が、時期を迎えると目に留まる綺麗な空間を演出してくれ、利用者や来訪者を楽しませてくれている。また、玄関周りにはスロープが設置されているほか、利用者と一緒に植えた花が飾られている。さらに、道路に面している事業所の窓から、利用者の姿を見ることができ、気軽に事業所に入ることのできる雰囲気を感じられる。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	○	その季節に応じた掲示物を貼ったり、利用者様の写真を貼ったりしている 居室には好きな歌手のポスター等貼っている 届いた手紙も貼り見るようにしている	◎	○	○	玄関先には、職員紹介の顔写真を掲示しているほか、生花やクリスマスツリーなどが飾られている。また、道路に面している大きなリビングの窓から、自然光が差し込み明るい。壁には、利用者と一緒に作った季節の飾り付けのほか、手作りカレンダーがあり、毎日利用者が、日付や曜日の入れ替えをしている。さらに、車いすやシルバーカーを使用している利用者が移動しやすいように、共用空間や廊下は整頓され、動線を確保している。加えて、トイレには消臭剤が置かれているほか、リビングには空気清浄機が設置され、不快を感じない快適な空間となるよう配慮されている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	トイレや居室に消臭剤置き毎日消毒液を使用し拭き掃除行っている			○	
		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。	○	季節を感じる写真や花、七夕飾り等飾りなどを飾り気持ちよく過ごせるよう努めている			○	
		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。	○	主にホールで過ごすことが多いが、ご利用者同士が気軽に会話されている				
		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。	○	使用時はドアを閉めプライバシーに配慮している				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好み のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	室内には使慣れた物や好みの物を置くことで環境が変わっても安心して生活できるように努めている	◎		○	利用者の希望に応じて、居室には、ガラステーブルやテレビ、時計、衣装箱、家族の写真などを持ち込むことができる。また、皇族写真や新聞記事、予定等を書き込むカレンダーなど、利用者の趣味や大切にしている物を身の回りに置くなど、居心地良く過ごせるような空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室の入り口には名札を付けトイレの表示も文字と絵で分かりやすく工夫している			○	居室やトイレ、浴室は、大きな文字で表示され、利用者に分かりやすくしている。また、トイレは広く、手すりやバーが設置され、車いすやシルバーカーを使用している利用者の安全も確保している。さらに、シャワーキャリーが用意され、重度な利用者も、安心安全に入浴が楽しめるよう配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	分かりやすく工夫したり居室入り口の名札やトイレの表示も見やすくなっている				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	なじみの物を置き家族からのプレゼントや写真など飾っている				
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）	○	日中は出入り口、玄関に鍵をかけることなくご利用者が自由に出入りできるようになっている 夜間に関しては防犯のため鍵をかけている	◎	◎	◎	職員全員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関は施錠されておらず、日常的に自由に出入りをする事ができ、一人で散歩に出かける利用者もいる。また、2階ユニットの階段には、利用者の安全面に考慮して柵を取り付けており、利用者はエレベーターを活用して、1階との往來をしている。さらに、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	理解していただいている				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	○	散歩に出たり屋外のベンチで休んだり、風邪に当たったりすることが自由にできるようになっている				

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時の情報や医療情報に目を通しある程度の把握はできている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日健康観察、バイタルチェックし介護記録や身体状況記録等に残している				
		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。	○	主治医の往診や訪問看護師の来所時に気になることは相談し、また紹介先病院にて受診できるようになっている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	本人家族の希望する医療機関に受診できる体制を整えている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	必要に応じ支援している				
		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。	○	必要に応じて本人ご家族と相談しながら行っている				
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。	○	相談員や看護師と連絡を取り、電話や面談、書類にて情報提供を行っている				
		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。	○	担当者で連絡を取り情報交換や相談に努めている				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	日頃から関係作りに努めている				
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。	○	看護師来所時に情報等伝え相談したり指示をもらったりしている また電話などで普段から相談もしている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	相談できる体制ができている				
		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。	○	異常や体調変化は都度伝え協力医への連絡してもらい、早期発見治療につなげている				
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。	○	医療情報や薬剤情報を確認することで理解している				
		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。	○	服薬前に薬袋の名前、声出し確認し、再度顔と名前を確認し服用していただくなど取組んでいる				
		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。	○	毎日健康観察バイタルチェック、表情確認行い食事摂取量、排泄等で確認している				
		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。	○	日頃から状態確認し、必要であれば情報提供している				

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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。	○	入所時に説明している、状態変化の段階で話し合い、意向を確認している。重度化、看取りの指針等説明している				事業所には、「みとり介護指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をしている。また、利用者の状態に応じて、利用者や家族、医師、訪問看護師等を交えて話し合い、重度化や終末期に関する方針を共有するとともに、連携を図りながら支援している。さらに、医師や訪問看護師は、看取り介護に協力的で、必要に応じて、医師から家族に丁寧な説明が行われている。加えて、看取り介護時には介護計画の見直しを行い、サービス内容を反映した支援に努めている。
		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。	○	ご家族、協力医、スタッフで話し合っている	○		◎	
		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。	○	看取り介護に対するスタッフの不安を理解しているうえで自分たちができる介護の在り方を説明している				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	事業所で対応できること、できないことの説明を行い理解をいただいている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	その都度連絡を取り合い、話し合い検討しながら変化に対応できるよう努めている				
		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)	○	ご家族の気持ちに寄り添えるよう努めている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	現在社外で対面形式での研修は参加していないが事業所内やりモートを活用した研修を受けている。感染症についても行っている				
		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。	○	感染症マニュアルに沿って対応できるようにしている。感染対応キット等をいつでも取り出せるように準備している				
		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。	○	・ニュース、ネット、行政等より情報入手し、できる感染対策を行っている				
		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。	○	・行政からの情報やニュース等で随時対応している				
		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。	◎	・出勤時の手洗いうがい消毒の徹底、体温計測を行い、来訪者にも体温計測、消毒、体調確認を行い感染防止努めている				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	電話や面会時に様子や情報を伝えるなどし、ご家族の意向を確認している				コロナ禍以前は、運動会や認知症の講演会、紅葉祭りなど、事業所には家族の参加できる場面や行事開催が多かったものの、現在は開催や呼びかけを自粛している。家族との外出や外泊は、感染対策を十分に講じたうえで、制限を行うことなく支援ができている。コロナ禍の感染状況を見計らいながら、条件付きで、少しずつ家族との面会を再開している。また、毎月「紅葉便り」の発行に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えて送付し、利用者の様子を家族に伝えている。現在のコロナ禍において、手紙や電話での伝達が家族との主な連絡手段となっている。さらに、事業所便りには、利用者の顔写真だけではなく、掃除や食事の手伝いを行う様子、花植えなど、日常生活を楽しく過ごす様子の写真が掲載されている。携帯電話を持ち込み、家族と直接連絡を取ることのできている利用者もいる。加えて、職員の入退職や物品の購入なども文書で知らせることができている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	現在はコロナ禍にて以前のような往来はできないが、条件付きでの面会時は気持ちよく過ごせることが出来るよう支援している				
		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)	×	コロナ禍にてご家族のホームでの活動ができていない	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月「紅葉便り」を発行して、日頃の様子を文章や写真でお知らせしている	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	ご利用者様の体調や様子、面会の再開、運営推進会議の情報等、お便りや電話で行っている				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入所後もご家族とご利用者様の良好な関係が続くよう支援している				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月の「紅葉便り」で報告したり、お知らせ文書を出したりするなどしている	◎		◎	
		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)	△	現在行事の開催はできていないが運営推進会議等でご家族同士の会話を持っていたけようようにしている				
		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。	○	ご利用者一人一人に起こりうるリスクに対して説明し、対応策を話し合っている				
38	契約に関する説明と納得	j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	面会時や電話などで意見や要望を伺い対応している 何かあればすぐに連絡や相談ができるようにしている			○	
		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。	○	その都度丁寧に説明し、同意書をいただく、変更についても文書等で説明し同意いただいている				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	説明行い納得のいく支援が行えるようにしている				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書に記載しており、きちんと丁寧に説明して同意を得ている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立時には地域への説明をおこない、現在は「地域版紅葉便り」で事業所の役割等説明している		◎		近隣の花や野菜の農家から、頻繁に差し入れがあり、事業所として、協力を感謝するとともに、大変ありがたい存在となっている。また、事業所のすぐ隣に住む方が、外国人技能実習生を孫のように可愛がってくれるとともに、身の回りの世話にも協力的である。さらに、散歩をする利用者に、近隣住民が気さくに声かけや見守りをしてくれるなど、地域との良好な関係が構築され、利用者や職員、事業所の支えとなっている。加えて、コロナ禍以前には、地域の幼稚園と交流を図ることができていたものの、現在は中止している。
		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）	○	毎日散歩しているご利用者の見守り等地域で協力いただいている、またクリーンデイ等にも参加しているがコロナ禍で頻回な関わり方はできていない		○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	散歩しているご利用者のことは見守りいただいている、また花や野菜を持って来てくださる方もある				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	コロナ禍にて交流等行っていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	コロナ禍にて挨拶程度くらいしかできていない				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	×	コロナ禍にて外出を行っていないためボランティアの協力は得ていない				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	地域のお祭りや行事が中止となり交流ができていない				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	現在は「地域版紅葉便り」でホームの理解をもらったり美容院や飲食店の協力をいただきながら取組んでいる				
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。	◎	感染状況により事業所内のみで行うこともあったが、状況改善してからは参加いただいている	○		○	コロナ禍において、感染状況等を見計らいながら、書面開催を交えつつ、集合形式の運営推進会議を開催している。会議では、事業所の行事やヒヤリハット事例のほか、勉強会などを写真を添えて報告をしている。また、会議の中で、今回の外部評価の利用者家族等アンケートや地域アンケートの説明も行われ、多方面で各参加メンバーから意見が出されている。
		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。	○	報告し参加者にも意見をいただく、またアンケートなどにもご協力いただけるようお願いしている			○	
		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。	○	毎回参加者のご意見をいただき、サービス向上につなげている		◎	◎	
		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。	○	日程や時間は参加いただきやすいように配慮しているつもりであるが密にならないよう努めている		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	・玄関にファイルを置いていつでもだれでも見れるようにしているまたご家族や運営推進委員委も送付している				

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。	○	掲示してあり、常に目に付くようになっている 理念に沿ったケアになるよう心掛けている				
		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。	△	掲示してあるがこれが理念ですとわかりやすく伝えることはできていない	○	×		
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。	○	コロナ禍のため以前のような研修への参加はできていない 事業所内研修やリモート研修には取り組んでいる				事業所では、法人内の対策リーフレットを配布するとともに、定期的に職員にストレスチェックを行うなど、心身の健康管理の把握に努めている。また、年配の職員には、早めの病院受診や長めの休暇を付与するなどの配慮をしている。さらに、管理者は職員の平均年齢が高くなっていることを心配しており、法人代表者に報告をしながら、職員が働きやすい職場環境づくりに努めており、離職する職員はほとんどいない。加えて、勉強会や外部のリモート研修を取り入れ、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	定期的に事業所内研修を行い外部研修など個人的に参加できるよう計画したり指導したりしている				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員の取り組みや成果を評価し意見を尊重し職場環境条件整備に努めている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	・法人内での連絡会や地域密着型サービス協会への加入。内子町グループホーム連絡会の参加等意識向上の取り組みを行っている				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	法人内の安全衛生委員会からの対策リーフレットやストレスチェックを行い内容把握し、軽減するための対策に取組んでいる	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	定期的に勉強会を開き事例検討、意見交換を行い理解を深めている				月1回実施する職員会議の中で、危険予知訓練を実施している。また、ヒヤリハット防止を含めた事例発表を通して、職員間で検討しながら、虐待防止などの理解を深めている。さらに、勉強会を通して、職員は不適切なケアについての対応方法を周知するとともに、不適切なケアや声かけが見られた場合には、職員同士で注意し合うよう努めている。
		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。	○	毎日の申し送り時や必要時に報告し話し合うことを日常的に行っている				
		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。	○	勉強会で周知しており対応方法について理解している			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	スタッフの言葉使いや行動等観察し変化あれば声掛けし確認する等日常的に気を付けている				
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。	○	勉強会を行い理解している				
		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。	○	勉強会で事例検討し話し合っている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	拘束しないことを理解いただけるよう説明し、取組んでいる				

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。	○	コロナ以前の研修では学び理解している				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	現在その制度を利用したご利用者はいないが、必要時は説明、相談にのれるよう努める				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談できる体制がある				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時のマニュアル作成し周知である				
		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。	△	勉強会は行っているが応急手当や初期対応の訓練は行えていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書、ヒヤリハット報告書にまとめ、その都度、またスタッフ会で検討する等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。	○	ヒヤリハット報告書やその都度話し合って検討し、対策講じ事故防止に取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアル作成し対応できるようにしている				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	マニュアルに沿って対応できるようにしている				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	会を設け対応策を検討し速やかに対応、経過や結果を伝え納得いただけるよう努めている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	普段から会話を重ねまたプラン作成時に要望を聞いたりしている、運営推進会議への参加で意見をいただくなどしている			○	日頃から、職員は利用者と会話を重ねており、日常生活の中で意見や要望を聞いている。コロナ禍において、家族との面会ができないこともあり、「家族に会いたい、電話したい」など、利用者から要望が出されている。また、家族には、電話連絡や手紙を送付するほか、運営推進会議等を通して、職員は意見や希望を確認している。さらに、管理者自身も、夜勤などの業務に携わっており、その場面を活用して職員の声を十分に聞き取り、検討をしながらサービスの向上に繋げている。
		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)	○	玄関に意見箱設置しているが、面会時や運営推進会議時にご意見をいただくことが多い	◎		○	
		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。	○	相談や苦情があれば公的な窓口の情報提供を行うようにしている				
		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。	△	あまり現場に来られないが、その分管理者が会議出席状況や意見を伝えるなどしている				
		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。	○	スタッフからの意見や提案をよく聞き、会話検討している			◎	

愛媛県グループホーム紅葉の里・おだ

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。	◎	サービス評価の意義を理解し全員で自己評価に取り組んでいる				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービス評価の目的や結果、目標達成計画の取組み状況を報告することができている。さらに、取組み状況の途中経過を報告するとともに、会議の参加メンバー等に経過を確認してもらえるよう努めている。加えて、今後管理者は、全ての家族に、運営推進会議の会議録を送付することを検討している。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して現状の課題についてスタッフの意識が統一できるよう話し合っている				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果を踏まえ達成に向け取り組んでいる				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果を報告し、取り組みに関して確認いただいている	○	△	○	
		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。	○	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）	○	災害対応マニュアル作成し周知している				事業所では、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練にも参加協力をしている。さらに、前回の外部評価の目標達成計画の一つとして、「災害時における地域との連携体制の構築」を掲げて、地域住民も参加できる地震体験や煙体験、AEDの使用方法などのイベントに合わせて、防災訓練の実施を企画していたものの、コロナ禍が続いているため、実現には至っていない。コロナ禍の収束後には、企画していたイベントを実行に移すとともに、さらに地域との連携強化が構築でき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。	○	火災に関しては年2回日中と夜間を想定し訓練している また水害、土石流災害に関しても行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的ではないが行っている 消火設備や避難経路に関しては消防署の職員の点検もあり一緒にやっている				
		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。	△	・コロナ禍にて消防署や近隣の住民とは行えていないが今回地域の訓練に参加要請したがコロナ禍を理由にできなかった	○	×	△	
		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）	△	内子町より要請のあった共同の災害避難訓練は参加する等しているが、コロナ禍でかなわず、地域とのネットワーク作りや災害対策への取り組みはできていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	△	内子町グループホーム連絡会に参加しており、「認知症講演会」等行い情報発信していたがコロナ禍にて行えていない				事業所として、特に相談支援の窓口は設けていないものの、地域住民から相談が寄せられることもあり、快く対応をしている。また、事業所では、外国人技能実習生の受け入れに協力し、育成に努めている。さらに、事業所として、内子町グループホーム連絡会に参画し、他の事業所や町行政等との連携を図ることができているものの、現在のコロナ禍において、情報交換のみに留まっている。今後は、地域住民とのかかわりを活かして、相談支援の機能を回覧板や口コミで周知するなど、職員間で周知方法などを検討することを期待したい。
		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。	△	相談あれば対応するようにしている		×	△	
		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）	×	以前は「紅葉カフェ」等開催していたが、できていない コロナが終息すれば計画を実行したい				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	外国人技能実習生の受け入れ行っているがボランティアや地域の人材育成等受け入れ委はできていない				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	△	内子町グループホーム連絡会に参加しているがコロナ禍にて情報交換程度で内容が充実していない			○	