

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103714
法人名	株式会社 エイジングウェル
事業所名	グループホームあゆーら
所在地	松山市枝松6丁目3番15号
自己評価作成日	平成 25 年 10 月 3 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【評価機関概要(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	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 25 年 10 月 25 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

当グループには、グループホームの他に、デイサービス(老人/小児)・託児所・小規模多機能があり、それぞれの催し物等に参加できる体制が構築されており、交流を深めている。また、平成22年4月、グループホームの2階に開設した小規模多機能型居宅介護事業所との交流が簡単にでき、イベント等では、広い場所で両事業所の利用者様が、楽しんでおられる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所にはユニット毎に玄関があり、自由に入出入りできるようになっている。玄関を入ると懐かしい家具が置かれ家庭的な雰囲気づくりがされている。管理者と職員は共に理念に沿って利用者の日々の暮らしを支えている。事業所では自治会に加入し、地域の行事に参加したり、地域の一人としての役割も担っている。事業所が開催する夏祭りには、多くの地域住民の参加を得ている。法人内の他の事業所や近隣のグループホームと交流があり、サービスの向上に活かしている。また、協力医と24時間体制で連携が取れており、看取りも支援しているため、利用者は医療面においても安心感が得られている。季節に応じて、初詣や花見、紅葉狩り等の外出ができるよう計画を立て支援している。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

# 自己評価及び外部評価結果表

## サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- I. 理念に基づく運営
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### 【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。

- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

### ※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
(他に「家族」に限定する項目がある)

- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

**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**

<b>事業所名</b>	グループホームあゆーら
<b>(ユニット名)</b>	Aユニット
<b>記入者(管理者)</b>	
<b>氏名</b>	大野定治
<b>評価完了日</b>	平成 25 年 10 月 3 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 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、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 毎月一回実施されるミーティングにて、理念・目標を確認し合い、実践に取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 開設当時に作成した理念を各ユニットの玄関に掲示して、職員はミーティング等で話し合い確認をしている。利用者の生活を支える理念となっており、管理者と職員は共に理念に沿って利用者の日々の暮らしを支えている。利用者が穏やかに過ごされていることから伺うことができる。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域住民との交流を深める一環として、今年も夏祭りを開催して、多くの地域住民の方とふれあうことができた。他には、秋祭りには、子どもたちの提灯行列に来ていただいたり、お神輿に来ていただき、祭り気分を味わえたのではないかと思います。最近では、隣の公園で遊んでいる小学生が、遊びに来てくれたり、トイレを借りに来ている。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入し、秋祭りや文化祭等の地域行事に参加したり、地域の一員としての役割を担っている。事業所の夏祭りには、多くの地域住民の参加があり交流をしている。学生の実習やボランティアの受け入れがあり、近隣のグループホームとも交流をしてサービスの向上に努めている。事業所前が小学校の通学路になっており、まもる君の家として登録している。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 法人として、デイサービス・小規模多機能・介護タクシー等の福祉サービスを運営しているので、当ホームを窓口として地域住民の相談を受け付けている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 町内会長さんや、地域包括支援センターさん、近隣グループホームさん等とは連絡を取り合い、地域に貢献、また利用者様に還元している。	最近の会議では職員も参加するようになってきており、継続して多くの職員が参加することを期待したい。家族には案内はしているが参加は得られておらず、引き続き声かけをして家族の参加を得て開催することを望みたい。
			(外部評価) 運営推進会議は利用者、町内会長、市担当者、地域包括支援センター職員、近隣のグループホームの職員等の参加を得て、2か月に1回開催している。会議へ民生委員の参加の呼びかけをしているが、参加は得られていない。会議では事業所の現状や行事の報告、意見交換などを行っている。事前に議題を決めて話し合いをしたり、事業所の行事に合わせて開催する工夫もしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 市が主催する研修会には、すすんで参加するようにしている。 また、市介護保険課や社会福祉協議会の担当者さんとは、連絡や相談を密にさせていただいている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換を行っている。地域包括支援センターから利用者の紹介等もあり、連携を図っている。市から研修の案内があり、職員の希望を聞いて参加している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 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」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 基本的には身体拘束はしないこととしているが、安全上やむを得ない場合は、ご家族に説明して承諾書を作成して許可を取っている。	
			(外部評価) 身体拘束のマニュアルを作成しており、管理者と職員は共に理解して、身体拘束をしないケアを心がけている。以前に利用者自身がひっかけ傷を作るので、家族の承諾を得てつなぎ服を使用した事例がある。帰宅願望や外出希望がある利用者には、職員が付き添ったり見守る等の対応をしている。また、職員は研修会に参加して、身体拘束をしないケアの理解を深めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ミーティング等で、事例等を参考にして話し合いを行い、虐待防止を徹底している。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 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ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 社会福祉協議会や高齢福祉課には、身寄りのない利用者様の今後について相談させていただいている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 行なっている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者の意見、不満、苦情は、職員が必ず申し送りノートに記入し、毎朝の申し送りにて話し合いをする。重要な場合には直接、管理者・ホーム長に伝えて対処している。 また、苦情処理については、ホーム関係者には話しにくい場合や、第三者に言うほどでも、という場合に配慮して、法人内に苦情相談窓口を設けている。 (外部評価) 日々の生活の中で利用者から意見や要望を聞くようにしている。家族からは訪問時に意見を聞くようにしている。また、家族から介護計画の送付時に意見をもらうこともある。出された意見は申し送りで職員間で共有し、話し合い対応している。3か月に1回介護計画と一緒に利用者の近況を家族に送付している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 職員の意見や提案は、ミーティングや個人面談で管理者又はホーム長が聞き、社長（運営者）に報告している。もしくは、社長への直接相談も聞き入れてもらえる。 改善・アイデア提案書で、本社に意見を申し出る方法もある。提案者には、商品券が贈与されるシステムである。 (外部評価) 職員から意見や要望を言いやすい関係づくりができており、直接、職員から管理者に意見を言ってくる場合が多い。職員から出された意見は、リーダー中心に話し合い検討している。職員から出されたヒヤリハットも職員全員が把握して、今後の対策を話し合い、運営推進会議でも報告している。職員が参加した研修内容は職員全員に伝達し、サービス向上に努めている。	
12		○就業環境の整備 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	(自己評価) 代表者は職員の勤務状況を管理者と話し合い、年1回の昇給の機会や、パート職員から正社員への登用、また他事業所への異動希望等、親身になって考えてくれている。	
13		○職員を育てる取組み 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、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 研修会や講習会への参加は、会社が推奨していて、それに必要な費用や日当を全額負担してくれている。また、社内勉強会を月1回以上のペースで開催し、年3回以上（1回以上は外部研修）受講することを義務付けている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 近隣の3つのグループホームが、運営推進会議のメンバーに入っており、それぞれの会議に出席し意見の交換を行なっている。又、それぞれのホームの催し物には声を掛け合い、利用者を交えて交流している。また、火災や災害時には、協力し合えるよう、緊急連絡網にお互いの連絡先を追加している。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入所前に事前面談を行い、ご本人の意見をよく聞き、入所後に安心して生活できる環境作りに努力している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入所前に事前面接を行い、ご家族の意見をよく聞き、入所後に安心して預けて頂ける環境作りに努力している。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 当事業所のグループに、デイサービスや小規模多機能型居宅介護事業所があり、ご本人やご家族の希望に合った事業所を紹介している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の残存機能をできるだけ活用して、日常生活で必要な家事や作業を共に行なっている。 利用者に調理方法や味付けを教えてもらったりしている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご家族が来所された時には、ホームでの生活の様子を撮った写真を一緒に観て、その時の様子等を一緒に話し合っている。 イベント事には、家族を招待している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 利用者の友達や親戚、入所前に住んでいた所のご近所さん等、判る範囲で連絡先を記録して、連絡を取り合えるよう支援している。  (外部評価) 利用者の高齢化等に伴い、友人等の訪問は少なくなってきた。法人内の他の事業所の利用者同士の交流や近隣のグループホームとの交流等を通して、新たな馴染みの関係ができています。事業所の2階に併設する小規模多機能型居宅介護の事務所で実施している習字や生け花に、利用者は参加させてもらい参加者と顔馴染みとなっている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに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	(自己評価) 利用者の誕生日には、誕生ケーキを用意して、入所者全員とスタッフとでお祝いしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 長期入院、又は他施設へ移動されて退所となった利用者には、お見舞いに行ったり、訪問したりと、退所後も付き合いを続けている。 また、年賀状を発送している。	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	9	○思いや意向の把握 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。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	
			(外部評価) 利用者毎に担当職員がおり、日々の生活の中で利用者の思いや意向を把握するよう努めている。職員が新たに得た情報は申し送りノートに記録し、職員全員で把握、共有してケアに活かしており、介護計画にも反映させている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	



自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 利用者個人に介護・ケアプラン担当者を決めており、その担当者から意見を聞いた計画作成担当者がケアプランを作成し、ミーティングで全員と話し合い、決定している。  (外部評価) 利用者や家族、担当職員の意見を採り入れて職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。利用者の状態の変化に応じて、計画もその都度見直しをしている。介護計画の実践は記録に残し、職員全員で共有し利用者の生活を支援している。月1回、モニタリングとカンファレンスを行っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) ケアプランチェック表にて個別に毎日チェックし、見直しに役立てている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、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	(自己評価) 当ホームのグループに、デイサービス・託児所・小規模多機能等があり、各事業所で行なわれる催し物（音楽コンサートや落語、手品等）に参加できる。又、2階の小規模多機能型居宅介護事業所で行われる習字教室、ヨガ、お花教室に参加させてもらっている。	
29		○地域資源との協働 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	(自己評価) ボランティア、消防（避難訓練等）、教育機関（まもるくんの家）等との協力体制がある。 最近では、地元PTAとの交流も増えてきている。 また、地域包括支援センターは運営推進会議のメンバーにもなってもらっており、連絡は密に行ない、新規利用者の紹介もいただいている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	(自己評価) 当ホームには、契約医療機関があるが、入所前の係り 付けの医院を継続してもらうのを可能にしている。も ちろん、通院や緊急時には、職員が対応している。 契約医療機関には認知症の専門医師が配備され、必要 に応じて、診察してもらっている。又、それでも対応 できない場合は、紹介等で、対応してもらっている	
			(外部評価) 利用者全員が協力医をかかりつけ医としている。利用 者の希望するかかりつけ医を受診することもできる。 協力医が2週間に1回往診して、利用者の健康管理を している。状態に変化があれば24時間体制で連絡を 取ることができ、利用者や家族、職員も安心感が得ら れている。医療面でも、職員は利用者の状態や内服薬 等を把握して、日々の生活を支援している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 平日6時間のパート職員ではあるが、介護職員の良き 相談相手になっている。 また、医療機関との連絡や相談も、利用者の立場に 立って行っている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、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。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院した場合、病院にご家族だけでなく、当ホームの 連絡先も登録してもらい、情報交換を行なっている。 お見舞いは、管理者やケアマネだけでなく、職員も個 別に訪問している。(規則ではないし、命令もしてい ない。)	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 事前にご家族と相談すると、ほとんどのご家族がホー ムでの看取りを希望されてます。そのため終末期ケア (看取り)をこの2年間で8回経験しました。毎回勉強 することばかりですが、主治医、家族、スタッフの協 力体制の強化を図ってまいります。	
			(外部評価) 看取りの指針を作成しており、事業所として対応でき ることを利用者や家族に説明して確認している。ほと んどの利用者が看取りの希望をしており、事業所の対 応が可能であれば看取りを実施している。今までに8 例の看取り経験がある。かかりつけ医や看護師、家 族、職員等で話し合い、連携を取り協力して看取りを 行っている。職員は終末期の勉強会を行い、理解して 支援をしている。	利用者一人ひとりの終末期の迎え方は異なり、経験を 重ねながら職員の勉強会を継続して行うことを望みた い。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、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	(自己評価) 研修・勉強会への参加は、何を受講するかは任意で行っているが、この応急手当・初期対応の研修だけは、義務付けている。 また、緊急事態発生時のマニュアルを配布し、電話機付近にも掲示してある。24時間対応病院と連携している。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 職員会議などで緊急時の避難方法を伝達している。運営推進会議で地域の方への協力を呼びかけている。 年2回消防署を交えて、非難・消火訓練を実施している。 近隣グループホーム2ヶ所と火災・災害時の協力を約束している。 (外部評価) 年2回消防署の協力を得て避難訓練を実施している。昼間、夜間を想定して訓練しており、緊急連絡網も作成している。近隣の2つのグループホームと災害時の協力体制を築いている。地域住民にも災害時の協力をお願いしているが、自治会加入者は少なく、協力体制づくりはまだ十分ではない。また、水や米など1週間程度の備蓄品を用意している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 居室におけるプライバシーの確保には十分配慮できている。個人記録は入居者や一般の方が見えにくい場所に保管してある。また、申し送りなどのときに入居者の名前を声に出さず、イニシャルなどで伝える等配慮は行なっている。 (外部評価) 利用者への声かけは気をつけており、申し送り時にも利用者の名前を大きな声で言わないよう心がけている。トイレ誘導やオムツ交換時には居室の戸を閉める等配慮して支援している。利用者の体調が悪い時には、職員間で把握して居室で様子等を見ている。個人情報記録されている書類は、事業所の事務室等できちんと管理している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 本人の思いや希望を引き出せるように支援する一方、共同生活の弊害になることがあれば十分に説明し、理解に至るよう努めている。が、十分な自己決定支援ができていないか、意思が伝わらない利用者もいるので、難しい面もある。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 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を大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 生活のペースは概ね入居者の決定に基づいている。起床や食事、ティータイムなどは、規則正しい生活が出来るよう時間を決めているが、散歩やお昼寝、入床は、利用者の判断に任せている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 更衣時、着衣の選択が出来るよう心掛けている。散髪は好みの店があればお連れし、特に希望がない場合や金銭的な負担が問題な場合は職員（美容師免許所持）が定期的に行なっている。また、衣替えのための衣類整理も季節の変わり目に実施している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 意欲や能力のある方は職員と一緒に食事作りが出来る。また、あとかたづけも手伝ってくださる。意欲の無い利用者にも声掛けして、参加意欲が出るよう努力している。	
			(外部評価) 献立は利用者により好みを聞いて担当職員が立てている。事業所の2つのユニットと併設の小規模多機能型居宅介護事業所の3か所で主菜、副菜を交替で調理している。食事の準備や後片付けをできる利用者は少ないが、できることを手伝っている。一人で食事を食べられる利用者が多い。病気があり塩分等の配慮が必要な場合は、把握して利用者に合わせて支援をしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 水分摂取が出来ているかチェックシートで確認し、病状に合わせた個別の水分摂取を考慮している。血液検査を定期的実施し、栄養状態について医師、看護師と相談の上、飲料、食事などでバランス維持に努めている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 義歯洗浄や口腔ケアを毎日実施している。が、毎食後が困難な利用者には緑茶を飲んでもらったりしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 日常の排泄記録からパターンを理解し、本人の排泄周期を配慮して出来る限りトイレで排泄できるよう心掛けている。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握し、個別に支援している。オムツを使用している利用者にも、昼間はなるべくトイレ誘導をするよう心がけている。夜間は眠剤を服用している利用者もおり、様子を見て睡眠を優先する場合もある。利用者の状況に応じて、トイレやポータブルトイレに誘導したり、オムツ交換したりする等の対応をしている。また、利用者の排便の状況も把握し、スムーズに排泄ができるよう支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 十分な水分摂取を心掛けるとともに、慢性的な便秘に対しては腸運動を促進できるような飲料摂取を試み、医師や看護師とも連携しながら便秘改善に取り組んでいる。 しかし、重度化が進んでおり、運動不足を解消することが、今後の課題である。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 入浴されるかどうかの選択権は個人にあるが、基本的には2日に1回、午後入浴のスタイルを取っており、個人の希望を確実に尊重しているとは言えない。 しかし、できるだけ個人の希望を取り入れるよう努力はしている。	
			(外部評価) 利用者は2日に1回を基本として、午後から入浴することができる。車いすを使用している利用者には、安心安全に入浴ができるよう職員2人体制で介助をする場合もある。入浴が苦手な利用者には、入浴日を変更したり職員を交替したり、声かけ等に工夫しながら、気持ち良く入浴してもらえるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 消灯時間を厳密には設定していないので、テレビを見たり本を読んだり、リビングでくつろいだりしながら入居者が異なる時間に入床している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 誤薬や飲み忘れなどが無いよう服薬支援には十分注意しているが、薬の内容については看護師の指導のもと、周知徹底を行っている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 清掃や洗濯など、個人の力に合わせた役割を持っていただいている。また、家事能力が低下している方にも、趣味を活かした時間の利用を心掛けており、生活の満足度を高められるよう努めている。	
49	18	○日常的な外出支援 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支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 天候や季節、本人の希望を考慮しながら、手の空いた職員が外出支援を適宜行なっている。 お元気な利用者様と週1回スーパーへ買い物に行く支援を行っている。	
			(外部評価) 日頃から近くの公園に出かけたり、事業所の周囲を散歩したりできるよう支援している。利用者の希望に応じて買い物やドライブに出かけたり、家族の協力を得てお墓参り等に出かけている。また、事業所全体で季節を採り入れた初詣や花見、紅葉狩り等の年間行事を計画し利用者の外出する機会を増やしている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、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	(自己評価) 買い物等の希望があれば、買い物に同行して極力自由に自分のお金を使えるよう配慮している。管理のために承諾を得てお金を預かる利用者も居るが、引出しは自由であり、支出も領収書、レシート等をノートに添付して明らかにしている。	
51		○電話や手紙の支援 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	(自己評価) 電話をかけた手紙を出したりする事に制限は設けていない。希望があればそれに沿うよう支援を行なっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 常時生け花を生けて季節感を出すよう努力している。早く入床される入居者の居室のリビング側の窓には、利用者の希望により、シールドを貼ったりして対処している。 玄関には季節を感じられる草花をプランターで栽培して、利用者様に水やりをお願いしている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に玄関があり、中に入ると懐かしい家具が置かれ家庭的な雰囲気づくりをしている。玄関や台所、居間から共用空間の全体を見渡すことができ、職員は利用者の見守りがしやすくなっている。壁には季節の物や行事の写真が飾られ、落ち着きのある空間となっている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) テレビ周囲のスペースが比較的のびのびと利用でき、入居者間の交流に役立っているが、一人になれるような場所は現状玄関スペースくらいで、全員に対して共通な固有スペースの確保は出来ていない。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 本人が使用していた馴染みの家具を持ち込むことは制限していない。居室の利用については共同生活に支障の無い範囲において自由である。</p> <p>(外部評価) 居室には収納の場所も確保されており、畳を敷いている部屋もある。利用者は家庭から持ってきた家具やテレビ、ラジオ、机、こたつ、仏壇、洋服かけ等を、利用者一人ひとりが過ごしやすいうように工夫して配置しており、個性的な居室となっている。壁には家族の写真やカレンダーや手づくりの物が飾られている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「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工夫している	<p>(自己評価) 手すりはすべての壁面に設置されている。動線の障害にも極力注意して、個々の身体機能を活かして生活できるようにしている。 居室に目印をつけ、部屋に帰るときに迷わないよう支援している。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103714
法人名	株式会社 エイジングウェル
事業所名	グループホームあゆーら
所在地	松山市枝松6丁目3番15号
自己評価作成日	平成 25 年 10 月 3 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【評価機関概要(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	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 25 年 10 月 25 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

当グループには、グループホームの他に、デイサービス(老人/小児)・託児所・小規模多機能があり、それぞれの催し物等に参加できる体制が構築されており、交流を深めている。また、平成22年4月、グループホームの2階に開設した小規模多機能型居宅介護事業所との交流が簡単にでき、イベント等では、広い場所で両事業所の利用者様が、楽しんでおられる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所にはユニット毎に玄関があり、自由に入出入りできるようになっている。玄関を入ると懐かしい家具が置かれ家庭的な雰囲気づくりがされている。管理者と職員は共に理念に沿って利用者の日々の暮らしを支えている。事業所では自治会に加入し、地域の行事に参加したり、地域の一人としての役割も担っている。事業所が開催する夏祭りには、多くの地域住民の参加を得ている。法人内の他の事業所や近隣のグループホームと交流があり、サービスの向上に活かしている。また、協力医と24時間体制で連携が取れており、看取りも支援しているため、利用者は医療面においても安心感が得られている。季節に応じて、初詣や花見、紅葉狩り等の外出ができるよう計画を立て支援している。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		



(別表第1の2)

## 自己評価及び外部評価結果表

### サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- I. 理念に基づく運営
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

#### 【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

#### ※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

事業所名 グループホームあゆーら

(ユニット名) Bユニット

記入者(管理者)  
氏名 大野定治

評価完了日 平成 25 年 10 月 3 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 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、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 毎月一回実施されるミーティングにて、理念・目標を確認し合い、実践に取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 開設当時に作成した理念を各ユニットの玄関に掲示して、職員はミーティング等で話し合い確認をしている。利用者の生活を支える理念となっており、管理者と職員は共に理念に沿って利用者の日々の暮らしを支えている。利用者が穏やかに過ごされていることから伺うことができる。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域住民との交流を深める一環として、今年も夏祭りを開催して、多くの地域住民の方とふれあうことができた。他には、秋祭りには、子どもたちの提灯行列に来ていただいたり、お神輿に来ていただき、祭り気分を味わえたのではないかと思います。最近では、隣の公園で遊んでいる小学生が、遊びに来てくれたり、トイレを借りに来ている。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入し、秋祭りや文化祭等の地域行事に参加したり、地域の一員としての役割を担っている。事業所の夏祭りには、多くの地域住民の参加があり交流をしている。学生の実習やボランティアの受け入れがあり、近隣のグループホームとも交流をしてサービスの向上に努めている。事業所前が小学校の通学路になっており、まもる君の家として登録している。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 法人として、デイサービス・小規模多機能・介護タクシー等の福祉サービスを運営しているので、当ホームを窓口として地域住民の相談を受け付けている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 町内会長さんや、地域包括支援センターさん、近隣グループホームさん等とは連絡を取り合い、地域に貢献、また利用者様に還元している。	最近の会議では職員も参加するようになってきており、継続して多くの職員が参加することを期待したい。家族には案内はしているが参加は得られておらず、引き続き声かけをして家族の参加を得て開催することを望みたい。
			(外部評価) 運営推進会議は利用者、町内会長、市担当者、地域包括支援センター職員、近隣のグループホームの職員等の参加を得て、2か月に1回開催している。会議へ民生委員の参加の呼びかけをしているが、参加は得られていない。会議では事業所の現状や行事の報告、意見交換などを行っている。事前に議題を決めて話し合いをしたり、事業所の行事に合わせて開催する工夫もしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 市が主催する研修会には、すすんで参加するようにしている。 また、市介護保険課や社会福祉協議会の担当者さんとは、連絡や相談を密にさせていただいている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換を行っている。地域包括支援センターから利用者の紹介等もあり、連携を図っている。市から研修の案内があり、職員の希望を聞いて参加している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 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」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 基本的には身体拘束はしないこととしているが、安全上やむを得ない場合は、ご家族に説明して承諾書を作成して許可を取っている。	
			(外部評価) 身体拘束のマニュアルを作成しており、管理者と職員は共に理解して、身体拘束をしないケアを心がけている。以前に利用者自身がひっかけ傷を作るので、家族の承諾を得てつなぎ服を使用した事例がある。帰宅願望や外出希望がある利用者には、職員が付き添ったり見守る等の対応をしている。また、職員は研修会に参加して、身体拘束をしないケアの理解を深めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ミーティング等で、事例等を参考にして話し合いを行い、虐待防止を徹底している。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 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ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 社会福祉協議会や高齢福祉課には、身寄りのない利用者様の今後について相談させていただいている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 行なっている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者の意見、不満、苦情は、職員が必ず申し送りノートに記入し、毎朝の申し送りにて話し合いをする。重要な場合には直接、管理者・ホーム長に伝えて対処している。 また、苦情処理については、ホーム関係者には話しにくい場合や、第三者に言うほどでも、という場合に配慮して、法人内に苦情相談窓口を設けている。 (外部評価) 日々の生活の中で利用者から意見や要望を聞くようにしている。家族からは訪問時に意見を聞くようにしている。また、家族から介護計画の送付時に意見をもらうこともある。出された意見は申し送りで職員間で共有し、話し合い対応している。3か月に1回介護計画と一緒に利用者の近況を家族に送付している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 職員の意見や提案は、ミーティングや個人面談で管理者又はホーム長が聞き、社長（運営者）に報告している。もしくは、社長への直接相談も聞き入れてもらえる。 改善・アイデア提案書で、本社に意見を申し出る方法もある。提案者には、商品券が贈与されるシステムである。 (外部評価) 職員から意見や要望を言いやすい関係づくりができており、直接、職員から管理者に意見を言ってくる場合が多い。職員から出された意見は、リーダー中心に話し合い検討している。職員から出されたヒヤリハットも職員全員が把握して、今後の対策を話し合い、運営推進会議でも報告している。職員が参加した研修内容は職員全員に伝達し、サービス向上に努めている。	
12		○就業環境の整備 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	(自己評価) 代表者は職員の勤務状況を管理者と話し合い、年1回の昇給の機会や、パート職員から正社員への登用、また他事業所への異動希望等、親身になって考えてくれている。	
13		○職員を育てる取組み 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、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 研修会や講習会への参加は、会社が推奨していて、それに必要な費用や日当を全額負担してくれている。また、社内勉強会を月1回以上のペースで開催し、年3回以上（1回以上は外部研修）受講することを義務付けている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 近隣の3つのグループホームが、運営推進会議のメンバーに入っており、それぞれの会議に出席し意見の交換を行なっている。又、それぞれのホームの催し物には声を掛け合い、利用者を交えて交流している。また、火災や災害時には、協力し合えるよう、緊急連絡網にお互いの連絡先を追加している。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入所前に事前面談を行い、ご本人の意見をよく聞き、入所後に安心して生活できる環境作りに努力している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入所前に事前面接を行い、ご家族の意見をよく聞き、入所後に安心して預けて頂ける環境作りに努力している。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 当事業所のグループに、デイサービスや小規模多機能型居宅介護事業所があり、ご本人やご家族の希望に合った事業所を紹介している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の残存機能をできるだけ活用して、日常生活で必要な家事や作業を共に行なっている。 利用者に調理方法や味付けを教えてもらったりしている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご家族が来所された時には、ホームでの生活の様子を撮った写真を一緒に観て、その時の様子等を一緒に話し合っている。 イベント事には、家族を招待している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 利用者の友達や親戚、入所前に住んでいた所のご近所さん等、判る範囲で連絡先を記録して、連絡を取り合えるよう支援している。  (外部評価) 利用者の高齢化等に伴い、友人等の訪問は少なくなってきた。法人内の他の事業所の利用者同士の交流や近隣のグループホームとの交流等を通して、新たな馴染みの関係ができています。事業所の2階に併設する小規模多機能型居宅介護の事務所で実施している習字や生け花に、利用者は参加させてもらい参加者と顔馴染みとなっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに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	(自己評価) 利用者の誕生日には、誕生ケーキを用意して、入所者全員とスタッフとでお祝いしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 長期入院、又は他施設へ移動されて退所となった利用者には、お見舞いに行ったり、訪問したりと、退所後も付き合いを続けている。 また、年賀状を発送している。	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	9	○思いや意向の把握 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。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	
			(外部評価) 利用者毎に担当職員がおり、日々の生活の中で利用者の思いや意向を把握するよう努めている。職員が新たに得た情報は申し送りノートに記録し、職員全員で把握、共有してケアに活かしており、介護計画にも反映させている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 入所前の面談にて、できるだけ詳しく把握、記録するよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 利用者個人に介護・ケアプラン担当者を決めており、その担当者から意見を聞いた計画作成担当者がケアプランを作成し、ミーティングで全員と話し合い、決定している。  (外部評価) 利用者や家族、担当職員の意見を採り入れて職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。利用者の状態の変化に応じて、計画もその都度見直しをしている。介護計画の実践は記録に残し、職員全員で共有し利用者の生活を支援している。月1回、モニタリングとカンファレンスを行っている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) ケアプランチェック表にて個別に毎日チェックし、見直しに役立てている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、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	(自己評価) 当ホームのグループに、デイサービス・託児所・小規模多機能等があり、各事業所で行なわれる催し物（音楽コンサートや落語、手品等）に参加できる。又、2階の小規模多機能型居宅介護事業所で行われる習字教室、ヨガ、お花教室に参加させてもらっている。	
29		○地域資源との協働 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	(自己評価) ボランティア、消防（避難訓練等）、教育機関（まもるくんの家）等との協力体制がある。 最近では、地元PTAとの交流も増えてきている。 また、地域包括支援センターは運営推進会議のメンバーにもなってもらっており、連絡は密に行ない、新規利用者の紹介もいただいている。	



自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	(自己評価) 当ホームには、契約医療機関があるが、入所前の係り 付けの医院を継続してもらうのを可能にしている。も ちろん、通院や緊急時には、職員が対応している。 契約医療機関には認知症の専門医師が配備され、必要 に応じて、診察してもらっている。又、それでも対応 できない場合は、紹介等で、対応してもらっている	
			(外部評価) 利用者全員が協力医をかかりつけ医としている。利用 者の希望するかかりつけ医を受診することもできる。 協力医が2週間に1回往診して、利用者の健康管理を している。状態に変化があれば24時間体制で連絡を 取ることができ、利用者や家族、職員も安心感が得ら れている。医療面でも、職員は利用者の状態や内服薬 等を把握して、日々の生活を支援している。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 平日6時間のパート職員ではあるが、介護職員の良き 相談相手になっている。 また、医療機関との連絡や相談も、利用者の立場に 立って行っている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、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。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院した場合、病院にご家族だけでなく、当ホームの 連絡先も登録してもらい、情報交換を行なっている。 お見舞いは、管理者やケアマネだけでなく、職員も個 別に訪問している。(規則ではないし、命令もしてい ない。)	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 事前にご家族と相談すると、ほとんどのご家族がホー ムでの看取りを希望されてます。そのため終末期ケア (看取り)をこの2年間で8回経験しました。毎回勉強 することばかりですが、主治医、家族、スタッフの協 力体制の強化を図ってまいります。	
			(外部評価) 看取りの指針を作成しており、事業所として対応でき ることを利用者や家族に説明して確認している。ほと んどの利用者が看取りの希望をしており、事業所の対 応が可能であれば看取りを実施している。今までに8 例の看取り経験がある。かかりつけ医や看護師、家 族、職員等で話し合い、連携を取り協力して看取りを 行っている。職員は終末期の勉強会を行い、理解して 支援をしている。	利用者一人ひとりの終末期の迎え方は異なり、経験を 重ねながら職員の勉強会を継続して行うことを望みた い。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、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	(自己評価) 研修・勉強会への参加は、何を受講するかは任意で行っているが、この応急手当・初期対応の研修だけは、義務付けている。 また、緊急事態発生時のマニュアルを配布し、電話機付近にも掲示してある。24時間対応病院と連携している。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 職員会議などで緊急時の避難方法を伝達している。運営推進会議で地域の方への協力を呼びかけている。年2回消防署を交えて、非難・消火訓練を実施している。 近隣グループホーム2ヶ所と火災・災害時の協力を約束している。 (外部評価) 年2回消防署の協力を得て避難訓練を実施している。昼間、夜間を想定して訓練しており、緊急連絡網も作成している。近隣の2つのグループホームと災害時の協力体制を築いている。地域住民にも災害時の協力をお願いしているが、自治会加入者は少なく、協力体制づくりはまだ十分ではない。また、水や米など1週間程度の備蓄品を用意している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 居室におけるプライバシーの確保には十分配慮できている。個人記録は入居者や一般の方が見えにくい場所に保管してある。また、申し送りなどのときに入居者の名前を声に出さず、イニシャルなどで伝える等配慮は行なっている。 (外部評価) 利用者への声かけは気をつけており、申し送り時にも利用者の名前を大きな声で言わないよう心がけている。トイレ誘導やオムツ交換時には居室の戸を閉める等配慮して支援している。利用者の体調が悪い時には、職員間で把握して居室の様子等を見ている。個人情報記録されている書類は、事業所の事務室等できちんと管理している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 本人の思いや希望を引き出せるように支援する一方、共同生活の弊害になることがあれば十分に説明し、理解に至るよう努めている。が、十分な自己決定支援ができていないか、意思が伝わらない利用者もいるので、難しい面もある。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 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を大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 生活のペースは概ね入居者の決定に基づいている。起床や食事、ティータイムなどは、規則正しい生活が出来るよう時間を決めているが、散歩やお昼寝、入床は、利用者の判断に任せている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 更衣時、着衣の選択が出来るよう心掛けている。散髪は好みの店があればお連れし、特に希望がない場合や金銭的な負担が問題な場合は職員（美容師免許所持）が定期的に行なっている。また、衣替えのための衣類整理も季節の変わり目に実施している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 意欲や能力のある方は職員と一緒に食事作りが出来ている。また、あとかたづけも手伝ってくださる。意欲の無い利用者にも声掛けして、参加意欲が出るよう努力している。	
			(外部評価) 献立は利用者により好みを聞いて担当職員が立てている。事業所の2つのユニットと併設の小規模多機能型居宅介護事業所の3か所で主菜、副菜を交替で調理している。食事の準備や後片付けをできる利用者は少ないが、できることを手伝っている。一人で食事を食べられる利用者が多い。病気があり塩分等の配慮が必要な場合は、把握して利用者に合わせて支援をしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 水分摂取が出来ているかチェックシートで確認し、病状に合わせた個別の水分摂取を考慮している。血液検査を定期的実施し、栄養状態について医師、看護師と相談の上、飲料、食事などでバランス維持に努めている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 義歯洗浄や口腔ケアを毎日実施している。が、毎食後が困難な利用者には緑茶を飲んでもらったりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 日常の排泄記録からパターンを理解し、本人の排泄周期を配慮して出来る限りトイレで排泄できるよう心掛けている。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握し、個別に支援している。オムツを使用している利用者にも、昼間はなるべくトイレ誘導をするよう心がけている。夜間は眠剤を服用している利用者もおり、様子を見て睡眠を優先する場合もある。利用者の状況に応じて、トイレやポータブルトイレに誘導したり、オムツ交換したりする等の対応をしている。また、利用者の排便の状況も把握し、スムーズに排泄ができるよう支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 十分な水分摂取を心掛けるとともに、慢性的な便秘に対しては腸運動を促進できるような飲料摂取を試み、医師や看護師とも連携しながら便秘改善に取り組んでいる。 しかし、重度化が進んでおり、運動不足を解消することが、今後の課題である。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 入浴されるかどうかの選択権は個人にあるが、基本的には2日に1回、午後入浴のスタイルを取っており、個人の希望を確実に尊重しているとは言えない。 しかし、できるだけ個人の希望を取り入れるよう努力はしている。	
			(外部評価) 利用者は2日に1回を基本として、午後から入浴することができる。車いすを使用している利用者には、安心安全に入浴ができるよう職員2人体制で介助をする場合もある。入浴が苦手な利用者には、入浴日を変更したり職員を交替したり、声かけ等に工夫しながら、気持ち良く入浴してもらえるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 消灯時間を厳密には設定していないので、テレビを見たり本を読んだり、リビングでくつろいだりしながら入居者が異なる時間に入床している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 誤薬や飲み忘れなどがないように服薬支援には十分注意しているが、薬の内容については看護師の指導のもと、周知徹底を行っている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 清掃や洗濯など、個人の力に合わせた役割を持っている。また、家事能力が低下している方にも、趣味を活かした時間の利用を心掛けており、生活の満足度を高められるよう努めている。	
49	18	○日常的な外出支援 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支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 天候や季節、本人の希望を考慮しながら、手の空いた職員が外出支援を適宜行なっている。 お元気な利用者様と週1回スーパーへ買い物に行く支援を行っている。 (外部評価) 日頃から近くの公園に出かけたり、事業所の周囲を散歩したりできるよう支援している。利用者の希望に応じて買い物やドライブに出かけたり、家族の協力を得てお墓参り等に出かけている。また、事業所全体で季節を採り入れた初詣や花見、紅葉狩り等の年間行事を計画し利用者の外出する機会を増やしている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、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	(自己評価) 買い物等の希望があれば、買い物に同行して極力自由に自分のお金を使えるよう配慮している。管理のために承諾を得てお金を預かる利用者も居るが、引出しは自由であり、支出も領収書、レシート等をノートに添付して明らかにしている。	
51		○電話や手紙の支援 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	(自己評価) 電話をかけた手紙を出したりする事に制限は設けていない。希望があればそれに沿うよう支援を行なっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 常時生け花を生けて季節感を出すよう努力している。早く入床される入居者の居室のリビング側の窓には、利用者の希望により、シールドを貼ったりして対処している。 玄関には季節を感じられる草花をプランターで栽培して、利用者様に水やりをお願いしている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に玄関があり、中に入ると懐かしい家具が置かれ家庭的な雰囲気づくりをしている。玄関や台所、居間から共用空間の全体を見渡すことができ、職員は利用者の見守りがしやすくなっている。壁には季節の物や行事の写真が飾られ、落ち着きのある空間となっている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) テレビ周囲のスペースが比較的のびのびと利用でき、入居者間の交流に役立っているが、一人になれるような場所は現状玄関スペースくらいで、全員に対して共通な固有スペースの確保は出来ていない。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 本人が使用していた馴染みの家具を持ち込むことは制限していない。居室の利用については共同生活に支障の無い範囲において自由である。</p> <p>(外部評価) 居室には収納の場所も確保されており、畳を敷いている部屋もある。利用者は家庭から持ってきた家具やテレビ、ラジオ、机、こたつ、仏壇、洋服かけ等を、利用者一人ひとりが過ごしやすいうように工夫して配置しており、個性的な居室となっている。壁には家族の写真やカレンダーや手づくりの物が飾られている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「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工夫している	<p>(自己評価) 手すりはすべての壁面に設置されている。動線の障害にも極力注意して、個々の身体機能を活かして生活できるようにしている。 居室に目印をつけ、部屋に帰るときに迷わないよう支援している。</p>	