

(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	3870700261
法人名	医療法人 浦岡医院
事業所名	グループホーム やすらぎの家
所在地	大洲市西大洲甲525番地
自己評価作成日	平成 25 年 12 月 10 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	http://www.espa-shiencenter.org/
----------	---

【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 26 年 1 月 15 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)】

のどかな田園地帯に建てられており、平屋建てで木材を多く使い温かみがあり、玄関のドアも開け放ち開放的にしている。医療法人浦岡医院が運営しており、毎週医師、看護師が来られ、利用者の健康状態を把握している。健康面で不安を抱える方も安心して過ごして頂ける環境にある。職員は利用者の思いやペースを尊重しながら、日々の暮らしや楽しみ事をゆったり支援するよう心がけている。地域の納涼大会や敬老会などに参加し、地元の幼稚園児や、小学生と行き来する機会があり、また中学生の福祉体験実習や県社協が主催するボランティアも受け入れている。

【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)】

閑静な住宅街にある開設12年目を迎えた事業所である。母体は医療法人で、往診をはじめ日々の細やかな健康管理により利用者一人ひとりの普段の状態を把握して支援している。緊急時や急変時にもすぐに適切な対応ができるような医療体制が整備されており、利用者は安心して過ごすことができる。利用者が笑顔で毎日過ごすことができるように、思いや意向に沿って今までの生活習慣や得意なこと、趣味を大切に支援している。事業所は地域に浸透しており、行事を通して地域住民や子ども達との交流を深めている。利用者全員と職員、理事長とが一緒に撮った集合写真を部屋に飾っている利用者もあり、職員も勤務年数が長く、利用者は家庭的な雰囲気の中で日常を楽しみながら過ごしている。

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、管理者及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

事業所名 グループホーム やすらぎの家

(ユニット名) A 棟

記入者(管理者)
氏名 井上 博子

評価完了日 H 25 年 12 月 10 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)
I.理念に基づく運営				
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) 理念に基づいてミーティングや申し送り時に話し合い、具体的なケアについて意見の統一を図っている。</p> <p>(外部評価) 開設当初の事業所独自の理念を、さらに利用者一人ひとりに寄り添ったケアが実践できるように、再度、職員全員と利用者で話し合い、誰もが分かりやすい理念に変更している。理念は書道の得意な利用者に毛筆で書いてもらい、目につきやすい場所に掲示している。職員は利用者が笑顔で安心して過ごすことができるように、理念を共有して実践につなげている。</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) 地域の盆踊り、ふるさとまつり、敬老会、奉仕活動に参加している。また、地域の幼稚園、小学校との交流会、中学生の社会福祉体験実習、県社協のボランティア等の受入れもしている。</p> <p>(外部評価) 地域の行事や敬老会、奉仕活動などに参加して交流をしている。小学校の運動会や学芸会に参加したり、幼稚園児と事業所の畑で芋ほりを一緒に行うなど、地域との交流を深めている。年2回、「やすらぎ新聞」を地域の回覧板で回し、事業所の様子を知ってもらう工夫をしており、近隣から野菜の差し入れをもらうなど、事業所が地域の一員として浸透している。</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) 年2回広報を作り、地区長さんに回覧で回して頂き、やすらぎの家でどんなことをしているか知って頂くようにしている。</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	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 利用者さんや職員も参加して、運営推進会議で利用者さんの状況や、今取り組んでいることを報告したり、話し合っ て意見や助言を頂いている。委員の方や、ご家族に議事録 を郵送している。また、掲示している。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、市担当者、小学校長、区 長、公民館長、他グループホーム職員等の参加を得て開催 している。会議には、管理者のほかに職員も必ず出席する ようにしており、事業所の現状や課題の報告や意見交換を 行うほか、体調不良が見られた利用者の状況や対応、その 後の状態を細やかに伝えている。また、参加者から事業所 の取組みについての助言をもらい、事業所のサービス向上 に活かしている。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 大洲市の主催する会議、研修に参加し意見交換を行って いる。また、地域包括支援センターとの交流を図り、ケアの 質の向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加し、事業所の報告や意見交 換を行うほか、日常的に連絡や相談を行っており、協力体 制が構築できている。地域包括支援センター職員と困難事 例の相談を行い、良い解決策を話し合うなど連携を図っ ている。また、2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用 者の話を傾聴している。</p>	
6	5	<p>○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</p>	<p>(自己評価) ベッド柵は最小限必要などところのみ使用している。また、 必要時にご家族の了解を得て行うようにしている。玄関は 自由に出入り出来るように開放している。</p> <p>(外部評価) 事業所として身体拘束を行わない方針としてマニュアルを 作成しており、毎年1回は、マニュアルを基に内部研修を 行い、職員全員が身体拘束をしないケアの理解を深めて いる。昼間は玄関は開放し、自由に出入りできるようにな っており、事業所周辺を散歩したい利用者には職員が付き添 うなど自由な暮らしを支援している。</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)
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) 虐待防止マニュアルを作成、職員に周知しミーティング内で話し合ったり、学ぶ機会を持ち、利用者さんが安全に生活でき、見過ごされることのないよう防止に努めている。	
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) 権利擁護に関する研修に参加し、他の職員にも周知できるようミーティング時に研修内容を発表し、必要性を理解出来るようにしている。後見人制度を利用されている方がいる。	
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) 契約締結、解約、改定等の際は不安な点などを尋ね、理解、納得をして頂くよう努めている。	
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) 2ヶ月に1回運営推進会議を行ったり、介護相談員さんに来て頂き、意見や要望を聞く機会をもち、運営に反映させている。意見、要望がある時には、ミーティング等で話し合っている。 (外部評価) 家族の面会時には職員から声かけを行い、利用者の様子を伝えるなど、家族との会話を大切にして意見を言いやすいように努めている。毎月請求書の送付時に、利用者の写真や日常の様子を分かりやすく書いた手紙と、運営推進会議の会議録を同封して、事業所の様子や取組みも伝えている。年2回程度、家族と一緒に参加できる遠足やクリスマス会などの行事を開催しており、家族の意見を聞くほか、家族同士の交流の場として役立っている。	

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)
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	<p>(自己評価) ミーティング等に理事長に出席して頂き、職員の意見などを聞く機会を設けたり、管理者はその都度提案などを聞き反映させている。</p> <p>(外部評価) 管理者は普段から職員と一緒に勤務しており、意見や要望を伝えやすい環境である。また、毎月のミーティング時などに、職員は意見を伝えることができる。管理者は職員の声や意見を聞くことを大切にし、職員から出された意見をケアや運営に反映している。</p>	
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	<p>(自己評価) 職員個々の実績や勤務状況を把握し、向上心を持って働けるよう環境、条件の整備、健康管理に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 就業時には理事長のオリエンテーション、また一人ひとりのケアの力量を把握し、内外の研修を受ける機会を確保し、職員を育てるよう努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 愛媛県地域密着型サービス協会や、大洲市が開催する連絡会に参加する機会をつくり、相互訪問などの活動を通じサービスの質の向上に努めている。</p>	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
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	<p>(自己評価) 利用者本人の話を傾聴し、安心を確保できるよう信頼関係づくりに努めている。</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)
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) これまでのご家族の苦労や、今までのサービスの利用状況など、これまでの経緯について困っている事などをゆっくり聞くようにしている。話を聞く事で信頼関係を得るよう心がけ、求めていることに応えるよう努めている。	
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) 相談時に本人や家族の思い、状況を確認し、アセスメントを行い、その時に必要な情報を集め、課題を明らかにして、より安心して過ごせるようケアサービスに努めている。	
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) 利用者の思いや苦しみ、不安、喜びなどを知ることに努め、暮らしの中で分かち合い共に生活する関係を築いている。	
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) ご家族が来訪されたときに、日々の暮らしの出来事や気付いた事、現在の状態などご家族にお話しし、本人を支えていく関係を築いている。	
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) 馴染みのある人が面会に来られやすい雰囲気を作っている。また、ご家族や友人、知人の方が行事に参加できるよう声かけし、関係が築けるよう支援している。	
			(外部評価) 今まで大切にしてきた人間関係や場所を利用者や家族から聞いて把握している。家族の協力を得て、毎月の同級生の集まりに参加したり、実家やお墓参りに出かけるなど、今までの関係を継続できるように支援している。また、ユニット間での利用者同士が交流する機会もあり、職員や利用者同士の新しい馴染みの関係もできている。	

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) 日中、体調が悪くない方以外は食堂に集まり、色々なレクレーションをしたり、テレビを見たり談笑し、利用者さん同士で関わりをもっと頂くようにしている。	
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) サービス利用が終了しても必要に応じ連絡を取り合い相談や支援に努めている。	
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				
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) 利用者さんの気持ちを大切にして声かけし優しい気持ちで接する。本人のペースでのんびりと安心して生活が出来るよう援助している。	
			(外部評価) 生活歴や好みを利用者や家族から聞いて把握し、利用者の希望の暮らし方や意向に沿えるように努めている。位牌を持ち込まれている利用者のために、お盆には僧侶による読経がある。また、毎日服を選択して着ることが出来るような支援をするなど、利用者一人ひとりの思いを大切にしている。思いや希望を言い表わしにくい利用者には、家族から情報を聞いたり、表情やしぐさなどで確認したりして思いに沿えるよう支援している。新たに知り得た利用者の情報は、職員全員で共有できるよう連絡ノートに記載している。	
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) 一人ひとりのカルテを見て昔の生活を聞き馴染みの暮らしが出来るよう努めている。また、昔の生活を回想してもらえるよう、さりげなく会話に取り入れ、安心して生活が送れるよう努めている。	
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) いつもと利用者さんの行動や表情が違ってないか、気を付けて観察し見守るようにしている。一日の生活リズムを把握し、言動や表情の変化を見逃さないよう努めている。	

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) 本人がよりよく暮らすために、本人の要望や家族の要望を来訪時や電話で聞き、スタッフの要望も踏まえて、毎月1回のカンファレンスでそれぞれの意見・アイデアを反映し、介護計画書を作成している。また、6ヶ月毎や、体調の変化により、その都度モニタリングを行っている。 (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、カンファレンスで職員間で話し合い担当職員が原案を作成し、計画作成担当者が確認し介護計画を作成している。利用者に変化があった場合には、職員間で話し合いをして見直しを行い、現状に即した介護計画になるように努めている。	
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) 健康チェック表を作り、食事、水分排泄等の状況を把握したり、何をされていたか行動、言動、表情等を記録している。また、病院に受診した場合は色分けして記録し、介護計画の見直しを行っている。状態に応じて、個々で健康チェック表を行ったりしている。	
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) 通院介助や利用者の要望に応じて、買物や物療などの外出支援や、サービスの多機能化に柔軟に取り組んでいる。	
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) 地域の公民館や幼稚園の行事、同じ地域の施設の方との交流会に参加し、本人が心身の力を発揮しながら、安全で豊かな暮らしが出来るよう支援している。	

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)
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	<p>(自己評価) 医療連携体制をとっているため、緊急時などすぐに連絡が 取れるようにしている。毎週火曜日に医師、看護師に来て 頂き、健康管理をしている。また、毎年の健康診断と毎月 定期的の検査などを行っている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診することがで きる。法人理事長は医師で、週1回往診をして利用者の健 康管理をしている。事業所には看護師も勤務しているた め、急変時には速やかに適切な医療が受けられる体制が 整っている。専門医への受診は職員が対応しており、受診 内容は職員全員で把握し、家族にも伝えている。</p>	
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	<p>(自己評価) 体調管理をしている中で異変に気付いた時には、看護師に 相談し、適切な受診が受けられるように連携をとってい る。</p>	
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。	<p>(自己評価) 利用者が入院した時には、安心して治療が出来るよう病院 関係者に情報提供を行ったりし、情報交換や相談をしてい る。</p>	
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	<p>(自己評価) 入院時に本人、ご家族に看取りの指針を説明し、同意書に 記入して頂いている。また、重度化した場合は主治医や本 人、ご家族と話し合いをし、こまめに連絡を取り合いなが らチームで取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 今までに10名以上の看取りを経験している。重度化した 場合や看取りを希望される場合、入居時に事業所として できることを利用者や家族に説明し、意向を確認している。 利用者の状態に応じて随時話し合いを行い、医師や職員、 家族が協力して安心した終末期を迎えられるよう取り組 んでいる。後悔のない納得のいく看取り支援が行えるよう に職員全員が研修にも参加し、知識と理解を深め支援して 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)
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) 急変や事故発生時に備えマニュアルを作成し、毎年2回消防署職員に来て頂き、避難訓練を行っている。また、毎年1回地域の自主防災訓練に参加している。	
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) 年2回の避難訓練を行い、消火、避難方法を身につけ、2ヶ月に1回の運営推進会議にて地域の方との交流をもち、地域の防災訓練も参加したりしている。 (外部評価) 昨年、事業所周辺に避難勧告が出され、夜間に避難場所の公民館に実際に避難したことがある。その時の避難誘導の反省点を職員間で話し合い、課題を確認することができた。毎年2回の事業所の避難訓練のほかに、地域の防災訓練にも参加し、地域住民との協力体制を築いている。また、備蓄品や非常用品の用意を検討している。	年2回、避難訓練を実施しているが、夜間や地震災害など様々な想定で訓練を行い、緊急時にも職員全員が安全で確実な避難誘導が行えるような取組みを期待したい。また、地域住民が負担にならないような避難誘導後の利用者の見守りなど、具体的な地域との協力内容を確認することを期待したい。

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

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) 自分にも言われたら嫌な事は言わないように、しないようにし一人ひとりの人格を尊重し、言葉かけや対応をするように心がけている。 (外部評価) 利用者一人ひとりの立場になって考え、人格を尊重した声かけや対応を行っている。家族や職員に対して言葉づかいのアンケートを実施し、アンケート結果を参考にしながら、職員が慣れ合いにならないように、利用者や家族、外部の人が聞いても気持ちの良い言葉づかいを心がけている。	
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) 日常生活で利用者が望まれている事をできるだけ叶えるようにしている。本人の意思決定を尊重している。	

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)
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、その目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) 本人のペースを大切にし、ゆったりとした時間を過ごして頂くよう努めている。買物やドライブはよく行っている。利用者さんが望む喫茶店へなかなか行けていないので、月に1回は行くようになれば良い。	
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) 以前されていたことが継続出来るよう、マニキュアやお化粧品などをしたり、その日着る服を選んだりして頂いている。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者が食べたい物や食べやすい食材を取り入れ、見た目も重視し、出来ることを一緒にして頂いている。また、食器にも気配りをするよう心がけている。	
			(外部評価) 調理専門の職員がおり、栄養バランスのとれた食事を提供している。利用者は調理の下ごしらえや片付けなど、できることを手伝っており、キッチンには車いすに座ったまま、洗いができるような作りになっている。事業所の畑で採れた野菜を使った食べたい献立を利用者と一緒に考えるなど、食事が楽しみになるように取り組んでいる。	
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) 食事量が少ない方には、食べそうな物を時間をずらして食べて頂いたり、水分量が少ない方にはお茶ゼリーを勧めたりして、一日を通じて確保出来るように支援している。	
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) 口腔内の清潔が保てるよう、本人に合った口腔ケアをしている。また、義歯は定期的にポリドントにつけている。自力で出来る方にも声かけ、確認が必要。	

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	<p>(自己評価) なるべく尿取りパットや紙パンツを使用しないように声かけを行い、トイレで排泄出来るよう心がけている。夜間、自分で排泄はできるが、間に合わない方にはポータブルを設置したりし、気持ちの良い排泄が出来るようにしている。</p> <p>(外部評価) 排泄の間隔など、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、その日の体調や様子を確認しながら、なるべくトイレで排泄できるように支援している。見守りをしながら利用者自身ができない部分のみ排泄介助をするよう努めており、できるだけ紙パンツやオムツに頼らないようにしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 水分を取ってもらうよう声かけや介助を行ったり、便のにくい方には、牛乳やヨーグルトなどの乳製品や食物繊維などを取ってもらうようにしている。朝の清掃時に掃除を手伝ってもらったり、レクを行い体を動かしてもらっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 体調や気分に合わせて、入浴を実施している。訴えなどに合わせて楽しんで入浴できるよう工夫をしている。入浴を嫌がられる方には、毎日声かけを行い、気分良く入浴してもらえるよう心がけている。</p> <p>(外部評価) 週2回を基本として入浴することができ、希望に応じて毎日入浴をすることもできる。重度化や利用者の状態に合わせて、職員が2名体制で介助を行うなど、安全に安心して入浴ができるように努めている。仲の良い利用者同士と一緒に入浴することもでき、入浴が楽しい時間になるよう心がけている。また、入浴の苦手な利用者には、無理強ひせず、声かけや対応を工夫して気持ち良く入浴ができるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 一人ひとり体調などを考慮し、無理のないようソファや自室で休んで頂くよう、声かけや目配りを行っている。</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)
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) 頓服などのお薬は別に保管し、通常服用されているお薬も服薬ミスがないよう保管している。また、処方箋が確認できるような日々の記録に綴じ、どのようなお薬を服用されているかなど理解し、症状の変化の確認に努めている。朝、昼、夕、眠前と薬袋を色分けし確認しやすいようにしている。	
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) いつでも、散歩や気晴らしが出来るように玄関を開放している。退屈しないよう、残された機能を少しでも伸ばせるよう、支援を心がけている。	
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) 天気が良く、人数的に余裕があれば、気分転換に散歩など行くように努めている。	
			(外部評価) 日頃から近隣の川沿いへの散歩や買い物などに気軽に出かけている。初詣や花見、果物狩り、ホタル見物など季節を感じられる外出ができるよう支援しており、車いすの利用者も一緒に出かけている。家族と一緒に外出できる行事を計画しており、利用者や家族の楽しみとなっている。	
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) 一人ひとりの能力に応じ、お金を所持して頂いたり、買物を楽しんで頂いている。	
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) 母の日などにお花が届けば、お礼の電話をしたりお手紙を書いたりし、大切な人とのつながりを支援している。	

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)
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	(自己評価) 居間には畳の間、テレビなどを配置し、行事の写真、利用者の作品を飾り、心地よく過ごせる空間になっている。	
			(外部評価) 2つのユニットが平屋でつながっており、気軽にユニットを往来することができる。日当たりの良いリビングの畳のスペースにはこたつが置いてあり、利用者が思い思いの好きな場所でゆっくりとくつろぐことができる。事業所には花壇や畑があり、季節毎の花や野菜を育てており、季節を感じられるような環境になるように工夫している。	
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	(自己評価) リビングにソファ、テレビ、カセットを置き、好きな場所で仲良し同士が過ごしたり、一人になりたい時には居室に戻ったりし過ごせるようにしている。	
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	(自己評価) 今まで使い慣れた家具、日用品、布団などを使って頂き、安心して過ごせる場所になっている。	
			(外部評価) 入居時に、居室には使い慣れた家具や好みの物を持ち込んでもらうように、利用者や家族に説明している。利用者自身で作った作品を飾ったり、位牌を置いている居室もあり、利用者が落ち着いて過ごすことができる空間となるよう工夫をしている。	
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	(自己評価) 一人ひとりの分かることや、力を活かして見守り支援し、必要以上の援助はしないように心がけている。	

(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	3870700261
法人名	医療法人 浦岡医院
事業所名	グループホーム やすらぎの家
所在地	大洲市西大洲甲525番地
自己評価作成日	平成 25 年 12 月 10 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	http://www.espa-shientcenter.org/
----------	---

【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 26 年 1 月 15 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)】

のどかな田園地帯に建てられており、平屋建てで木材を多く使い温かみがあり、玄関のドアも開け放ち開放的にしている。医療法人浦岡医院が運営しており、毎週医師、看護師が来られ利用者の健康状態を把握している。健康面で不安を抱える方も安心して過ごして頂ける環境にある。職員は利用者の思いやペースを尊重しながら、日々の暮らしや楽しみ事をゆったり支援するよう心がけている。地域の納涼大会や敬老会などに参加し、地域の幼稚園児や小学生と行き来する機会があり、また、中学生の福祉体験実習や県社協が主催するボランティアも受け入れている。

【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)】

閑静な住宅街にある開設12年目を迎えた事業所である。母体は医療法人で、往診をはじめ日々の細やかな健康管理により利用者一人ひとりの普段の状態を把握して支援している。緊急時や急変時にもすぐに適切な対応ができるような医療体制が整備されており、利用者は安心して過ごすことができる。利用者が笑顔で毎日過ごすことができるように、思いや意向に沿って今までの生活習慣や得意なこと、趣味を大切に支援している。事業所は地域に浸透しており、行事を通して地域住民や子ども達との交流を深めている。利用者全員と職員、理事長とが一緒に撮った集合写真を部屋に飾っている利用者もあり、職員も勤務年数が長く、利用者は家庭的な雰囲気の中で日常を楽しみながら過ごしている。

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、管理者及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 やすらぎの家

(ユニット名) B 棟

記入者(管理者)
氏名 井上 博子

評価完了日 平成 25 年 12 月 10 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)
I.理念に基づく運営				
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) 各棟、スタッフルームに利用者を書いて頂いた理念、ケア理念を掲示し、理念を共有し実践に繋げるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 開設当初の事業所独自の理念を、さらに利用者一人ひとりに寄り添ったケアが実践できるように、再度、職員全員と利用者で話し合い、誰もが分かりやすい理念に変更している。理念は書道の得意な利用者に毛筆で書いてもらい、目につきやすい場所に掲示している。職員は利用者が笑顔で安心して過ごすことができるように、理念を共有して実践につなげている。</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) 地域の納涼大会やふるさと祭り、幼稚園、小学校と交流会を行ったり、中学校の福祉体験実習の受け入れをしたりし、日常的に交流している。また、県社協が行っているボランティアの受け入れも行っている。</p> <p>(外部評価) 地域の行事や敬老会、奉仕活動などに参加して交流をしている。小学校の運動会や学芸会に参加したり、幼稚園児と事業所の畑で芋ほりを一緒に行うなど、地域との交流を深めている。年2回、「やすらぎ新聞」を地域の回覧板で回し、事業所の様子を知ってもらう工夫をしており、近隣から野菜の差し入れをもらうなど、事業所が地域の一員として浸透している。</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) 定期的に作成している広報を公民館に置かせて頂いたり、地域の回覧版で回して頂いたりしている。また、電話などで相談を受けたりしている。</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	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、利用者の状況報告、日々の活動報告や話し合いを行い、意見、助言などを頂き、サービスの質の向上に活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、市担当者、小学校長、区長、公民館長、他グループホーム職員等の参加を得て開催している。会議には、管理者のほかに職員も必ず出席するようにしており、事業所の現状や課題の報告や意見交換を行うほか、体調不良が見られた利用者の状況や対応、その後の状態を細やかに伝えている。また、参加者から事業所の取組みについての助言をもらい、事業所のサービス向上に活かしている。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 大洲市が主催する連絡会に参加し、意見交換を行ったり、ケアプランなどについて直接助言を頂いたりし、日頃から連携を密に取っている。</p> <p>(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加し、事業所の報告や意見交換を行うほか、日常的に連絡や相談を行っており、協力体制が構築できている。地域包括支援センター職員と困難事例の相談を行い、良い解決策を話し合うなど連携を図っている。また、2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用者の話を傾聴している。</p>	
6	5	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 身体拘束マニュアルを作成し、職員は禁止の対象となる具体的な行為を理解している。また、日中は玄関を開放したりし、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 事業所として身体拘束を行わない方針としてマニュアルを作成しており、毎年1回は、マニュアルを基に内部研修を行い、職員全員が身体拘束をしないケアの理解を深めている。昼間は玄関は開放し、自由に出入りできるようになっており、事業所周辺を散歩したい利用者には職員が付き添うなど自由な暮らしを支援している。</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)
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) 虐待防止マニュアルを作成、職員に周知しミーティング内で学ぶ機会を持ち、見過ごされる事がないよう防止に努めている。	
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) 権利擁護に関する研修会に参加し、ミーティング内で学ぶ機会を持ち、必要があれば活用できるよう支援している。後見人制度を利用している方がいる。	
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) 契約締結、解約、改定等の際は不安な点を尋ね、理解納得して頂くよう努めている。	
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) 2ヶ月に1回運営推進会議を行ったり、介護相談員に2ヶ月に1回来て頂き、意見や要望を聞く機会を持ち、必要であれば、ミーティングなどで話し合い改善に努めている。 (外部評価) 家族の面会時には職員から声かけを行い、利用者の様子を伝えるなど、家族との会話を大切にして意見を言いやすいように努めている。毎月請求書の送付時に、利用者の写真や日常の様子を分かりやすく書いた手紙と、運営推進会議の会議録を同封して、事業所の様子や取組みも伝えている。年2回程度、家族と一緒に参加できる遠足やクリスマス会などの行事を開催しており、家族の意見を聞くほか、家族同士の交流の場として役立っている。	

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)
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	<p>(自己評価) ミーティングなどに理事長に出席して頂いたり、アンケートをしたりし、職員の意見などを聞く機会を設けたり、管理者はその都度、提案などを聞き反映させている。</p> <p>(外部評価) 管理者は普段から職員と一緒に勤務しており、意見や要望を伝えやすい環境である。また、毎月のミーティング時などに、職員は意見を伝えることができる。管理者は職員の声や意見を聞くことを大切にし、職員から出された意見をケアや運営に反映している。</p>	
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	<p>(自己評価) 職員個々の勤務実績状況を把握し、向上心を持って働けるよう環境、条件の整備、健康管理に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 就業の際には、理事長のオリエンテーション、また一人ひとりのケアの力量を把握し、内外の研修を受ける機会を確保し、職員を育てよう努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 愛媛県地域密着型サービス協会や大洲市が開催する連絡会に参加する機会をつくり相互訪問などの活動を通じサービスの質の向上に努めている。</p>	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
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	<p>(自己評価) 利用者さんの話を傾聴し、安心を確保できるよう信頼関係づくりに努めている。</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)
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) これまでの経緯や、ご家族の苦労をゆっくり聞くようにしている。話を聞く事で信頼関係を得るよう心がけ、要望に応えるよう努めている。	
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) アセスメントを行い、情報を集めながら本人、家族の意向に基づいた支援を見極め対応に努めている。	
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) 利用者さんの思いを、出来るだけ理解できるよう努めながら、暮らしの中で不安、苦しみ、喜びなど分かち合い、共に支え合う関係づくりが出来るよう努めている。	
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) 面会時には、日々の出来事や気付いたことを一緒に会話したり、行事などに家族の参加を通じ共に本人を支えられるよう努めている。	
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) 馴染みの方が、面会しやすい雰囲気作りに気を付けている。また、家族や知人、友人の方への行事の参加をお願いしている。	
			(外部評価) 今まで大切にしてきた人間関係や場所を利用者や家族から聞いて把握している。家族の協力を得て、毎月の同級生の集まりに参加したり、実家やお墓参りに出かけるなど、今までの関係を継続できるように支援している。また、ユニット間での利用者同士が交流する機会もあり、職員や利用者同士の新しい馴染みの関係もできている。	

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) 職員が個別性や関係性を理解して、強者や弱者が出来ないよう対応している。職員が間に入って話を聞き、より良い関係が築けるよう対応している。	
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) 退去された後も必要な場合は、手紙や電話等で交流をもっている。	
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				
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) 日々の関わりの中で、会話や行動、表情などから本人の意向の把握に努めている。困難な場合は、家族などから情報を得たり、その方の立場に立って、どうして欲しいのか思いをくみ取り、対応に努めている。	
			(外部評価) 生活歴や好みを利用者や家族から聞いて把握し、利用者の希望の暮らし方や意向に沿えるように努めている。位牌を持ち込まれている利用者のために、お盆には僧侶による読経がある。また、毎日服を選択して着ることができるよう支援をするなど、利用者一人ひとりの思いを大切にしている。思いや希望を言い表わしにくい利用者には、家族から情報を聞いたり、表情やしぐさなどで確認したりして思いに沿えるよう支援している。新たに知り得た利用者の情報は、職員全員で共有できるよう連絡ノートに記載している。	
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) センター方式を一部取り入れ、本人家族などより様々な角度から把握に努めている。また、昔の生活を回想してもらえるよう、さりげなく会話に取り入れ、安心して生活してもらえるよう努めている。	
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) いつもと利用者さんの行動や顔色が違ってないか、気を付けて見守るようにしている。一日のリズムを把握し、言動や表情の変化を見逃さないよう努めている。	

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) 利用者がより良く暮らすために、本人の希望やご家族の要望を来訪時や電話で聞き、またスタッフの要望も聞き毎月1回のカンファレンスを行い、きめ細かなケアプランを作成している。様々な方法を試してみて、本人が快適な生活が出来るよう、職員間で情報交換している。 (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、カンファレンスで職員間で話し合い担当職員が原案を作成し、計画作成担当者が確認し介護計画を作成している。利用者に変化があった場合には、職員間で話し合いをして見直しを行い、現状に即した介護計画になるように努めている。	
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) 健康チェック表を作り、食事、水分、排泄等状況を把握したり、何をされたか行動、言動、表情等を記録している。また、病院に受診した場合は色分けして記録し、計画の見直しをしている。日々の様子や、心身の状態、ケアの実践、結果など個別に記録している。	
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) 本人のペース、家族の状況に合わせた対応をし、既存のサービスに捉われない柔軟な支援や、サービスに取り組んでいる。	
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) 地域の公民館や、幼稚園の行事、同じ地域の施設の方との交流会に参加し、本人が心身の力を発揮しながら、安全で豊かな暮らしが出来るよう支援している。	

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)
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	<p>(自己評価) 医療連携加算を取っている為、緊急時などすぐに連絡が取れるようにしている。毎週火曜日に医師、看護師に来て頂き、健康管理をしている。また、毎年の健康診断と毎月定期の検査などを行っている。他科受診が必要な利用者さんには職員が受診を支援している。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診することができる。法人理事長は医師で、週1回往診をして利用者の健康管理をしている。事業所には看護師も勤務しているため、急変時には速やかに適切な医療が受けられる体制が整っている。専門医への受診は職員が対応しており、受診内容は職員全員で把握し、家族にも伝えている。</p>	
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	<p>(自己評価) 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気付いたことを、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。</p>	
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。	<p>(自己評価) 利用者が入院した際、安心して治療出来るように、また出来るだけ早期に退院出来るように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人やご家族との話し合いを行い、事業所で出来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。</p> <p>(外部評価) 今までに10名以上の看取りを経験している。重度化した場合や看取りを希望される場合、入居時に事業所としてできることを利用者や家族に説明し、意向を確認している。利用者の状態に応じて随時話し合いを行い、医師や職員、家族が協力して安心した終末期を迎えられるように取り組んでいる。後悔のない納得のいく看取り支援が行えるように職員全員が研修にも参加し、知識と理解を深め支援している。</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)
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) 急変や事故発生時に備えマニュアルを作成し、毎年2回消防署職員に来て頂き、避難訓練を行っている。応急手当の研修会などに参加したり、救命士に来て頂き、救命救急研修をやすらぎの家で行ったりしている。	
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) 年2回の避難訓練を行い、消火、避難方法を身につけ、2ヶ月に1回の運営推進会議にて地域の方との交流をもち、地域の防災訓練も参加したりしている。 (外部評価) 昨年、事業所周辺に避難勧告が出され、夜間に避難場所の公民館に実際に避難したことがある。その時の避難誘導の反省点を職員間で話し合い、課題を確認することができた。毎年2回の事業所の避難訓練のほかに、地域の防災訓練にも参加し、地域住民との協力体制を築いている。また、備蓄品や非常用品の用意を検討している。	年2回、避難訓練を実施しているが、夜間や地震災害など様々な想定で訓練を行い、緊急時にも職員全員が安全で確実な避難誘導が行えるような取組みを期待したい。また、地域住民が負担にならないような避難誘導後の利用者の見守りなど、具体的な地域との協力内容を確認することを期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
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よう言葉かけや対応をしている	(自己評価) 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ように声かけや対応に気を付け、利用者さんのプライドを損ねないようにしている。利用者さん、職員共にさん付けで呼んでいる。 (外部評価) 利用者一人ひとりの立場になって考え、人格を尊重した声かけや対応を行っている。家族や職員に対して言葉づかいのアンケートを実施し、アンケート結果を参考にしながら、職員が慣れ合いにならないように、利用者や家族、外部の人が聞いても気持ちの良い言葉づかいを心がけている。	
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) 利用者さんが、日常生活の中で本人が希望したり、自己決定が出来るように声かけ、対応に気を付けている。	

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)
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、その目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) 一人ひとりの状態に合わせて散歩、ドライブ、買物など希望に沿って支援している。	
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) 以前されていた事が継続出来るよう、マニキュアやお化粧品などをしたり、その日着る服を選んだりして頂いている。	
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) 食事の下ごしらえ、片付けなど出来ることは手伝って頂き、同じテーブルで楽しく食事が出来るよう、テレビは消し音楽などを流している。	
			(外部評価) 調理専門の職員がおり、栄養バランスのとれた食事を提供している。利用者は調理の下ごしらえや片付けなど、できることを手伝っており、キッチンに車いすに座ったまま、洗い物が出来るような作りになっている。事業所の畑で採れた野菜を使った食べたい献立を利用者と一緒に考えるなど、食事が楽しみになるように取り組んでいる。	
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) 食事量が少ない方には、食べそうな物を時間をずらして食べて頂いたり、水分量が少ない方には、お茶ゼリーを勧めたりしている。また、一人ひとりの食事量、水分量を健康チェック表に記入し、一日を通じて確保出来るようにしている。	
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) 一人ひとりの口腔状態に応じて、口腔ケアを行っているが、感染予防の為に、自分で出来る方にも声かけと確認が必要。	

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	<p>(自己評価) なるべく尿取りパットや紙パンツを使用しないように、声かけをしてトイレで排泄出来るように心がけている。夜間、自分で排泄は出来るが、間に合わない方には、ポータブルを設置したりしている。</p> <p>(外部評価) 排泄の間隔など、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、その日の体調や様子を確認しながら、なるべくトイレで排泄できるように支援している。見守りをしながら利用者自身ができない部分のみ排泄介助をするよう努めており、できるだけ紙パンツやオムツに頼らないようにしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 水分を取ってもらうよう声かけや介助を行ったり、便のにくい方には、牛乳やヨーグルトなどの乳製品や、食物繊維などを取ってもらうようにしている。朝の清掃時に掃除を手伝ってもらったりしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 体調や気分に合わせて、入浴を実施している。訴えなどに合わせて、楽しんで入浴できるよう工夫をしている。入浴を嫌がられる方には、毎日声かけを行い、気分良く、入浴してもらえるよう心がけている。</p> <p>(外部評価) 週2回を基本として入浴することができ、希望に応じて毎日入浴をすることもできる。重度化や利用者の状態に合わせて、職員が2名体制で介助を行うなど、安全に安心して入浴ができるように努めている。仲の良い利用者同士と一緒に入浴することもでき、入浴が楽しい時間になるように心がけている。また、入浴の苦手な利用者には、無理強いせず、声かけや対応を工夫して気持ち良く入浴ができるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 一人ひとり体調などを考慮し、無理のないようソファや自室で休んで頂くよう、声かけや目配りを行っている。</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)
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) 頓服などのお薬は別に保管し、通常服用されているお薬も服薬ミスが無いよう保管している。また、処方箋が確認出来るよう日々の記録に綴じ、どのようなお薬を服用されているかなど理解し、病状の変化の確認に努めている。朝、昼、夕、眠前と薬袋を色分けし確認しやすいようにしている。	
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) いつでも、散歩や気晴らしが出来るように玄関を開放している。退屈しないよう、残された機能を少しでも伸ばせるよう支援を心がけている。	
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) 天気が良く人数的に余裕があれば、気分転換に散歩など行くよう努めている。 (外部評価) 日頃から近隣の川沿いへの散歩や買い物などに気軽に出かけている。初詣や花見、果物狩り、ホテル見物など季節を感じられる外出ができるよう支援しており、車いすの利用者も一緒に出かけている。家族と一緒に外出できる行事を計画しており、利用者や家族の楽しみとなっている。	
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) 一人ひとりの能力に応じ、お金を所持して頂いたり、買物を楽しんで頂いている。	
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) 母の日などにお花が届けば、お礼の電話をしたり、お手紙を書いたりし、大切な方との繋がりを支援している。	

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)
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	(自己評価) 居室には畳の間、テレビなどを配置し、行事の写真、利用者の作品を飾り、心地よく過ごせる空間になっている。 (外部評価) 2つのユニットが平屋でつながっており、気軽にユニットを行き来することができる。日当たりの良いリビングの畳のスペースにはこたつが置いてあり、利用者が思い思いの好きな場所でゆっくりとくつろぐことができる。事業所には花壇や畑があり、季節毎の花や野菜を育てており、季節を感じられるような環境になるように工夫している。	
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	(自己評価) リビングにソファ、テレビ、カセットを置き、好きな場所で仲良し同士が過ごしたり、1人になりたい時には、居室に戻ったりし過ごせるようにしている。	
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	(自己評価) 今まで使い慣れた家具、日用品、布団などを使って頂き、安心して過ごせる場所になっている。 (外部評価) 入居時に、居室には使い慣れた家具や好みの物を持ち込んでもらうように、利用者や家族に説明している。利用者自身で作った作品を飾ったり、位牌を置いている居室もあり、利用者が落ち着いて過ごすことができる空間となるよう工夫をしている。	
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	(自己評価) 一人ひとりの分かることや、力を活かして見守り支援し、必要以上の援助はしないように心がけている。	