

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	西条市喜多川792番地1
自己評価作成日	H27年7月30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	
----------	--

【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27年9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)】

<ul style="list-style-type: none"> 平成27年4月1日、産業道路沿いに、現在のフルーツの家に新築移転しています。近隣には西条地方局があります。 建物は、鉄骨2階建てで優しい雰囲気になっています。敷地内には広い駐車場も完備されています。 移転に伴い、入居者の方が少しでも快適に過ごせるよう、緑を多くしたり中庭があり、環境面でも配慮しました。 5ユニット、41名の入居者さんが生活されています。 スタッフも、定期的な研修や実技などを通して、知識や技術の向上に努めています。 今年度より、デイの営業日でない日を利用して認知症カフェも始め、地域のボランティアの方の参加もしていただいています。 地震や津波などを想定して、避難訓練は法人内のグループホームとも協力して1回/月実施しています。 健康面では、同じ建物内にある訪問看護の協力を得て、体調管理や急変時は対応する仕組みになっています。 入居者の方には、できるだけ穏やかに元気で暮らしていただきたいです。
--

【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)】

<p>産婦人科医院跡を改築した事業所は、窓も大きく大変風通しの良い空間となっており、細部に渡って、掃除・整理整頓が行き届いた、とても快適な生活の場である。事業所内には、心地よいボリュームで有線放送が流れており、利用者が懐かしく口ずさむことができるような、唱歌などが選曲されている。法人代表者をはじめとして職員はみな、常に利用者を主体としてケアを実践しており、管理者を中心に職員が一丸となってより良いケアを目指している姿勢がうかがえる。法人内で合同の行事や会議が多いため、業務の振り返りを行ったり、より良い実践を取り入れる良い機会となっている。</p>

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、活き活きと働いている (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		

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まれます。
(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まれます。
- 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まれます。

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 フルーツの家 1棟1階

(ユニット名) 1ユニット

記入者(管理者)

氏名 伊藤 仁美

評価完了日 平成27年 7月 30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) 理念は、職員皆の利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りでも共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初からの理念を大切に、利用者の要望や思いを叶えることで、理念の「笑顔で穏やかな暮らし」に繋がるよう努めている。毎日理念を申し送り時に復唱することで振り返りを行い、お互いに声をかけ合いながら日々のケアに反映させている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあるため周囲に民家は少ないが、開設当初から努力して築いた地域のボランティアや関係機関等との繋がりがあり、夏祭りなどの事業所の行事には多数の参加があった。新築移転をしてから始めた認知症カフェ「青空カフェ」は多くのボランティアにより支えられている。また、近隣の保育園と新たな交流も始まっており、地域の中にある事業所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) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。H27/4～毎月1回認知症カフェ（青空カフェ）を開催している。</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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山 の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はす ぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職 員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。 (外部評価) 運営推進会議は、参加者が会議に参加しやすいよう、年間 の会議計画を立てて案内している。民生委員、家族、地域 住民以外にも、テーマにより警察官、郵便局員など様々な 方が参加している。参加人数が多いため、グループに分か れて話し合う時間を設け、意見交換がスムーズにできるよ う工夫している。職員の参加は、職員自身が地域と関わる という意識にも繋がり、入居者のケアやサービス向上にも 活かされている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらって いる。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や 指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。 市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3カ月に1 度、サービス向上連絡会に出席している。 (外部評価) 市との連携は、運営推進会議以外に、市主催のサービス向 上連絡会に参加したり、「青空カフェ」の協力などで、深 い関係が構築されている。これらを通して、市に事業所の 運営状況や認知症ケアの実情を把握してもらいながら、良 好な相互協力関係が形成されている。</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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から 身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付け るようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ 行っている(20:00~8:00)。 (外部評価) 身体拘束に関する勉強会を実施し、拘束をしないケアにつ いて考える機会を設けることで、日頃から職員への意識共 有を図っている。一人で外出しようとする利用者に対して は、見守りや声掛けなどの対策を話し合って実行してい る。また、隣のユニットへの行き来が自由にできるように して利用者同士の交流を図っている。</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)
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) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、外部の講師を招いて勉強会をして学ぶ様にしている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。研修会に参加出来なかった職員は、報告書に目を通す事で周知できるように努力している。他ユニットに成年後見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) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。管理者職員で対応できないことは代表者に報告し対応している。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行っている。 (外部評価) 毎月手紙や電話で利用者の様子を家族に伝え、面会時や行事等の際には家族から意見が出やすいように、話しやすい雰囲気をつくるよう努めている。また、年1回家族会を開催しホームの実情を伝える他に、家族同士で話せる場を設けるなど、家族から意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	

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見 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) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職 員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各チー ム（研修班、安全衛生班、新聞班、企画班等）を運営し、 意見や提案を取り入れ、反映させている。</p> <p>(外部評価) 月1回、全員参加の各部署会議があり、そこで様々な意見 を出し合っている。広報などの担当班は、グループ内の他 の事業所と共同で行うため、交流を持てるだけでなく、法 人の一員としての自覚にも繋がっている。外部研修だけで なく社内研修も充実しており、自己研鑽ができ介護職とし ての自信に繋がっている。</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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度 話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対し ての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような 職場環境である。</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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修 には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職 員全員が周知できるようにしている。</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) 他のホームの運営推進会議に参加させてもらったり、自 ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流す る機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助 言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。 また、社外での研修にて意見交換を行っている。</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 め関係づくりに努めている	<p>(自己評価) サービスの利用開始時には特にゆっくりと時間を取りなが ら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共 有している。また、不安が少しでも軽減できるように、 ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。本人さんのペ ースを大切に、常に笑顔で寄り添えるように心掛けている。 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) サービスの利用開始時には、特に時間を取るよう心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業など日常の会話から情報を集めフェイスシートに記入し、職員間で共有している。その情報を元に役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるよう心がけている。	
19		○本人と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) 面会時にはゆっくと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるよう参加の呼びかけをしている。行事の内容を掲示板や社内新聞で報告し、利用者の方と家族の方との関係を深めるように努めている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくと過ごす時間を持つよう支援している。また、馴染みの場所については、慣れ親しんだ場所へドライブに出かけるようにしている。以前に行っていたディサービスへも時々遊びに行っている人もいる。利用者の方全員への支援は、十分ではないが、本人さんの意向を聴くように努めている。 (外部評価) 利用者を支えてくれた地域・人間関係等については、入居時に家族から聴取する以外にも、利用者との普段の何気ない会話からも把握するように努めている。遠方で馴染みの場所に行けない場合には、テレビで放映されている出身地域の祭りの映像などを見てもらったりしながら、入居前の思いが途切れないように働きかけている。	

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)
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) 関わりの深い利用者の方同士でゆっくりと話せる様に席を考慮し対応している。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者の方同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気に心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いをくみ取れるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いや意向を把握するために家族から情報を得たり、日頃の会話から利用者が何をしたいかを常に考えながら支援している。何事にも、「利用者が一番」という考えで取り組み、穏やかに過ごしてもらえるよう常に気付きを持ちながら対応するよう心掛けている。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤字で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

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) 面会時や、適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者毎の担当制を取り、担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者と協力しながら介護計画を立案しているため、利用者や家族の思いや意向が計画に反映されやすく、利用者本位の介護計画になるよう留意されている。介護計画は個別のファイルに綴り、どの職員でも把握できるように努めている。	個別ケアに留意した良い介護計画が立案されている。更に、担当以外の利用者の介護計画も、全職員で共有し十分に把握できるように工夫して、より質の高いケアになることを期待したい。
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を使い情報を伝達している。	
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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
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) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られている。また、季節によって利用者の方に合わせて、身近な公園やお花が咲く観光スポット等の地域資源の利用を行っている。	

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)
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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行えるよ うになっている。また、本人さんや家族の方の希望を大切 にし、馴染みのかかりつけ医での受診も行っている。 (外部評価) かかりつけ医への受診付き添いは基本的に家族が行い、受 診内容については家族より伝達を受け、経過記録に記入す ることで内容を共有するようにしている。入院時など必要 に応じて介護要約書を作成し、家族を介して医師に利用者 の状況を伝達するなど、適切に医療が受けられるように支 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) 訪問看護が併設しており、看護師が利用者の方と関わる時 間もあり、情報や気づきを共有している。健康管理や医療 面でも協力してもらっている。また、体調の変化等にも対 応してもらっている。	
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) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、退院 後の受け入れ態勢を整えるように努めている。また、普段 よりケースワーカーとの関わりを持ったり、医療機関の勉 強会に参加するなど、関係作りに努めている。	
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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含め ての話し合いを持っている。また、終末期に対しての指針 を定めており、説明も十分に行っている。(家族の方、主 治医の協力がある。医療行為は行わない。)職員間の意識 の確認も行っている。 (外部評価) 事業所での終末期ケアを希望する場合、協力医療機関や併 設の訪問看護ステーションの協力を得ることが出来る。実 際に看取り経験もあり、その際には医療関係者と家族、職 員が話し合いを重ねながら支援に取り組み、利用者や家族 が納得、安心して最期を迎えられるような体制づくりがさ れている。	

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)
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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、避難訓練を行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度も毎月の避難訓練の実施と消防署員立ち合いの夜間想定での避難訓練を3回/年実施する予定で、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 年間計画を立て毎月避難訓練を実施している。その中には「抜き打ち訓練」もあり、職員の防災意識が高められるよう努めている。津波や浸水に備えて、備蓄品は2階に設置されている。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、利用者の方の誇りやプライバシーを損ねかねない言葉かけや対応を出来ているか、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 日頃の言葉かけやケアについて、「利用者が一番」という考えを念頭に置きながら取り組んでいる。また、トイレ誘導など羞恥心を伴うケアにおいては、声かけの仕方を工夫するなどして、自尊心を損ねることなく、その人らしさを尊重するような対応を心がけている。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

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)
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、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) その人に合わせて、その日をどう過ごしたいかを尋ね、できる限り利用者の方のペースに合わせているが、外出支援などの時間は職員側の都合になってしまっている場合がある為、職員間で協力していきたい。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。本人の希望があれば、指輪やブレスレット、ネックレス等、怪我につながらない範囲でおしゃれを楽しんでもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフが行っているが、一部さやえんどうのすじ取りや柿の皮むき、おやつ作り等は、利用者の方も一緒に行っている。食事の時は、スタッフも一緒に食事をして、会話を楽しみながら食事してもらるように心掛けている。片付けは出来る利用者の方が時々している。	
			(外部評価) 献立は、栄養士が栄養面や季節のものを考慮しながら立てている。リビングから厨房が見えるつくりになっており、調理担当職員が、利用者へ声掛けをし、できることを手伝ってもらえる工夫をしている。2階に家庭用のキッチンの設置もあり、おやつ等を利用者と一緒に作り、食に対する楽しみが持てるよう配慮されている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している。	
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、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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)
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) 排泄記録表のチェックをして、排泄パターンを知り、その利用者の方に応じた早めの声掛けを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。失敗した際は、自尊心を傷つけないような声掛けを心掛けている。</p> <p>(外部評価) 排泄パターンは、一人ひとりの水分摂取量などを確認しながら把握し、声掛けをしながらトイレ誘導をしている。利用者の希望でポータブルトイレを使用する場合もある。オムツやパット使用などの排泄方法については、利用者の状態に合わせながら、申し送り等で適切な排泄方法について検討している。</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) 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。</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) 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間帯は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらえるようにしている。いつでも入浴をしてもらえるように、職員は、入浴道具を常に用意している。</p> <p>(外部評価) 希望に応じ毎日の入浴も可能で、利用者の負担に配慮しながら、清潔を保つために週3回は入浴できるよう声掛けをしながら実施している。重度化した利用者であっても浴槽に浸かれるよう2人介助で対応している。入居したばかりで入浴が苦手な利用者に対しては、入浴したい気持ちになれるよう声掛けをしながら対応している。</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) その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。</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)
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) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、畑で野菜を作り、草引きや水やり、収穫など分担して行っている。	
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) 利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援している。ユニット間でも声をかけ合い利用者の方が車椅子を利用している方を押し、一緒に外出することもある。 (外部評価) 職員が年間行事を作成する際に、利用者の希望や季節に合った外出メニューを組み入れながら外出計画を立てている。予定になくても、併設の通所介護が外出の際、乗車定員に余裕があれば、声を掛けてもらい一緒に外出する場合もあり、利用者が生活に張りを持てるよう支援している。	
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) 自己管理のできる人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらっている。職員がお金を管理している人は、事務に立替え払いをしてもらい、一緒に買い物に出かけている。家族さんには、了解を得ている。	
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) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>ユニット毎に扉はあるが、利用者が自由に行き来できるような造りとなっている。2階には、両ユニットから出ることができる庭園が設けられており、気候の良い時期にはそこで、お茶を飲んだりするなど気分転換の場となっている。テラスの手すりの高さの配慮など、建物細部に工夫が凝らされ、快適に過ごせるような空間となっている。</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)</p> <p>ホールにソファを置き、いつでも誰でも座れるようにしている。また、隣のユニットとは3枚戸になっており自由に行き来ができ、気の合った人とソファに座っては話ができるようにしている。</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	<p>(自己評価)</p> <p>少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>居室への入り口には、事業所の名前にちなんだフルーツの絵が飾られ、自分の部屋が分かりやすいよう工夫されている。利用者は手芸をするなど、自室で自由に好きなことができ、手作りの作品を飾り自分らしい部屋になるよう工夫している。</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)</p> <p>建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	西条市喜多川792番地1
自己評価作成日	H27年7月30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)】

<ul style="list-style-type: none"> 平成27年4月1日、産業道路沿いに、現在のフルーツの家に新築移転しています。近隣には西条地方局があります。 建物は、鉄骨2階建てで優しい雰囲気になっています。敷地内には広い駐車場も完備されています。 移転に伴い、入居者の方が少しでも快適に過ごせるよう、緑を多くしたり中庭があり、環境面でも配慮しました。 5ユニット、41名の入居者さんが生活されています。 スタッフも、定期的な研修や実技などを通して、知識や技術の向上に努めています。 今年度より、デイの営業日でない日を利用して認知症カフェも始め、地域のボランティアの方の参加もいただいています。 地震や津波などを想定して、避難訓練は法人内のグループホームとも協力して1回/月実施しています。 健康面では、同じ建物内にある訪問看護の協力を得て、体調管理や急変時は対応する仕組みになっています。 入居者の方には、できるだけ穏やかに元気で暮らしていただきたいです。
--

※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	
----------	--

【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27年9月15日

【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)】

<p>産婦人科医院跡を改築した事業所は、窓も大きく大変風通しの良い空間となっており、細部に渡って、掃除・整理整頓が行き届いた、とても快適な生活の場である。事業所内には、心地よいボリュームで有線放送が流れており、利用者が懐かしく口ずさむことができるような、唱歌などが選曲されている。法人代表者をはじめとして職員はみな、常に利用者を主体としてケアを実践しており、管理者を中心に職員が一丸となってより良いケアを目指している姿勢がうかがえる。法人内で合同の行事や会議が多いため、業務の振り返りを行ったり、より良い実践を取り入れる良い機会となっている。</p>

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、活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		

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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 フルーツの家 1棟2階

(ユニット名) 2ユニット

記入者(管理者)

氏名 伊藤 仁美

評価完了日 平成27年 7月 30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) 理念は、職員皆の利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りでも共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初からの理念を大切に、利用者の要望や思いを叶えることで、理念の「笑顔で穏やかな暮らし」に繋がるよう努めている。毎日理念を申し送り時に復唱することで振り返りを行い、お互いに声をかけ合いながら日々のケアに反映させている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあるため周囲に民家は少ないが、開設当初から努力して築いた地域のボランティアや関係機関等との繋がりがあり、夏祭りなどの事業所の行事には多数の参加があった。新築移転をしてから始めた認知症カフェ「青空カフェ」は多くのボランティアにより支えられている。また、近隣の保育園と新たな交流も始まっており、地域の中にある事業所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) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。H27/4～毎月1回認知症カフェ（青空カフェ）を開催している。</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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山 の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はす ぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職 員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている 。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、参加者が会議に参加しやすいよう、年間 の会議計画を立てて案内している。民生委員、家族、地域 住民以外にも、テーマにより警察官、郵便局員など様々な 方が参加している。参加人数が多いため、グループに分か れて話し合う時間を設け、意見交換がスムーズにできるよ う工夫している。職員の参加は、職員自身が地域と関わる という意識にも繋がり、入居者のケアやサービス向上にも 活かされている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらって いる。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や 指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。 市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3カ月に1 度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) 市との連携は、運営推進会議以外に、市主催のサービス向 上連絡会に参加したり、「青空カフェ」の協力などで、深 い関係が構築されている。これらを通して、市に事業所の 運営状況や認知症ケアの実情を把握してもらいながら、良 好な相互協力関係が形成されている。</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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から 身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付け るようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ 行っている(20:00~8:00)。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する勉強会を実施し、拘束をしないケアにつ いて考える機会を設けることで、日頃から職員への意識共 有を図っている。一人で外出しようとする利用者に対して は、見守りや声掛けなどの対策を話し合っって実行してい る。また、隣のユニットへの行き来が自由にできるように して利用者同士の交流を図っている。</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)
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) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、外部の講師を招いて勉強会をして学ぶ様にしている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。研修会に参加できなかった職員は報告書に目を通す事で周知できるように努力している。他ユニットに成年後見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) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的で開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行っている。 (外部評価) 毎月手紙や電話で利用者の様子を家族に伝え、面会時や行事等の際には家族から意見が出やすいように、話しやすい雰囲気をつくるよう努めている。また、年1回家族会を開催しホームの実情を伝える他に、家族同士で話せる場を設けるなど、家族から意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	

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見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職 員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各チー ム（研修班、安全衛生班、新聞班、企画班等）を運営し、 意見や提案を取り入れ、反映させている。 (外部評価) 月1回、全員参加の各部署会議があり、そこで様々な意見 を出し合っている。広報などの担当班は、グループ内の他 の事業所と共同で行うため、交流を持てるだけでなく、法 人の一員としての自覚にも繋がっている。外部研修だけで なく社内研修も充実しており、自己研鑽ができ介護職とし ての自信に繋がっている。	
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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度 話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対し ての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような 職場環境である。	
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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修 には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職 員全員が周知できるようにしている。	
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) 他のホームの運営推進会議に参加させてもらったり、自 ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流す る機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助 言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。 また、社外での研修にて意見交換を行っている。	
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	(自己評価) サービスの利用開始時には特にゆっくりと時間を取りなが ら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共 有している。また、不安が少しでも軽減できるように、 ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。	

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)
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) サービスの利用開始時には、特に時間を取るよう心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるよう心がけている。	
19		○本人と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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるよう参加の呼びかけをしている。行事の内容を掲示板や社内新聞で報告し、利用者の方と家族の方との関係を深めるように努めている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つよう支援している。また、親しい人との外食や慣れ親しんだ場所へドライブに出かけるようにしている。利用者の方全員への支援は十分ではないが、本人さんの意向を聴くように努めている。 (外部評価) 利用者を支えてくれた地域・人間関係等については、入居時に家族から聴取する以外にも、利用者との普段の何気ない会話からも把握するように努めている。遠方で馴染みの場所に行けない場合には、テレビで放映されている出身地域の祭りの映像などを見てもらったりしながら、入居前の思いが途切れないように働きかけている。	

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)
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) 関わりの深い利用者の方同士でゆっくりと話せる様に席を考慮し対応している。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者の方同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気に心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いをくみ取れるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いや意向を把握するために家族から情報を得たり、日頃の会話から利用者が何をしたいかを常に考えながら支援している。何事にも、「利用者が一番」という考えで取り組み、穏やかに過ごしてもらえるよう常に気付きを持ちながら対応するよう心掛けている。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤字で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

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) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者毎の担当制を取り、担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者と協力しながら介護計画を立案しているため、利用者や家族の思いや意向が計画に反映されやすく、利用者本位の介護計画になるよう留意されている。介護計画は個別のファイルに綴り、どの職員でも把握できるように努めている。	個別ケアに留意した良い介護計画が立案されている。更に、担当以外の利用者の介護計画も、全職員で共有し十分に把握できるように工夫して、より質の高いケアになることを期待したい。
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を使い情報を伝達している。	
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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
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) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られている。また、季節によって利用者の方に合わせて、身近な公園やお花が咲く観光スポット等の地域資源の利用を行っている。	

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)
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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行えるよ うになっている。また、本人さんや家族の方の希望を大切 にし、馴染みのかかりつけ医での受診も行っている。</p> <p>(外部評価) かかりつけ医への受診付き添いは基本的に家族が行い、受 診内容については家族より伝達を受け、経過記録に記入す ることで内容を共有するようにしている。入院時など必要 に応じて介護要約書を作成し、家族を介して医師に利用者 の状況を伝達するなど、適切に医療が受けられるように支 援している。</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) 訪問看護が併設しており、看護師が利用者の方と関わる時 間もあり、相談もしている。情報や気づきは常に看護師に 報告をしており、健康管理や医療面でも協力してもらって 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) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、退院 後の受け入れ態勢を整えるように努めている。また、普段 よりケースワーカーとの関わりを持ったり、医療機関の勉 強会に参加するなど、関係作りに努めている。</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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含め ての話し合いを持っている。また、終末期に対しての指針 を定めており、説明も十分に行っている。(家族の方、主 治医の協力がある。医療行為は行わない。)職員間の意識 の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 事業所での終末期ケアを希望する場合、協力医療機関や併 設の訪問看護ステーションの協力を得ることが出来る。実 際に看取り経験もあり、その際には医療関係者と家族、職 員が話し合いを重ねながら支援に取り組み、利用者や家族 が納得、安心して最期を迎えられるような体制づくりがさ れている。</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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、避難訓練を行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度も毎月の避難訓練の実施と消防署員立ち合いの夜間想定での避難訓練を3回/年実施する予定で、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 年間計画を立て毎月避難訓練を実施している。その中には「抜き打ち訓練」もあり、職員の防災意識が高められるよう努めている。津波や浸水に備えて、備蓄品は2階に設置されている。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、利用者の方の誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応を出来ているか、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 日頃の言葉かけやケアについて、「利用者が一番」という考えを念頭に置きながら取り組んでいる。また、トイレ誘導など羞恥心を伴うケアにおいては、声かけの工夫をするなどして、自尊心を損ねることなく、その人らしさを尊重するような対応を心がけている。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

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)
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) その人に合わせて、その日をどう過ごしたいかを尋ね、できる限り利用者の方のペースに合わせるように努めているが、外出支援などの時間は職員側の都合になってしまっている場合がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフが行っているが、時々さやえんどうのすじ取り、エビの殻むきの下準備をする。食事作りでは野菜を切ったり、干し柿づくりでは柿の皮むきをしている。	
			(外部評価) 献立は、栄養士が栄養面や季節のものを考慮しながら立てている。リビングから厨房が見えるつくりになっており、調理担当職員が、利用者に声掛けをし、できることを手伝ってもらえる工夫をしている。2階に家庭用のキッチンの設置もあり、おやつ等を利用者と一緒に作り、食に対する楽しみが持てるよう配慮されている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している。	
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、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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)
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) 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。</p> <p>(外部評価) 排泄パターンは、一人ひとりの水分摂取量などを確認しながら把握し、声掛けをしながらトイレ誘導をしている。利用者の希望でポータブルトイレを使用する場合もある。オムツやパット使用などの排泄方法については、利用者の状態に合わせながら、申し送り等で適切な排泄方法について検討している。</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) 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。</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) 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間帯は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらっている。</p> <p>(外部評価) 希望に応じ毎日の入浴も可能で、利用者の負担に配慮しながら、清潔を保つために週3回は入浴できるよう声掛けをしながら実施している。重度化した利用者であっても浴槽に浸かれるよう2人介助で対応している。入居したばかりで入浴が苦手な利用者に対しては、入浴したい気持ちになれるよう声掛けをしながら対応している。</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) その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。</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)
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) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 嗜好品については、家族さんが持ってきてくれたり、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけている。毎日洗濯物をたたんだり、テーブルを拭いている。	
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) 散歩の希望がある方には、他の利用者の方と一緒に庭や周辺を歩いている。利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援して歩いている。いる。ユニット間でも声をかけ合い利用者の方が車椅子を利用している方を押し、一緒に外出することもある。 (外部評価) 職員が年間行事を作成する際に、利用者の希望や季節に合った外出メニューを組み入れながら外出計画を立てている。予定になくても、併設の通所介護が外出の際、乗車定員に余裕があれば、声を掛けてもらい一緒に外出する場合もあり、利用者が生活に張りを持てるよう支援している。	
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) 紛失しないようにお金はホームではお預かりしていない。利用者の方が希望された時にはホームで立て替えし、後日家族の方へ請求させてもらっている。	
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) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

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	<p>(自己評価) 脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に扉はあるが、利用者が自由に行き来できるような造りとなっている。2階には、両ユニットから出ることができる庭園が設けられており、気候の良い時期にはそこで、お茶を飲んだりするなど気分転換の場となっている。テラスの手すりの高さの配慮など、建物細部に工夫が凝らされ、快適に過ごせるような空間となっている。</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) ホールにソファを置き、いつでも誰でも座れるようにしている。また、隣のユニットとは3枚戸になっており自由に行き来ができ、気の合った人とソファに座っては話ができるようにしている。</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	<p>(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 居室への入り口には、事業所の名前にちなんだフルーツの絵が飾られ、自分の部屋が分かりやすいよう工夫されている。利用者は手芸をするなど、自室で自由に好きなことができ、手作りの作品を飾り自分らしい部屋になるよう工夫している。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	西条市喜多川792番地1
自己評価作成日	H27年7月30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	
----------	--

【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27年9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)】

<ul style="list-style-type: none"> 平成27年4月1日、産業道路沿いに、現在のフルーツの家に新築移転しています。近隣には西条地方局があります。 建物は、鉄骨2階建てで優しい雰囲気になっています。敷地内には広い駐車場も完備されています。 移転に伴い、入居者の方が少しでも快適に過ごせるよう、緑を多くしたり中庭があり、環境面でも配慮しました。 5ユニット、41名の入居者さんが生活されています。 スタッフも、定期的な研修や実技などを通して、知識や技術の向上に努めています。 今年度より、デイの営業日でない日を利用して認知症カフェも始め、地域のボランティアの方の参加もいただいています。 地震や津波などを想定して、避難訓練は法人内のグループホームとも協力して1回/月実施しています。 健康面では、同じ建物内にある訪問看護の協力を得て、体調管理や急変時は対応する仕組みになっています。 入居者の方には、できるだけ穏やかに元気で暮らしていただきたいです。
--

【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)】

<p>産婦人科医院跡を改築した事業所は、窓も大きく大変風通しの良い空間となっており、細部に渡って、掃除・整理整頓が行き届いた、とても快適な生活の場である。事業所内には、心地よいボリュームで有線放送が流れており、利用者が懐かしく口ずさむことができるような、唱歌などが選曲されている。法人代表者をはじめとして職員はみな、常に利用者を主体としてケアを実践しており、管理者を中心に職員が一丸となってより良いケアを目指している姿勢がうかがえる。法人内で合同の行事や会議が多いため、業務の振り返りを行ったり、より良い実践を取り入れる良い機会となっている。</p>

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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		

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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 フルーツの家 2棟1階

(ユニット名) 3ユニット

記入者(管理者)

氏名 子守 由美

評価完了日 平成27年 7月 30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) 理念は、職員皆の利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りでも共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初からの理念を大切に、利用者の要望や思いを叶えることで、理念の「笑顔で穏やかな暮らし」に繋がるよう努めている。毎日理念を申し送り時に復唱することで振り返りを行い、お互いに声をかけ合いながら日々のケアに反映させている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあるため周囲に民家は少ないが、開設当初から努力して築いた地域のボランティアや関係機関等との繋がりがあり、夏祭りなどの事業所の行事には多数の参加があった。新築移転をしてから始めた認知症カフェ「青空カフェ」は多くのボランティアにより支えられている。また、近隣の保育園と新たな交流も始まっており、地域の中にある事業所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) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。H27/4～毎月1回認知症カフェ（青空カフェ）を開催している。</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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山 の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はす ぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職 員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている 。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、参加者が会議に参加しやすいよう、年間 の会議計画を立てて案内している。民生委員、家族、地域 住民以外にも、テーマにより警察官、郵便局員など様々な 方が参加している。参加人数が多いため、グループに分か れて話し合う時間を設け、意見交換がスムーズにできるよ う工夫している。職員の参加は、職員自身が地域と関わる という意識にも繋がり、入居者のケアやサービス向上にも 活かされている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらって いる。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や 指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。 市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3カ月に1 度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) 市との連携は、運営推進会議以外に、市主催のサービス向 上連絡会に参加したり、「青空カフェ」の協力などで、深 い関係が構築されている。これらを通して、市に事業所の 運営状況や認知症ケアの実情を把握してもらいながら、良 好な相互協力関係が形成されている。</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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から 身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付け るようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ 行っている（20：00～8：00）。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する勉強会を実施し、拘束をしないケアにつ いて考える機会を設けることで、日頃から職員への意識共 有を図っている。一人で外出しようとする利用者に対して は、見守りや声掛けなどの対策を話し合って実行してい る。また、隣のユニットへの行き来が自由にできるように して利用者同士の交流を図っている。</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)
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) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、外部の講師を招いて勉強会をして学ぶ様にしている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。研修会に参加できなかった職員は報告書に目を通す事で周知できるように努力している。他ユニットに成年後見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) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。管理者職員で対応できないことは代表に報告し対応している。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行っている。	
			(外部評価) 毎月手紙や電話で利用者の様子を家族に伝え、面会時や行事等の際には家族から意見が出やすいように、話しやすい雰囲気をつくるよう努めている。また、年1回家族会を開催しホームの実情を伝える他に、家族同士で話せる場を設けるなど、家族から意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	

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) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各チーム（研修班、安全衛生班、新聞班、企画班等）を運営し、意見や提案を取り入れ、反映させている。</p> <p>(外部評価) 月1回、全員参加の各部署会議があり、そこで様々な意見を出し合っている。広報などの担当班は、グループ内の他の事業所と共同で行うため、交流を持てるだけでなく、法人の一員としての自覚にも繋がっている。外部研修だけでなく社内研修も充実しており、自己研鑽ができ介護職としての自信に繋がっている。</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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対する支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境である。</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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職員全員が周知できるようにしている。</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) 他のホームの運営推進会議に参加させてもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流する機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。また、社外での研修にて意見交換を行っている。</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) サービスの利用開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共有している。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解できるように、側で過ごすように努めている。本人さんのペースを大切にし、常に笑顔で寄り添えるように心掛けている。</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)
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) サービスの利用開始時には、特に時間を取るよう心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業など情報を集めフェイスシートに記入し、職員間で共有している。その情報を元に、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるよう心がけている。	
19		○本人と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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるよう参加の呼びかけをしている。行事の内容を掲示板や社内新聞で報告し、利用者の方と家族の方との関係を深めるように努めている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つよう支援している。馴染みの場所については、お墓参りや以前によく行っていたお花見の場所などに出かけるようにしているが、利用者の方全員への支援はできていないので、本人さんの意向を聴くように努めている。 (外部評価) 利用者を支えてくれた地域・人間関係等については、入居時に家族から聴取する以外にも、利用者との普段の何気ない会話からも把握するように努めている。遠方で馴染みの場所に行けない場合には、テレビで放映されている出身地域の祭りの映像などを見てもらったりしながら、入居前の思いが途切れないように働きかけている。	

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者の方同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気に心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いをくみ取れるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いや意向を把握するために家族から情報を得たり、日頃の会話から利用者が何をしたいかを常に考えながら支援している。何事にも、「利用者が一番」という考えで取り組み、穏やかに過ごしてもらえるよう常に気付きを持ちながら対応するよう心掛けている。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤字で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

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	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。</p> <p>(外部評価) 利用者毎の担当制を取り、担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者と協力しながら介護計画を立案しているため、利用者や家族の思いや意向が計画に反映されやすく、利用者本位の介護計画になるよう留意されている。介護計画は個別のファイルに綴り、どの職員でも把握できるように努めている。</p>	<p>個別ケアに留意した良い介護計画が立案されている。更に、担当以外の利用者の介護計画も、全職員で共有し十分に把握できるように工夫して、より質の高いケアになることを期待したい。</p>
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を使い情報を伝達している。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られている。また、季節によって利用者の方に合わせて、身近な公園やお花が咲く観光スポット等の地域資源の利用を行っている。</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)
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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行えるよ うになっている。また、本人さんや家族の方の希望を大切 にし、馴染みのかかりつけ医での受診も行っている。</p> <p>(外部評価) かかりつけ医への受診付き添いは基本的に家族が行い、受 診内容については家族より伝達を受け、経過記録に記入す ることで内容を共有するようにしている。入院時など必要 に応じて介護要約書を作成し、家族を介して医師に利用者 の状況を伝達するなど、適切に医療が受けられるように支 援している。</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) 訪問看護が併設しており、看護師が利用者の方と関わる時 間もあり、相談もしている。情報や気づきは常に看護師に 報告しており、健康管理や医療面でも協力してもらって 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) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、退院 後の受け入れ態勢を整えるように努めている。また、普段 よりケースワーカーとの関わりを持ったり、医療機関の勉 強会に参加するなど、関係作りに努めている。</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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含め ての話し合いを持っている。また、終末期に対しての指針 を定めており、説明も十分に行っている。(家族の方、主 治医の協力がある。医療行為は行わない。)職員間の意識 の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 事業所での終末期ケアを希望する場合、協力医療機関や併 設の訪問看護ステーションの協力を得ることが出来る。実 際に看取り経験もあり、その際には医療関係者と家族、職 員が話し合いを重ねながら支援に取り組み、利用者や家族 が納得、安心して最期を迎えられるような体制づくりがさ れている。</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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、避難訓練を行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度も毎月の避難訓練の実施と消防署員立ち合いの夜間想定での避難訓練を3回/年実施する予定で、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 年間計画を立て毎月避難訓練を実施している。その中には「抜き打ち訓練」もあり、職員の防災意識が高められるよう努めている。津波や浸水に備えて、備蓄品は2階に設置されている。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、利用者の方の誇りやプライバシーを損ねかねない言葉かけや対応を出来ているか、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 日頃の言葉かけやケアについて、「利用者が一番」という考えを念頭に置きながら取り組んでいる。また、トイレ誘導など羞恥心を伴うケアにおいては、声かけの工夫を工夫するなどして、自尊心を損ねることなく、その人らしさを尊重するような対応を心がけている。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

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)
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、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) その人に合わせて、その日をどう過ごしたいかを尋ね、できる限り利用者の方のペースに合わせるように努めているが、外出支援などの時間は職員側の都合になってしまっている場合がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフが行っているが、一部、エビの皮むき、もやしの根取り、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けは出来る利用者の方が時々している。ホールには、スタッフが献立表を手書きし、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 献立は、栄養士が栄養面や季節のものを考慮しながら立てている。リビングから厨房が見えるつくりになっており、調理担当職員が、利用者に声掛けをし、できることを手伝ってもらえる工夫をしている。2階に家庭用のキッチンの設置もあり、おやつ等を利用者と一緒に作り、食に対する楽しみが持てるよう配慮されている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している。	
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、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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)
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) 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。</p> <p>(外部評価) 排泄パターンは、一人ひとりの水分摂取量などを確認しながら把握し、声掛けをしながらトイレ誘導をしている。利用者の希望でポータブルトイレを使用する場合もある。オムツやパット使用などの排泄方法については、利用者の状態に合わせながら、申し送り等で適切な排泄方法について検討している。</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) 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。</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) 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間帯は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらっている。</p> <p>(外部評価) 希望に応じ毎日の入浴も可能で、利用者の負担に配慮しながら、清潔を保つために週3回は入浴できるよう声掛けをしながら実施している。重度化した利用者であっても浴槽に浸かれるよう2人介助で対応している。入居したばかりで入浴が苦手な利用者に対しては、入浴したい気持ちになれるよう声掛けをしながら対応している。</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) その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけでなく、共有スペースの環境整備もしている。</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)
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) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、畑で野菜を作り、草引きや水やり、収穫など分担して行っている。	
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) 利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援している。ユニット間でも声をかけ合い利用者の方が車椅子を利用している方を押し、一緒に外出することもある。 (外部評価) 職員が年間行事を作成する際に、利用者の希望や季節に合った外出メニューを組み入れながら外出計画を立てている。予定になくても、併設の通所介護が外出の際、乗車定員に余裕があれば、声を掛けてもらい一緒に外出する場合もあり、利用者が生活に張りを持てるよう支援している。	
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) 自己管理のできる人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらう。職員がお金を管理している人は、事務に立替え払いをしてもらい、一緒に買い物に出かけている。家族さんには、了解を得ている。	
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) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>ユニット毎に扉はあるが、利用者が自由に行き来できるような造りとなっている。2階には、両ユニットから出ることができる庭園が設けられており、気候の良い時期にはそこで、お茶を飲んだりするなど気分転換の場となっている。テラスの手すりの高さの配慮など、建物細部に工夫が凝らされ、快適に過ごせるような空間となっている。</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)</p> <p>ホールにソファを置き、いつでも誰でも座れるようにしている。また、隣のユニットとは3枚戸になっており自由に行き来ができ、気の合った人とソファに座っては話ができるようにしている。</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	<p>(自己評価)</p> <p>少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>居室への入り口には、事業所の名前にちなんだフルーツの絵が飾られ、自分の部屋が分かりやすいよう工夫されている。利用者は手芸をするなど、自室で自由に好きなことができ、手作りの作品を飾り自分らしい部屋になるよう工夫している。</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)</p> <p>建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	西条市喜多川792番地1
自己評価作成日	H27年7月30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)】

<ul style="list-style-type: none"> 平成27年4月1日、産業道路沿いに、現在のフルーツの家に新築移転しています。近隣には西条地方局があります。 建物は、鉄骨2階建てで優しい雰囲気になっています。敷地内には広い駐車場も完備されています。 移転に伴い、入居者の方が少しでも快適に過ごせるよう、緑を多くしたり中庭があり、環境面でも配慮しました。 5ユニット、41名の入居者さんが生活されています。 スタッフも、定期的な研修や実技などを通して、知識や技術の向上に努めています。 今年度より、デイの営業日でない日を利用して認知症カフェも始め、地域のボランティアの方の参加もいただいています。 地震や津波などを想定して、避難訓練は法人内のグループホームとも協力して1回/月実施しています。 健康面では、同じ建物内にある訪問看護の協力を得て、体調管理や急変時は対応する仕組みになっています。 入居者の方には、できるだけ穏やかに元気で暮らしていただきたいです。
--

※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	
----------	--

【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27年9月15日

【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)】

<p>産婦人科医院跡を改築した事業所は、窓も大きく大変風通しの良い空間となっており、細部に渡って、掃除・整理整頓が行き届いた、とても快適な生活の場である。事業所内には、心地よいボリュームで有線放送が流れており、利用者が懐かしく口ずさむことができるような、唱歌などが選曲されている。法人代表者をはじめとして職員はみな、常に利用者を主体としてケアを実践しており、管理者を中心に職員が一丸となってより良いケアを目指している姿勢がうかがえる。法人内で合同の行事や会議が多いため、業務の振り返りを行ったり、より良い実践を取り入れる良い機会となっている。</p>

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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		

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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 フルーツの家 2棟2階

(ユニット名) 4ユニット

記入者(管理者)

氏名 子守 由美

評価完了日 平成27年 7月 30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) 理念は、職員皆の利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りでも共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初からの理念を大切に、利用者の要望や思いを叶えることで、理念の「笑顔で穏やかな暮らし」に繋がるよう努めている。毎日理念を申し送り時に復唱することで振り返りを行い、お互いに声をかけ合いながら日々のケアに反映させている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあるため周囲に民家は少ないが、開設当初から努力して築いた地域のボランティアや関係機関等との繋がりがあり、夏祭りなどの事業所の行事には多数の参加があった。新築移転をしてから始めた認知症カフェ「青空カフェ」は多くのボランティアにより支えられている。また、近隣の保育園と新たな交流も始まっており、地域の中にある事業所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) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。H27/4～毎月1回認知症カフェ（青空カフェ）を開催している。</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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山 の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はす ぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職 員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている 。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、参加者が会議に参加しやすいよう、年間 の会議計画を立てて案内している。民生委員、家族、地域 住民以外にも、テーマにより警察官、郵便局員など様々な 方が参加している。参加人数が多いため、グループに分か れて話し合う時間を設け、意見交換がスムーズにできるよ う工夫している。職員の参加は、職員自身が地域と関わる という意識にも繋がり、入居者のケアやサービス向上にも 活かされている。</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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらって いる。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や 指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。 市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3カ月に1 度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) 市との連携は、運営推進会議以外に、市主催のサービス向 上連絡会に参加したり、「青空カフェ」の協力などで、深 い関係が構築されている。これらを通して、市に事業所の 運営状況や認知症ケアの実情を把握してもらいながら、良 好な相互協力関係が形成されている。</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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から 身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付け るようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ 行っている（20：00～8：00）。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する勉強会を実施し、拘束をしないケアにつ いて考える機会を設けることで、日頃から職員への意識共 有を図っている。一人で外出しようとする利用者に対して は、見守りや声掛けなどの対策を話し合って実行してい る。また、隣のユニットへの行き来が自由にできるように して利用者同士の交流を図っている。</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)
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) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、外部の講師を招いて勉強会をして学ぶ様にしている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。研修会に参加できなかった職員は報告書に目を通す事で周知できるように努力している。ユニットに成年後見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) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行っている。 (外部評価) 毎月手紙や電話で利用者の様子を家族に伝え、面会時や行事等の際には家族から意見が出やすいように、話しやすい雰囲気をつくるよう努めている。また、年1回家族会を開催しホームの実情を伝える他に、家族同士で話せる場を設けるなど、家族から意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	

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見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職 員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各チー ム（研修班、安全衛生班、新聞班、企画班等）を運営し、 意見や提案を取り入れ、反映させている。 (外部評価) 月1回、全員参加の各部署会議があり、そこで様々な意見 を出し合っている。広報などの担当班は、グループ内の他 の事業所と共同で行うため、交流を持てるだけでなく、法 人の一員としての自覚にも繋がっている。外部研修だけで なく社内研修も充実しており、自己研鑽ができ介護職とし ての自信に繋がっている。	
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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度 話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対し ての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような 職場環境である。	
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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修 には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職 員全員が周知できるようにしている。	
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) 他のホームの運営推進会議に参加させてもらったり、自 ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流す る機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助 言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。 また、社外での研修にて意見交換を行っている。	
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 め関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には特にゆっくりと時間を取りなが ら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共 有している。また、不安が少しでも軽減できるように、 ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。本人さんのペ ースを大切に、常に笑顔で寄り添えるように心掛けている。 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) サービスの利用開始時には、特に時間を取るよう心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業など日常の会話から情報を集めフェイスシートに記入し、職員間で共有している。その情報を元に、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるよう心がけている。	
19		○本人と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) 面会時にはゆっくと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるよう参加の呼びかけをしている。行事の内容を掲示板や社内新聞で報告し、利用者の方と家族の方の関係を深めるように努めている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくと過ごす時間を持つよう支援している。馴染みの場所については、お墓参りや以前によく行っていたお花見の場所などに出かけるようにしているが、利用者の方全員への支援はできていないので、本人さんの意向を聴くように努めている。 (外部評価) 利用者を支えてくれた地域・人間関係等については、入居時に家族から聴取する以外にも、利用者との普段の何気ない会話からも把握するように努めている。遠方で馴染みの場所に行けない場合には、テレビで放映されている出身地域の祭りの映像などを見てもらったりしながら、入居前の思いが途切れないように働きかけている。	

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者の方同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気に心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いをくみ取れるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いや意向を把握するために家族から情報を得たり、日頃の会話から利用者が何をしたいかを常に考えながら支援している。何事にも、「利用者が一番」という考えで取り組み、穏やかに過ごしてもらえるよう常に気付きを持ちながら対応するよう心掛けている。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤字で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

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) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者毎の担当制を取り、担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者と協力しながら介護計画を立案しているため、利用者や家族の思いや意向が計画に反映されやすく、利用者本位の介護計画になるよう留意されている。介護計画は個別のファイルに綴り、どの職員でも把握できるように努めている。	個別ケアに留意した良い介護計画が立案されている。更に、担当以外の利用者の介護計画も、全職員で共有し十分に把握できるように工夫して、より質の高いケアになることを期待したい。
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を使い情報を伝達している。	
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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
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) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られている。また、季節によって利用者の方に合わせて、身近な公園やお花が咲く観光スポット等の地域資源の利用を行っている。	

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)
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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行えるよ うになっている。また、本人さんや家族の方の希望を大切 にし、馴染みのかかりつけ医での受診も行っている。 (外部評価) かかりつけ医への受診付き添いは基本的に家族が行い、受 診内容については家族より伝達を受け、経過記録に記入す ることで内容を共有するようにしている。入院時など必要 に応じて介護要約書を作成し、家族を介して医師に利用者 の状況を伝達するなど、適切に医療が受けられるように支 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) 訪問看護が併設しており、看護師が利用者の方と関わる時 間もあり、相談もしている。情報や気づきは常に看護師に 報告しており、健康管理や医療面でも協力してもらって 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) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、退院 後の受け入れ態勢を整えるように努めている。また、普段 よりケースワーカーとの関わりを持ったり、医療機関の勉 強会に参加するなど、関係作りに努めている。	
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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含め ての話し合いを持っている。また、終末期に対しての指針 を定めており、説明も十分に行っている。(家族の方、主 治医の協力がある。医療行為は行わない。) 職員間の意識 の確認も行っている。 (外部評価) 事業所での終末期ケアを希望する場合、協力医療機関や併 設の訪問看護ステーションの協力を得ることが出来る。実 際に看取り経験もあり、その際には医療関係者と家族、職 員が話し合いを重ねながら支援に取り組み、利用者や家族 が納得、安心して最期を迎えられるような体制づくりがさ れている。	

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)
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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、避難訓練を行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度も毎月の避難訓練の実施と消防署員立ち合いの夜間想定での避難訓練を3回/年実施する予定で、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 年間計画を立て毎月避難訓練を実施している。その中には「抜き打ち訓練」もあり、職員の防災意識が高められるよう努めている。津波や浸水に備えて、備蓄品は2階に設置されている。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、利用者の方の誇りやプライバシーを損ねかねない言葉かけや対応を出来ているか、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 日頃の言葉かけやケアについて、「利用者が一番」という考えを念頭に置きながら取り組んでいる。また、トイレ誘導など羞恥心を伴うケアにおいては、声かけの工夫をするなどして、自尊心を損ねることなく、その人らしさを尊重するような対応を心がけている。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

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)
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) その人に合わせて、その日をどう過ごしたいかを尋ね、できる限り利用者の方のペースに合わせているが、外出支援などの時間は職員側の都合になってしまっている場合がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフが行っているが、一部、エビの皮むき、もやしの根取り、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けは出来る利用者の方が時々している。ホールには、スタッフが献立表を手書きし、その日のメニューを見て会話したりしている。	
			(外部評価) 献立は、栄養士が栄養面や季節のものを考慮しながら立てている。リビングから厨房が見えるつくりになっており、調理担当職員が、利用者へ声掛けをし、できることを手伝ってもらえる工夫をしている。2階に家庭用のキッチンの設置もあり、おやつ等を利用者と一緒に作り、食に対する楽しみが持てるよう配慮されている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している。	
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、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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)
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) 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。</p> <p>(外部評価) 排泄パターンは、一人ひとりの水分摂取量などを確認しながら把握し、声掛けをしながらトイレ誘導をしている。利用者の希望でポータブルトイレを使用する場合もある。オムツやパット使用などの排泄方法については、利用者の状態に合わせながら、申し送り等で適切な排泄方法について検討している。</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) 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。</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) 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間帯は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらっている。</p> <p>(外部評価) 希望に応じ毎日の入浴も可能で、利用者の負担に配慮しながら、清潔を保つために週3回は入浴できるよう声掛けをしながら実施している。重度化した利用者であっても浴槽に浸かれるよう2人介助で対応している。入居したばかりで入浴が苦手な利用者に対しては、入浴したい気持ちになれるよう声掛けをしながら対応している。</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) その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。</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)
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) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、畑で野菜を作り、草引きや水やり、収穫など分担して行っている。	
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) 利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援している。ユニット間でも声をかけ合い利用者の方が車椅子を利用している方を押し、一緒に外出することもある。 (外部評価) 職員が年間行事を作成する際に、利用者の希望や季節に合った外出メニューを組み入れながら外出計画を立てている。予定になくても、併設の通所介護が外出の際、乗車定員に余裕があれば、声を掛けてもらい一緒に外出する場合もあり、利用者が生活に張りを持てるよう支援している。	
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) 自己管理のできる人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらっている。職員がお金を管理している人は、事務に立替え払いをしてもらい、一緒に買い物に出かけている。家族さんには、了解を得ている。	
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) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

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	<p>(自己評価) 脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に扉はあるが、利用者が自由に行き来できるような造りとなっている。2階には、両ユニットから出ることができる庭園が設けられており、気候の良い時期にはそこで、お茶を飲んだりするなど気分転換の場となっている。テラスの手すりの高さの配慮など、建物細部に工夫が凝らされ、快適に過ごせるような空間となっている。</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) ホールにソファを置き、いつでも誰でも座れるようにしている。また、隣のユニットとは3枚戸になっており自由に行き来ができ、気の合った人とソファに座っては話ができるようにしている。</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	<p>(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 居室への入り口には、事業所の名前にちなんだフルーツの絵が飾られ、自分の部屋が分かりやすいよう工夫されている。利用者は手芸をするなど、自室で自由に好きなことができ、手作りの作品を飾り自分らしい部屋になるよう工夫している。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	西条市喜多川792番地1
自己評価作成日	H27年7月30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	
----------	--

【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27年9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)】

<ul style="list-style-type: none"> 平成27年4月1日、産業道路沿いに、現在のフルーツの家に新築移転しています。近隣には西条地方局があります。 建物は、鉄骨2階建てで優しい雰囲気になっています。敷地内には広い駐車場も完備されています。 移転に伴い、入居者の方が少しでも快適に過ごせるよう、緑を多くしたり中庭があり、環境面でも配慮しました。 5ユニット、41名の入居者さんが生活されています。 スタッフも、定期的な研修や実技などを通して、知識や技術の向上に努めています。 今年度より、デイの営業日でない日を利用して認知症カフェも始め、地域のボランティアの方の参加もいただいています。 地震や津波などを想定して、避難訓練は法人内のグループホームとも協力して1回/月実施しています。 健康面では、同じ建物内にある訪問看護の協力を得て、体調管理や急変時は対応する仕組みになっています。 入居者の方には、できるだけ穏やかに元気で暮らしていただきたいです。
--

【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)】

<p>産婦人科医院跡を改築した事業所は、窓も大きく大変風通しの良い空間となっており、細部に渡って、掃除・整理整頓が行き届いた、とても快適な生活の場である。事業所内には、心地よいボリュームで有線放送が流れており、利用者が懐かしく口ずさむことができるような、唱歌などが選曲されている。法人代表者をはじめとして職員はみな、常に利用者を主体としてケアを実践しており、管理者を中心に職員が一丸となってより良いケアを目指している姿勢がうかがえる。法人内で合同の行事や会議が多いため、業務の振り返りを行ったり、より良い実践を取り入れる良い機会となっている。</p>

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、活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		

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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 フルーツの家 2棟2F

(ユニット名) 5ユニット

記入者(管理者)

氏名 伊藤 仁美

評価完了日 平成27年 7月 30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) 理念は、職員皆の利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りでも共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初からの理念を大切に、利用者の要望や思いを叶えることで、理念の「笑顔で穏やかな暮らし」に繋がるよう努めている。毎日理念を申し送り時に復唱することで振り返りを行い、お互いに声をかけ合いながら日々のケアに反映させている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあるため周囲に民家は少ないが、開設当初から努力して築いた地域のボランティアや関係機関等との繋がりがあり、夏祭りなどの事業所の行事には多数の参加があった。新築移転をしてから始めた認知症カフェ「青空カフェ」は多くのボランティアにより支えられている。また、近隣の保育園と新たな交流も始まっており、地域の中にある事業所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) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。H27/4～毎月1回認知症カフェ（青空カフェ）を開催している。</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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山 の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はす ぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職 員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている 。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、参加者が会議に参加しやすいよう、年間 の会議計画を立てて案内している。民生委員、家族、地域 住民以外にも、テーマにより警察官、郵便局員など様々な 方が参加している。参加人数が多いため、グループに分か れて話し合う時間を設け、意見交換がスムーズにできるよ う工夫している。職員の参加は、職員自身が地域と関わる という意識にも繋がり、入居者のケアやサービス向上にも 活かされている。</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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらって いる。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や 指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。 市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3カ月に1 度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) 市との連携は、運営推進会議以外に、市主催のサービス向 上連絡会に参加したり、「青空カフェ」の協力などで、深 い関係が構築されている。これらを通して、市に事業所の 運営状況や認知症ケアの実情を把握してもらいながら、良 好な相互協力関係が形成されている。</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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から 身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付け るようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ 行っている（20：00～8：00）。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する勉強会を実施し、拘束をしないケアにつ いて考える機会を設けることで、日頃から職員への意識共 有を図っている。一人で外出しようとする利用者に対して は、見守りや声掛けなどの対策を話し合って実行してい る。また、隣のユニットへの行き来が自由にできるように して利用者同士の交流を図っている。</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)
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) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、外部の講師を招いて勉強会をして学ぶ様にしている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。研修会に参加できなかった職員は報告書に目を通す事で周知できるように努力している。他ユニットに成年後見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) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行っている。 (外部評価) 毎月手紙や電話で利用者の様子を家族に伝え、面会時や行事等の際には家族から意見が出やすいように、話しやすい雰囲気をつくるよう努めている。また、年1回家族会を開催しホームの実情を伝える他に、家族同士で話せる場を設けるなど、家族から意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	

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見 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) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職 員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各チー ム（研修班、安全衛生班、新聞班、企画班等）を運営し、 意見や提案を取り入れ、反映させている。</p> <p>(外部評価) 月1回、全員参加の各部署会議があり、そこで様々な意見 を出し合っている。広報などの担当班は、グループ内の他 の事業所と共同で行うため、交流を持てるだけでなく、法 人の一員としての自覚にも繋がっている。外部研修だけで なく社内研修も充実しており、自己研鑽ができ介護職とし ての自信に繋がっている。</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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度 話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対し ての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような 職場環境である。</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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修 には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職 員全員が周知できるようにしている。</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) 他のホームの運営推進会議に参加させてもらったり、自 ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流す る機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助 言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。 また、社外での研修にて意見交換を行っている。</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 め関係づくりに努めている	<p>(自己評価) サービスの利用開始時には特にゆっくりと時間を取りなが ら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共 有している。また、不安が少しでも軽減できるように、 ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。</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) サービスの利用開始時には、特に時間を取るよう心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 利用者の方や家族の方が安心して本音を話せる様に笑顔で接し、今、何が必要かを相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるよう心がけている。	
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) 面会時にはゆっくと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるように参加の呼びかけをしている。行事の内容を掲示板や社内新聞で報告し、利用者の方と家族の方との関係を深めるように努めている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくと過ごす時間を持つよう支援している。また、親しい人との外食や慣れ親しんだ場所へドライブに出掛けるようにしている。利用者の方全員への支援はできていないが、本人さんの意向を聴くように努めている。 (外部評価) 利用者を支えてくれた地域・人間関係等については、入居時に家族から聴取する以外にも、利用者との普段の何気ない会話からも把握するように努めている。遠方で馴染みの場所に行けない場合には、テレビで放映されている出身地域の祭りの映像などを見てもらったりしながら、入居前の思いが途切れないように働きかけている。	

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)
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) 関わりの深い利用者の方同士でゆっくりと話せる様に席を考慮して対応している。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者の方同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気に心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いをくみ取れるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いや意向を把握するために家族から情報を得たり、日頃の会話から利用者が何をしたいかを常に考えながら支援している。何事にも、「利用者が一番」という考えで取り組み、穏やかに過ごしてもらえるよう常に気付きを持ちながら対応するよう心掛けている。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤字で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

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) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者毎の担当制を取り、担当者がアセスメントを行い、計画作成担当者と協力しながら介護計画を立案しているため、利用者や家族の思いや意向が計画に反映されやすく、利用者本位の介護計画になるよう留意されている。介護計画は個別のファイルに綴り、どの職員でも把握できるように努めている。	個別ケアに留意した良い介護計画が立案されている。更に、担当以外の利用者の介護計画も、全職員で共有し十分に把握できるように工夫して、より質の高いケアになることを期待したい。
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を使い情報を伝達している。	
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) 通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
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) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られている。また、季節によって利用者の方に合わせて、身近な公園やお花が咲く観光スポット等の地域資源の利用を行っている。	

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)
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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行えるよ うになっている。また、本人さんや家族の方の希望に応じ て対応している。 (外部評価) かかりつけ医への受診付き添いは基本的に家族が行い、受 診内容については家族より伝達を受け、経過記録に記入す ることで内容を共有するようにしている。入院時など必要 に応じて介護要約書を作成し、家族を介して医師に利用者 の状況を伝達するなど、適切に医療が受けられるように支 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) 訪問看護が併設しており、看護師が利用者の方と関わる時 間もあり、相談もしている。情報や気づきは常に看護師に 報告しており、健康管理や医療面でも協力してもらって 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) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、退院 後の受け入れ態勢を整えるように努めている。また、普段 よりケースワーカーとの関わりを持ったり、医療機関の勉 強会に参加するなど、関係作りに努めている。	
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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含め ての話し合いを持っている。また、終末期に対しての指針 を定めており、説明も十分に行っている。(家族の方、主 治医の協力がある。医療行為は行わない。) 職員間の意識 の確認も行っている。 (外部評価) 事業所での終末期ケアを希望する場合、協力医療機関や併 設の訪問看護ステーションの協力を得ることが出来る。実 際に看取り経験もあり、その際には医療関係者と家族、職 員が話し合いを重ねながら支援に取り組み、利用者や家族 が納得、安心して最期を迎えられるような体制づくりがさ れている。	

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)
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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、避難訓練を行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度も毎月の避難訓練の実施と消防署員立ち合いの夜間想定での避難訓練を3回/年実施する予定で、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 年間計画を立て毎月避難訓練を実施している。その中には「抜き打ち訓練」もあり、職員の防災意識が高められるよう努めている。津波や浸水に備えて、備蓄品は2階に設置されている。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、利用者の方の誇りやプライバシーを損ねかねない言葉かけや対応が出来ているか、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 日頃の言葉かけやケアについて、「利用者が一番」という考えを念頭に置きながら取り組んでいる。また、トイレ誘導など羞恥心を伴うケアにおいては、声かけの工夫をするなどして、自尊心を損ねることなく、その人らしさを尊重するような対応を心がけている。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

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)
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、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) その人に合わせて、その日をどう過ごしたいかを尋ね、できる限り利用者の方のペースに合わせるように努めているが、外出支援などの時間は職員側の都合になってしまっている場合がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフが行っているが、時々さやえんどうのすじ取り、エビの殻むきの下準備をしてもらっている。食事作りでは、野菜を切ってもらったり、干し柿づくりでは柿の皮むきをもらっている。	
			(外部評価) 献立は、栄養士が栄養面や季節のものを考慮しながら立てている。リビングから厨房が見えるつくりになっており、調理担当職員が、利用者に声掛けをし、できることを手伝ってもらえる工夫をしている。2階に家庭用のキッチンの設置もあり、おやつ等を利用者と一緒に作り、食に対する楽しみが持てるよう配慮されている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している。	
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、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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)
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) 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。</p> <p>(外部評価) 排泄パターンは、一人ひとりの水分摂取量などを確認しながら把握し、声掛けをしながらトイレ誘導をしている。利用者の希望でポータブルトイレを使用する場合もある。オムツやパット使用などの排泄方法については、利用者の状態に合わせながら、申し送り等で適切な排泄方法について検討している。</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) 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。</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) 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間帯は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらっている。</p> <p>(外部評価) 希望に応じ毎日の入浴も可能で、利用者の負担に配慮しながら、清潔を保つために週3回は入浴できるよう声掛けをしながら実施している。重度化した利用者であっても浴槽に浸かれるよう2人介助で対応している。入居したばかりで入浴が苦手な利用者に対しては、入浴したい気持ちになれるよう声掛けをしながら対応している。</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) その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。</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)
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) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、毎日洗濯物をたたんだり、テーブルを拭いている。塗り絵を準備し、好きな色で塗ってもらう。	
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) 散歩の希望がある方には、他の利用者の方と一緒に庭や周辺を歩いている。利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援している。ユニット間でも声をかけ合い利用者の方が車椅子を利用している方を押し、一緒に外出することもある。 (外部評価) 職員が年間行事を作成する際に、利用者の希望や季節に合った外出メニューを組み入れながら外出計画を立てている。予定になくても、併設の通所介護が外出の際、乗車定員に余裕があれば、声を掛けてもらい一緒に外出する場合もあり、利用者が生活に張りを持てるよう支援している。	
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) 紛失しないようにお金はホームではお預かりしていない。利用者の方が希望された時にはホームで立て替えし、後日家族の方へ請求させてもらっている。	
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) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

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) 脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。 (外部評価) ユニット毎に扉はあるが、利用者が自由に行き来できるような造りとなっている。2階には、両ユニットから出ることができる庭園が設けられており、気候の良い時期にはそこで、お茶を飲んだりするなど気分転換の場となっている。テラスの手すりの高さの配慮など、建物細部に工夫が凝らされ、快適に過ごせるような空間となっている。	
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) ホールにソファを置き、いつでも誰でも座れるようにしている。また、隣のユニットとは3枚戸になっており自由に行き来ができ、気の合った人とソファに座っては話ができるようにしている。	
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) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。 (外部評価) 居室への入り口には、事業所の名前にちなんだフルーツの絵が飾られ、自分の部屋が分かりやすいよう工夫されている。利用者は手芸をするなど、自室で自由に好きなことができ、手作りの作品を飾り自分らしい部屋になるよう工夫している。	
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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。	