

(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	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	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 23年 11月 1日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年12月2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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒にすることで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションを行い交流の場となっている。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・夏祭り大会や餅つき大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・誕生日や敬老の日、クリスマスのプレゼントは手作り心をかけている。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、避難訓練を行っている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・近隣に協力医療機関があり、1回/2週の住診や希望時はいつでも受診ができる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所の周辺は大きな工場があり民家の少ない地域であるが、代表者は開設以来、積極的に地域住民との交流やつながりを大切に考え運営を行っている。また、広い敷地の中に5つのユニットがあり、事業所内を一つの地域と捉え、利用者参加型の自治会を作り生活の活性化を図っている。安心して生活できるように利用者の意向をしっかりと聞き取り、代表者や管理者、職員が家族や関係者とよく話し合いを行っている。看取りについても、関係する医療機関と連携を密にとり、職員の研修を行い体制を整えている。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
62	利用者は、その時々々の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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 1号棟

(ユニット名) 1ユニット

記入者(管理者)

氏名 奥山 博文

評価完了日 平成23年 11月 1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) 代表者は職員を育てる事を大切にしており、管理者や職員はその思いに応えるように自分達で考え、話し合いながら日々の業務に取り組んでいる。理念については、職員の話し合いをもとに作られ「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」を掲げ、理念に沿った支援が実践できるよう努めている。</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人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。また、フルーツの家を一つの地域(自治会)と捉え、自治会長、副会長の選任や役割を決め、ユニット間での交流の場を作るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は大きな工場がある等、民家の少ない地域であるが、開設以来培ってきた地域との関わりを大切にしている。事業所の夏祭りには家族や地域住民等、大勢の参加を得ている。また、事業所は広い敷地の中に5つのユニットがあるため自治会を作り、利用者同志の交流も1つの地域活動として捉えて取り組んでいる。</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。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 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) 会議には毎回多くの参加者があり、事業所からの報告や参加者に好評なミニ講座、グループに分かれての意見交換、避難訓練等を行う等、充実した会議となっている。意見交換では多くの意見が出されており、職員は一つひとつの意見を大切に考え真摯に対応している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 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ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の担当者や包括支援センターとは常に連絡や連携を密にし、報告や相談を行っている。良好な相互協力関係が構築されており、市の担当者や包括支援センターから相談や協力要請の依頼を受けることもある。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 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) 職員は身体拘束について正しく理解しており、毎月の研修でテーマとして取り上げ、繰り返し学習している。身体拘束についてのマニュアルを整備しており、やむを得ない場合にはそれに沿って行うようにしているが、現在のところ行なった事例はなく、職員間でよく話し合って身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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)
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、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。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。職員全員が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、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族会では家族だけで話し合う時間を設け、たくさんの意見や要望が出されている。普段から代表者や管理者、職員に意見や要望を言ってくれる利用者や家族も多い。事業所に来て意見を言ってもらえるよう謙虚に受け止め対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 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（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チ ーム等）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) 代表者や管理者は会議や申し送りだけでなく、いつ でも意見や提案を聞く姿勢を持っており、職員からは いろいろな意見や提案が出されている。また、職員それ ぞれが持っている役割について一人ひとりが深く考 え、利用者の生活がよりよくなるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は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。	

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に心がけ、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に心がけている。	
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に参加の呼びかけをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 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に支援している。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。 (外部評価) 職員は利用者の希望や思いを汲み取り、生まれ育った地域や馴染みの店など、大切にしてきた場所や人との関係継続のための支援に努めている。また、利用者の体調を考慮しながら思い出の場所などに一緒に出かけている。	職員全員で話し合いながら、利用者の思いを大切にしながら現在の生活を支える支援を今後も継続するよう期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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の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るよう努力している。 (外部評価) 理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に基づき、利用者の思いや意向を把握し安心して穏やかに生活できるよう支援が行われている。入居時の細かな聞き取りや日々の関わりの中から得る情報を職員全員で共有し、利用者本位に取り組んでいる。	
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ィ 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) サービス担当者会議には利用者や家族も出席し、一緒 に話し合っている。新しく入居したり退院間もない場 合や状態に変化のあった際には、こまめに計画の見直 しを行っている。計画に沿った分かりやすい記録の改 善にも取り組み、6か月毎の見直しなどにつなげている。	
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) 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) 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、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。 (外部評価) 隣接する総合病院が協力医療機関となっており、24 時間の連携体制が整っている。協力医をかかりつけ医 としている利用者が多く、定期的な往診や状態の変化 に応じた受診など、適切な医療が受けられるよう支援 が行われている。家族には「受診のお知らせ」で受診 内容を詳細に伝えている。	
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) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、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。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) 状況に応じて何度も話し合いを重ね、利用者や家族の 意思を尊重しながら、重度化や看取りについての方針 を共有するよう努められている。また、職員や関係 者、医療機関との良好な関係が構築されており、利用 者が安心して生活できるよう支援が行われている。	

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3回の消防署立会いでの訓練に加え、毎月避難訓練を行っている。職員は回を重ねるごとに、定期的に継続して行うことが重要であると感じており、災害に対する意識は高い。	今後も様々な想定での訓練を重ね災害に強い事業所づくりを目指し、利用者が安心して生活できるようさらなる取組みに期待したい。
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) 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、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) 職員は利用者一人ひとりを尊重するよう心がけて支援している。また、職員の表情や言葉ひとつで利用者にも与える影響について学習し、笑顔で優しい声かけや適切な対応に努めている。職員同志で気がついたことを注意し合い、誇りやプライバシーを損ねないケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 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。	
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やっているが、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、利用者の方に書いてもらった献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 栄養バランスの良い献立を栄養士が立て、調理専門の職員がつくっている。和やかな雰囲気の中で、会話をしながら食事ができている。時には趣向を変えて中庭で食事をするなどより楽しい食事になるよう工夫している。車いす利用者もいすに座わって食事をするなど細やかな配慮がされている。	
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) 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)</p> 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>(外部評価)</p> 職員は利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握し、声かけや誘導など個別に対応を行っている。また、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、時間がかかっても自分でできることを見守るなど自立にむけた支援がされている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 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。	
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)</p> 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>(外部評価)</p> 利用者の希望により時間や回数等、柔軟に対応している。安全に考慮し職員2人で入浴支援を行うなど、利用者が安心して入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> 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。	

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、うね作りや水やり、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) スーパーに買い物に出かけたり、家族と事業所が連携して墓参りに行くなど、利用者の希望に沿えるよう支援している。また、広い中庭では各ユニットの利用者が交流する姿が見られたり、畑や花壇の手入れをするなど、利用者の状態に合わせて戸外に出られるよう取り組まれている。	
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に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 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。廊下に備え付けのベンチがあり、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) 事業所中は掃除が行き届いて清潔感がある。過度な飾りつけもなく、温もりのある落ち着いた雰囲気のある生活の場となっている。敷地内は広く、中庭に畑やくつろげる場所があり、季節を感じながらゆったりと過ごすことができる。</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、廊下にも木のベンチを設置し、一人でいたり気の合った人と座って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) テレビやベッド、タンスは備え付けてあり、その他必要なものや使い慣れたものは自由に持ち込むことができる。利用者の好みに合わせるよう、家族の協力を得ながら居室づくりが行われており、落ち着いて生活できるような工夫されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 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、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

(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	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	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 23年 11月 1日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年12月2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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切にし、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒にすることで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションを行い交流の場となっている。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・夏祭り大会や餅つき大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・誕生日や敬老の日、クリスマスのプレゼントは手作り心をかけている。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、避難訓練を行っている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・近隣に協力医療機関があり、1回/2週の住診や希望時はいつでも受診ができる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所の周辺は大きな工場があり民家の少ない地域であるが、代表者は開設以来、積極的に地域住民との交流やつながりを大切に考え運営を行っている。また、広い敷地の中に5つのユニットがあり、事業所内を一つの地域と捉え、利用者参加型の自治会を作り生活の活性化を図っている。安心して生活できるように利用者の意向をしっかりと聞き取り、代表者や管理者、職員が家族や関係者とよく話し合いを行っている。看取りについても、関係する医療機関と連携を密にとり、職員の研修を行い体制を整えている。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 1号棟

(ユニット名) 2ユニット

記入者(管理者)

氏名 奥山 博文

評価完了日 平成23年 11月 1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) 代表者は職員を育てる事を大切にしており、管理者や職員はその思いに応えるように自分達で考え、話し合いながら日々の業務に取り組んでいる。理念については、職員の話し合いをもとに作られ「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」を掲げ、理念に沿った支援が実践できるよう努めている。</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人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。また、フルーツの家を一つの地域(自治会)と捉え、自治会長、副会長の選任や役割を決め、ユニット間での交流の場を作るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は大きな工場がある等、民家の少ない地域であるが、開設以来培ってきた地域との関わりを大切にしている。事業所の夏祭りには家族や地域住民等、大勢の参加を得ている。また、事業所は広い敷地の中に5つのユニットがあるため自治会を作り、利用者同志の交流も1つの地域活動として捉えて取り組んでいる。</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。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 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) 会議には毎回多くの参加者があり、事業所からの報告や参加者に好評なミニ講座、グループに分かれての意見交換、避難訓練等を行う等、充実した会議となっている。意見交換では多くの意見が出されており、職員は一つひとつの意見を大切に考え真摯に対応している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 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ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の担当者や包括支援センターとは常に連絡や連携を密にし、報告や相談を行っている。良好な相互協力関係が構築されており、市の担当者や包括支援センターから相談や協力要請の依頼を受けることもある。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 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) 職員は身体拘束について正しく理解しており、毎月の研修でテーマとして取り上げ、繰り返し学習している。身体拘束についてのマニュアルを整備しており、やむを得ない場合にはそれに沿って行うようにしているが、現在のところ行なった事例はなく、職員間でよく話し合って身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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)
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、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。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。職員全員が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、家族会等を定期的に行い、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、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族会では家族だけで話し合う時間を設け、たくさんの意見や要望が出されている。普段から代表者や管理者、職員に意見や要望を言ってくれる利用者や家族も多い。事業所に来て意見を言ってもらえるよう謙虚に受け止め対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 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（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チ ーム等）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) 代表者や管理者は会議や申し送りだけでなく、いつ でも意見や提案を聞く姿勢を持っており、職員からは いろいろな意見や提案が出されている。また、職員それ ぞれが持っている役割について一人ひとりが深く考 え、利用者の生活がよりよくなるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は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。	

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に心がけ、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に心がけている。	
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に参加の呼びかけをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 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に支援している。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。 (外部評価) 職員は利用者の希望や思いを汲み取り、生まれ育った地域や馴染みの店など、大切にしてきた場所や人との関係継続のための支援に努めている。また、利用者の体調を考慮しながら思い出の場所などに一緒に出かけている。	職員全員で話し合いながら、利用者の思いを大切にしながら現在の生活を支える支援を今後も継続するよう期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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の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るよう努力している。 (外部評価) 理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に基づき、利用者の思いや意向を把握し安心して穏やかに生活できるよう支援が行われている。入居時の細かな聞き取りや日々の関わりの中から得る情報を職員全員で共有し、利用者本位に取り組んでいる。	
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ィ 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) サービス担当者会議には利用者や家族も出席し、一緒 に話し合っている。新しく入居したり退院間もない場 合や状態に変化のあった際には、こまめに計画の見直 しを行っている。計画に沿った分かりやすい記録の改 善にも取り組み、6か月毎の見直しなどにつなげている。	
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気付きや 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) 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 ようになってきている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、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) 隣接する総合病院が協力医療機関となっており、24 時間の連携体制が整っている。協力医をかかりつけ医 としている利用者が多く、定期的な往診や状態の変化 に応じた受診など、適切な医療が受けられるよう支援 が行われている。家族には「受診のお知らせ」で受診 内容を詳細に伝えている。</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) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、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。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) 状況に応じて何度も話し合いを重ね、利用者や家族の 意思を尊重しながら、重度化や看取りについての方針 を共有するよう努められている。また、職員や関係 者、医療機関との良好な関係が構築されており、利 用者が安心して生活できるよう支援が行われている。</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3回の消防署立会いでの訓練に加え、毎月避難訓練を行っている。職員は回を重ねるごとに、定期的に継続して行うことが重要であると感じており、災害に対する意識は高い。	今後も様々な想定での訓練を重ね災害に強い事業所づくりを目指し、利用者が安心して生活できるようさらなる取組みに期待したい。
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) 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、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) 職員は利用者一人ひとりを尊重するよう心がけて支援している。また、職員の表情や言葉ひとつで利用者にも与える影響について学習し、笑顔で優しい声かけや適切な対応に努めている。職員同志で気がついたことを注意し合い、誇りやプライバシーを損ねないケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 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。	
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やっているが、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、利用者の方に書いてもらった献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 栄養バランスの良い献立を栄養士が立て、調理専門の職員がつくっている。和やかな雰囲気の中で、会話をしながら食事ができている。時には趣向を変えて中庭で食事をするなどより楽しい食事になるよう工夫している。車いす利用者もいすに座わって食事をするなど細やかな配慮がされている。	
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) 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)</p> 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>(外部評価)</p> 職員は利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握し、声かけや誘導など個別に対応を行っている。また、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、時間がかかっても自分でできることを見守るなど自立にむけた支援がされている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 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。	
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)</p> 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>(外部評価)</p> 利用者の希望により時間や回数等、柔軟に対応している。安全に考慮し職員2人で入浴支援を行うなど、利用者が安心して入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> 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。	

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、うね作りや水やり、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) スーパーに買い物に出かけたり、家族と事業所が連携して墓参りに行くなど、利用者の希望に沿えるよう支援している。また、広い中庭では各ユニットの利用者が交流する姿が見られたり、畑や花壇の手入れをするなど、利用者の状態に合わせて戸外に出られるよう取り組まれている。	
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に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 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。廊下に備え付けのベンチがあり、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) 事業所中は掃除が行き届いて清潔感がある。過度な飾りつけもなく、温もりのある落ち着いた雰囲気のある生活の場となっている。敷地内は広く、中庭に畑やくつろげる場所があり、季節を感じながらゆったりと過ごすことができる。</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、廊下にも木のベンチを設置し、一人でいたり気の合った人と座って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) テレビやベッド、タンスは備え付けてあり、その他必要なものや使い慣れたものは自由に持ち込むことができる。利用者の好みに合わせるよう、家族の協力を得ながら居室づくりが行われており、落ち着いて生活できるような工夫されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 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>	

(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	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	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 23年 11月 1日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年12月2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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切にし、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒にすることで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションを行い交流の場となっている。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・夏祭り大会や餅つき大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・誕生日や敬老の日、クリスマスのプレゼントは手作り心をかけている。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、避難訓練を行っている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・近隣に協力医療機関があり、1回/2週の住診や希望時はいつでも受診ができる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所の周辺は大きな工場があり民家の少ない地域であるが、代表者は開設以来、積極的に地域住民との交流やつながりを大切に考え運営を行っている。また、広い敷地の中に5つのユニットがあり、事業所内を一つの地域と捉え、利用者参加型の自治会を作り生活の活性化を図っている。安心して生活できるように利用者の意向をしっかりと聞き取り、代表者や管理者、職員が家族や関係者とよく話し合いを行っている。看取りについても、関係する医療機関と連携を密にとり、職員の研修を行い体制を整えている。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

(ユニット名) 3ユニット

記入者(管理者)

氏名 奥山 博文

評価完了日 平成23年 11月 1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) 代表者は職員を育てる事を大切にしており、管理者や職員はその思いに応えるように自分達で考え、話し合いながら日々の業務に取り組んでいる。理念については、職員の話し合いをもとに作られ「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」を掲げ、理念に沿った支援が実践できるよう努めている。</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人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。また、フルーツの家を一つの地域(自治会)と捉え、自治会長、副会長の選任や役割を決め、ユニット間での交流の場を作るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は大きな工場がある等、民家の少ない地域であるが、開設以来培ってきた地域との関わりを大切にしている。事業所の夏祭りには家族や地域住民等、大勢の参加を得ている。また、事業所は広い敷地の中に5つのユニットがあるため自治会を作り、利用者同志の交流も1つの地域活動として捉えて取り組んでいる。</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。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 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) 会議には毎回多くの参加者があり、事業所からの報告や参加者に好評なミニ講座、グループに分かれての意見交換、避難訓練等を行う等、充実した会議となっている。意見交換では多くの意見が出されており、職員は一つひとつの意見を大切に考え真摯に対応している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 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ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の担当者や包括支援センターとは常に連絡や連携を密にし、報告や相談を行っている。良好な相互協力関係が構築されており、市の担当者や包括支援センターから相談や協力要請の依頼を受けることもある。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 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) 職員は身体拘束について正しく理解しており、毎月の研修でテーマとして取り上げ、繰り返し学習している。身体拘束についてのマニュアルを整備しており、やむを得ない場合にはそれに沿って行うようにしているが、現在のところ行なった事例はなく、職員間でよく話し合って身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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)
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、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。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。職員全員が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、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族会では家族だけで話し合う時間を設け、たくさんの意見や要望が出されている。普段から代表者や管理者、職員に意見や要望を言ってくれる利用者や家族も多い。事業所に来て意見を言ってもらえるよう謙虚に受け止め対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<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（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チーム等）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) 代表者や管理者は会議や申し送りだけでなく、いつでも意見や提案を聞く姿勢を持っており、職員からはいろいろな意見や提案が出されている。また、職員それぞれが持っている役割について一人ひとりが深く考え、利用者の生活がよりよくなるよう努めている。</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り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) 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に心がけている。	
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に参加の呼びかけをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 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に支援している。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。 (外部評価) 職員は利用者の希望や思いを汲み取り、生まれ育った地域や馴染みの店など、大切にしてきた場所や人との関係継続のための支援に努めている。また、利用者の体調を考慮しながら思い出の場所などに一緒に出かけている。	職員全員で話し合いながら、利用者の思いを大切にしながら現在の生活を支える支援を今後も継続するよう期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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の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るよう努力している。 (外部評価) 理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に基づき、利用者の思いや意向を把握し安心して穏やかに生活できるよう支援が行われている。入居時の細かな聞き取りや日々の関わりの中から得る情報を職員全員で共有し、利用者本位に取り組んでいる。	
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	<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) サービス担当者会議には利用者や家族も出席し、一緒に話し合っている。新しく入居したり退院間もない場合や状態に変化のあった際には、こまめに計画の見直しを行っている。計画に沿った分かりやすい記録の改善にも取り組み、6か月毎の見直しなどにつなげている。</p>	
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	<p>(自己評価) 日々の様子はカルテに記載している。また、気付きや状態の変化は、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		○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>(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		○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>(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	(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、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。 (外部評価) 隣接する総合病院が協力医療機関となっており、24 時間の連携体制が整っている。協力医をかかりつけ医 としている利用者が多く、定期的な往診や状態の変化 に応じた受診など、適切な医療が受けられるよう支援 が行われている。家族には「受診のお知らせ」で受診 内容を詳細に伝えている。	
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) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、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。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) 状況に応じて何度も話し合いを重ね、利用者や家族の 意思を尊重しながら、重度化や看取りについての方針 を共有するよう努められている。また、職員や関係 者、医療機関との良好な関係が構築されており、利用 者が安心して生活できるよう支援が行われている。	

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3回の消防署立会いでの訓練に加え、毎月避難訓練を行っている。職員は回を重ねるごとに、定期的に継続して行うことが重要であると感じており、災害に対する意識は高い。	今後も様々な想定での訓練を重ね災害に強い事業所づくりを目指し、利用者が安心して生活できるようさらなる取組みに期待したい。
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) 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、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) 職員は利用者一人ひとりを尊重するよう心がけて支援している。また、職員の表情や言葉ひとつで利用者にも与える影響について学習し、笑顔で優しい声かけや適切な対応に努めている。職員同志で気がついたことを注意し合い、誇りやプライバシーを損ねないケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 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。	
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やっているが、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、利用者の方に書いてもらった献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 栄養バランスの良い献立を栄養士が立て、調理専門の職員がつくっている。和やかな雰囲気の中で、会話をしながら食事ができている。時には趣向を変えて中庭で食事をするなどより楽しい食事になるよう工夫している。車いす利用者もいすに座わって食事をするなど細やかな配慮がされている。	
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) 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)</p> 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>(外部評価)</p> 職員は利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握し、声かけや誘導など個別に対応を行っている。また、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、時間がかかっても自分でできることを見守るなど自立にむけた支援がされている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 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。	
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)</p> 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うようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 利用者の希望により時間や回数等、柔軟に対応している。安全に考慮し職員2人で入浴支援を行うなど、利用者が安心して入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> 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。	

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、うね作りや水やり、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) スーパーに買い物に出かけたり、家族と事業所が連携して墓参りに行くなど、利用者の希望に沿えるよう支援している。また、広い中庭では各ユニットの利用者が交流する姿が見られたり、畑や花壇の手入れをするなど、利用者の状態に合わせて戸外に出られるよう取り組まれている。	
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に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 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。廊下に備え付けのベンチがあり、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) 事業所中は掃除が行き届いて清潔感がある。過度な飾りつけもなく、温もりのある落ち着いた雰囲気の生活の場となっている。敷地内は広く、中庭に畑やくつろげる場所があり、季節を感じながらゆったりと過ごすことができる。</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、廊下にも木のベンチを設置し、一人でいたり気の合った人と座って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) テレビやベッド、タンスは備え付けてあり、その他必要なものや使い慣れたものは自由に持ち込むことができる。利用者の好みに合わせるよう、家族の協力を得ながら居室づくりが行われており、落ち着いて生活できるような工夫されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 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、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

(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	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	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 23年 11月 1日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年12月2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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒にすることで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションを行い交流の場となっている。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・夏祭り大会や餅つき大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・誕生日や敬老の日、クリスマスのプレゼントは手作り心をかけている。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、避難訓練を行っている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・近隣に協力医療機関があり、1回/2週の住診や希望時はいつでも受診ができる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所の周辺は大きな工場があり民家の少ない地域であるが、代表者は開設以来、積極的に地域住民との交流やつながりを大切に考え運営を行っている。また、広い敷地の中に5つのユニットがあり、事業所内を一つの地域と捉え、利用者参加型の自治会を作り生活の活性化を図っている。安心して生活できるように利用者の意向をしっかりと聞き取り、代表者や管理者、職員が家族や関係者とよく話し合いを行っている。看取りについても、関係する医療機関と連携を密にとり、職員の研修を行い体制を整えている。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
62	利用者は、その時々々の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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 2号棟

(ユニット名) 4ユニット

記入者(管理者)

氏名 浅木 直美

評価完了日

平成23年 11月 1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) 代表者は職員を育てる事を大切にしており、管理者や職員はその思いに応えるように自分達で考え、話し合いながら日々の業務に取り組んでいる。理念については、職員の話し合いをもとに作られ「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」を掲げ、理念に沿った支援が実践できるよう努めている。</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人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。また、フルーツの家を一つの地域(自治会)と捉え、自治会長、副会長の選任や役割を決め、ユニット間での交流の場を作るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は大きな工場がある等、民家の少ない地域であるが、開設以来培ってきた地域との関わりを大切にしている。事業所の夏祭りには家族や地域住民等、大勢の参加を得ている。また、事業所は広い敷地の中に5つのユニットがあるため自治会を作り、利用者同志の交流も1つの地域活動として捉えて取り組んでいる。</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。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 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) 会議には毎回多くの参加者があり、事業所からの報告や参加者に好評なミニ講座、グループに分かれての意見交換、避難訓練等を行う等、充実した会議となっている。意見交換では多くの意見が出されており、職員は一つひとつの意見を大切に考え真摯に対応している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 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ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の担当者や包括支援センターとは常に連絡や連携を密にし、報告や相談を行っている。良好な相互協力関係が構築されており、市の担当者や包括支援センターから相談や協力要請の依頼を受けることもある。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 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) 職員は身体拘束について正しく理解しており、毎月の研修でテーマとして取り上げ、繰り返し学習している。身体拘束についてのマニュアルを整備しており、やむを得ない場合にはそれに沿って行うようにしているが、現在のところ行なった事例はなく、職員間でよく話し合っ身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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)
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、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。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。職員全員が周知できるように努力している。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行い、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、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族会では家族だけで話し合う時間を設け、たくさんの意見や要望が出されている。普段から代表者や管理者、職員に意見や要望を言ってくれる利用者や家族も多い。事業所に来て意見を言ってもらえるよう謙虚に受け止め対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 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（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チ ーム等）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) 代表者や管理者は会議や申し送りだけでなく、いつ でも意見や提案を聞く姿勢を持っており、職員から はいろいろな意見や提案が出されている。また、職員 それぞれが持っている役割について一人ひとりが深く 考え、利用者の生活がよりよくなるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は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。	

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に心がけている。	
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に参加の呼びかけをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 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に支援している。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。 (外部評価) 職員は利用者の希望や思いを汲み取り、生まれ育った地域や馴染みの店など、大切にしてきた場所や人との関係継続のための支援に努めている。また、利用者の体調を考慮しながら思い出の場所などに一緒に出かけている。	職員全員で話し合いながら、利用者の思いを大切にしながら現在の生活を支える支援を今後も継続するよう期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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の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) 理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に基づき、利用者の思いや意向を把握し安心して穏やかに生活できるよう支援が行われている。入居時の細かな聞き取りや日々の関わりの中から得る情報を職員全員で共有し、利用者本位に取り組んでいる。	
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ィ 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) サービス担当者会議には利用者や家族も出席し、一緒 に話し合っている。新しく入居したり退院間もない場 合や状態に変化のあった際には、こまめに計画の見直 しを行っている。計画に沿った分かりやすい記録の改 善にも取り組み、6か月毎の見直しなどにつなげている。	
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) 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) 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、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。 (外部評価) 隣接する総合病院が協力医療機関となっており、24 時間の連携体制が整っている。協力医をかかりつけ医 としている利用者が多く、定期的な往診や状態の変化 に応じた受診など、適切な医療が受けられるよう支援 が行われている。家族には「受診のお知らせ」で受診 内容を詳細に伝えている。	
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) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、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。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) 状況に応じて何度も話し合いを重ね、利用者や家族の 意思を尊重しながら、重度化や看取りについての方針 を共有するよう努められている。また、職員や関係 者、医療機関との良好な関係が構築されており、利用 者が安心して生活できるよう支援が行われている。	

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3回の消防署立会いでの訓練に加え、毎月避難訓練を行っている。職員は回を重ねるごとに、定期的に継続して行うことが重要であると感じており、災害に対する意識は高い。	今後も様々な想定での訓練を重ね災害に強い事業所づくりを目指し、利用者が安心して生活できるようさらなる取組みに期待したい。
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) 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、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) 職員は利用者一人ひとりを尊重するよう心がけて支援している。また、職員の表情や言葉ひとつで利用者にも与える影響について学習し、笑顔で優しい声かけや適切な対応に努めている。職員同志で気がついたことを注意し合い、誇りやプライバシーを損ねないケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 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。	
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やっているが、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、利用者の方に書いてもらった献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 栄養バランスの良い献立を栄養士が立て、調理専門の職員がつくっている。和やかな雰囲気の中で、会話をしながら食事ができている。時には趣向を変えて中庭で食事をするなどより楽しい食事になるよう工夫している。車いす利用者もいすに座わって食事をするなど細やかな配慮がされている。	
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) 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)</p> 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>(外部評価)</p> 職員は利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握し、声かけや誘導など個別に対応を行っている。また、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、時間がかかっても自分でできることを見守るなど自立にむけた支援がされている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 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。	
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)</p> 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>(外部評価)</p> 利用者の希望により時間や回数等、柔軟に対応している。安全に考慮し職員2人で入浴支援を行うなど、利用者が安心して入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> 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。	

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、うね作りや水やり、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) スーパーに買い物に出かけたり、家族と事業所が連携して墓参りに行くなど、利用者の希望に沿えるよう支援している。また、広い中庭では各ユニットの利用者が交流する姿が見られたり、畑や花壇の手入れをするなど、利用者の状態に合わせて戸外に出られるよう取り組まれている。	
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に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 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。廊下に備え付けのベンチがあり、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) 事業所中は掃除が行き届いて清潔感がある。過度な飾りつけもなく、温もりのある落ち着いた雰囲気のある生活の場となっている。敷地内は広く、中庭に畑やくつろげる場所があり、季節を感じながらゆったりと過ごすことができる。</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、廊下にも木のベンチを設置し、一人でいたり気の合った人と座って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) テレビやベッド、タンスは備え付けてあり、その他必要なものや使い慣れたものは自由に持ち込むことができる。利用者の好みに合わせるよう、家族の協力を得ながら居室づくりが行われており、落ち着いて生活できるような工夫されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 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、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

(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	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	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 23年 11月 1日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成23年12月2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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒にすることで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションを行い交流の場となっている。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・夏祭り大会や餅つき大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・誕生日や敬老の日、クリスマスのプレゼントは手作り心をかけている。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、避難訓練を行っている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・近隣に協力医療機関があり、1回/2週の住診や希望時はいつでも受診ができる。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所の周辺は大きな工場があり民家の少ない地域であるが、代表者は開設以来、積極的に地域住民との交流やつながりを大切に考え運営を行っている。また、広い敷地の中に5つのユニットがあり、事業所内を一つの地域と捉え、利用者参加型の自治会を作り生活の活性化を図っている。安心して生活できるように利用者の意向をしっかりと聞き取り、代表者や管理者、職員が家族や関係者とよく話し合いを行っている。看取りについても、関係する医療機関と連携を密にとり、職員の研修を行い体制を整えている。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

(ユニット名) 5ユニット

記入者(管理者)

氏名 浅木 直美

評価完了日 平成23年 11月 1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) 代表者は職員を育てる事を大切にしており、管理者や職員はその思いに応えるように自分達で考え、話し合いながら日々の業務に取り組んでいる。理念については、職員の話し合いをもとに作られ「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」を掲げ、理念に沿った支援が実践できるよう努めている。</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人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。また、フルーツの家を一つの地域(自治会)と捉え、自治会長、副会長の選任や役割を決め、ユニット間での交流の場を作るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は大きな工場がある等、民家の少ない地域であるが、開設以来培ってきた地域との関わりを大切にしている。事業所の夏祭りには家族や地域住民等、大勢の参加を得ている。また、事業所は広い敷地の中に5つのユニットがあるため自治会を作り、利用者同志の交流も1つの地域活動として捉えて取り組んでいる。</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。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 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) 会議には毎回多くの参加者があり、事業所からの報告や参加者に好評なミニ講座、グループに分かれての意見交換、避難訓練等を行う等、充実した会議となっている。意見交換では多くの意見が出されており、職員は一つひとつの意見を大切に考え真摯に対応している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 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ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の担当者や包括支援センターとは常に連絡や連携を密にし、報告や相談を行っている。良好な相互協力関係が構築されており、市の担当者や包括支援センターから相談や協力要請の依頼を受けることもある。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 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) 職員は身体拘束について正しく理解しており、毎月の研修でテーマとして取り上げ、繰り返し学習している。身体拘束についてのマニュアルを整備しており、やむを得ない場合にはそれに沿って行うようにしているが、現在のところ行なった事例はなく、職員間でよく話し合って身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	

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)
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、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。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。職員全員が周知できるように努力している。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、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族会では家族だけで話し合う時間を設け、たくさんの意見や要望が出されている。普段から代表者や管理者、職員に意見や要望を言ってくれる利用者や家族も多い。事業所に来て意見を言ってもらえるよう謙虚に受け止め対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 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（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チ ーム等）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) 代表者や管理者は会議や申し送りだけでなく、いつ でも意見や提案を聞く姿勢を持っており、職員からは いろいろな意見や提案が出されている。また、職員それ ぞれが持っている役割について一人ひとりが深く考 え、利用者の生活がよりよくなるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は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。	

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に心がけている。	
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に参加の呼びかけをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 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に支援している。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。 (外部評価) 職員は利用者の希望や思いを汲み取り、生まれ育った地域や馴染みの店など、大切にしてきた場所や人との関係継続のための支援に努めている。また、利用者の体調を考慮しながら思い出の場所などに一緒に出かけている。	職員全員で話し合いながら、利用者の思いを大切にしながら現在の生活を支える支援を今後も継続するよう期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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の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るよう努力している。 (外部評価) 理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に基づき、利用者の思いや意向を把握し安心して穏やかに生活できるよう支援が行われている。入居時の細かな聞き取りや日々の関わりの中から得る情報を職員全員で共有し、利用者本位に取り組んでいる。	
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	<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) サービス担当者会議には利用者や家族も出席し、一緒に話し合っている。新しく入居したり退院間もない場合や状態に変化のあった際には、こまめに計画の見直しを行っている。計画に沿った分かりやすい記録の改善にも取り組み、6か月毎の見直しなどにつなげている。</p>	
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	<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		○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>(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		○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>(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	(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、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。 (外部評価) 隣接する総合病院が協力医療機関となっており、24 時間の連携体制が整っている。協力医をかかりつけ医 としている利用者が多く、定期的な往診や状態の変化 に応じた受診など、適切な医療が受けられるよう支援 が行われている。家族には「受診のお知らせ」で受診 内容を詳細に伝えている。	
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) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、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。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) 状況に応じて何度も話し合いを重ね、利用者や家族の 意思を尊重しながら、重度化や看取りについての方針 を共有するよう努められている。また、職員や関係 者、医療機関との良好な関係が構築されており、利 用者が安心して生活できるよう支援が行われている。	

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3回の消防署立会いでの訓練に加え、毎月避難訓練を行っている。職員は回を重ねるごとに、定期的に継続して行うことが重要であると感じており、災害に対する意識は高い。	今後も様々な想定での訓練を重ね災害に強い事業所づくりを目指し、利用者が安心して生活できるようさらなる取組みに期待したい。
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) 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、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) 職員は利用者一人ひとりを尊重するよう心がけて支援している。また、職員の表情や言葉ひとつで利用者にも与える影響について学習し、笑顔で優しい声かけや適切な対応に努めている。職員同志で気がついたことを注意し合い、誇りやプライバシーを損ねないケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 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。	
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やっているが、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、利用者の方に書いてもらった献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 栄養バランスの良い献立を栄養士が立て、調理専門の職員がつくっている。和やかな雰囲気の中で、会話をしながら食事ができている。時には趣向を変えて中庭で食事をするなどより楽しい食事になるよう工夫している。車いす利用者もいすに座わって食事をするなど細やかな配慮がされている。	
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) 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)</p> 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>(外部評価)</p> 職員は利用者一人ひとりの排泄パターンやリズムを把握し、声かけや誘導など個別に対応を行っている。また、自尊心を傷つけないよう配慮しながら、時間がかかっても自分でできることを見守るなど自立にむけた支援がされている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 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。	
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)</p> 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うようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 利用者の希望により時間や回数等、柔軟に対応している。安全に考慮し職員2人で入浴支援を行うなど、利用者が安心して入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> 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。	

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、うね作りや水やり、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) スーパーに買い物に出かけたり、家族と事業所が連携して墓参りに行くなど、利用者の希望に沿えるよう支援している。また、広い中庭では各ユニットの利用者が交流する姿が見られたり、畑や花壇の手入れをするなど、利用者の状態に合わせて戸外に出られるよう取り組まれている。	
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に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 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。廊下に備え付けのベンチがあり、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) 事業所中は掃除が行き届いて清潔感がある。過度な飾りつけもなく、温もりのある落ち着いた雰囲気のある生活の場となっている。敷地内は広く、中庭に畑やくつろげる場所があり、季節を感じながらゆったりと過ごすことができる。</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、廊下にも木のベンチを設置し、一人でいたり気の合った人と座って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) テレビやベッド、タンスは備え付けてあり、その他必要なものや使い慣れたものは自由に持ち込むことができる。利用者の好みに合わせるよう、家族の協力を得ながら居室づくりが行われており、落ち着いて生活できるよう工夫されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 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、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	