

(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	3870201120
法人名	社会福祉法人 今治市社会福祉協議会
事業所名	今治市社協 グループホームゆいの家
所在地	愛媛県今治市大三島町野ノ江2435番地1
自己評価作成日	平成23年9月8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10月6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)】

地域との協力関係の維持を大切にしながら、利用者さんと共同しつつも会話を大切にして、一人1人が役割を持ち生きがいの持てる生活の支援を目標にしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

近隣住民と共に避難訓練を行ったり、野菜を差し入れてもらう等、地域と密着した深い交流を行っている。事業所の広い庭には、季節の花や野菜を植えており、職員と一緒に収穫する等、利用者の楽しみの一つとなっている。食事は調理の下ごしらえや味付け、配膳や後片付けを利用者と職員と一緒にを行い、利用者の状態に合わせて刻み食にする等、一人ひとりに合った食事を提供している。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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している (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 今治市社協グループホームゆいの家

(ユニット名) ゆいの家1

記入者(管理者)

氏名 渡辺 ミカ子

評価完了日 23年 9 月8 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) 利用者さん一人一人の思いを大切に、現状に応じて皆で考えて作成し、行動指針として共有し、実践につなげている。</p> <p>(外部評価) 職員全員で事業所の基本理念を踏まえながら、行動指針を話し合っって作成している。理念や行動指針について、毎月開催するミーティングで振り返りを行い、職員間で共有しながら実践につなげている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 行事に招待し、地域の行事には参加するなど、常に交流ができるような環境作りをしている。夏祭りや、避難訓練は地域の支えで盛大なものとなり、地域交流は常にできている。</p> <p>(外部評価) 大師堂参りや大山祇神社の夏祭りなど地域の行事に参加したり、認知症についての講演会等の事業所主催の行事に家族や地域住民に参加してもらっている。中学生や高校生等の実習や体験学習を受け入れている。近隣住民から農作物の差し入れがあり、様々な機会を通して交流している。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 年間を通じて実習生の受け入れや、学校関係の研修の場や体験実習、福祉交流等の場の提供をしている。苦情相談窓口となっている。</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)
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) 事業所の取組みやホームの課題を報告し、貴重な意見をいただき、サービスの向上に生かしている。支所からの意見で災害についての方向性を話し合う。暴力行為のある困難事例を紹介、包括からの助言で方向性がはっきりし、家族との話し合いができ解決に向かっている。	次ステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
			(外部評価) 2か月毎に開催し、利用者や家族、市職員、地域包括支援センターの職員、地域住民代表者等の参加を得て、事業所の取組みや外部評価の公表等を議題として話し合っている。出されたアイデアや意見をサービス向上に活かしている。	
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取り組んでいる	(自己評価) 運営上の実態を報告し、運営推進会議では、現状の課題等の相談をしたり、協力関係が得られるよう取り組んでいる。定期的なゆい便りで理解を深めていただいている。	次ステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
			(外部評価) 市担当者とは、日頃から連絡を密に取り、事業所の状況を報告したり困難事例の対応を相談する等、良好な関係を構築している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関の施錠だけでなく、拘束をしないケアに取り組んでいる。利用者様の安全を確保しつつ、自由な暮らしを支援するための工夫に取り組んでいる。	次ステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
			(外部評価) 身体拘束についての研修会で得た知識や情報を内部の勉強会で伝達し、職員間で正しく理解するよう努めている。外出傾向のある利用者には外出の機会を増やしたり、玄関にはセンサーを付け見守りをしながら安全を確保し、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) ミーティング時虐待のない支援に向けた話し合いは常にしている。言葉使い、声の大きさにも注意を払い、虐待防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 制度の理解を深めるための研修を受け職員全員で毎年学習の機会を設けている。活用ができるように支援体制は整っている。また家族様を含め、本人との契約の上で福祉サービスの利用援助（代行、代筆、情報提供）や日常的な金銭管理などを継続的に支援しています。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約の締結の際は十分な説明を行って改定等の際は都度十分な説明と理解を得て、サインをもらっている。来棟の際家族様との話し合いの時間を持ち疑問や不安の解消に努めている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者様やご家族様とのコミュニケーションの機会を多く持ち気軽に話せる環境を日ごろから作っている。定期的にアンケートを取り、意見等、事業所で話し合い検討し反映できるように、努めている。	
			(外部評価) 家族会で聞き取りをしたり、アンケートを実施して利用者や家族の意見等を聞き取っている。出された意見や要望については職員間で検討し、運営に反映させている。重要事項説明書に苦情申立先を明記し、ご意見箱を設置している。	

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) 職場での話し合いはもちろん事業所内での個別面談、 アンケート等で職員の意見や提案できる場面を設け、 反映できるようにしている。 (外部評価) センター長会議で話し合われた内容についてはミー ティングの時に報告がされ、職員に周知されている。 また、職員に対してアンケートを実施したり、年1回 の個人面談で意見を聞く機会を設け、出された意見や 要望を可能な限り運営に反映させるよう努めている。	
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) 毎月のミーティングや、センター長会などで職員の意 見を反映できるように、又、毎月衛生委員会で職場の 環境について話し合い、環境、条件の整備に努めてい る。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケア の実際と力量を把握し、法人内外の研修を 受ける機会の確保や、働きながらトレーニ ングしていくことを進めている	(自己評価) 研修計画を設け、それぞれの応じた研修の機会を持っ ている。また研修の情報を提供し、自主的にも活用し やすい様に努めている。事業所内でも研修の機会を毎 月設け誰でも参加しやすいようにしている。	
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) 研修の場での意見交換又、相談連絡等で情報交換等し ている。また相互訪問等では、互いに意識、サービ スの向上に取り組んでいる。	
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) 入居前に面談、聴きとり、家族からの情報でできるだ けアセスメントして、職員が事前に情報の共有、把握 しておく。本人の戸惑いや不安に寄り添い安心感が得 られるように関係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)
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) 契約時に事業所のできることで、できないこと方針等の説明をし、不安、質問事項等の話し合いをしている。又随時相談に応じ、いい関係づくりに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 利用者様、家族様との話し合いでその時々ニーズの見極めをし、事業所はできる限りの対応に努めている。又必要に応じて、他のサービスにつなげるように努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者さんとの共同を基本に、職員と利用者さんは対等な関係を保ちながら、本人の能力に応じて、できることを見出し、1人1人が役割を持って、自然な生活場面が作られるように工夫している。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 利用者様の生活の様子をお便りや、連絡等でお知らせし、情報の共有に努め、状態変化時は、協力が得られるように、常に家族様とはより良い関係性が保てるように努めています。	
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) 地域の行事に出かけたり、事業所の行事に招待したり、又ホームへは、知人や友人が来やすい環境づくりをして常に訪問交流ができるようにしている。 (外部評価) 利用者の誕生会に馴染みの知人や友人を招待したり、手紙の代筆をして関係継続の支援に努めている。遠方の家族には定期的に電話連絡を行っている。また、家族同行でのお墓参りやお寺参りの支援をしている。	

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)
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) レクリエーション、食事の準備、片付け等互いのできる能力を見極め、役割分担で利用者同士の関わりあい、支えるよう努めている。	
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) 契約終了後も時々たずねてこられ思い出話しや状況を話し合ったり、家で採れた野菜など持ち寄ったりしている家族もあり、又契約終了直後は、状況、経過伺いをしている。	
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) 一人ひとりの思いや意向の把握に努め、困難な方は家族の意見や要望を伺ったり、表情の観察等から思いを酌み取ったりで支援している。 (外部評価) 利用者一人ひとりと向き合い、それぞれの思いや意向を把握するよう努めている。意思表示が困難な利用者については、家族からの情報や利用者の表情等から読み取るようにしている。知り得た情報を連絡ノートに記録して、職員全員で共有している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 家族様の協力を得ながら、一人ひとりの生活歴をアセスメントして、職員全員で共有し、本人さんができるだけ安心した生活ができるように支援しています。	
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) 一人ひとりの能力の見極めをし、その日の状態、状況に合わせてできること、得意なことなどでは発揮していただくように支援します。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人の思いや、家族様の意見を聞き、職員で話し合い、現状に応じた介護計画を作成している。毎月のモニタリングをして、皆で話し合い見直しをしている。状況変化時はその都度見直ししている。	
			(外部評価) 利用者と家族、職員が話し合いを行い、介護計画を立てている。カンファレンスを毎月行い、計画の実施状況等を確認し、定期的に見直しを行ったり、現状に即した新たな介護計画を作成している。	
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) 日々の実践を記録し、申し送りや話し合いをして情報の共有をし、実践や介護計画の見直しに生かしている。	
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) 本人や家族さんのその時々ニーズに応じ、外出や外泊等自由にできるように支援している。又地域の知人友人が自由に面会ができるように支援をしている。	
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) 地域の民生委員、地域包括の相談援助があったり、近隣の寺や神社へのお参り、消防関係の協力等々ふんだんな資源を活用しながら安心して豊かな暮らしの支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人さんや家族さんの希望に応じかかりつけ医の受 診、又嘱託医の協力も得られ、適切な医療をうけられ るように支援しています。	
			(外部評価) 病院受診は基本的に家族に付添ってもらい、受診結果 の報告を受けている。それぞれの利用者のかかりつけ 医と連携を取り、適切な医療を受けられるよう支援し 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) 看護師が非常勤で配置しており、利用者の状況は把握 しているため、いつでも相談できる。日常の健康管理 や医療活用の支援をしています。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時、情報伝達を医療機関に伝え家族や医療機関と の情報交換や相談に努めている。又、利用者の回復状 況、退院時期について話し合いをして、少しでも早期 に退院できるよう努めています。	
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) 看取りの指針があり契約時に説明をして、家族さんの 意向を踏まえながら支援できる範囲を事前に伝えている。 かかりつけ医の診断を基に協力できることも伝えて いる。	
			(外部評価) 看取り指針を作成し、入居時に利用者や家族と話し合 いを行い事業所でできること、できないことを説明し 同意書を作成している。利用者の変化に応じて繰り返 し話し合いを行い、方針を共有して支援に取り組んで 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)
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) 職員は救急方の訓練は定期的に受けていて、実践力を身につけている。今年も内部研修の予定をしている。	
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) 夜間を想定とした避難訓練は年2回行っており、年1回は地域の協力（消防訓練も）で大掛かりな訓練を行っている。 (外部評価) 消防署の指導のもと、年2回の避難訓練等を地域住民の協力を得て行っている。訓練のマニュアルを作成したり、訓練後の記録をもとに話し合いを行っている。非常口のスロープや外灯の設置、持ち出し非常袋を設置している。	現在、災害等の際の設備を充実させるための検討がされており、災害を想定した備蓄の準備等も含めて前向きな検討を期待したい。また、法定訓練だけでなく自主的な避難訓練を行う等、利用者の生命を守るための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) 声かけはできるだけ利用者さんのそばに行き話しかけたり、利用者さん一人ひとりへの配慮は十分気をつけている。プライバシー保護についてはミーティング時に話し合いをしている。 (外部評価) 職員一人ひとりが利用者を人生の先輩として尊重し、プライドを傷つけないよう接遇に気を付けている。特にトイレ誘導の時や、入浴時の対応についてはプライバシーを損ねないように配慮している。	
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) 一人ひとりに合わせた言葉かけをし自己決定ができるように働きかけをしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その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) フロア内、玄関先など自由に行ける方は自由に過ごしている。困難な方は、その人の落ち着ける場所や、好きな場所で過ごし、たまには、買い物と一緒にいたりとして気分転換をはかり、一人ひとりの希望にそって支援をしている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 好みの服を選びやすいように整理をしたり、一緒に選んだりしている。、又希望により行きつけの理、美容院へ行く支援をしている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 採れたての野菜や果物がよく届けられ、季節感のある調理の提供ができています。利用者さんの能力に応じ、できる準備や、片付け等の支援をしている。	
			(外部評価) 調理の下ごしらえや味付け、配膳や後片付けを利用者と職員が行っている。利用者の状態に合わせて刻み食にする等、一人ひとりに合った食事を提供している。近隣住民からの野菜の差し入れで、新鮮な旬の食材を調理に活かしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 一人ひとりに合わせた食形態にし、少しでも摂取量が取れるよう調理、献立のバランス等の工夫をしている。	
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) 3食後の口腔内清潔の声かけでほぼできている。一人ひとりの能力に応じた支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄チェック表の確認で、一人ひとりの力の差はあるが全員トイレで排泄ができています。	
			(外部評価) 利用者全員がトイレでの排泄ができるよう声かけをしたり適切に誘導を行う等、支援を行っている。便秘ぎみの利用者には腹部マッサージを行い、気持ちよく自然に排泄できるよう努めている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 一人ひとりの排泄状態の把握はほぼできているが、予防のための食事内容は普段から工夫している。又運動不足にならないように、散歩や体操などで体を動かすようにしている。又主治医に相談して整腸剤の処方等で早めの対応をしている。	
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	(自己評価) 一人ひとりの希望で仲のいい人と入ったり、一人でゆっくり入りたい人等希望に合わせて入浴を楽しんでもらっている。状態に合わせて何時でも入れるようにしている。	
			(外部評価) 2日に1回の入浴を基本としており、希望によりいつでも入浴できるようにしている。入浴が苦手な利用者に対しては、声かけやタイミングを工夫し気持ちよく入浴してもらえるよう配慮している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 一人ひとり何時でも休息はでき、居室の喚起や温度管理はこまめに行い、気持ちよく休んでもらうように支援しています。	

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)
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) 一人ひとりの処方綴りがあり何時でも確認でき、変更等は申し送りノートで共通理解ができるようにしている。症状に変化があれば、ノートに記録し、変化の症状強い時は看護師に連絡、受診につなげ早めの対応に努めている。	
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) 一人ひとりの生活歴や能力を生かした役割を持って日々充実した時間を持てるよう支援している。チームで作品を作ったり、得意な縫物、折り紙の作品を地域交流に届けたりし、遣り甲斐を味わってもらおうなど支援している。	
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) 日々の散歩や保健、福祉センターへ出かけ、四季の花々等の見物、祭りや寺の行事などでは地域の人に、住職にと、人々の協力を得ながら楽しみを見つけに出かける支援をしています。 (外部評価) 季節の花や野菜を植えた広い庭を散歩したり、収穫を一緒に行っている。年間行事として近隣の神社の祭りに出かけたり、季節の花見や芋たき、イチゴ狩り等に出かけ、外出を楽しんでいる。	
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) 自分で所持している人もおられますが、管理困難なため小額である。希望に応じて、買いたい物があれば家族より預かっている小遣い帳の中から支払うようにすることが多い。	
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) 手紙のやり取りは出来ないが、届いた手紙、荷物の礼は電話で本人が伝えたり、本人に見せて伝えて喜ぶ表情を相手に伝える等している。又年賀状やお便りは出来る方には今後も少しでも本人に書いてもらう様に支援していきたい。	

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)
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) 共有空間は季節の草花を生けたり壁には季節の貼り絵をして季節感を出すよう工夫している。夏は居室の入り口には暖簾をかけたり、居室や共有場所等温度管理で利用者さんには居心地良く過ごしていただけるように工夫している。	
			(外部評価) 共用の空間は清潔で整理整頓されている。日差しをカーテンで調節する等、利用者が快適に過ごせるようにしている。季節の花や行事の写真等を飾り、楽しい雰囲気をつくりあげている。	
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) 思い思いに座れる場所があり、一人で外を眺めたり、居室でゆっくりされたり、気の合う同士が談話したりと椅子やソファ等の配置の工夫をしている。	
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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 家族の写真を貼ったり、本人が使い馴れた布団や持ち物で、又引き出しには中身のわかるようにラベルを貼り、自分で整理しやすいように家族様と相談しながら、安心感で過ごせるように工夫している。	
			(外部評価) 花の鉢や手作り作品を置いたり、家族との写真を飾る等、利用者が落ち着いて過ごせるような工夫がされている。また、転倒しやすい利用者には、ベッドや家具の配置を考えて安全に生活してもらえるよう配慮している。	
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) フローア内の手すりや、トイレや居室入り口の名札や張り紙で、安全に又自立に向けた環境づくりをし、居室内はベッドの向きや家具の配置で、利用者さんの使い勝手良く工夫している。	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870201120
法人名	社会福祉法人 今治市社会福祉協議会
事業所名	今治市社協 グループホームゆいの家
所在地	愛媛県今治市大三島町野ノ江2435番地1
自己評価作成日	平成23年9月8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10月6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)】

地域とのつながりを大切にしながら、生まれ育った島の環境の中で老いていくことで安心を感じつつ、利用者様の尊厳を大切にゆったりと過ごしていただく支援をしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

近隣住民と共に避難訓練を行ったり、野菜を差し入れてもらう等、地域と密着した深い交流を行っている。事業所の広い庭には、季節の花や野菜を植えており、職員と一緒に収穫する等、利用者の楽しみの一つとなっている。食事は調理の下ごしらえや味付け、配膳や後片付けを利用者と職員と一緒にを行い、利用者の状態に合わせて刻み食にする等、一人ひとりに合った食事を提供している。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
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)	○ 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			

(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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームゆいの家

(ユニット名) ゆいの家2

記入者(管理者)
氏名 渡辺ミカコ

評価完了日 23年 9 月8 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) 「地域と結ばれた笑顔あふれるゆいの家」の理念に基づき、職員間で具体的に行動指針を作って仕事をしている。いつも目につく所に貼ってあり、意識して日々の業務にあたっている。短期の目標をたて実践している最中である。</p> <p>(外部評価) 職員全員で事業所の基本理念を踏まえながら、行動指針を話し合って作成している。理念や行動指針について、毎月開催するミーティングで振り返りを行い、職員間で共有しながら実践につなげている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一人として日常的に交流している	<p>(自己評価) 母体はじめ事業自体が積極的に協力体制を行ったり、GH主催の祭りや、餅つき等行事を行い地域の人々を招待し、反対に地域行事に積極的に参加し出かけている。また、365日24時間体制を活かし去年に引き続き子供の「守君の家」を引き受け、地域との密着を心がけている。</p> <p>(外部評価) 大師堂参りや大山祇神社の夏祭りなど地域の行事に参加したり、認知症についての講演会等の事業所主催の行事に家族や地域住民に参加してもらっている。中学生や高校生等の実習や体験学習を受け入れている。近隣住民から農作物の差し入れがあり、様々な機会を通して交流している。</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) 日頃から電話相談、訪問等も丁寧に対応できるようにしている。社協やGHにとどまらず、横の連携を活かしながら、様々なサービスを地域の人に理解してもらい役立てるように接している。また、大学の実習生や地域のボランティアや学生を積極的に受け入れて認知症への理解を促進している。</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) 定期的に行い、市職員、民生委員、社協の理事、支部長、利用者様とその家族様、3事業所の代表が集まり話し合いがなされている。具体的な内容や、地域への発信、また、教えていただくことが多く活発な意見交換ができています。GHや認知症への理解は深まり、年々新しい取り組みも増えてきている。この場で話し合われたことは各棟へ持ち帰りミーティングにおいて職員に伝えられサービスの向上に努めている。	
			(外部評価) 2か月毎に開催し、利用者や家族、市職員、地域包括支援センターの職員、地域住民代表者等の参加を得て、事業所の取り組みや外部評価の公表等を議題として話し合っている。出されたアイデアや意見をサービス向上に活かしている。	議題に応じてその関係分野の有識者等に参加してもらい、多角的な意見や要望が出され、幅広い活発な会議となるような取組みに期待したい。
5	4	○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	(自己評価) 運営推進会議以外にも地元の市役所担当職員とは行事やその他でも密に連絡を取り、利用者の受診状況やサービスの在り方、制度的な知識等指導を受けている。また、近くに寄った際には訪問し声かけをしてくれる等、市役所サイドからの細やかな配慮もうれしい。	
			(外部評価) 市担当者とは、日頃から連絡を密に取り、事業所の状況を報告したり困難事例の対応を相談する等、良好な関係を構築している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 外部での研修を受けた職員が各棟のミーティングで学んだことを発表する機会を設けている。社協の職員が学べる機会を増やすため全体の内部研修を行い「身体拘束」を学ぶ時間をとっている。また、リスク面で心配な時には職員皆が管理者に相談し統一性をもってルールを決め、利用者様の安全と拘束にならない優しい介護を目指している。	
			(外部評価) 身体拘束についての研修会で得た知識や情報を内部の勉強会で伝達し、職員間で正しく理解するよう努めている。外出傾向のある利用者には外出の機会を増やしたり、玄関にはセンサーを付け見守りをしながら安全を確保し、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) 管理者はじめ職員一同、虐待についての倫理性をもっている。内部研修でも最低でも年に一回は「虐待防止」を行っている。身体的な虐待だけでなく、精神的な虐待の無いように声かけや仕草等、ノンバーバルな面からも気をつけるように研修内容を深めていきたい。	
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) 制度についての研修には必ず職員の誰かが参加している。その内容は各棟に持ち帰りミーティングを利用して報告している。実践としてはGHでの家族会で、このような制度のある話や、システム・活用方法を伝えたり、地域住民からの質問にも大まかに答えてつなげる事が出来るようにしている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 管理者が責任を持って行い、家族からは「話し易いし、なんでも聞き易い」と言う声をもらっている。信頼を持続するため、改定や利用者様の変化の都度、家族様が不安疑問を感じる点は迅速に対応している。	
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) 運営推進会議には必ず参加してもらい活発な意見をもらっている。普段からも面会の訪問時には、家族様が提案や意見を出し易い雰囲気作りに努め、いただいた意見を会の中で利用者様、家族様と共に外部からの参加者に伝え、新鮮な意見をもらうこともある。 (外部評価) 家族会で聞き取りをしたり、アンケートを実施して利用者や家族の意見等を聞き取っている。出された意見や要望については職員間で検討し、運営に反映させている。重要事項説明書に苦情申立先を明記し、ご意見箱を設置している。	

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) 日頃の業務時間意外や休憩時間を使い、職員の意見が聞けるようにコミュニケーションをとっている。「疑問や不服を抱えての仕事」は仕事の質が低下するので、なるべく職員の意見、提案を生かせるようミーティングに工夫をしている。無理であれば「何故無理か、どのような理由か」を明確に伝えるようにして信頼関係を保っている。</p> <p>(外部評価) センター長会議で話し合われた内容についてはミーティングの時に報告がされ、職員に周知されている。また、職員に対してアンケートを実施したり、年1回の個人面談で意見を聞く機会を設け、出された意見や要望を可能な限り運営に反映させるよう努めている。</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) 日頃からコミュニケーションをとる時間を意識している。役割分担して責任を持って仕事をしてもらっているので、職員の気づきや継続して頑張っていることに対してのアドバイスや賞賛をし、共に仕事を支えあっていると実感して仕事をしている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 職員向けの研修にはなるべく参加してもらおうようにしている。内部研修や自己研修の機会を持てるよう、企画があれば回覧で全体に行き渡るようにしている。また、研修で学んだことを職員皆で生かしていけるように、ミーティング等で発表して計画に反映するようにしている。</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) 近くに同業者が居ない為、頻繁な交流は難しいが、年に一回の相互研修の機会や研修を通してネットワーク作りに励み、職員は「他施設の情報もほしい」という向上心があるので、研修に積極的に参加してもらう。</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) インテーク段階で、本人がなるべく納得して入居してもらえるよう説明する。が、理解の難しい時には居心地の悪いところではないと感じてもらえるような、雰囲気作りをする。初期の段階で時間をかけつつも集中して信頼関係を築き、細やかな情報も漏らさず職員同士で共有していく。</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) 利用者様との信頼関係構築を急ぐと共に、家族様との信頼関係も大切なので、十分な説明と家族様の思いを十分に聴く誠意ある対応をしている。家族様からの申し出にはもちろん、GH側からも「何か変わったことはありませんか」等、話し易い雰囲気作りに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 利用者様と家族様の意向を十分に聴き、言葉にならなくとも何を求めているかを察知してGH内だけでなく、ボランティアやデイサービス、他社会資源の人、環境を活用している。特に、「人」の力は大きく他事業の職員にも協力してもらっている。	
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) GH内での利用者様の出入りもあまりなく、職員の異動が少ないので「生活の場・家族」を皆が意識している。職員は利用者様から元気をもらえることも多く、「ほっ」としたり、「ありがとう」の言葉にやりがいと、自分の働く意味を感じさせてもらっている。	
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) 利用者様が幸せに過ごす為には、家族様の存在は不可欠なので密な関係がとれるようにしている。日頃から些細なことでも、うれしいことや心配なことなどを連絡・相談しながら、サブの家族として共に、利用者様の事を支える信頼関係を大切にしている。	
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) 自分の存在を必要とされることが利用者様にとって一番大切なことなので、今までの人生を尊重できるように今までの馴染みをなくさないような機会を設けている。また、地域の人々、知人等の訪問は拒まず優先させている。馴染みの場所へも行事や交流を兼ねて参加するように心がけている。 (外部評価) 利用者の誕生会に馴染みの知人や友人を招待したり、手紙の代筆をして関係継続の支援に努めている。遠方の家族には定期的に電話連絡を行っている。また、家族同行でのお墓参りやお寺参りの支援をしている。	

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)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者様一人ひとりの性格を把握し、お互いが認めあえるような雰囲気になるように職員がさりげなく介在している。ストレスになる時には、トラブルになる前に距離をおけるような状態作りに職員がアンテナをはっている。	
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) 利用の終了後もその家族様が「近くに寄ったので」と訪問してくれたり、地域での行事とかに声をかけてくれたりと交流がある。また、近所の人の相談を持ちかけてくれ、新たなサービス利用へとつながるケースもある。地域とのネットワークづくりとなっている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) その日の顔色や態度等、毎日の介護記録と照らし合わせながら、気持ちを大切に対応している。伝達困難な利用者様は特に申し送りやミーティング、カンファレンス等で職員皆で話し合い、家族様にも相談しながら本人の気持ちを重視した心地よい介護を心がけている。 (外部評価) 利用者一人ひとりと向き合い、それぞれの思いや意向を把握するよう努めている。意思表示が困難な利用者については、家族からの情報や利用者の表情等から読み取るようにしている。知り得た情報を連絡ノートに記録して、職員全員で共有している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 利用者様本人との会話の中や、家族様との会話の中でバックグラウンドを知り、職員間で共有できるようにしている。その中でも触れてよいことと悪いことを把握し会話に配慮している。これまでのサービス利用の経過についてはサービスを提供する側の横の連携を密にし、情報を得ている。	
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) 24時間365日のGHなので、職員の申し送りの際に細やかな表情や仕草、行動の変化等、気付く事はなんでも次につなげている。介護記録に残し職員が目を通すことで、情報を共有している。	

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)
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) 利用者様一人ひとりに職員が担当につき、責任を持って変化の見落としがないように努めている。しかし、個々だけに偏らず、他の利用者様の变化も担当者に伝えたり担当者が計画に提案していくなど、ケアプランを見直すこともカンファレンス時に活発な意見が出ている。とりあえずやってみて、様子を見て考察するといった姿勢で取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 利用者と家族、職員が話し合いを行い、介護計画を立てている。カンファレンスを毎月行い、計画の実施状況等を確認し、定期的に見直しを行ったり、現状に即した新たな介護計画を作成している。</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) 個別の介護記録は生かされている。ミーティング、カンファレンスで情報を共有しあいながら方法を変えて対応したりその評価を話し合い考察するように心がけている。</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) 職員の人数は限られているが、その中でもバランスをとりながら個々に応じたサービスができるよう模索し工夫をしている最中である。その時々利用者様の本質の要望に応じていけるいけるように個人的な時間もとる努力をしている。また、大切なことなので職員間のチームワークの大切さを皆で考えている。</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) 民生委員、ボランティア等の支援はもちろん、近隣の社会資源は大きく、買い物や散歩時には挨拶をはじめ声かけをしてもらい楽しく談話したり、万が一帰りのわからなくなった利用者様がいたら近隣の人々が連絡を入れてくれる等ネットワークができています。</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) それぞれ利用者様、家族様が選んだかかりつけ医の受診ができています。また、事業所もかかりつけ医と密に連携がとれるよう連絡をしている。(受診時の手紙、電話)</p> <p>(外部評価) 病院受診は基本的に家族に付添ってもらい、受診結果の報告を受けている。それぞれの利用者のかかりつけ医と連携を取り、適切な医療を受けられるよう支援している。</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) 併設した事業所の看護師と元看護職をしていた介護職員等の意見を取り入れることで、適切な判断と過剰な心配が軽減されている。</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) かかりつけ医との日頃からの密な連絡で、入院時の対応は比較的スムーズである。退院後も安心して生活を送ることができるように入院した時からの情報はもらうようにしている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 入居時には管理者が利用者様、家族様の意向をしっかりと傾聴しGHにできること、できないことの説明もしている。管理者のターミナルに対する考えを職員皆が熟知し文章化もしている。この方針にそって良い終末を迎えられるように心構えをいっている。</p> <p>(外部評価) 看取り指針を作成し、入居時に利用者や家族と話し合いを行い事業所でできること、できないことを説明し同意書を作成している。利用者の変化に応じて繰り返し話し合いを行い、方針を共有して支援に取り組んでいる。</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) 全職員が救急救命の講習、AED操作法の講習を職場で受けている。GH内での急な病変や発作等には、連絡網を作り一人で迷い困惑しないで対処できるようにしている。ミーティング等の皆がそろそろ時に、模擬対処を行ったりしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 年末に地域近隣（消防団・住民）を巻き込んだ本格的な消防訓練を行っている。その訓練を重ねる度に改善点を改めて、協力体制も整いつつある。また、小規模なものでは各棟がそれぞれにミーティング時等そろって避難訓練も行う。 (外部評価) 消防署の指導のもと、年2回の避難訓練等を地域住民の協力を得て行っている。訓練のマニュアルを作成したり、訓練後の記録をもとに話し合いを行っている。非常口のスロープや外灯の設置、持ち出し非常袋を設置している。	現在、災害等の際の設備を充実させるための検討がされており、災害を想定した備蓄の準備等も含めて前向きな検討を期待したい。また、法定訓練だけでなく自主的な避難訓練を行う等、利用者の生命を守るための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) 言葉づかいは気をつけているが、方言の生きた使い方を工夫している。会話の中にも信頼関係とその場面、ケースを考えた上での言葉かけとなるよう意識し、職員同志で評価し反省する時もある。職員のかかげる指針の一つに「年齢は尊敬に値する」と尊重する姿勢は常に持っている。 (外部評価) 職員一人ひとりが利用者を人生の先輩として尊重し、プライドを傷つけないよう接遇に気を付けている。特にトイレ誘導の時や、入浴時の対応についてはプライバシーを損ねないよう配慮している。	
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) 日常生活の中で選べることを増やしているが、生活のパターン化しているので、時々ミーティングを利用して利用者様の本音を引き出せるような工夫をしているか等話し合いをしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、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) 基本的な生活リズムをとりつつ、その中で個々のペースを大切にしている。その日の体調や気分に合わせて散歩に出かけたり、居室で過ごしたりと個別の声かけを心がけている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 利用者様の意向を大切にしている。また、家族様の思いもあるので家族様の意見、経済的な面等を考慮しながらも利用者様のおしゃれ心を大切にしている。また、毎日の服装のコーディネートや季節の衣替えを担当職員が利用者様に合せて家族様と連絡をとりながら気をつけている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 野菜の皮むきや味見など、楽しみながらできるように取り入れている。食後の食器や膳拭きなどもはりきって行っている。利用者様の「できること」を職員間で意見交換し、何らかの形で参加できることを増やしている。また、参加し達成した感を味わってもらう為に感謝の言葉を忘れないように心がけている。 (外部評価) 調理の下ごしらえや味付け、配膳や後片付けを利用者と職員が行っている。利用者の状態に合わせて刻み食にする等、一人ひとりに合った食事を提供している。近隣住民からの野菜の差し入れで、新鮮な旬の食材を調理に活かしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 個別に記録をとり、一目でチェックできるようにしている。食事や水分の摂取量の変化は申し送り時に必ず報告され気をつけてみている。数値的にも栄養士にカロリー計算してもらう等しながら、メニューの組み方などを検討している。個々に合わせお酒をつけたりと、嗜好にも対応する。	
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) 毎食後にきちんと見守りと声かけ、一部・全介助で皆が口腔ケアをしている。歯科衛生士に協力してもらい、スモールステップという技法で口腔ケアで介護度5の利用者様の口腔ケアも充実している。食事の前の口腔体操も毎回楽しみながら行っている。	

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)
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> 利用者様がトイレで排泄ができるように、排尿チェック表を利用した時間を見ながらの誘導や、仕草などからの状況にあわせた誘導を行っている。その際にも自尊心を傷つけないように声かけには注意し、さりげない誘導や理解の困難な利用者様にはモデリングを行ったり時間をかけてゆったりと介助することをしている。	
			<p>(外部評価)</p> 利用者全員がトイレでの排泄ができるよう声かけをしたり適切に誘導を行う等、支援を行っている。便秘ぎみの利用者には腹部マッサージを行い、気持ちよく自然に排泄できるよう努めている。	
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> 利用者様個々の排泄パターンをつかみ、毎日観察をしている。野菜を中心に食事を考え、日々の適度な運動も意識して取り入れているが、それでもなお、便秘で体調や認知症の状態の変化がある場合は、かかりつけ医と相談しながら適度な緩下剤や整腸剤を利用している。	
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> リズムある規則正しい生活のパターンを支援する為に時間帯を大まかに決めてはいるが、毎日お風呂を行い個々の状態や希望にあわせるように柔軟な対応を心がけている。個々にあわせた好きな入浴スタイルも尊重したり入浴困難な利用者様にあわせた清潔保持を工夫している。	
			<p>(外部評価)</p> 2日に1回の入浴を基本としており、希望によりいつでも入浴できるようにしている。入浴が苦手な利用者に対しては、声かけやタイミングを工夫し気持ちよく入浴してもらえよう配慮している。	
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> 夜にゆっくと安眠できる事をベースにしながら、個々に合わせた昼寝の時間や体調に合わせた休息の時間を提供している。休み易いように気を遣わなくてすむような声かけと、誘導をしている。	

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) 間違いのないよう個別の袋を作りきちんと服薬できる支援をしている。担当を決め薬についての管理と、無駄がなく利用者様の状況の変化に合わせた薬がもらえるように検討し、かかりつけ医に相談できる体制作りをしている。まだまだ知識不足が多いので、職員皆でカンファレンス時に少しずつではあるが勉強をしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常生活の家事全般に参加してもらうように心がけている。昔から好きだったこと(編み物等)をして作品ができるとみんなで喜んでやりがいを感じてもらおうようにしている。また、嗜好品では毎日の晩酌を楽しんだり、たばこも決められた場所で喫煙できるなど、利用者様のこれまでのライフスタイルをなるべく変えることのないようにしている。	
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) 利用者様が出掛けたい時は一緒に散歩等に出ることができるようになっている。普段から昔話や旅行の話等する中で現実に利用者様が行きたい所へ外出できないか検討し、行事として職員皆が力を合わせて、また、家族様、地域の人々にも呼びかけて実現するように努めている。 (外部評価) 季節の花や野菜を植えた広い庭を散歩したり、収穫を一緒に行っている。年間行事として近隣の神社の祭りに出かけたり、季節の花見や芋たき、イチゴ狩り等に出かけ、外出を楽しんでいる。	
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) 普段の金銭管理は事務所でを行い、利用者様の入用な時には会話の中で、利用者様の気持ちにそってお金の出し入れをしている。利用者様が「取り上げられた」と感じず、安心して生活できるようにしている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 家族様と連絡を取る時はなるべく利用者様も話ができるように配慮している。また、贈り物が届いた時はその日のうちに、品物を見ながら連絡ができるように支援している。利用者様が「連絡をとりたい」と望む時は、目の前ですぐに電話ができるようにしている。	

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) 採光も充分で風通しも良い、設備的には広さや開放感、温度管理等申し分ないので、清潔感のある空間づくりの為掃除をきちんと行ったり、居心地の良い空間と雰囲気づくりに職員が気を配る支援をしている。季節感が感じられるよう、生花を飾ったり創作で張り絵や季節の物を作って飾っている。</p> <p>(外部評価) 共用の空間は清潔で整理整頓されている。日差しをカーテンで調節する等、利用者が快適に過ごせるようにしている。季節の花や行事の写真等を飾り、楽しい雰囲気をつくりあげている。</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) 孤立しないように様子を見ながら、居室での一人の時間を大切にしている。また、仲の良い人たちが談話が落ち着いてできるよう、集合する食卓以外に長椅子を数か所置いている。小さなテーブルで離れてお茶をすることもある。</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) 利用者様希望の品はもちろん、家族様の配慮の家具や飾り等自由に行っている。あまりこだわりのない利用者様おり、殺風景になりがちな居室には誕生日の写真や家族様との写真、利用者様の手作りの品物を飾ったりして、利用者様と話し合いながら、職員が積極的に温かみが出る工夫をしている。</p> <p>(外部評価) 花の鉢や手作り作品を置いたり、家族との写真を飾る等、利用者が落ち着いて過ごせるような工夫がされている。また、転倒しやすい利用者には、ベッドや家具の配置を考えて安全に生活してもらえよう配慮している。</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) 視線に合わせた場所の表示や自分の居室が解り易いように名札や写真の大きなものを飾ったりしている。トイレは特に自分で気がつくように「便所」と注意を引く大きさと色で表示している。</p>	