

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104878
法人名	有限会社ファイン・ケア・サービス
事業所名	グループホーム優輝
所在地	愛媛県松山市北斎院町476番地1
自己評価作成日	平成 28年 11月 6日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 28年 12月 5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)】

家族通信や優輝新聞、ブログ等を通して、情報公開に力を入れており、外部の方には優輝の良さを、ご家族の方には、利用者さんが安心して暮らしている事を理解して頂けるようにしている。利用者の皆様には、生き甲斐を持って暮らして頂くため、生活全般において役割を持って頂き、自立支援のケアに力を入れている。また、職員が常に新しい知識や情報を得られる様に、社内研修を充実させている。「職員が楽しくなければ、良いケアは出来ない」と考え、働きやすい環境作りを力を入れている。チームワークを良くするための工夫や努力も行っている。

【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)】

事業所は、空港へのアクセス道路沿いの閑静な住宅街にあり、交通量の多い道路から一步入り、川のせせらぎや整備された公園で遊ぶ子供達の声が聞こえるところにある。季節柄、山茶花の花が美しく咲き誇り、鉢植えの花などの管理が行き届いた立ち寄りやすい温かな雰囲気づくりができています。新たにユニット毎に管理者を配置し、介護と看護部門制でのチームケアに励んでいる。利用者にとって居心地よい環境、それを支える職員にとっても働きやすい環境づくりに配慮されている。開設以降積極的に地域との交流を図ってきており、地域防災組織の拠点としての役割も担い、地域と共に利用者の生活を支えている。高齢化や認知症状が進む利用者の、その時一瞬を大切にケアを実践し、個々の状態に合わせたゆったりとした時間を大切にしている。職員はベテラン職員と新人職員とが互いに尊重し合い、理解し合う温かな関係にあり、利用者の日々を支援することができている。

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)	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)	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)	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)	66	職員は、生き活きと働けている (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)	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)	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、安心して暮らせている (参考項目:28)		

## 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 グループホーム優輝

(ユニット名) 1Fユニット

記入者(管理者)

氏名 片山 とし子

評価完了日 平成 28 年 11 月 6 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 優輝の運営理念は、会社側が作ったものではなく、職員に「どんなグループホームにしたいですか?」というアンケートを実施して、職員の意見や想いを集約したものになっている。また、日々運営理念の実践に向けて、ケアの質の向上に取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 「入居者の喜びが私たちの喜び」と理念を掲げ、家族との約束事及び職員の行動規範と兼ねている。わかりやすく冊子にまとめ、共有している。理念は職員の思いを集約して作成され、毎年社内研修で話し合いを重ね、必要に応じて見直している。迷う時には立ち返る原点として意識が統一され、目指す目標が明確で、全職員が同じ方向を見て日々の実践へとつなげている。</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) 経営理念に「地域に貢献できる会社を目指す」と明記し、地域から何かをしてもらう関係ではなく、地域の社会資源の一つとして、地域住民のお役に立てるホーム作りを目指している。また、防災訓練を地域の方と一緒に毎年実施している。「まもるくんの家」「シニアまもるくん」にも登録している。</p> <p>(外部評価) 地域の自主防災組織の運営拠点として活躍の場を広げている。代表者も事業所所在地域の住民であり、地域住民との連携を重要視し、地域に役立てる事業所を目指している。地域への認知度も高く、相互に協力し合える関係にあり、日常的に作物の差し入れや様子を見に立ち寄ってくれるなど、気軽な近所付き合いができています。</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) 運営推進会議を2ヶ月に1回欠かさず開催しており、会議の中で、利用者の日常生活の様子や支援の様子を紹介し、認知症やグループホームに対する理解を深める努力を続けている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議で話し合った内容を、優輝新聞やカンファレンスを通して、全職員が把握し、話し合いを行い、ケアの質の向上に役立てている。また、毎回数名の職員が参加し、直接地域の方の声を聞く事が出来るようにしている。今年度から、毎回ご家族様にも参加して頂けるようになった。</p> <p>(外部評価) 利用者家族、町内会、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員に参加協力を得て開催している。家族協力を得られることで会議の幅を広げることにつながった。活動状況のほか、地域の情報交換、研修報告、利用に関する率直な意見、運営に関するアイデアなどが活発に議論される様子が詳細な議事録より伺える。特に運営に関し、オープンで風通し良い面を参加者より高評価され、適正な運営に意欲を高めることができています。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議に、松山市介護保険課の職員や地域包括支援センター職員にも参加して頂き、ホームの状況を報告し、理解を得られるよう努力している。また、松山市が行っている集団指導や研修会にも積極的に参加し、協力し合える体制作りを努めている。昨年から、介護相談員の受け入れを行っていたが、今年の10月で終了した。</p> <p>(外部評価) 市町村担当者や地域包括支援センター職員には、運営推進会議に参加を得て、利用者の生活状況に実際に触れてもらい実情を伝えることができています。日頃から不明な点や相談など気軽に行える関係にある。研修などの機会には積極的に参加する姿勢を持ち、良好な関係作りを努めている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 「身体拘束ゼロへの取り組み」のマニュアルを作成し、全職員に説明すると共に、配布している。センサーマットも6台購入し、身体拘束をしないケアの実践に努めている。</p> <p>(外部評価) 「身体拘束ゼロへの取り組み」のマニュアルを整備し、身体拘束をしないケアが根付いている。転倒リスクが高い7名の利用者に対し、時間を限定してセンサーマットを活用したり、細やかな訪室で安全確保につなげている。年間計画の社内研修には勉強会の機会を設け、正しい理解へとつなげている。利用者誰もが自由に出入りすることができ、職員が見守りで対応している。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 「高齢者虐待防止法」のマニュアルを作成し、全職員に説明すると共に、配布している。虐待をしないケアの実践に努めている。	
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) 研修を通して、職員全員が権利擁護に関する制度の理解を深めている。また、代表者が愛媛県社会福祉士会に所属しており、必要な時には、協力を得られる体制が作れている。	
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) 入居前のご家族との契約時に、ホームの方針や理念、取り組んでいる活動や契約の内容等について、十分に説明を行っている。また、ご家族への説明が必要な事柄についても、事前に十分な説明を行うと共に、不明な点や質問等にも、お互いが納得出来るよう努力している。	
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) ご家族が面会に来られた際に、生活の様子等を説明し、ご家族からも意見や要望をお聞きして、日々のケアに活かしている。苦情受付窓口についても、利用者やご家族等に説明を行っている。	
			(外部評価) 利用者からは普段の生活の中で意見や要望が聞かれている。利用者の日々の様子を伝える「家族通信ほのぼの」や事業所の運営状況を詳細に伝える「優輝新聞」は、利用者の暮らしぶりなど事業所の様子を紹介する意味を持ち、利用者の家族に配布している。家族等の面会の機会には、日頃の様子や暮らしぶりを詳細に伝え、密な関係作りに努めている。介護と看護が部体制をしき、それぞれの得意性を活かし、利用者や家族の要望に柔軟に対応することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	<p>○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>	<p>(自己評価) 毎月のカンファレンス等を通し、職員から気軽に、運営に関する意見が出せるよう配慮している。また、出た意見や提案に対し、早期実現に向けて、迅速な対応を行っている。また、年2回の代表者との面談時に、職員から意見を聞く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に管理者を配置し、新体制での運営を開始した。代表者や管理者とは、些細なことでも相談できる関係にあると職員は実感している。代表者は、利用者の生活支援には職員の笑顔溢れる職場環境の整備が重要であると力を入れており、職員の満足度も高い。年2回、自己評価制度での面談の機会に、職員の目指す目標を共有しサポートしている。新体制で各管理者のカラーを活かしたユニット構成となり、職員は助け合い、互いの良い面に着目した良好な関係を構築している。</p>	
12		<p>○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>	<p>(自己評価) 「職員が楽しく働けなければ、良いケアは出来ない」と考えており、職員が働きやすい環境作りに全力で取り組んでいる。また、職員が自分の仕事について評価出来るシステムを作っている。その際、自分の考えを会社に伝える機会も設けており、常に適正評価を心掛け、職員が向上心を持って、働ける環境作りを行っている。</p>	
13		<p>○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>	<p>(自己評価) 社内研修を2ヶ月に1度程度実施している。また、外部の研修に関しては、案内があれば職員に開示し、希望者を募り、参加してもらっている。その際、職員が研修を受けやすいように、研修費用は全額会社負担としている。</p>	
14		<p>○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>	<p>(自己評価) 愛媛県地域密着型サービス協会の開催する研修会や、地域包括支援センターの主催する包括単位の同業者の研修会にも、積極的に参加し、交流を深めている。</p>	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		<p>○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>	<p>(自己評価) 常に利用者が感じていることに早期に気付けるために、利用者に接する時間をなるべく多くとるよう、心掛けている。些細な事でも、見落としのないように、利用者が安心して過ごせるよう努力している。</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)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等 が困っていること、不安なこと、要望等に 耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居時のアセスメントの際、ご家族等から十分な聞き取りを行 い、本人の不安解消に努めている。	
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) ご家族や主治医等と相談・協力し合いながら、必要な医療や介護 サービスを提供出来るよう努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場にお かず、暮らしを共にする者同士の関係を築 いている	(自己評価) 「利用者のために」ではなく「利用者の立場に立った」ケアの実 践を心掛けており、利用者の喜びを私達の喜びとして、共感出来 ることを理念とし、毎日の生活で喜怒哀楽を共にしている。新・ 自立支援活動を通し、利用者の出来る事を増やす取り組みを実践 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) 家族通信や優輝新聞を毎月発行することにより、利用者のホーム での生活を把握してもらおうと共に、ホームのケアの方針や利用者 に幸せに暮らして頂きたいという、私達職員の想いを理解して頂 けるよう、情報公開及び信頼関係作りに努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人 や場所との関係が途切れないよう、支援に 努めている	(自己評価) 知人や友人の方が面会に来られた時は、利用者について現在の様 子を伝え、帰る際には、記念写真を撮り、後日郵送する等して、 関係の継続を支援している。また、面会があった事を家族面会 ノートに記載し、全職員が把握出来るようにしている。 (外部評価) 入居時に収集した基本情報を職員間で共有し、利用者が大切に していきたい思いの把握に努めている。家族や知人などの面会時 には記念撮影を行ったり、関係者にも事業所新聞を配布する配慮が ある。職員は利用者が大事に思っている人を大切にする思いに溢 れており、馴染みの関係が途切れないよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者同士の関係を把握して、共に出来ることや、助け合いながら出来る事を支援し、孤立しない様配慮している。また、利用者の希望により、仲良しの方と一緒に、玄関でのお茶会等にも取り組んでいる。	
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) 入院等で、やむを得ず退居になった場合にも、病院へお見舞いに行ったり、ご家族さんにお会いする機会があった場合は、近況を話し合ったりしている。入院時には、介護サマリーを作成し、ホームでの生活が分かるよう情報提供に努めている。	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 一人ひとりの思いや希望、意向等の把握に努めている。希望に添えない時等実現が困難な場合は、ケアカンファレンス等で、本人の立場に立って考え、話し合いを行い、利用者本人にとって、一番いい方法を導き出すよう努力している。昨年から介護相談員の受け入れを行い、利用者の声なき声を拾う努力を行った。 (外部評価) 利用者の生活歴を把握し、何気ない日常の自然な会話の中の思いを大切にしている。認知症状の進行により、思いを伝えることが困難になっている利用者も多く、寄り添い表情やしぐさの中からその人の思いをくみ取っている。介護相談員の受入れにより、これまで知り得なかった利用者の一面にも触れられ、それを業務に反映することができている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時に利用者本人やご家族から聞いたり、入居後も本人やご家族との会話の中で理解し、把握するよう努力している。また、個人ノートに、利用者本人やご家族から聞いた話等を記録し、情報を全職員が把握出来るよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 朝の健康観察は、看護師が行っている。「いつもと様子が違う」ことに気付けるよう、病気の早期発見・早期治療に努めている。また、その日の健康状態、活動の様子を観て、出来る事・出来ない事を把握し、職員間で情報交換や申し送りを行い、適切な支援が出来るよう努力している。	



自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 介護計画作成時には、利用者本人やご家族から希望や意見を聞き、適切な介護計画の作成に努めている。また、毎月のケアカンファレンスを通し、職員間でも情報交換を行い、意見を集約した介護計画作りやモニタリングに活用している。  (外部評価) 利用者や家族等から日頃収集した要望を取り入れ、職員がアイデアを出し合い介護計画を作成している。担当職員が中心となりケアチェック表などを使い、モニタリングへとつなげることができている。また、各種提出書類や議事録などは、わかりやすく詳細にまとめられている。	
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) 日々の様子や、ケアの実践等については、経過総合記録に記入し、職員間で情報を共有し、介護計画の見直し等に活用している。	
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) 多機能施設ではないため、多機能性を活かした支援は行えないが、外部の関係機関等の協力により、訪問美容、訪問マッサージ等、外部サービスを利用出来るよう柔軟な支援を行っている。	
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) 近くの商店に買い物に出掛けたり、公園に散歩に出掛け、自然とのふれあいを楽しんだりしている。また、保育園の子供達を招いて、子供たちとの交流も楽しんでもらっている。	

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) 利用者およびご家族の希望を尊重し、納得されて適切な医療が受けられるよう支援している。ご家族による病院受診時も、ホームでの生活が分かるよう、情報提供している。皮膚科や眼科等の専門医の場合は、個々の病院に代表者か看護師が同行し、受診するようにしている。	
			(外部評価) 利用者の多くが協力医療機関を利用しているが、馴染みの医療機関への受診も、家族の協力を得たり代表者や看護師が同行し継続受診できるよう支援している。受診の際は、日頃の様子をまとめて情報提供し、適切な医療が受けられるよう支援している。日常の健康管理を確実にするよう部体制による対応を敷いており、スムーズに医療機関と連携が取れるようになっている。	
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) 介護職員と看護職の間には、円滑に情報が共有出来るように日報が作成されており、些細な事柄でも、すぐに記入し、必要に応じて主治医との連携をとり、早期発見・早期治療が可能な体制をとっている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院した際は、病院関係者との情報交換を行い、早期退院のための支援を行っている。また、日頃から主治医とは連携を密にして、急変時の対応等にも、協力して頂けるよう関係を築いている。	
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) 急変時の対応及び看取りの指針を作成しており、入居時およびご家族の希望や必要に応じて、対応が出来る体制を整えている。また、ターミナルケアに理解のある病院に協力病院になってもらっている。	
			(外部評価) 看取り指針を整備しているほか、看取りの経験を生かし契約時に事業所としてできることを十分に説明し理解が得られるよう努めている。協力医療機関、看護や介護の連携により利用者が終末期に安心して過ごせるよう支援することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎年、町内会主催の救命救急普通講習会に参加したり、地域の防災訓練に参加したりして、応急手当や急変時の対応を学ぶ機会を設けている。	
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) 社内での体制を整えると共に、避難訓練に地域住民の方も参加して頂き、災害時に地域住民の方にも協力が得られるような取り組みをしている。また、火災・地震・風水害のマニュアルを作成し、防災訓練にも活用している。今年度から、地域の自主防災会事務局を引き受けている。  (外部評価) 地域の自主防災組織の運営拠点としての役割を担い、防災に対する高い意識を持っており、事業所だけの課題とせず、地域の対策として捉え近隣住民にも協力を得て避難訓練を実施することができている。各災害に対するマニュアルを整備し、職員は安全に避難する方法等を話し合うなど、訓練に活かしている。	災害への関心度の高い住民が多い地域であるため、事業所の避難訓練には地域住民も積極的に参加している。各地で度々起こる災害の情報を他人事とせず積極的に検討しており、その姿勢が素晴らしい。さらに、水害時などエレベーターが使用できない状況での安全に避難できる方法等を検討し、対策を講じることができるよう期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 一人ひとりを尊重したケアに取り組んでおり、単調な声かけや対応にならない様に、個々の性格や体調等を観察し、声のトーンや大きさに注意した支援を行っている。  (外部評価) 個人情報に関する書類などの扱いは適切に管理することができている。利用者の呼び方は本人の要望どおり、一番落ち着く呼び方で接しており、堅苦しく事務的な会話より、敬いの中にも親しみを込めた柔らかい話し方で対応することができている。介助中の一言一言の声かけは優しく、利用者を思う気持ちが伝わってくる。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者の「自分で出来る」「自分で選べる」を尊重した自立支援のケアを心掛けている。職員の立場からではなく、利用者の立場に立ったケアに取り組んでいる。生活の主体者は、利用者であることを常に認識し、出来ない事だけ支援するよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その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) 職員は、利用者個々の状態や希望に合わせた対応を心掛けている。また、ホームとしては、他の利用者に迷惑をかけない範囲の自由を尊重しており、利用者一人ひとりのペースで、自由に生活出来るよう支援を行っている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 更衣の際、季節に合った好きな洋服を選んでもらっている。また、理容・美容については、利用者の希望により、訪問美容で対応している。カットだけでなく、毛染め等のサービスも利用出来るようにしている。	
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) おかずの盛り付けやお茶を入れて貰ったり、食材の皮むき等出来る事があれば、お願いしている。利用者と同じ食事を摂ることで、会話も弾み、食事が楽しいと思ってもらえるよう努めている。食器拭き等も、お願いして、職員と一緒にやっている。	
			(外部評価) 献立は職員が交替で立てており、食材は業者に配達を依頼している。ユニット毎に違うメニューで、旬の素材を用い、利用者の好みを取り入れ手作りでこだわりのある家庭的なメニューになっており、食も進んでいる。リビングから見えるご近所の方から柿が差し入れられ、季節の話題などに花が咲いている。また、おはぎなどのおやつ作りをするなど、利用者と職員が楽しいひと時を過ごされている。	
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) 医師・看護師と連携を取りながら、その人に合わせた栄養バランス、水分補給が出来るように支援している。また、一人ひとりの状態に合わせた食事の支援を行っている。	
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) 歯が無い利用者には、ハミングッドを利用し、口腔内の清潔が保てるように支援している。口腔ケアが習慣になるように、声掛けの工夫をしている。入れ歯の方も定期的に、入れ歯洗浄剤を用い、清潔を確保している。歯ブラシ等は、ミルトン消毒している。	

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) リアルタイムで記録している排泄チェック表を見て、トイレの声かけや時間誘導等で、オムツ使用や失禁の軽減に努めている。夜間トイレの使用が困難な方については、ポータブルトイレを活用している。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握し、利用者一人ひとりの状態に応じたトイレで排泄できるよう努めている。利用者の習慣や残存能力、機能回復に考慮し、できることを奪わないケアを実践している。利用者に応じた介護用品の選定や介助等によりリハビリパンツから布パンツになるなど、利用者の自立に向けた支援に努めている。	
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) 排泄のリズムを把握し、なるべく同じ時間帯にトイレ誘導し、腹部マッサージ等を施すようにしている。食事もお通じを促すような食材を利用する等の努力をしている。	
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) 入浴チェック表で管理しながら、一人ひとりの希望や衛生面の保持などの必要性に応じて、入浴の声掛けを行っている。また、入浴を度々拒否される利用者に対しても、声掛けの工夫を行っている。	
			(外部評価) 浴室や脱衣場には暖房機を備え、利用者が入浴時に気温差等により体調を崩さないようにしている。入浴が苦手な利用者には、入浴したくなるような気持ちを引き出せるよう声かけに工夫しながら対応し、入浴頻度が増えるなど改善につながっている。利用者それぞれの状況に応じて対応を変えており、無理強いすることなく入浴を楽しめるよう支援している。	
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) 利用者本人の希望や生活習慣に即した支援を行っている。本人の生活習慣を尊重し、その方に合った睡眠がとれるよう支援している。また、昼夜逆転にならないよう努力している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 服薬説明書をいつでも職員が確認出来るようにしている。また、医師や薬剤師からの指示を、病院受診・往診申し送りノートにより、周知徹底をしている。また、薬が変わった場合や体調不調時等、観察が必要な時期については、状況の変化を職員全員が把握出来るようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 職員は日々の会話の中で、本人の生活歴や好みを観察し、本人の得意な事は、職員と一緒にいたりしている。時には、教えてもらったりしながら、本人の出来る力を引き出すような支援をしている。嗜好品も楽しめるよう支援している。	
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) 毎日1度は外に出て、今の季節を肌で感じて頂けるよう支援している。また、ご家族との外出の際も、服薬準備等の外出支援を行っている。  (外部評価) 節分、ひな祭り、お花見といった行事が定期的実施され、季節感を味わうために、事業所前にある公園や近隣の店まで気分転換を兼ねて散歩に出かけている。また、家族の協力を得て墓参りなどに行ったり、外泊をする利用者もおり、利用者の要望に応じ行きたい場所へ行けるよう努めている。	
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) ご家族からお預かりしているお金や、立替払いで、ジュースを買って頂いたり、自分のおやつをスーパーで選んだり、本人の希望に沿った買い物も、出来る限り支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 電話では、取り次ぎをするだけでなく、プライバシーに配慮しながら、仲を取り持つ必要がある場合は、援助するようにしている。利用者の利便性向上のため、骨伝導式の電話機を導入している。手紙では、プライバシーに配慮しながら、本人の同意の元で、読み聞かせを行ったりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) リビングの椅子やソファ等で、利用者が各々好きな場所で、居心地良く過ごせるよう配慮している。また、ホームの周りに大きな建物が無く、景色を含めた自然環境がとても良いため、利用者も落ち着いた生活が出来る。</p> <p>(外部評価) 共用空間には版画が飾られ、和やかな雰囲気が演出されている。事業所前の山茶花が美しく、近所の住民との会話の種にもなっている。清掃が行き届き、清潔に管理されている。明るい自然光が差し込むリビングには床暖房を取り入れ、適切な温度管理で居心地よく過ごすことができている。風邪などの感染症対策にも積極的に取り組んだり、季節を感じる飾りつけで家庭的な雰囲気が味わえるよう配慮している。</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) 利用者の希望や人間関係等により、いつも座る場所を決めている。時には席替えも必要なケースもあるが、トラブルにならないように考慮している。また、仲の良い利用者同士で交流が出来るように支援している。</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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居室には、エアコン・カーテン・介護用電動3モーターベッド・整理ダンス・洋服ダンスと、大きな物は、ホームで用意したものを使って頂いている。その他、馴染みの物の持ち込みは制限していないので、本人やご家族の希望により、自由に持ち込んで頂いている。</p> <p>(外部評価) 電動ベッドや整理ダンス、洋服ダンスが備えられ、使い慣れた好みの持ち物も持ち込み、安心して暮らせるよう配慮している。居室の清掃は職員が協力しており、気持ちよく生活できるよう支援している。また、家族写真等お気に入りのものを飾る利用者もいるなど、居心地よく過ごせるような部屋になっている。</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) 出来るだけ自立した生活を送って頂くために、また、廃用症候群の予防のため、備品の配置や手すりの必要性等を細かに観察し、少しでも長く、安全に、自分の足で歩いて頂けるよう配慮している。車椅子の利用者も、個々の状態に合わせた、同様の支援を行っている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104878
法人名	有限会社ファイン・ケア・サービス
事業所名	グループホーム優輝
所在地	愛媛県松山市北斎院町476番地1
自己評価作成日	平成 28 年 11 月 6 日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 28 年 12 月 5 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)】

家族通信や優輝新聞、ブログ等を通して、情報公開に力を入れており、外部の方には優輝の良さを、ご家族の方には、利用者さんが安心して暮らしている事を理解して頂けるようにしている。利用者の皆様には、生き甲斐を持って暮らして頂くため、生活全般において役割を持って頂き、自立支援のケアに力を入れている。また、職員が常に新しい知識や情報を得られる様に、社内研修を充実させている。「職員が楽しくなければ、良いケアは出来ない」と考え、働きやすい環境作りを力を入れている。チームワークを良くするための工夫や努力も行っている。

【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)】

事業所は、空港へのアクセス道路沿いの閑静な住宅街にあり、交通量の多い道路から一步入り、川のせせらぎや整備された公園で遊ぶ子供達の声が聞こえるところにある。季節柄、山茶花の花が美しく咲き誇り、鉢植えの花などの管理が行き届いた立ち寄りやすい温かな雰囲気づくりができています。新たにユニット毎に管理者を配置し、介護と看護部門制でのチームケアに励んでいる。利用者にとって居心地よい環境、それを支える職員にとっても働きやすい環境づくりに配慮されている。開設以降積極的に地域との交流を図ってきており、地域防災組織の拠点としての役割も担い、地域と共に利用者の生活を支えている。高齢化や認知症状が進む利用者の、その時一瞬を大切にするケアを実践し、個々の状態に合わせたゆったりとした時間を大切にしている。職員はベテラン職員と新人職員とが互いに尊重し合い、理解し合う温かな関係にあり、利用者の日々を支援することができている。

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)	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)	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)	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)	66	職員は、生き活きと働けている (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)	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)	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、安心して暮らせている (参考項目:28)		



## 自己評価及び外部評価結果表

### サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

#### I.理念に基づく運営

#### II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

#### III.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

#### IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

#### 【記入方法】

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

- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

#### ※用語について

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

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

- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム優輝

(ユニット名) 2Fユニット

記入者(管理者)

氏名 横山 悦子

評価完了日 平成 28 年 11 月 6 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 優輝の運営理念は、会社側が作ったものではなく、職員に「どんなグループホームにしたいですか？」というアンケートを実施して、職員の意見や想いを集約したものになっている。また、日々運営理念の実践に向けて、ケアの質の向上に取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 「入居者の喜びが私たちの喜び」と理念を掲げ、家族との約束事及び職員の行動規範と兼ねている。わかりやすく冊子にまとめ、共有している。理念は職員の思いを集約して作成され、毎年社内研修で話し合いを重ね、必要に応じて見直している。迷う時には立ち返る原点として意識が統一され、目指す目標が明確で、全職員が同じ方向を見て日々の実践へとつなげている。</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) 経営理念に「地域に貢献できる会社を目指す」と明記し、地域から何かをしてもらう関係ではなく、地域の社会資源の一つとして、地域住民のお役に立てるホーム作りを目指している。また、防災訓練を地域の方と一緒に毎年実施している。「まもるくんの家」「シニアまもるくん」にも登録している。</p> <p>(外部評価) 地域の自主防災組織の運営拠点として活躍の場を広げている。代表者も事業所所在地域の住民であり、地域住民との連携を重要視し、地域に役立てる事業所を目指している。地域への認知度も高く、相互に協力し合える関係にあり、日常的に作物の差し入れや様子を見に立ち寄ってくれるなど、気軽な近所付き合いができています。</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) 運営推進会議を2ヶ月に1回欠かさず開催しており、会議の中で、利用者の日常生活の様子や支援の様子を紹介し、認知症やグループホームに対する理解を深める努力を続けている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 運営推進会議で話し合った内容を、優輝新聞やカンファレンスを通して、全職員が把握し、話し合いを行い、ケアの質の向上に役立っている。また、毎回数名の職員が参加し、直接地域の方の声を聞く事が出来るようにしている。今年度から、毎回ご家族様にも参加して頂けるようになった。	
			(外部評価) 利用者家族、町内会、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員に参加協力を得て開催している。家族協力を得られることで会議の幅を広げることにつながった。活動状況のほか、地域の情報交換、研修報告、利用に関する率直な意見、運営に関するアイデアなどが活発に議論される様子が詳細な議事録より伺える。特に運営に関し、オープンで風通し良い面を参加者より高評価され、適正な運営に意欲を高めることができている。	
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) 運営推進会議に、松山市介護保険課の職員や地域包括支援センター職員にも参加して頂き、ホームの状況を報告し、理解を得られるよう努力している。また、松山市が行っている集団指導や研修会にも積極的に参加し、協力し合える体制作りに努めている。昨年から、介護相談員の受け入れを行っていたが、今年の10月で終了した。	
			(外部評価) 市町村担当者や地域包括支援センター職員には、運営推進会議に参加を得て、利用者の生活状況に実際に触れてもらい実情を伝えることができている。日頃から不明な点や相談など気軽に行える関係にある。研修などの機会には積極的に参加する姿勢を持ち、良好な関係作りに努めている。	
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) 「身体拘束ゼロへの取り組み」のマニュアルを作成し、全職員に説明すると共に、配布している。センサーマットも6台購入し、身体拘束をしないケアの実践に努めている。	
			(外部評価) 「身体拘束ゼロへの取り組み」のマニュアルを整備し、身体拘束をしないケアが根付いている。転倒リスクが高い7名の利用者に対し、時間を限定してセンサーマットを活用したり、細やかな訪室で安全確保につなげている。年間計画の社内研修には勉強会の機会を設け、正しい理解へとつなげている。利用者誰もが自由に出入りすることができ、職員が見守りで対応している。	

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)
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) 「高齢者虐待防止法」のマニュアルを作成し、全職員に説明すると共に、配布している。虐待をしないケアの実践に努めている。	
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) 研修を通して、職員全員が権利擁護に関する制度の理解を深めている。また、代表者が愛媛県社会福祉士会に所属しており、必要な時には、協力を得られる体制が作れている。2Fユニットでは、現在利用者1名が成年後見制度を利用中である。	
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) 入居前のご家族との契約時に、ホームの方針や理念、取り組んでいる活動や契約の内容等について、十分に説明を行っている。また、ご家族への説明が必要な事柄についても、事前に十分な説明を行うと共に、不明な点や質問等にも、お互いが納得出来るよう努力している。	
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) ご家族が面会に来られた際に、生活の様子等を説明し、ご家族からも意見や要望をお聞きして、日々のケアに活かしている。苦情受付窓口についても、利用者やご家族等に説明を行っている。  (外部評価) 利用者からは普段の生活の中で意見や要望が聞かれている。利用者の日々の様子を伝える「家族通信ほのぼの」や事業所の運営状況を詳細に伝える「優輝新聞」は、利用者の暮らしぶりなど事業所の様子を紹介する意味を持ち、利用者の家族に配布している。家族等の面会の機会には、日頃の様子や暮らしぶりを詳細に伝え、密な関係作りに努めている。介護と看護が部体制をしき、それぞれの得意性を活かし、利用者や家族の要望に柔軟に対応することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎月のカンファレンス等を通し、職員から気軽に、運営に関する意見が出せるよう配慮している。また、出た意見や提案に対し、早期実現に向けて、迅速な対応を行っている。また、年2回の代表者との面談時に、職員から意見を聞く機会を設けている。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に管理者を配置し、新体制での運営を開始した。代表者や管理者とは、些細なことでも相談できると職員は実感している。代表者は、利用者の生活支援には職員の笑顔溢れる職場環境の整備が重要であると力を入れており、職員の満足度も高い。年2回、自己評価制度での面談の機会に、職員の目指す目標を共有しサポートしている。新体制で各管理者のカラーを活かしたユニット構成となり、職員は助け合い、互いの良い面に着目した良好な関係を構築している。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 「職員が楽しく働けなければ、良いケアは出来ない」と考えており、職員が働きやすい環境作りに全力で取り組んでいる。また、職員が自分の仕事について評価出来るシステムを作っている。その際、自分の考えを会社に伝える機会も設けており、常に適正評価を心掛け、職員が向上心を持って、働ける環境作りを行っている。</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) 社内研修を2ヶ月に1度程度実施している。また、外部の研修に関しては、案内があれば職員に開示し、希望者を募り、参加してもらっている。その際、職員が研修を受けやすいように、研修費用は全額会社負担としている。</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) 愛媛県地域密着型サービス協会の開催する研修会や、地域包括支援センターの主催する包括単位の同業者の研修会にも、積極的に参加し、交流を深めている。</p>	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価) 常に利用者が感じていることに早期に気付けるために、利用者に接する時間をなるべく多くとるよう、心掛けている。些細な事でも、見落としのないように、利用者が安心して過ごせるよう努力している。</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)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居時のアセスメントの際、ご家族等から十分な聞き取りを行い、本人の不安解消に努めている。	
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) ご家族や主治医等と相談・協力し合いながら、必要な医療や介護サービスを提供出来るよう努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 「利用者のために」ではなく「利用者の立場に立った」ケアの実践を心掛けており、利用者の喜びを私達の喜びとして、共感出来ることを理念とし、毎日の生活で喜怒哀楽を共にしている。新・自立支援活動を通し、利用者の出来る事を増やす取り組みを実践している。	
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) 家族通信や優輝新聞を毎月発行することにより、利用者のホームでの生活を把握してもらおうと共に、ホームのケアの方針や利用者へ幸せに暮らして頂きたいという、私達職員の想いを理解して頂けるよう、情報公開及び信頼関係作りに努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 知人や友人の方が面会に来られた時は、利用者について現在の様子を伝え、帰る際には、記念写真を撮り、後日郵送する等して、関係の継続を支援している。また、面会があった事を家族面会ノートに記載し、全職員が把握出来るようにしている。  (外部評価) 入居時に収集した基本情報を職員間で共有し、利用者が大切にしていきたい思いの把握に努めている。家族や知人などの面会時には記念撮影を行ったり、関係者にも事業所新聞を配布する配慮がある。職員は利用者が大事に思っている人を大切にする思いに溢れており、馴染みの関係が途切れないよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者同士の関係を把握して、共に出来ることや、助け合いながら出来る事を支援し、孤立しない様配慮している。また、利用者の希望により、仲良しの方と一緒に、玄関でのお茶会等にも取り組んでいる。	
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) 入院等で、やむを得ず退居になった場合にも、病院へお見舞いに行ったり、ご家族さんにお会いする機会があった場合は、近況を話し合ったりしている。入院時には、介護サマリーを作成し、ホームでの生活が分かるよう情報提供に努めている。	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 一人ひとりの想いや希望、意向等の把握に努めている。希望に添えない時等実現が困難な場合は、ケアカンファレンス等で、本人の立場に立って考え、話し合いを行い、利用者本人にとって、一番いい方法を導き出すよう努力している。昨年から介護相談員の受け入れを行い、利用者の声なき声を拾う努力を行った。 (外部評価) 利用者の生活歴を把握し、何気ない日常の自然な会話の中の思いを大切にしている。認知症状の進行により、思いを伝えることが困難になっている利用者も多く、寄り添い表情やしぐさの中からその人の思いをくみ取っている。介護相談員の受入れにより、これまで知り得なかった利用者的一面にも触れられ、それを業務に反映することができている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時に利用者本人やご家族から聞いたり、入居後も本人やご家族との会話の中で理解し、把握するよう努力している。また、個人ノートに、利用者本人やご家族から聞いた話等を記録し、情報を全職員が把握出来るよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 朝の健康観察は、看護師が行っている。「いつもと様子が違う」ことに気付けるよう、病気の早期発見・早期治療に努めている。また、その日の健康状態、活動の様子を観て、出来る事・出来ない事を把握し、職員間で情報交換や申し送りを行い、適切な支援が出来るよう努力している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 介護計画作成時には、利用者本人やご家族から希望や意見を聞き、適切な介護計画の作成に努めている。また、毎月のケアカンファレンスを通し、職員間でも情報交換を行い、意見を集約した介護計画作りやモニタリングに活用している。	
			(外部評価) 利用者や家族等から日頃収集した要望を取り入れ、職員がアイデアを出し合い介護計画を作成している。担当職員が中心となりケアチェック表などを使い、モニタリングへとつなげることができている。また、各種提出書類や議事録などは、わかりやすく詳細にまとめられている。	
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) 日々の様子や、ケアの実践等については、経過総合記録に記入し、職員間で情報を共有し、介護計画の見直し等に活用している。	
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) 多機能施設ではないため、多機能性を活かした支援は行えないが、外部の関係機関等の協力により、訪問美容、訪問マッサージ等、外部サービスを利用出来るよう柔軟な支援を行っている。	
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) 近くの商店に買い物に出掛けたり、公園に散歩に出掛け、自然とのふれあいを楽しんだりしている。また、保育園の子供達を招いて、子供たちとの交流も楽しんでもらっている。	



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) 利用者およびご家族の希望を尊重し、納得されて適切な医療が受け られるよう支援している。ご家族による病院受診時も、ホームでの 生活が分かるよう、情報提供している。皮膚科や眼科等の専門医の 場合は、個々の病院に代表者か看護師が同行し、受診するようにし ている。	
			(外部評価) 利用者の多くが協力医療機関を利用しているが、馴染みの医療機関 への受診も、家族の協力を得たり代表者や看護師が同行し継続受診 できるよう支援している。受診の際は、日頃の様子をまとめて情報 提供し、適切な医療が受けられるよう支援している。日常の健康管 理を確実にするよう部体制による対応を敷いており、スムーズに医 療機関と連携が取れるようになっている。	
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) 介護職員と看護職の間には、円滑に情報が共有出来るように日報が 作成されており、些細な事柄でも、すぐに記入し、必要に応じて主 治医との連携をとり、早期発見・早期治療が可能な体制をとってい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院した際は、病院関係者との情報交換を行い、早期退院のための 支援を行っている。また、日頃から主治医とは連携を密にして、急 変時の対応等にも、協力して頂けるよう関係を築いている。	
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、事業所です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) 急変時の対応及び看取りの指針を作成しており、入居時およびご家 族の希望や必要に応じて、対応が出来る体制を整えている。また、 ターミナルケアに理解のある病院に協力病院になってもらっている。	
			(外部評価) 看取り指針を整備しているほか、看取りの経験を生かし契約時に事 業所としてできることを十分に説明し理解が得られるよう努めてい る。協力医療機関、看護や介護の連携により利用者が終末期に安心 して過ごせるよう支援することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎年、町内会主催の救命救急普通講習会に参加したり、地域の防災訓練に参加したりして、応急手当や急変時の対応を学ぶ機会を設けている。	
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) 社内での体制を整えると共に、避難訓練に地域住民の方も参加して頂き、災害時に地域住民の方にも協力が得られるような取り組みをしている。また、火災・地震・風水害のマニュアルを作成し、防災訓練にも活用している。今年度から、地域の自主防災会事務局を引き受けている。  (外部評価) 地域の自主防災組織の運営拠点としての役割を担い、防災に対する高い意識を持っており、事業所だけの課題とせず、地域の対策として捉え近隣住民にも協力を得て避難訓練を実施することができている。各災害に対するマニュアルを整備し、職員は安全に避難する方法等を話し合うなど、訓練に活かしている。	災害への関心度の高い住民が多い地域であるため、事業所の避難訓練には地域住民も積極的に参加している。各地で度々起こる災害の情報を他人事とせず積極的に検討しており、その姿勢が素晴らしい。さらに、水害時などエレベーターが使用できない状況での安全に避難できる方法等を検討し、対策を講じることができるよう期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 一人ひとりを尊重したケアに取り組んでおり、単調な声かけや対応にならない様に、個々の性格や体調等を観察し、声のトーンや大きさに注意した支援を行っている。  (外部評価) 個人情報に関する書類などの扱いは適切に管理することができている。利用者の呼び方は本人の要望どおり、一番落ち着く呼び方で接しており、堅苦しく事務的な会話より、敬いの中にも親しみを込めた柔らかい話し方で対応することができている。介助中の一言一言の声かけは優しく、利用者を思う気持ちが伝わってくる。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者の「自分で出来る」「自分で選べる」を尊重した自立支援のケアを心掛けている。職員の立場からではなく、利用者の立場に立ったケアに取り組んでいる。生活の主体者は、利用者であることを常に認識し、出来ない事だけ支援するよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、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) 職員は、利用者個々の状態や希望に合わせた対応を心掛けている。また、ホームとしては、他の利用者に迷惑をかけない範囲の自由を尊重しており、利用者一人ひとりのペースで、自由に生活出来るよう支援を行っている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 更衣の際、季節に合った好きな洋服を選んでもらっている。また、理容・美容については、利用者の希望により、訪問美容で対応している。カットだけでなく、毛染め等のサービスも利用出来るようにしている。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) おかずの盛り付けやお茶を入れて貰ったり、食材の皮むき等出来る事があれば、お願いしている。利用者と同じ食事を摂ることで、会話も弾み、食事が楽しいと思ってもらえるよう努めている。食器拭き等も、お願いして、職員と一緒にやっている。	
			(外部評価) 献立は職員が交替で立てており、食材は業者に配達を依頼している。ユニット毎に違うメニューで、旬の素材を用い、利用者の好みを取り入れ手作りこだわりのある家庭的なメニューになっており、食も進んでいる。リビングから見えるご近所の方から柿が差し入れられ、季節の話題などに花が咲いている。また、おはぎなどのおやつ作りをするなど、利用者職員が楽しいひと時を過ごされている。	
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) 医師・看護師と連携を取りながら、その人に合わせた栄養バランス、水分補給が出来るように支援している。また、一人ひとりの状態に合わせた食事の支援を行っている。	
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) 歯が無い利用者には、ハミングッドを利用し、口腔内の清潔が保てるように支援している。口腔ケアが習慣になるように、声掛けの工夫をしている。入れ歯の方も定期的に、入れ歯洗浄剤を用い、清潔を確保している。歯ブラシ等は、ミルトン消毒している。	

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) リアルタイムで記録している排泄チェック表を見て、トイレの声かけや時間誘導等で、オムツ使用や失禁の軽減に努めている。夜間トイレの使用が困難な方については、ポータブルトイレを活用している。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握し、利用者一人ひとりの状態に応じたトイレで排泄できるよう努めている。利用者の習慣や残存能力、機能回復に考慮し、できることを奪わないケアを実践している。利用者に応じた介護用品の選定や介助等によりリハビリパンツから布パンツになるなど、利用者の自立に向けた支援に努めている。	
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) 排泄のリズムを把握し、なるべく同じ時間帯にトイレ誘導し、腹部マッサージ等を施すようにしている。食事も、お通じを促すような食材を利用する等の努力をしている。	
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) 入浴チェック表で管理しながら、一人ひとりの希望や衛生面の保持などの必要性に応じて、入浴の声掛けを行っている。また、入浴を度々拒否される利用者に対しても、声掛けの工夫を行っている。	
			(外部評価) 浴室や脱衣場には暖房機を備え、利用者が入浴時に気温差等により体調を崩さないようにしている。入浴が苦手な利用者には、入浴しなくなるような気持ちを引き出せるよう声かけに工夫しながら対応し、入浴頻度が増えるなど改善につながっている。利用者それぞれの状況に応じて対応を変えており、無理強いすることなく入浴が楽しめるよう支援している。	
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) 利用者本人の希望や生活習慣に即した支援を行っている。本人の生活習慣を尊重し、その方に合った睡眠がとれるよう支援している。また、昼夜逆転にならないように努力している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 服薬説明書をいつでも職員が確認出来るようにしている。また、医師や薬剤師からの指示を、病院受診・往診申し送りノートにより、周知徹底をしている。また、薬が変わった場合や体調不調時等、観察が必要な時期については、状況の変化を職員全員が把握出来るようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 職員は日々の会話の中で、本人の生活歴や好みを観察し、本人の得意な事は、職員と一緒にいたりしている。時には、教えてもらったりしながら、本人の出来る力を引き出すような支援をしている。嗜好品も楽しめるよう支援している。	
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) 毎日1度は外に出て、今の季節を肌で感じて頂けるよう支援している。また、ご家族との外出の際も、服薬準備等の外出支援を行っている。	
			(外部評価) 節分、ひな祭り、お花見といった行事が定期的実施され、季節感を味わうために、事業所前にある公園や近隣の店まで気分転換を兼ねて散歩に出かけている。また、家族の協力を得て墓参りなどに行ったり、外泊をする利用者もおり、利用者の要望に応じ行きたい場所へ行けるよう努めている。	
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) ご家族からお預かりしているお金や、立替払いで、ジュースを買って頂いたり、自分のおやつをスーパーで選んだり、本人の希望に沿った買い物も、出来る限り支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 電話では、取り次ぎをするだけでなく、プライバシーに配慮しながら、仲を取り持つ必要がある場合は、援助するようにしている。利用者の利便性向上のため、骨伝導式の電話機を導入している。手紙では、プライバシーに配慮しながら、本人の同意の元で、読み聞かせを行ったりしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) リビングの椅子やソファ等で、利用者が各々好きな場所で、居心地良く過ごせるよう配慮している。また、ホームの周りに大きな建物が無く、景色を含めた自然環境がとても良いため、利用者も落ち着いた生活が出来ている。</p> <p>(外部評価) 共用空間には版画が飾られ、和やかな雰囲気が演出されている。事業所前の山茶花が美しく、近所の住民との会話の種にもなっている。清掃が行き届き、清潔に管理されている。明るい自然光が差し込むリビングには床暖房を取り入れ、適切な温度管理で居心地よく過ごすことができている。風邪などの感染症対策にも積極的に取り組んだり、季節を感じる飾りつけで家庭的な雰囲気が味わえるよう配慮している。</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) 利用者の希望や人間関係等により、いつも座る場所を決めている。時には席替えも必要なケースもあるが、トラブルにならないように考慮している。また、仲の良い利用者同士で交流が出来るように支援している。</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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居室には、エアコン・カーテン・介護用電動3モーターベッド・整理ダンス・洋服ダンスと、大きな物は、ホームで用意したものを使っている。その他、馴染みの物の持ち込みは制限していないので、本人やご家族の希望により、自由に持ち込んで頂いている。</p> <p>(外部評価) 電動ベッドや整理ダンス、洋服ダンスが備えられ、使い慣れた好みの持ち物も持ち込み、安心して暮らせるよう配慮している。居室の清掃は職員が協力しており、気持ちよく生活できるよう支援している。また、家族写真等お気に入りのものを飾る利用者もいるなど、居心地よく過ごせるような部屋になっている。</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) 出来るだけ自立した生活を送って頂くために、また、廃用症候群の予防のため、備品の配置や手すりの必要性等を細かに観察し、少しでも長く、安全に、自分の足で歩いて頂けるよう配慮している。車椅子の利用者も、個々の状態に合わせた、同様の支援を行っている。</p>	