

(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	3894000037
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム きらり
所在地	愛媛県南宇和郡愛南町御荘平城1308-2
自己評価作成日	H24年6月14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 24 年 7 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)】

<p>毎月の勉強会を行っている。職員が毎月講師となり、一時間程度の勉強会を行う。内容はとくに決めていないが、グループホームにおけるケアや業務が中心となっている。最近では、施設外の研修にも、自身の休みを使い、自費で参加するものも増えてきており、向上心が伺えるようになった。今後は業務の中で、個々の職員が持っている、知識や技術が活かされるように努めたい。</p>
---

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>開設から4年目を迎え、利用者の介護度も次第に上がる中、個別支援の充実を力を入れている。「利用者がきらりと輝ける暮らしの支援」という基本理念に沿って、管理者を中心に全職員が利用者一人ひとりの個性や身体状況を把握し、できることやしたいことが可能なケアの実践に日々取り組んでいる。職員も利用者野菜作りをするなどしてその成長ぶりを共に楽しんでいる。収穫した野菜が食卓に出され、喜びにあふれた利用者の「きらり」と輝ける笑顔がある。利用者の特技や好みをよく把握し、望みを叶えるための支援を常に心がけている。</p>
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

# 自己評価及び外部評価結果表

## サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

### 【記入方法】

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

- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

- 職員＝「職員」には、管理者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**

<b>事業所名</b>	グループホーム きらり
<b>(ユニット名)</b>	そら
<b>記入者(管理者)</b>	
<b>氏名</b>	萩森 日出子
<b>評価完了日</b>	平成24年 6月 14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)
<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) 事業所の理念を理解し、理念に沿ったケアを実践出来る様に心掛けている。 しかし一人一人のきらりとした生活の支援が出来ているかを考えると、出来ていない部分もあり、職員一人一人がもっと理念を意識し、日々のケアに活かしていないといけない。</p> <p>(外部評価) 利用者一人ひとりの個性を大切に、自分らしく「きらり」と輝いて暮らせるよう支援することを理念に掲げ、玄関や居間に掲示している。管理者や職員は、利用者一人ひとりにあったケアに重点を置き、細やかな支援を実践している。</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) 日常的な交流はあまり出来ていない。避難訓練や奉仕活動への参加は行えているが、地域の方が、気軽に立ち寄ってくださるような関係を築きたい。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入し、地域の一員としての役割を担うとともに、地域の草刈りや清掃活動等にオーナーが積極的に参加している。その結果、事業所の避難訓練に地域の方が多数参加し協力してくれるようになっていく。</p>	開設から4年目を迎えたが、日常的な交流までには至っていない。今後、地域との関りを模索しながら、普段着の付き合いができるような取り組みがなされることを期待したい。
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) 運営推進会議においては、認知症について話し合う機会も何度かあったが、地域の中ではできていない。問い合わせや、相談があれば出来る限りの対応をしたいと思っている。</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) 利用者状況の報告・サービスの実際・行事報告等を行っている。職員の動向等も話し、興味を持って頂いた。参加者が固定しており、新たな参加者の開拓に困難を感じている。	認知症について地域の方の理解が深まり、協力関係が築かれるよう、地域から多様な立場の参加を得ることが望ましい。職員が会議に参加することは、学習の機会でもありサービスの向上にも活かせるので、参加しやすい体制づくりに期待したい。
			(外部評価) 運営推進会議は、事業所の状況報告や学習会、課題等の検討をしたり、「グループホーム見学」を合わせて行うなど開催方法を工夫している。	
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) 運営推進会議に担当者の出席がある。又何か問題や、疑問が生じた時には相談し、その都度対応して頂いている。	市担当者とは運営推進会議を通して利用者の支援上の課題等について相談したり、要介護認定更新の機会などに利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内容を伝え連携を深めている。認知症サポーター養成講座でも協力関係がある。
			(外部評価) 市担当者とは運営推進会議を通して利用者の支援上の課題等について相談したり、要介護認定更新の機会などに利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内容を伝え連携を深めている。認知症サポーター養成講座でも協力関係がある。	
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) 身体拘束については全員が周知し、理解している。介護・入浴・排せつ等の際、身体を観察し、変色・腫れ・痛み等の観察を行っている。玄関の施錠は、夜勤者のみとなった時点で行っている。	職員全員が身体拘束について正しく理解し、拘束をしないケアに取り組んでいる。日々の業務の中でも言葉による拘束などがないように、職員間で常に注意を払っている。
			(外部評価) 職員全員が身体拘束について正しく理解し、拘束をしないケアに取り組んでいる。日々の業務の中でも言葉による拘束などがないように、職員間で常に注意を払っている。	

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)
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) 日頃から虐待の無いケアを心がけている。カンファレンス等で、他書での事例等を取り上げ、虐待防止の意識付けを行っている。又、言葉による、精神的な虐待がおこらないように気をつけている。	
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) 勉強不足であり、職員間はもちろん家族等にも周知されていない。勉強が必要であると思われる。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に、時間をかけて解りやすく、十分納得して頂ける説明に心掛けている。	
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・家族から伺った、サービスに関する意見・希望等は、皆で話し合い出来るだけ対応している。又困難な要望に関しては、上司との相談ののち、利用者・家族に報告し、改善出来る様に努力する事をお話させて頂いている。  (外部評価) 運営推進会議を通じて意見や要望をもらっている。家族が来所した際や遠隔地の家族には電話で機会あるごとに、利用者の生活の様子や健康状態を伝えて、意向や要望を聞いている。	

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	(自己評価) カンファレンスに於いて、職員の意見・提案を聴き対応している。個別にも意見を聴く事もあるが、全てを聞き入れてはいない。  (外部評価) 職員は日々の支援の中で気が付いたことや思いをリーダーに話し、リーダーが管理者に伝えるシステムになっている。出された意見は管理者からオーナーに伝えている。月1回の職員の勉強会では、サービス向上を目指した意見を出し合って運営に反映させている。	
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) 半年に一度の業務の自己評価を行い、また適宜面談を行いながら、職場の努力・実績等を把握し、今後の処遇・現場環境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) 月に一回の勉強会をそれぞれ職員が講師となり行っている。外部への研修参加も会社から参加させる事であれば、個人で参加する者も増えてきている。	
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) 研修における同業者との交流はあるが、それが継続できているかという点、?である。地域での同業者間の交流が少なく、もっと色々な方法で出来ないものかと思っている。	
<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	(自己評価) 申込みがあり、訪問に行く際は、居宅事業所等から頂いた書類に目を通すが、ご本人に逢い、改めてご本人からのお話を聞き、要望や困っている事を聴き取るように努めている。	

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) 相談を受けた時から。家族等が困っておられる事、不安な事、求められている事をよく聞き、先ず必要としている支援を見極めながら、話し合い、受け止める様に努めている。	
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) 当施設利用開始と共に、今までのサービスの継続確認をし、対応を相談、出来るだけ要望にそえるように努めている。又、その時の心身の状態を把握できるように、多くの声かけ等を行い、馴染みの関係・信頼関係の構築に努めている。	
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) 出来る事はして頂き、感謝の言葉やねぎらいの言葉をかける事によってお互いが助け合う関係が出来ている。又一緒に食事を摂ったり、外出したりと生活を共にし、一つの家の家族として安心して過ごして頂けるように努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族と共に介護をしているという気持ちを持っているが、最近施設にまかせきりの方もいる。こまめに連絡を取ったり、行事への参加・外出等を促し、入居後も家族との関係が途切れないように努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) ドライブ等で、自宅近くにいたり、お墓参りを行えた方もいた。馴染みの美容院を希望され、カットに行く事を行えた方もいた。その反面、家族の拒否により、家庭に帰れない方もおり、個々の支援の難しさを感じる。 (外部評価) 昔から利用している美容室や病院、生家がある地域、お墓参りに出かけるなど、利用者一人ひとりの生活歴やこれまで培ってきた人間関係、地域とのつながりを大切に、馴染みの関係の継続を支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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、トラブルが起きそうな時は職員が介入し、大きくならない様に努めている。仲の良い方同志で、散歩やドライブを行い、孤立し易い方には、職員がフォローし、良い関係が築いていけるように努めている。	
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) 退所後も、病院などであれば、見舞いに行く職員も多い。地域で家族に逢えば、挨拶をし、相談されれば応じている。	
<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) カンファレンスでの情報交換はもちろん、日々の関わりの中で得た情報を申し送りノートやアセスメント表に記録し、皆で共有している。その情報をもとに、チームで随時話し合い、サービスを提供している。	
			(外部評価) 職員は日々の利用者に関わる時間を大切にし、会話や表情の中から思いや意向の把握に努めている。入浴時や夜間など一対一の場面で、利用者の思いや希望を聞いている。把握した内容は、申し送りノートに記入し、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) 入居前後のアセスメントはもちろん、入居後も知り得た情報は、個別の記録に記入したり、カンファレンスで話し合う。	
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) 一日の過ごし方は、どの方も大体同じだが、その中で休憩の時間・散歩の時間・園芸の時間等の個別性もあり対応している。バイタル測定・観察・会話等からスタッフ全員で、今の利用者個々の心身の状態の把握に努めている。	



自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人・家族の意見・要望等を聴きながら、職員全員で意見を出し合い、ADL等も検討しながら、アセスメント・モニタリングを基に、利用者を多方面から見つめ、今のその方に一番良いと思われる計画を立案している。	
			(外部評価) 担当職員と管理者が利用者、家族の意向を聞き、きめ細やかなアセスメントをし、介護計画の原案を作成して職員全員で検討している。完成した計画は家族に説明して同意を得ている。毎月のケアカンファレンスで状況確認するとともに、現状に応じて計画の見直しをしている。	
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) 少しずつだが、変わってきている。利用者との会話・対応等を書ける者も増えてきた。記録が、ケアや事故防止に役立つという意識も持ってきたが、内容はまだまだであり、皆で勉強していかないといけない。	
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) 出来るだけ、柔軟な姿勢で対応している。	
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) 地域の理容店・美容院の利用、消防署の協力を得ての消防訓練等を行っているが、地域資源の把握・活用がまだまだ出来ていない。	

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)
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) 本人・家族の要望で入居前からのかかりつけ医が良い と言われる方には、継続して受診援助を行っている。 そうでない方は、近くの医院に協力を仰いでおり、体 調不良の相談・受診を行い、異常時には、休日受診・ 夜間の受診にも対応して頂いている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医に受診できるよ う支援している。受診での介助は職員が行い、診察結 果を家族に報告し、情報共有している。急変時は、協 力医療機関の往診も可能で、適切な医療が受けられる 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) 協働できており、日々情報を共有して、異常の早期発 見・健康管理に努めている。又、疾患・症状等の相談 もあり、助言・指導している。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 医療機関との連絡を取り、退院間際には、カンファに も参加し、入院中および退院に向けての支援を行って いる。又、入院中は度々面会に行き、本人・家族との 信頼関係、病院関係者との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) ホームの指針を書簡にして、入居時に利用者・家族に 同意を得ている。家族には、現在の状態を出来るだ け、頻回に連絡しており、重度化した方とは、今後の ことについて、ホームでは何処まで出来るが、何処か らは医療が必要と思われる等を話し、医療を含めた介 護の出来る施設の紹介等を行い支援に努めている。</p> <p>(外部評価) 入居時に、看取りに関する指針や事業所における介護 の考え方を説明している。現在、重度化や看取りケア には対応していない。</p>	職員は看取りの必要性を感じながらも、同時に大きな不安を感じている。今後事業所の力量を考慮したうえで、終末期の支援のあり方について再検討し、それに向けた準備がなされることを期待したい。

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)
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・事故発生時のマニュアルは作成している。救命救急訓練も年に一回は消防署の方の指導のもと行っている。実践力はと言うと疑問はある。繰り返しての訓練が必要である。	
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) 年に一回の地域の方との、避難訓練を実施している。一昨年より、昨年は参加人数も増え、協力体制の構築が少しずつだが出来ているように思える。  (外部評価) 消防署の協力を得て防災訓練を実施している。地域の方の参加を得て、訓練を実施できる協力体制を築いている。近い将来、南海地震も予測されていることから、災害時に必要な備蓄品を確保するなど、災害対策の強化に取り組んでいる。	
<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) 利用者を尊重し、言葉や態度に注意し、プライバシーの確保にも心掛けている。利用者一人一人の性格・生活歴等も対応には必要であり、情報は共有するように努めている。年に一回接遇の研修も行っているが、言葉使い等で、あれ？と思う様な場面もある。  (外部評価) 声かけについては最も注意を払っている。職員は日々のケアで気づいたことなど、その都度注意し合っている。入浴や排泄介助等では、特に尊厳やプライバシーに配慮した対応を心がけている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 言葉として意思表示が出来る方が少なくなっている。が表情や日常動作等から、気持ちをくみ取る様に努めている。自己決定に於いても、出来ない方は家族さんに伺ったり、職員がその方にとって、ベストであろうと思う事を行っている。	

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)
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・事業所の決めた流れに沿って、一日を過ごす事が多いと思うが、出来るだけ本人の望みが優先出来る様に声かけ等を行っている。	
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) 本人の希望に沿った、衣類の選択や理美容院への外出、化粧品の購入等を行っている。	
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) 出来る方には、食事の準備や片付けの手伝いをお願いしている。台拭き等も行える時には、行って頂いている。また嚥下能力に合わせ、トロミ・ミキサー・キザミ食を作っており、安全に食事が摂れる様に介助している。	
			(外部評価) 職員も同じテーブルにつき、会話を楽しみながら一緒に食事をしている。利用者から和やかな声が聞こえる。介助の必要な方には、職員が横に座りゆっくり、やさしく声かけをしながら食事をしている。	
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) 栄養士が立てた献立に沿った食事を提供している。摂取量・水分量に注意し、体重も2回/月測定している。又食事の形態や時間においても、工夫の必要な方には対応している。特に水分不足は、脱水・せん妄に繋がる事を職員は理解・注意し、摂取出来る様に工夫・声かけを行っている。	
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) 毎食後の口腔ケアを行っており、一人一人のレベルに応じた援助を行っている。又個々の歯・歯肉・他の状態を観察し、必要に応じて協力歯科医の受診を行っている。	

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)
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) 排泄チェック表により排泄パターンを把握し、一人一人にあった声かけ・介助を行っている。自立にむけて出来るだけトイレで、気持ち良く排泄出来る様に支援している。	
			(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、プライバシーに配慮して誘導するなど自立に向けて支援している。日中は全員トイレでの排泄が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) 主治医の指示による下剤もあり、使用もしているが、食事や水分摂取の工夫・散歩・腹部マッサージ等も行って頂き、人によっては朝一番に牛乳を飲んで頂く事でスムーズに排便されている。	
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) 拒否される方もおられるが、無理強いせず、入浴自体が嫌にならない様に気をつけている。2回/週以上の入浴が行えるように努めているが、入浴前には、バイタル測定を行い、状態に応じて入浴を行っている。	
			(外部評価) 週2回入浴できるように支援している。入浴の苦手な方には、声かけのタイミングや対応を工夫している。入浴時は、利用者と1対1で向き合う事ができ、利用者の思いが聞けたりする。利用者がゆったりリラックスでき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) 一人一人の体調や気持ちを把握し、部屋の明るさ・寝具の種類等に配慮し、気持ち良く眠られる様に心掛けている。又状態に応じて、昼間も休んで頂くこともある。	

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) 職員個々により、薬効や副作用について、理解している者、そうでない者がいる。そのためもあり、症状の変化についての記録が出来るものは少ない。薬の副作用については、看護スタッフから説明を行う事もある。	
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) 全員ではないが、調理の手伝い・洗濯物たたみ・台拭き・雑巾縫い・花や野菜の水やり等をプランにいれ、役割を果たす事による張り合いや喜びを感じて頂く様に努めている。また個々に応じた創作活動や、歌、遊びで気分転換を図っている。	
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) 近くのスーパーに可一ものに行ったり、散歩やドライブに行ける様に努めている。一部の方は、家族友人と外出し、外食も楽しまれる。まだまだすべての要望に応えられないが、職員の意識の中に、外出支援の必要性が芽生えている時期と思われる。  (外部評価) 外出が困難な利用者もいるが、病院受診の際、買い物に寄りつたり、少し遠回りしてドライブしたり、季節に合わせたお花見など、外出する機会を作っている。事業所の玄関先に出て、周辺の景色を楽しむなど、日常の五感刺激にも配慮している。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金を所持している方が3名おられ、預かっている方も数名おられる。1名はそこから入居料の支払いを行っており、支払い時に出納長と預かり金を見せている。	
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) いつでも本人の希望される時に、電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。	

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) 玄関先には、季節の花や野菜を植え、玄関を入った場所には、ご家族の協力もあり、花を飾り、季節を感じて頂いている。バリアフリーであり、ホールや移動場所には、障害物を置かないようにし、安全面に注意している又リビングの壁には、利用者の作ったちぎり絵や折り紙を飾っている。</p> <p>(外部評価) リビング兼食堂は自然光で明るく、ソファや畳敷きの空間もあり、利用者が思い思いの場所でゆったりと寛いで過ごせるよう配慮されている。壁には、利用者や職員の写真などの作品を飾っている。七夕飾りなど季節を感じる工夫もされている。</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) 共有空間の中で、独りになる事は難しい。リビングではそれぞれの居場所が出来ており、気の合った方同士でお話をされている。又、レク・リハ・食事の位置や席にも配慮し、トラブル無く過ごせるように努めている。</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) ご本人の使い慣れたタンスや座椅子・写真などがあり、本人が居心地良く過ごせるように、本人の希望に沿って、ベッドや家具を配置している。</p> <p>(外部評価) 居室には備え付けのベッド、エアコン、カーテンがあり、使い慣れた家具や愛用していた小物が持ち込まれている。仏壇にお供えをするなどの習慣を変わらず継続でき、利用者は安心して過ごすことができる。</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) 建物内部は、バリアフリーで手摺りを設置している。居室の入り口には写真や名札で、わかる様にしている。個々の状態に応じた食器の使用も心掛け、出来るだけ、ご自分の力で生活が出来る様に支援している。</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	3894000037
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム きらり
所在地	愛媛県南宇和郡愛南町御荘平城1308-2
自己評価作成日	H24年6月14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 24 年 7 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)】

<p>毎月の勉強会を行っている。職員が毎月講師となり、一時間程度の勉強会を行う。内容はとくに決めていないが、グループホームにおけるケアや業務が中心となっている。最近では、施設外の研修にも、自身の休みを使い、自費で参加するものも増えてきており、向上心が伺えるようになった。今後は業務の中で、個々の職員が持っている、知識や技術が活かされるように努めたい。</p>
---

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>開設から4年目を迎え、利用者の介護度も次第に上がる中、個別支援の充実を力を入れている。「利用者がきらりと輝ける暮らしの支援」という基本理念に沿って、管理者を中心に全職員が利用者一人ひとりの個性や身体状況を把握し、できることやしたいことが可能なケアの実践に日々取り組んでいる。職員も利用者と一緒に野菜作りをするなどしてその成長ぶりを共に楽しんでいる。収穫した野菜が食卓に出され、喜びにあふれた利用者の「きらり」と輝ける笑顔がある。利用者の特技や好みをよく把握し、望みを叶えるための支援を常に心がけている。</p>
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		



(別表第1の2)

## 自己評価及び外部評価結果表

### サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

#### 【記入方法】

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

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

#### ※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者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 グループホーム きらり

(ユニット名) うみ

記入者(管理者)

氏名 萩森 日出子

評価完了日 平成24年 6月 14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)
<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) 事業所の理念を理解し、理念に沿ったケアを実践出来る様に心掛けている。 しかし一人一人のきらりとした生活の支援が出来ているかを考えると、出来ていない部分もあり、職員一人一人がもっと理念を意識し、日々のケアに活かしていないといけない。</p> <p>(外部評価) 利用者一人ひとりの個性を大切に、自分らしく「きらり」と輝いて暮らせるよう支援することを理念に掲げ、玄関や居間に掲示している。管理者や職員は、利用者一人ひとりにあったケアに重点を置き、細やかな支援を実践している。</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) 日常的な交流はあまり出来ていない。避難訓練や奉仕活動への参加は行えているが、地域の方が、気軽に立ち寄ってくださるような関係を築きたい。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入し、地域の一員としての役割を担うとともに、地域の草刈りや清掃活動等にオーナーが積極的に参加している。その結果、事業所の避難訓練に地域の方が多数参加し協力してくれるようになっていく。</p>	開設から4年目を迎えたが、日常的な交流までには至っていない。今後、地域との関りを模索しながら、普段着の付き合いができるような取り組みがなされることを期待したい。
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) 運営推進会議においては、認知症について話し合う機会も何度かあったが、地域の中ではできていない。問い合わせや、相談があれば出来る限りの対応をしたいと思っている。</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) 利用者状況の報告・サービスの実際・行事報告等を行っている。職員の動向等も話し、興味を持って頂いた。参加者が固定しており、新たな参加者の開拓に困難を感じている。	認知症について地域の方の理解が深まり、協力関係が築かれるよう、地域から多様な立場の参加を得ることが望ましい。職員が会議に参加することは、学習の機会でもありサービスの向上にも活かせるので、参加しやすい体制づくりに期待したい。
			(外部評価) 運営推進会議は、事業所の状況報告や学習会、課題等の検討をしたり、「グループホーム見学」を合わせて行うなど開催方法を工夫している。	
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) 運営推進会議に担当者の出席がある。又何か問題や、疑問が生じた時には相談し、その都度対応して頂いている。	市担当者とは運営推進会議を通して利用者の支援上の課題等について相談したり、要介護認定更新の機会などに利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内容を伝え連携を深めている。認知症サポーター養成講座でも協力関係がある。
			(外部評価) 市担当者とは運営推進会議を通して利用者の支援上の課題等について相談したり、要介護認定更新の機会などに利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内容を伝え連携を深めている。認知症サポーター養成講座でも協力関係がある。	
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) 身体拘束については全員が周知し、理解している。介護・入浴・排せつ等の際、身体を観察し、変色・腫れ・痛み等の観察を行っている。玄関の施錠は、夜勤者のみとなった時点で行っている。	職員全員が身体拘束について正しく理解し、拘束をしないケアに取り組んでいる。日々の業務の中でも言葉による拘束などがないように、職員間で常に注意を払っている。
			(外部評価) 職員全員が身体拘束について正しく理解し、拘束をしないケアに取り組んでいる。日々の業務の中でも言葉による拘束などがないように、職員間で常に注意を払っている。	

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)
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) 日頃から虐待の無いケアを心がけている。カンファレンス等で、他書での事例等を取り上げ、虐待防止の意識付けを行っている。又、言葉による、精神的な虐待がおこらないように気をつけている。	
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) 勉強不足であり、職員間はもちろん家族等にも周知されていない。勉強が必要であると思われる。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に、時間をかけて解りやすく、十分納得して頂ける説明に心掛けている。	
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・家族から伺った、サービスに関する意見・希望等は、皆で話し合い出来るだけ対応している。又困難な要望に関しては、上司との相談ののち、利用者・家族に報告し、改善出来る様に努力する事をお話させて頂いている。  (外部評価) 運営推進会議を通じて意見や要望をもらっている。家族が来所した際や遠隔地の家族には電話で機会あるごとに、利用者の生活の様子や健康状態を伝えて、意向や要望を聞いている。	

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	(自己評価) カンファレンスに於いて、職員の意見・提案を聴き対応している。個別にも意見を聴く事もあるが、全てを聞き入れてはいない。  (外部評価) 職員は日々の支援の中で気が付いたことや思いをリーダーに話し、リーダーが管理者に伝えるシステムになっている。出された意見は管理者からオーナーに伝えている。月1回の職員の勉強会では、サービス向上を目指した意見を出し合って運営に反映させている。	
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) 半年に一度の業務の自己評価を行い、また適宜面談を行いながら、職場の努力・実績等を把握し、今後の処遇・現場環境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) 月に一回の勉強会をそれぞれ職員が講師となり行っている。外部への研修参加も会社から参加させる事であれば、個人で参加する者も増えてきている。	
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) 研修における同業者との交流はあるが、それが継続できているかという点、?である。地域での同業者間の交流が少なく、もっと色々な方法で出来ないものかと思っている。	
<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	(自己評価) 申込みがあり、訪問に行く際は、居宅事業所等から頂いた書類に目を通すが、ご本人に逢い、改めてご本人からのお話を聞き、要望や困っている事を聴き取るように努めている。	

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) 相談を受けた時から。家族等が困っておられる事、不安な事、求められている事をよく聞き、先ず必要としている支援を見極めながら、話し合い、受け止める様に努めている。	
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) 当施設利用開始と共に、今までのサービスの継続確認をし、対応を相談、出来るだけ要望にそえるように努めている。又、その時の心身の状態を把握できるように、多くの声かけ等を行い、馴染みの関係・信頼関係の構築に努めている。	
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) 出来る事はして頂き、感謝の言葉やねぎらいの言葉をかける事によってお互いが助け合う関係が出来ている。又一緒に食事を摂ったり、外出したりと生活を共にし、一つの家の家族として安心して過ごして頂けるように努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族と共に介護をしているという気持ちを持っているが、最近施設にまかせきりの方もいる。こまめに連絡を取ったり、行事への参加・外出等を促し、入居後も家族との関係が途切れないように努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) ドライブ等で、自宅近くにいたり、お墓参りを行えた方もいた。馴染みの美容院を希望され、カットに行く事を行えた方もいた。その反面、家族の拒否により、家庭に帰れない方もおり、個々の支援の難しさを感じる。 (外部評価) 昔から利用している美容室や病院、生家がある地域、お墓参りに出かけるなど、利用者一人ひとりの生活歴やこれまで培ってきた人間関係、地域とのつながりを大切にし、馴染みの関係の継続を支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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、トラブルが起きそうな時は職員が介入し、大きくならない様に努めている。仲の良い方同志で、散歩やドライブを行い、孤立し易い方には、職員がフォローし、良い関係が築いていけるように努めている。	
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) 退所後も、病院などであれば、見舞いに行く職員も多い。地域で家族に逢えば、挨拶をし、相談されれば応じている。	
<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) カンファレンスでの情報交換はもちろん、日々の関わりの中で得た情報を申し送りノートやアセスメント表に記録し、皆で共有している。その情報をもとに、チームで随時話し合い、サービスを提供している。	
			(外部評価) 職員は日々の利用者に関わる時間を大切にし、会話や表情の中から思いや意向の把握に努めている。入浴時や夜間など一対一の場面で、利用者の思いや希望を聞いている。把握した内容は、申し送りノートに記入し、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) 入居前後のアセスメントはもちろん、入居後も知り得た情報は、個別の記録に記入したり、カンファレンスで話し合う。	
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) 一日の過ごし方は、どの方も大体同じだが、その中で休憩の時間・散歩の時間・園芸の時間等の個別性もあり対応している。バイタル測定・観察・会話等からスタッフ全員で、今の利用者個々の心身の状態の把握に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人・家族の意見・要望等を聴きながら、職員全員で意見を出し合い、ADL等も検討しながら、アセスメント・モニタリングを基に、利用者を多方面から見つめ、今のその方に一番良いと思われる計画を立案している。	
			(外部評価) 担当職員と管理者が利用者、家族の意向を聞き、きめ細やかなアセスメントをし、介護計画の原案を作成して職員全員で検討している。完成した計画は家族に説明して同意を得ている。毎月のケアカンファレンスで状況確認するとともに、現状に応じて計画の見直しをしている。	
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) 少しずつだが、変わってきている。利用者との会話・対応等を書ける者も増えてきた。記録が、ケアや事故防止に役立つという意識も持ってきたが、内容はまだまだであり、皆で勉強していかないといけない。	
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) 出来るだけ、柔軟な姿勢で対応している。	
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) 地域の理容店・美容院の利用、消防署の協力を得ての消防訓練等を行っているが、地域資源の把握・活用がまだまだ出来ていない。	



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)
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) 本人・家族の要望で入居前からのかかりつけ医が良い と言われる方には、継続して受診援助を行っている。 そうでない方は、近くの医院に協力を仰いでおり、体 調不良の相談・受診を行い、異常時には、休日受診・ 夜間の受診にも対応して頂いている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医に受診できるよ う支援している。受診での介助は職員が行い、診察結 果を家族に報告し、情報共有している。急変時は、協 力医療機関の往診も可能で、適切な医療が受けられる 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) 協働できており、日々情報を共有して、異常の早期発 見・健康管理に努めている。又、疾患・症状等の相談 もあり、助言・指導している。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 医療機関との連絡を取り、退院間際には、カンファに も参加し、入院中および退院に向けての支援を行って いる。又、入院中は度々面会に行き、本人・家族との 信頼関係、病院関係者との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) ホームの指針を書簡にして、入居時に利用者・家族に 同意を得ている。家族には、現在の状態を出来るだ け、頻回に連絡しており、重度化した方とは、今後の ことについて、ホームでは何処まで出来るが、何処か らは医療が必要と思われる等を話し、医療を含めた介 護の出来る施設の紹介等を行い支援に努めている。</p> <p>(外部評価) 入居時に、看取りに関する指針や事業所における介護 の考え方を説明している。現在、重度化や看取りケア には対応していない。</p>	職員は看取りの必要性を感じながらも、同時に大きな不安を感じている。今後事業所の力量を考慮したうえで、終末期の支援のあり方について再検討し、それに向けた準備がなされることを期待したい。

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)
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・事故発生時のマニュアルは作成している。救命救急訓練も年に一回は消防署の方の指導のもと行っている。実践力はと言うと疑問はある。繰り返しての訓練が必要である。	
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) 年に一回の地域の方との、避難訓練を実施している。一昨年より、昨年は参加人数も増え、協力体制の構築が少しずつだが出来ているように思える。  (外部評価) 消防署の協力を得て防災訓練を実施している。地域の方の参加を得て、訓練を実施できる協力体制を築いている。近い将来、南海地震も予測されていることから、災害時に必要な備蓄品を確保するなど、災害対策の強化に取り組んでいる。	
<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) 利用者を尊重し、言葉や態度に注意し、プライバシーの確保にも心掛けている。利用者一人一人の性格・生活歴等も対応には必要であり、情報は共有するように努めている。年に一回接遇の研修も行っているが、言葉使い等で、あれ？と思う様な場面もある。  (外部評価) 声かけについては最も注意を払っている。職員は日々のケアで気づいたことなど、その都度注意し合っている。入浴や排泄介助等では、特に尊厳やプライバシーに配慮した対応を心がけている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 言葉として意思表示が出来る方が少なくなっている。が表情や日常動作等から、気持ちをくみ取る様に努めている。自己決定に於いても、出来ない方は家族さんに伺ったり、職員がその方にとって、ベストであろうと思う事を行っている。	

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)
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・事業所の決めた流れに沿って、一日を過ごす事が多いと思うが、出来るだけ本人の望みが優先出来る様に声かけ等を行っている。	
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) 本人の希望に沿った、衣類の選択や理美容院への外出、化粧品の購入等を行っている。	
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) 出来る方には、食事の準備や片付けの手伝いをお願いしている。台拭き等も行える時には、行って頂いている。また嚥下能力に合わせ、トロミ・ミキサー・キザミ食を作っており、安全に食事が摂れる様に介助している。	
			(外部評価) 職員も同じテーブルにつき、会話を楽しみながら一緒に食事をしている。利用者から和やかな声が聞こえる。介助の必要な方には、職員が横に座りゆっくり、やさしく声かけをしながら食事をしている。	
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) 栄養士が立てた献立に沿った食事を提供している。摂取量・水分量に注意し、体重も2回/月測定している。又食事の形態や時間においても、工夫の必要な方には対応している。特に水分不足は、脱水・せん妄に繋がる事を職員は理解・注意し、摂取出来る様に工夫・声かけを行っている。	
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) 毎食後の口腔ケアを行っており、一人一人のレベルに応じた援助を行っている。又個々の歯・歯肉・他の状態を観察し、必要に応じて協力歯科医の受診を行っている。	

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)
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) 排泄チェック表により排泄パターンを把握し、一人一人にあった声かけ・介助を行っている。自立にむけて出来るだけトイレで、気持ち良く排泄出来る様に支援している。	
			(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、プライバシーに配慮して誘導するなど自立に向けて支援している。日中は全員トイレでの排泄が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) 主治医の指示による下剤もあり、使用もしているが、食事や水分摂取の工夫・散歩・腹部マッサージ等も行って頂き、人によっては朝一番に牛乳を飲んで頂く事でスムーズに排便されている。	
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) 拒否される方もおられるが、無理強いせず、入浴自体が嫌にならない様に気をつけている。2回/週以上の入浴が行えるように努めているが、入浴前には、バイタル測定を行い、状態に応じて入浴を行っている。	
			(外部評価) 週2回入浴できるように支援している。入浴の苦手な方には、声かけのタイミングや対応を工夫している。入浴時は、利用者と1対1で向き合う事ができ、利用者の思いが聞けたりする。利用者がゆったりリラックスでき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) 一人一人の体調や気持ちを把握し、部屋の明るさ・寝具の種類等に配慮し、気持ち良く眠られる様に心掛けている。又状態に応じて、昼間も休んで頂くこともある。	

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) 職員個々により、薬効や副作用について、理解している者、そうでない者がいる。そのためもあり、症状の変化についての記録が出来るものは少ない。薬の副作用については、看護スタッフから説明を行う事もある。	
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) 全員ではないが、調理の手伝い・洗濯物たたみ・台拭き・雑巾縫い・花や野菜の水やり等をプランにいれ、役割を果たす事による張り合いや喜びを感じて頂く様に努めている。また個々に応じた創作活動や、歌、遊びで気分転換を図っている。	
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) 近くのスーパーに可一ものに行ったり、散歩やドライブに行ける様に努めている。一部の方は、家族友人と外出し、外食も楽しまれる。まだまだすべての要望に応えられないが、職員の意識の中に、外出支援の必要性が芽生えている時期と思われる。  (外部評価) 外出が困難な利用者もいるが、病院受診の際、買い物に寄りつたり、少し遠回りしてドライブしたり、季節に合わせたお花見など、外出する機会を作っている。事業所の玄関先に出て、周辺の景色を楽しむなど、日常の五感刺激にも配慮している。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金を所持している方が3名おられ、預かっている方も数名おられる。1名はそこから入居料の支払いを行っており、支払い時に出納長と預かり金を見せている。	
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) いつでも本人の希望される時に、電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。	

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) 玄関先には、季節の花や野菜を植え、玄関を入った場所には、ご家族の協力もあり、花を飾り、季節を感じて頂いている。バリアフリーであり、ホールや移動場所には、障害物を置かないようにし、安全面に注意している又リビングの壁には、利用者の作ったちぎり絵や折り紙を飾っている。</p> <p>(外部評価) リビング兼食堂は自然光で明るく、ソファや畳敷きの空間もあり、利用者が思い思いの場所でゆったりと寛いで過ごせるよう配慮されている。壁には、利用者や職員の写真などの作品を飾っている。七夕飾りなど季節を感じる工夫もされている。</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) 共有空間の中で、独りになる事は難しい。リビングではそれぞれの居場所が出来ており、気の合った方同士でお話をされている。又、レク・リハ・食事の位置や席にも配慮し、トラブル無く過ごせるように努めている。</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) ご本人の使い慣れたタンスや座椅子・写真などがあり、本人が居心地良く過ごせるように、本人の希望に沿って、ベッドや家具を配置している。</p> <p>(外部評価) 居室には備え付けのベッド、エアコン、カーテンがあり、使い慣れた家具や愛用していた小物が持ち込まれている。仏壇にお供えをするなどの習慣を変わらず継続でき、利用者は安心して過ごすことができる。</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) 建物内部は、バリアフリーで手摺りを設置している。居室の入り口には写真や名札で、わかる様にしている。個々の状態に応じた食器の使用も心掛け、出来るだけ、ご自分の力で生活が出来る様に支援している。</p>	