

(別表第1の3)

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20 年 4 月 14 日

【評価実施概要】

事業所番号	3870105735		
法人名	株式会社 ツクイ		
事業所名	ツクイ 松山南江戸サンフラワー		
所在地	愛媛県松山市南江戸2丁目1-29 (電話) 089-998-3020		
管理者	村上 岳史		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8-15		
訪問調査日	平成 20 年 3 月 13 日	評価確定日	平成 20 年 4 月 14 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 1 月 30 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 16 人, 非常勤 人, 常勤換算 14 人	

(2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	40,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	有()円 ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有()円 ○ 無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	1,000 円	

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 1 月 30 日事業所記入)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護 1	1 名	要介護 2	4 名
要介護 3	10 名	要介護 4	1 名
要介護 5	2 名	要支援 2	名
年齢	平均 83 歳	最低 71 歳	最高 97 歳

(4) 他に事業所として指定等を受けている事業及び加算

指定	あり	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
指定	なし	指定認知症対応型通所介護
届出	なし	短期利用型共同生活介護
加算	なし	医療連携体制加算

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは静かな住宅地に建つ二階建の建物で、中学校に隣接している。ホームの一日の流れは大まかに決まっているが、利用者は広いリビングや居室で思い思いにくつろぎ、穏やかに過ごしている。運営法人はは県外の建設会社である。法人代表者は自身の親の介護経験を通じ、利用者とその家族を支えるための高齢者福祉事業を全国で行なっている。管理者は中四国や西日本を統括する責任者と相談しつつ、ホームの運営全般を行い、利用者、家族、地域の要望に応えるよう努めている。計画作成担当者は、管理者同様、介護業務を総括する立場で利用者や職員を支

【質向上への取組状況】

▼ 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)

介護計画は、日々の心身の状態を細かく記録した書類から情報を集めて作成している。准看護師が勤務に就き、職員は医療面での助言を得られる。中学生の職場体験を受け入れている。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

自己評価は職員の意見をあつめて管理者がまとめている。自己評価を、職員が日々の業務を振り返る機会と捉え、介護力の向上につなげるため、職員一人ひとりが自己評価を行なうことが望まれる。

▼ 運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み (関連項目: 外部4, 5, 6)

開設1年目から運営推進会議を行ったので、まずは地域にホームを知ってもらうことから始めている。町内会長から、近隣の人々に足を運んでもらえる行事の企画を勧められ、「ホーム誕生祭」として準備中であり、当日は隣接の中学校校庭を駐車場として提供してもらう予定である。

▼ 家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映 (関連項目: 外部7, 8)

家族からの意見は、面会時や電話で聞くことが多い。年2回イベントと同日に行なわれる家族会でもホームの運営などについて話し合われている。ホームの職員が多忙である、との意見に、管理者は求人を行い、計画作成担当者や准看護師を配して業務分担できる体制を整備する等配慮している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

運営法人からの提案で、毎週1回ホーム周辺の清掃を行っている。運営推進会議で地域の方から、「町内の入居者として認めています。」との言葉が聞かれた。クリスマス時期には電飾でホームの壁面を飾ることで、近隣の方が写真撮影に立ち寄るなど、交流のきっかけづくりとなっている。

(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

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

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

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

V. サービスの成果に関する項目

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
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【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上記入すること。
 - 各自己評価項目について、「取り組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
 - 「取り組みの事実」は必ず記入すること。
- (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む。
(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む。
- 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。
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む。

事業所名 ツクイ 松山南江戸サンフラワー

(ユニット名) 椿

記入者(管理者)
氏名 村上 岳史

評価完了日 平成 20 年 2 月 14 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 理念の構築を行っている。ユニット職員の大幅な入れ変わりや、理念と現状の照らし合わせを必要と感じたときごとに再構築している。 (外部評価) 理念は、各ユニットごとに職員全員で話し合って作成したものである。職員は1階ユニットの「笑顔で声かけ」の理念を、利用者にも、また近隣の方と接するときにも心がけて、地域との関係が途切れないよう支援している。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) ケアの中で迷いや、優先順位などで意見の食い違いが出そうなときは理念に立ち戻るよう周知し構築している。 (外部評価) 管理者は、職員採用時に理念を伝えている。また、消防署や警察、公民館などの協力を得て、利用者が地域で安全に暮らせるよう努めている。職員は、2階ユニットの理念から、利用者が「明るく楽しく」暮らせるよう協力して介護にあたっている。管理者と職員はそれぞれの立場で理念を意識して利用者を支援している。		
3		○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にした理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	(自己評価) 事業所入口に掲示してあり、訪問者・面会者の目に付くところに掲げてある。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 地域との支えあい					
4		○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 推進会議を通し、いつでも立ち寄っていただける関係づくりに取り組んでいる。まもるくんの家取得も行った。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 地域の活動には、積極的に参加を行い交流を図っている。町内から、イベントへの参加呼びかけもいただいている。 (外部評価) 自治会に加入し、地域の防火訓練にも参加している。町内の公民館活動や文化祭などの行事にも積極的に参加している。利用者は特に子供たちとの交流を楽しみにしている。		
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) 地域包括と協力し地域の方を対象とした、介護予防教室や相談にも応じている。毎週金曜の朝数名の職員でゴミ拾いを行っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 以前の評価時と入居者様、職員の入れ替わり有、具体的な評価項目への取り組みが行えていない。 (外部評価) 管理者は自己評価の各項目を理解し、ホーム運営の指針としている。前回評価後、地域との交流の方法を管理者と職員で話し合い、依頼されていた中学生の職場体験を受け入れている。外部評価の結果は次回職員会議で話し合う予定である。	※	今回の自己評価は管理者が作成している。自己評価の目的のひとつは職員が個々に日々の業務を振り返ることであるため、職員全員が評価をサービスの向上につなげられるような取り組みを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
8	5	○運営推進会議を活かした取り組み 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) 推進会議で頂いご意見は、をのまにせずひとつずつ確実に消化していつている。そのため少しずつではあるが、地域の意見を参考にサービスの質向上につながっている。 (外部評価) 運営推進会議ではホームや利用者の現状報告をしている。ホームが地域と協同で行いたい防災などを議題とし、近隣の方々や行政のアドバイスを受けている。回答をホームに持ちかえり、職員との話し合いでも解決できなかったことを次回の会議の議題としている。		
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 必要時は、相談し指示いただき、こちらからも提案させていただいている。 (外部評価) 市担当者が決まっており、利用者の状況やホームの現状を説明し、理解してもらっている。市の介護予防教室を行っている。		
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在市へ対応相談中のケースあり。		
11		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 職員と定期的に面接を重ね虐待の早期発見に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、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・解約どちらも十分納得いただけている。		
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 苦情相談窓口を事業所・本社両方に設置しておりいつでも気軽にご意見いただける体制をとっている。		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 職員の異動については、ご質問あれば答えている程度だがそのほかのことについては随時報告・相談行っている。 (外部評価) 利用者家族への情報伝達は面会時、電話、手紙、メール等を通じて家族に報告している。多様な手段を使い、利用者の暮らしぶりや健康状態を頻繁に伝えることで家族の安心につなげている。		
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 日頃の電話連絡などより、気軽に不満・苦情頂いており適切に対応している。 (外部評価) 家族の意見は面会時に聞くことが多い。運営推進会議で家族から家族会発足の提案があり、年2回開催されている。公的な苦情窓口を重要事項説明書に明示している。家族の意見は記録し、職員間で共有している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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) ほぼ毎月職員と面談を重ね、職員の状況把握・意見の交換を行っている。		
17		○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 現状で出来る限りの柔軟な対応体制をとっている。		
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 出来る限りの努力はしているが、以前は毎月のように職員の入れ替えのあることもあり、入居者様・ご家族様にご迷惑をお掛けしたこともある。主軸の職員は安定している。 (外部評価) 利用者には担当の職員がいる。職員が異動する場合、管理者は利用者へのダメージを最小限にとどめるよう、可能であれば新旧職員の勤務を重複させるなど工夫している。		
5. 人材の育成と支援					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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) 内部・外部での研修を積極的参加し、トレーニング機会を作っている。受講者は、伝達研修を行い全職員にプラスになる取り組みができています。 (外部評価) 職員は管理者から事業所内・外の研修案内を受け、個々の段階に応じた研修を受講している。受講者は月1回の職員会議で研修報告を発表し、情報を共有している。事業所内では介護や看護の知見者を招き、研修を数多く行っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
20	11	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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り組みをしている	(自己評価) 相互研修などは行っていないが、メールや面会・訪問をし意見の交換を行っている。地域の研修会などでも意見交換の機軸を作っていただけよう取り組んでいる。 (外部評価) 管理者は県内外、市単位の連絡会や研修会に参加しており、職員も地域の研修に参加している。管理者は、他のグループホームと相互訪問できる体制整備に取り組んでいる。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) ほぼ毎月職員と面談を重ね、職員の状況把握・意見の交換を行っている。出来る限りのストレス軽減に努めている。		
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 毎月の面談のなかで、職員一人ひとり向上心のある目標をたてその達成にむけ努力を重ねている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 入居前に必ず、本人と面談し要望や不安を解消した状態での入居をしていただき、そこで得た情報は職員間で入居前までに共有を終わらせている。		
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) ご家族の不安・不満なく利用いただけるように、入居前より会話の機会を設けている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
25		○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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) 適切なサービスが受けられるよう、他サービスも含めた視野から必要な支援を導き出し対応している。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 本人の不安解消、生活の変化へのなじみには時間がかかるが徐々に馴染める関係作りにつとめている。 (外部評価) ホームへ入居する場合、管理者と計画作成担当者が病院や在宅の入居希望者と家族を訪問し、話し合いと情報収集を十分行っている。見学は随時受け入れている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 築けている。 (外部評価) 職員は近隣の方からいただいた旬の野菜の調理方法を利用者に教えてもらうことがある。利用者の好む時代劇や歌番組を見ることで利用者が落ち着くことも多い。歌うことが好きな利用者が多く、レクリエーションにも取り入れている。		
28		○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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 全ての家族様ではないが、必要な方にはご家族様と共に支えあえる努力おこなっている		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
29		○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	(自己評価) 本人、ご家族の心地よい距離感を大切にし支援している。無理に面会にお誘いなどしないように心掛けている。		
30		○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) 以前の友人との関係などが途切れる事ないように気軽にホームに足を運んでいただけるよう地域へは呼びかけているが実際の訪問面会などは少ない。		
31		○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、支え合えるように努めている	(自己評価) 人と人が共同生活を送っているため、トラブルなどもたまにはあるが職員の対応でそれ以上の悪化を未然に防ぐ為の努力をしている。		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 現状で対象の方がほぼおられないが、今後は関係を大切にしていく。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
33	14	○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) いつもケアプランの作成時は、本人本位のプラン作成を心掛けている。 (外部評価) 調査当日の昼食がカレーで、職員は、ラッキョウがいる、いらない、個数は？と利用者の選択の場面を作り、一人ひとり丁寧に聞いていた。職員は担当している利用者の日常生活を特によく観察している。面会時には家族から利用者の思いを聞き取っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○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) 出来る限り本人の生活歴を大切にされた支援の取り組みに努めている。		
35		○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 日々の記録はもちろんだが、必要な場合はセンター方式の書式を利用するなどし原状の把握に努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	(自己評価) 入居前のリスニングは、もちろんだが状態の変化に合わせて必要時にご家族の意見も取り入れながらプランの作成に努めている。 (外部評価) 全職員が収集した情報の記録を見ながら、利用者の担当職員を中心に、家族の要望も入れて介護計画を作成している。利用者の思いや希望を聞き、家族の意向をうかがい、利用者を支援し、その成果を評価した上で、次の計画を作成している。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 要介護度変化もちろんだが、ADLの変化にも気を配りプランの立案に努めている。 (外部評価) 月1回の職員会議で利用者の様子を話し合い、3か月ごとに介護計画を作成している。心身の状態に変化があった場合は医師の指導や家族の意向を聞き、全職員で話し合って新たに作成している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
38		○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、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) 活かしている。本人の言葉を大切に介護努めている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 通院介助や、買い物散歩、現状のホームで出来る限りの柔軟な対応をしている。 (外部評価) 外出にユニット全員で行けない場合も、一人ずつ、あるいは少人数で順番に出かけることで全員が行けるよう工夫している。利用者の配偶者の葬儀に参列したこともある。リハビリを希望する利用者には通院で対応したり、ホーム内でも健康状態に留意しながら職員と共に行っている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 地域資源との協働では、地域の行事参加や学生の受入れ、消防訓練などを行なっている。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 現状で他事業所のサービスを受けることはあまりないが、必要性があれば援助していく。		
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 地域福祉権利擁護は、現在検討中の方おられ相談をしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	18	○かかりつけ医の受診支援 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) かかりつけ医を大切にした支援が行えている。 (外部評価) 本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。内科医は週1回診に訪れている。歯科医の訪問診療もある。皮膚科、眼科、整形外科、リハビリなどの通院は原則家族の介助としているが、職員が代行する場合もある。受診前後は家族に報告している。		
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 連携のドクターとは、必要時に認知症の特性も考慮した連携体制をとらせていただいている。		
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 現在は、ドクターに直接いろいろな事を相談しており看護婦との関係はほとんどない。		医療連携体制加算等、看護との連携も今後は検討中である。
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 病院の連携室などかかりつけ医のところと必要最小限入院で済むよういつも連絡を取り合っている。		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 家族会をはじめ、連携のドクターなど終末期のケアに向けた体制の確立に取り組んでいる。今後は、職員の成長が課題となると考えられる。 (外部評価) 家族会や運営推進会議で議題に取り上げ、家族や地域の人と共に考える機会を持っている。家族とは日常的に話し合っている。在宅での看取りを支援している医療機関と連携を取り、受け入れ体制を強化している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 現在ケースはないが今後終末期に向けた取り組みが必要な場合は事業所としてはっきりとした方針を出しご家族も含めたチームとしてのケアが実践できるようにしたい。	※	医療との連携は、ご本人・ご家族の要望に合わせた対応が取れるように努めている。
49		○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 現在ケースないが、環境の変化によるダメージを最小限にできる様努めたい。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 声掛けや、記録の表現についてはいつもプライバシー・個人情報保護に努めている。 (外部評価) 重要事項説明書に秘密保持の項目を設け、ホーム内での情報は流出させないことを家族に説明している。職員は利用者に穏やかに声かけしている。書類は各ユニットの事務室に適切に保管している。		
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 小さなことでも本人の意思決定できる場面作りに心掛けている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52	21	○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) 人員の配置の中で対応できる限りではあるが、本人の生活リズムを大切にした支援に努めている。 (外部評価) 利用者は玄関先やリビング、居室で思い思いに過ごし、敷地内の庭や畑にも出かけている。職員は利用者の体調や思いに配慮し、一方的な介護にならないよう気をつけている。		
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 基本的には、本人の希望に沿った理・美容店を利用しているが申し出があればホーム職員が白髪染めなどすることもある。		
54	22	○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) 本人の能力や意志にあわせ無理をさせないよう参加いただいている。 (外部評価) 利用者によって、ご飯をお粥にしたり、刻み食を提供している。職員は利用者と共に食卓に着き、一緒に食事をしながらさりげなく介助している。準備や後片付けは声かけをして、利用者と共に進めるようにしている。		
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 健康状態や、精神状態に考慮しながら出来る限り本人の嗜好に合ったものの提供に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
56		○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 本人の能力に合わせた支援に努めている。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	(自己評価) 本人の意思決定を大切にしたい入浴の支援を行っている。 (外部評価) 入浴は利用者の希望により週3回から4回の支援を行っている。職員数も多く、気温の安定した午後に入浴することが多い。		
58		○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 出来ている。ご家族・ご本人の希望を第一に考え生活習慣を可能な範囲壊さない援助に努めている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 生活を重ねていくたびに新しい本人の生活歴が見えるが、それを大切にしたい支援に努めている。現在も検討を重ねている。 (外部評価) 掃除や洗濯物たたみ、食事の準備、庭の水やりなど、利用者はホームでの役割を楽しんで行っている。職員は、介護計画の中のできることで、できそうなことを日々チェックしながら支援している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
60		○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) 金銭管理の面から現状では、個人での金銭所持はほとんどないが、希望に応じてお金を使う場面をつくり支援はしている。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	(自己評価) 天候や、体調にあわせて可能な範囲で対応している。しかし現状外出する事は、少ない。 (外部評価) 利用者の買物や散歩の希望に応じている。近日中に大きな車を導入する予定があり、管理者は利用者の過ごした場所めぐりをする企画を立てている。	※	特別でなければ外出できない→いつでもどこへでもいける。に変化していく必要がある。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 外出の機会あまり作れていない。	※	今後は、個別の外出援助を行いたいと思う。
63		○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) 要望あれば自由に電話を利用させていただいている。手紙のご希望、要望はないが希望あれば対応する		
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも気軽に来所頂いています。居心地よいホームを目指し当たり前ではありますが、気持ちいい挨拶の徹底に取り組んでいます。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 出来る限り身体拘束のないケアに努めている。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 鍵を掛けないケアに向かって方法を模索しているが、日中も鍵の掛かっていることが多い。	※	職員の入れ替わりが、一時期多く重度の認知の方の関わりが困難手薄になり日中も鍵を掛けているが現在職員数も落ち着いたので鍵を掛けないケアに取り組んでいく。
			(外部評価) 1階の玄関に鍵はかかっている。建物の構造上2階の玄関扉の横が階段になっており、職員は工夫を重ねたが、利用者家族とも相談し、了承を得て一時的に施錠している。	※	管理者、職員は鍵をかけることの弊害を十分理解しているが、現在は利用者の安全性を重視して施錠している。昼間の利用者の運動量や生活パターンを見直し、鍵をかけない生活の実現を期待する。
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) お一人で過ごすことを好まれる入居者様でも定期的に自然な形で巡回し位置確認をしている。プライバシーへの配慮も忘れずに、様子の把握に努めている。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 危険な物品についても日常的に使うものに関しては、特別隠したり、取り除くという事は行っていない。		
69		○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	(自己評価) 日頃から事故防止につとめ、知識を増やす為にグループホーム主催の研修等に積極的に参加している。		


自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 職員の入れ替わりもあり完全に周知できていないが、定期的に緊急時の対応について話し合い、勉強をかさねている。毎月1回更新をする緊急時持ち出しシートを作成し緊急車両での搬送の際素早く専門職へ情報提供できる体制をとっている。	※	夜勤者や新人職員は、やはり急変時の対応に不安を持っているので研修や勉強会を重ね全職員が自信を持って対応にあたるようにする。
71	27	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 防災訓練は、定期的に行なっている。自主防災組織の結成活動は、運営推進会議を通し課題となっている。 (外部評価) 災害マニュアルを作成し、火災通報専用電話機を事務室に取り付けている。年2回、昼・夜を想定した訓練を行っている。運営推進会議で近隣の方々に緊急時の協力を呼びかけている。	※	現状では、夜間の防災・避難に不安が残るので早く地域の協力者を募り共に防災について考え協力していただける体制の構築が必要である。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) リスクについて説明をし、出来る限り抑圧的でない暮らしの援助を心掛けている。	※	身体拘束のない暮らしの提供に向け職員間の話し合いを今以上に持って行きたい。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) バイタルサインだけではなく、本人の表情や顔色からの変化にいち早く気付くように努めている。情報の共有と対応については、必要時に管理者からの業務伝達・命令とし素早い対応を取るようにしている。		
74		○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬が変化したときは、そのたびに専用ファイルへ処方箋のファイリングを義務づけている。入居者の変化に気付いたときは確認し連携医に相談できている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 出来る限り運動や水分摂取から自然な排泄へつながるように支援している。	※	排便を促す薬や、下剤が常備薬となっている方もいる為もっと運動などの機会を増やす必要性がある。
76		○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力に応じた支援をしている	(自己評価) 毎食後の口腔ケアができています。誘導の人、介助の人、一人ひとりの能力にあった支援に心掛けている。		
77	28	○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) 栄養摂取、水分補給には日頃から注意している。夏場は、毎食寒天ゼリーをつけ水分量のアップに努めた。 (外部評価) 食事摂取量は全員、水分量は必要な利用者について記録している。職員が一週間交代で、利用者の好みを取り入れた家庭的な献立を立てている。利用者に応じて軟らかめの食事や刻み食などを提供している。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 予防に関してはうがい手洗いを重点的に行っており、感染症での体調不良者は今までいない。	※	今後は、後手後手にならない様に勉強会などで予防の知識を深めたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 食材は、おやつや調味料以外基本的には各専門の業者に宅配していただいている。新鮮なものを使用できている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 玄関の軒先には、ベンチが置いてあり自由に日向ぼっこなどをしていただいている。		
81	29	○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）は、利用者にとって不快な音や光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) 特別な工夫は特にないが、入居者様が不快なおもいをせずにくらしていただいている。トイレもユニットに3つありお好きなトイレを使っていたらいい。		
			(外部評価) 玄関や廊下、リビングは広々としており、落ち着いた雰囲気である。浴室、トイレは清潔に保たれている。テレビの音量は適当である。「椿」ユニットは居室のネームプレートや絵、利用者の手作り作品が花で統一され、「みかん」ユニットは柑橘類の作品を多く飾り付けるなど、ユニットごとの個性もある。		
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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) 共用空間には、テーブル・ソファ・和室があり自由に使っていたらいい。		
83	30	○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) 居心地よく過ごして頂けるように入居の際は、使い慣れた物品の持込をお願いしているが退院と同時に入居になった方・家庭の家具類を処分してしまっている方が多く全体的は入居時に買い揃えられた方が多い。		
			(外部評価) エアコンやカーテン、クローゼットは備え付けている。利用者や家族が馴染みの小物類を持ち込み、趣味の習字や絵、置物などで自分らしい部屋作りを楽しんでいる。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価) 一日に2回は、換気を行うようにしている。排泄の介助などでは、臭いを気になさなくて済むよう各部屋につけられてい換気扇を利用している。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 建物内は、車椅子の方が自走しても動きやすいつくりとなっている。入れっぱなしのコンセントなどがなく安全に活動できるようになっている。		
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) トイレは、他の入居者様の居室と区別していただけるように表札など工夫している。文字で書いてさえいれば理解できる方には、引き出しに何が入っているかわかる工夫をしている。		
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 夏場は、敷地内でバーベQをしたりパラソルの下でおやつを食べたりしている。秋には、芋ほりなども行っている。		

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

V. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	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 (自己評価) 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	入居時と比べ、諦めではなく入居者様からの要望がほぼなくなった。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) 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	午前と午後に必ずゆったりと過ごす時間がある。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) 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	定時に一度は、お声掛けするものの起床や入眠食事の時間もご本人のペースを大切にしている。
91	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 (自己評価) 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	どの入居者様も、職員が関わると自然と表情が緩み笑顔がみられる。お話はもちろんだが、活動的になる。
92	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている (自己評価) 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	散歩や、近くのスーパーへの買い物はいつでも行っていただいて構わないとしそれに付き添う援助をしている。しかし車での移動が必要な場合は、運転手と車の確保の必要があるため毎回実行は出来ていない。
93	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 (自己評価) 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	今までに不安との訴えがない。
94	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 (自己評価) 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	根拠と理由付けが出来るものについては、柔軟に対応している。
95	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く (自己評価) 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	家族様により色々な形があり、それを理解した上で適切な距離感を維持している。その中で時間と共に信頼関係も築けている。
96	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 (自己評価) 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	食材の業者さんや、毎日来られる入居者様のご家族が、時間と共に馴染みの関係となっている。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	① 大いに増えている (自己 2 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	推進会議を行う前は、地域活動に参加してもあまり反応がなかったが今ではホームを意識してくださりお誘いも頂くようになった。
98	職員は、活き活きと働いている	1 ほぼ全ての職員が (自己 ② 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	一時期職員の入れ替わりが激しいときもあったが、現状では落ち着いており定着した職員は皆活き活きとしている。
99	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 (自己 ② 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	おおむねであれば満足いただいていると思う。具体的な根拠の提示は困難。
100	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 (自己 2 家族等の2/3くらいが 評価) ③ 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	信頼関係が出来上がり始めているとこなので本心をお聞きする事には至っていないが現状で1/3くらいのご家族には満足いただけていると思う。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

(自己評価)

らしさの追求と入居者様を優先とした介護。いろいろな事、問題などリスクマネジメントとして未然に防ぐ事も大切だがやらずに諦めてしまうことをせず常に前向きに問題解決にあたっています。やらないでおこうという声が出たときは、なんでやらない?→じゃそれは何でだめ?→では、実際ダメなのはこれだけだからこれはできるね!と可能性を広げてケアに活かしています。

(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

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

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

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

V. サービスの成果に関する項目

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
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【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上記入すること。
 - 各自己評価項目について、「取り組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
 - 「取り組みの事実」は必ず記入すること。
- (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む。
(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む。
- 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。
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む。

事業所名 ツクイ 松山南江戸サンフラワー

(ユニット名) みかん

記入者(管理者)
氏名 村上 岳史

評価完了日 平成 20 年 2 月 14 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 理念の構築を行っている。ユニット職員の大幅な入れ変わりや、理念と現状の照らし合わせを必要と感じたときごとに再構築している。 (外部評価) 理念は、各ユニットごとに職員全員で話し合っ作成したものである。職員は1階ユニットの「笑顔で声かけ」の理念を、利用者にも、また近隣の方と接するときにも心がけて、地域との関係が途切れないよう支援している。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) ケアの中で迷いや、優先順位などで意見の食い違いが出そうなときは理念に立ち戻るよう周知し構築している。 (外部評価) 管理者は、職員採用時に理念を伝えている。また、消防署や警察、公民館などの協力を得て、利用者が地域で安全に暮らせるよう努めている。職員は、2階ユニットの理念から、利用者が「明るく楽しく」暮らせるよう協力して介護にあたっている。管理者と職員はそれぞれの立場で理念を意識して利用者を支援している。		
3		○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	(自己評価) 事業所入口に掲示しており、訪問者・面会者の目に付くところに掲げている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 地域との支えあい					
4		○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 推進会議を通し、いつでも立ち寄っていただける関係づくりに取り組んでいる。まもるくんの家取得も行った。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 地域の活動には、積極的に参加を行い交流を図っている。町内から、イベントへの参加呼びかけもいただいている。 (外部評価) 自治会に加入し、地域の防火訓練にも参加している。町内の公民館活動や文化祭などの行事にも積極的に参加している。利用者は特に子供たちとの交流を楽しみにしている。		
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) 地域包括と協力し地域の方を対象とした、介護予防教室や相談にも応じている。毎週金曜の朝数名の職員でゴミ拾いを行っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 以前の評価時と入居者様、職員の入れ替わり有、具体的な評価項目への取り組みが行えていない。 (外部評価) 管理者は自己評価の各項目を理解し、ホーム運営の指針としている。前回評価後、地域との交流の方法を管理者と職員で話し合い、依頼されていた中学生の職場体験を受け入れている。外部評価の結果は次回職員会議で話し合う予定である。	※	今回の自己評価は管理者が作成している。自己評価の目的のひとつは職員が個々に日々の業務を振り返ることであるため、職員全員が評価をサービスの向上につなげられるような取り組みを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
8	5	○運営推進会議を活かした取り組み 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) 推進会議で頂いご意見は、をそのままにせずひとつずつ確実に消化していつている。そのため少しずつではあるが、地域の意見を参考にサービスの質向上につながっている。 (外部評価) 運営推進会議ではホームや利用者の現状報告をしている。ホームが地域と協同で行いたい防災などを議題とし、近隣の方々や行政のアドバイスを受けている。回答をホームに持ちかえり、職員との話し合いでも解決できなかったことを次回の会議の議題としている。		
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 必要時は、相談し指示いただき、こちらからも提案させていただいている。 (外部評価) 市担当者が決まっており、利用者の状況やホームの現状を説明し、理解してもらっている。市の介護予防教室を行っている。		
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在市へ対応相談中のケースあり。		
11		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 職員と定期的に面接を重ね虐待の早期発見に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、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・解約どちらも十分納得いただけている。		
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 苦情相談窓口を事業所・本社両方に設置しておりいつでも気軽にご意見いただける体制をとっている。		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 職員の異動については、ご質問あれば答えている程度だがそのほかのことについては随時報告・相談行っている。 (外部評価) 利用者家族への情報伝達は面会時、電話、手紙、メール等を通じて家族に報告している。多様な手段を使い、利用者の暮らしぶりや健康状態を頻繁に伝えることで家族の安心につなげている。		
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 日頃の電話連絡などより、気軽に不満・苦情頂いており適切に対応している。 (外部評価) 家族の意見は面会時に聞くことが多い。運営推進会議で家族から家族会発足の提案があり、年2回開催されている。公的な苦情窓口を重要事項説明書に明示している。家族の意見は記録し、職員間で共有している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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) ほぼ毎月職員と面談を重ね、職員の状況把握・意見の交換を行っている。		
17		○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 現状で出来る限りの柔軟な対応体制をとっている。		
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 出来る限りの努力はしているが、以前は毎月のように職員の入れ替えのあることもあり、入居者様・ご家族様にご迷惑をお掛けしたこともある。主軸の職員は安定している。 (外部評価) 利用者には担当の職員がいる。職員が異動する場合、管理者は利用者へのダメージを最小限にとどめるよう、可能であれば新旧職員の勤務を重複させるなど工夫している。		
5. 人材の育成と支援					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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) 内部・外部での研修を積極的参加し、トレーニング機会を作っている。受講者は、伝達研修を行い全職員にプラスになる取り組みができています。 (外部評価) 職員は管理者から事業所内・外の研修案内を受け、個々の段階に応じた研修を受講している。受講者は月1回の職員会議で研修報告を発表し、情報を共有している。事業所内では介護や看護の知見者を招き、研修を数多く行っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
20	11	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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り組みをしている	(自己評価) 相互研修などは行っていないが、メールや面会・訪問をし意見の交換を行っている。地域の研修会などでも意見交換の機軸を作っていただけよう取り組んでいる。 (外部評価) 管理者は県内外、市単位の連絡会や研修会に参加しており、職員も地域の研修に参加している。管理者は、他のグループホームと相互訪問できる体制整備に取り組んでいる。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) ほぼ毎月職員と面談を重ね、職員の状況把握・意見の交換を行っている。出来る限りのストレス軽減に努めている。		
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 毎月の面談のなかで、職員一人ひとり向上心のある目標をたてその達成にむけ努力を重ねている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 入居前に必ず、本人と面談し要望や不安を解消した状態での入居をしていただき、そこで得た情報は職員間で入居前までに共有を終わらせている。		
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) ご家族の不安・不満なく利用いただけるように、入居前より会話の機会を設けている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
25		○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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) 適切なサービスが受けられるよう、他サービスも含めた視野から必要な支援を導き出し対応している。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 本人の不安解消、生活の変化へのなじみには時間がかかるが徐々に馴染める関係作りにつとめている。 (外部評価) ホームへ入居する場合、管理者と計画作成担当者が病院や在宅の入居希望者と家族を訪問し、話し合いと情報収集を十分行っている。見学は随時受け入れている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 築けている。 (外部評価) 職員は近隣の方からいただいた旬の野菜の調理方法を利用者に教えてもらうことがある。利用者の好む時代劇や歌番組を見ることで利用者が落ち着くことも多い。歌うことが好きな利用者が多く、レクリエーションにも取り入れている。		
28		○本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 全ての家族様ではないが、必要な方にはご家族様と共に支えあえる努力おこなっている		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
29		○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	(自己評価) 本人、ご家族の心地よい距離感を大切にし支援している。無理に面会にお誘いなどしないように心掛けている。		
30		○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) 以前の友人との関係などが途切れる事ないように気軽にホームに足を運んでいただけるよう地域へは呼びかけているが実際の訪問面会などは少ない。		
31		○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、支え合えるように努めている	(自己評価) 人と人が共同生活を送っているため、トラブルなどもたまにはあるが職員の対応でそれ以上の悪化を未然に防ぐ為の努力をしている。		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 現状で対象の方がほぼおられないが、今後は関係を大切にしていく。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
33	14	○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) いつもケアプランの作成時は、本人本位のプラン作成を心掛けている。 (外部評価) 調査当日の昼食がカレーで、職員は、ラッキョウがいる、いらない、個数は？と利用者の選択の場面を作り、一人ひとり丁寧に聞いていた。職員は担当している利用者の日常生活を特によく観察している。面会時には家族らから利用者の思いを聞き取っている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○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) 出来る限り本人の生活歴を大切にされた支援の取り組みに努めている。		
35		○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 日々の記録はもちろんだが、必要な場合はセンター方式の書式を利用するなどし原状の把握に努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	(自己評価) 入居前のリスニングは、もちろんだが状態の変化に合わせて必要時にご家族の意見も取り入れながらプランの作成に努めている。 (外部評価) 全職員が収集した情報の記録を見ながら、利用者の担当職員を中心に、家族の要望も入れて介護計画を作成している。利用者の思いや希望を聞き、家族の意向をうかがい、利用者を支援し、その成果を評価した上で、次の計画を作成している。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 要介護度変化もちろんだが、ADLの変化にも気を配りプランの立案に努めている。 (外部評価) 月1回の職員会議で利用者の様子を話し合い、3か月ごとに介護計画を作成している。心身の状態に変化があった場合は医師の指導や家族の意向を聞き、全職員で話し合っって新たに作成している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
38		○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、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) 活かしている。本人の言葉を大切に介護努めている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 通院介助や、買い物散歩、現状のホームで出来る限りの柔軟な対応をしている。 (外部評価) 外出にユニット全員で行けない場合も、一人ずつ、あるいは少人数で順番に出かけることで全員が行けるよう工夫している。利用者の配偶者の葬儀に参列したこともある。リハビリを希望する利用者には通院で対応したり、ホーム内でも健康状態に留意しながら職員と共に行っている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 地域資源との協働では、地域の行事参加や学生の受入れ、消防訓練などを行なっている。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 現状で他事業所のサービスを受けることはあまりないが、必要性があれば援助していく。		
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 地域福祉権利擁護は、現在検討中の方おられ相談をしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	18	○かかりつけ医の受診支援 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) かかりつけ医を大切にした支援が行えている。 (外部評価) 本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。内科医は週1回応診に訪れている。歯科医の訪問診療もある。皮膚科、眼科、整形外科、リハビリなどの通院は原則家族の介助としているが、職員が代行する場合もある。受診前後は家族に報告している。		
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 連携のドクターとは、必要時に認知症の特性も考慮した連携体制をとらせていただいている。		
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 現在は、ドクターに直接いろいろな事を相談しており看護婦との関係はほとんどない。		医療連携体制加算等、看護との連携も今後は検討中である。
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 病院の連携室などかかりつけ医のところと必要最小限入院で済むよういつも連絡を取り合っている。		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 家族会をはじめ、連携のドクターなど終末期のケアに向けた体制の確立に取り組んでいる。今後は、職員の成長が課題となると考えられる。 (外部評価) 家族会や運営推進会議で議題に取り上げ、家族や地域の人と共に考える機会を持っている。家族とは日常的に話し合っている。在宅での看取りを支援している医療機関と連携を取り、受け入れ体制を強化している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 現在ケースはないが今後終末期に向けた取り組みが必要な場合は事業所としてはっきりとした方針を出しご家族も含めたチームとしてのケアが実践できるようにしたい。	※	医療との連携は、ご本人・ご家族の要望に合わせた対応が取れるように努めている。
49		○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 現在ケースないが、環境の変化によるダメージを最小限にできる様努めたい。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 声掛けや、記録の表現についてはいつもプライバシー・個人情報保護に努めている。 (外部評価) 重要事項説明書に秘密保持の項目を設け、ホーム内での情報は流出させないことを家族に説明している。職員は利用者に穏やかに声かけしている。書類は各ユニットの事務室に適切に保管している。		
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 小さなことでも本人の意思決定できる場面作りに心掛けている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52	21	○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) 人員の配置の中で対応できる限りではあるが、本人の生活リズムを大切にした支援に努めている。 (外部評価) 利用者は玄関先やリビング、居室で思い思いに過ごし、敷地内の庭や畑にも出かけている。職員は利用者の体調や思いに配慮し、一方的な介護にならないよう気をつけている。		
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 基本的には、本人の希望に沿った理・美容店を利用しているが申し出があればホーム職員が白髪染めなどすることもある。		
54	22	○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) 本人の能力や意志にあわせ無理をさせないよう参加いただいている。 (外部評価) 利用者によって、ご飯をお粥にしたり、刻み食を提供している。職員は利用者と共に食卓に着き、一緒に食事をしながらさりげなく介助している。準備や後片付けは声かけをして、利用者と共に進めるようにしている。		
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 健康状態や、精神状態に考慮しながら出来る限り本人の嗜好に合ったものの提供に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
56		○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 本人の能力に合わせた支援に努めている。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	(自己評価) 本人の意思決定を大切にしたい入浴の支援を行っている。 (外部評価) 入浴は利用者の希望により週3回から4回の支援を行っている。職員数も多く、気温の安定した午後に入浴することが多い。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 出来ている。ご家族・ご本人の希望を第一に考え生活習慣を可能な範囲壊さない援助に努めている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 生活を重ねていくたびに新しい本人の生活歴が見えるが、それを大切にしたい支援に努めている。現在も検討を重ねている。 (外部評価) 掃除や洗濯物たたみ、食事の準備、庭の水やりなど、利用者はホームでの役割を楽しんで行っている。職員は、介護計画の中のできることで、できそうなことを日々チェックしながら支援している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
60		○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) 金銭管理の面から現状では、個人での金銭所持はほとんどないが、希望に応じてお金を使う場面をつくり支援はしている。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	(自己評価) 天候や、体調にあわせて可能な範囲で対応している。しかし現状外出する事は、少ない。 (外部評価) 利用者の買物や散歩の希望に応じている。近日中に大きな車を導入する予定があり、管理者は利用者の過ごした場所めぐりをする企画を立てている。	※	特別でなければ外出できない→いつでもどこへでもいける。に変化していく必要がある。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 外出の機会あまり作れていない。	※	今後は、個別の外出援助を行いたいと思う。
63		○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) 要望あれば自由に電話を利用していただいている。手紙のご希望、要望はないが希望あれば対応する		
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも気軽に来所頂いています。居心地よいホームを目指し当たり前ではありますが、気持ちいい挨拶の徹底に取り組んでいます。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 出来る限り身体拘束のないケアに努めている。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 日中鍵を掛けないケアが出来ている。 (外部評価) 1階の玄関に鍵はかかっている。建物の構造上2階の玄関扉の横が階段になっており、職員は工夫を重ねたが、利用者家族とも相談し、了承を得て一時的に施錠している。	※	管理者、職員は鍵をかけることの弊害を十分理解しているが、現在は利用者の安全性を重視して施錠している。昼間の利用者の運動量や生活パターンを見直し、鍵をかけない生活の実現を期待する。
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) お一人で過ごすことを好まれる入居者様でも定期的に自然な形で巡回し位置確認をしている。プライバシーへの配慮も忘れずに、様子の把握に努めている。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 危険な物品についても日常的に使うものに関しては、特別隠したり、取り除くという事は行っていない。		
69		○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	(自己評価) 日頃から事故防止につとめ、知識を増やす為にグループホーム主催の研修等に積極的に参加している。		


自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 職員の入れ替わりもあり完全に周知できていないが、定期的に緊急時の対応について話し合い、勉強をかさねている。毎月1回更新をする緊急時持ち出しシートを作成し緊急車両での搬送の際素早く専門職へ情報提供できる体制をとっている。	※	夜勤者や新人職員は、やはり急変時の対応に不安を持っているので研修や勉強会を重ね全職員が自信を持って対応にあたるようにする。
71	27	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 防災訓練は、定期的に行なっている。自主防災組織の結成活動は、運営推進会議を通し課題となっている。 (外部評価) 災害マニュアルを作成し、火災通報専用電話機を事務室に取り付けている。年2回、昼・夜を想定した訓練を行っている。運営推進会議で近隣の方々に緊急時の協力を呼びかけている。	※	現状では、夜間の防災・避難に不安が残るので早く地域の協力者を募り共に防災について考え協力していただける体制の構築が必要である。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) リスクについて説明をし、出来る限り抑圧的でない暮らしの援助を心掛けている。	※	身体拘束のない暮らしの提供に向け職員間の話し合いを今以上に持って行きたい。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) バイタルサインだけではなく、本人の表情や顔色からの変化にいち早く気付くように努めている。情報の共有と対応については、必要時に管理者からの業務伝達・命令とし素早い対応を取るようになっている。		
74		○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬が変化したときは、そのたびに専用ファイルへ処方箋のファイリングを義務づけている。入居者の変化に気付いたときは確認し連携医に相談できている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 出来る限り運動や水分摂取から自然な排泄へつながるように支援している。	※	排便を促す薬や、下剤が常備薬となっている方もいる為もっと運動などの機会を増やす必要性がある。
76		○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力に応じた支援をしている	(自己評価) 毎食後の口腔ケアができています。誘導の人、介助の人、一人ひとりの能力にあった支援に心掛けている。		
77	28	○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) 栄養摂取、水分補給には日頃から注意している。夏場は、毎食寒天ゼリーをつけ水分量のアップに努めた。 (外部評価) 食事摂取量は全員、水分量は必要な利用者について記録している。職員が一週間交代で、利用者の好みを取り入れた家庭的な献立を立てている。利用者に応じて軟らかめの食事や刻み食などを提供している。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 予防に関してはうがい手洗いを重点的に行っており、感染症での体調不良者は今までいない。	※	今後は、後手後手にならない様に勉強会などで予防の知識を深めたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 食材は、おやつや調味料以外基本的には各専門の業者に宅配していただいている。新鮮なものを使用できている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 玄関の軒先には、ベンチが置いてあり自由に日向ぼっこなどをしている。		
81	29	○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）は、利用者にとって不快な音や光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) 特別な工夫は特にないが、入居様が不快なおもいをせずにくらしていただいている。トイレもユニットに3つあり好きなトイレを使っている。 (外部評価) 玄関や廊下、リビングは広々としており、落ち着いた雰囲気である。浴室、トイレは清潔に保たれている。テレビの音量は適当である。「椿」ユニットは居室のネームプレートや絵、利用者の手作り作品が花で統一され、「みかん」ユニットは柑橘類の作品を多く飾り付けるなど、ユニットごとの個性もある。		
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、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) 共用空間には、テーブル・ソファ・和室があり自由に使っている。		
83	30	○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) 居心地よく過ごして頂けるように入居の際は、使い慣れた物品の持込をお願いしているが退院と同時に入居になった方・家庭の家具類を処分してしまっている方が多く全体的は入居時に買い揃えられた方が多い。 (外部評価) エアコンやカーテン、クローゼットは備え付けている。利用者や家族が馴染みの小物類を持ち込み、趣味の習字や絵、置物などで自分らしい部屋作りを楽しんでいる。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価) 一日に2回は、換気を行うようにしている。排泄の介助などでは、臭いを気なしなくて済むよう各部屋につけられて換気扇を利用している。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 建物内は、車椅子の方が自走しても動きやすいつくりとなっている。入れっぱなしのコンセントなどがなく安全に活動できるようになっている。		
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) トイレは、他の入居者様の居室と区別していただけるように表札など工夫している。文字で書いてさえいれば理解できる方には、引き出しに何が入っているかわかる工夫をしている。		
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 夏場は、敷地内でバーベQをしたりパラソルの下でおやつを食べたりしている。秋には、芋ほりなども行っている。		

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

V. サービスの成果に関する項目			
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠	
88	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 (自己評価)	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	入居時と比べ、諦めではなく入居者様からの要望がほぼなくなった。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価)	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	午前と午後に必ずゆったりと過ごす時間がある。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価)	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	定時に一度は、お声掛けするものの起床や入眠食事の時間もご本人のペースを大切にしている。
91	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 (自己評価)	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	どの入居者様も、職員が関わると自然と表情が緩み笑顔がみられる。お話はもちろんだが、活動的になる。
92	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている (自己評価)	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	散歩や、近くのスーパーへの買い物はいつでも行っていただいて構わないとしそれに付き添う援助をしている。しかし車での移動が必要な場合は、運転手と車の確保の必要があるため毎回実行は出来ていない。
93	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 (自己評価)	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	今までに不安との訴えがない。
94	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 (自己評価)	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	根拠と理由付けが出来るものについては、柔軟に対応している。
95	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ます (自己評価)	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	家族様により色々な形があり、それを理解した上で適切な距離感を維持している。その中で時間と共に信頼関係も築けている。
96	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 (自己評価)	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	食材の業者さんや、毎日来られる入居者様のご家族が、時間と共に馴染みの関係となっている。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	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が拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	① 大いに増えている (自己 2 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	推進会議を行う前は、地域活動に参加してもあまり反応がなかったが今ではホームを意識してくださりお誘いも頂くようになった。
98	職員は、活き活きと働いている	1 ほぼ全ての職員が (自己 ② 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	一時期職員の入れ替わりが激しいときもあったが、現状では落ち着いており定着した職員は皆活き活きとしている。
99	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 (自己 ② 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	おおむねであれば満足いただいていると思う。具体的な根拠の提示は困難。
100	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 (自己 2 家族等の2/3くらいが 評価) ③ 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	信頼関係が出来上がり始めているとこなので本心をお聞きする事には至っていないが現状で1/3くらいのご家族には満足いただけていると思う。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

(自己評価)

らしさの追求と入居者様を優先とした介護。いろいろな事、問題などリスクマネジメントとして未然に防ぐ事も大切だがやらずに諦めてしまうことをせず常に前向きに問題解決にあたっています。やらないでおこうという声が出たときは、なんでやらない?→じゃそれは何でだめ?→では、実際ダメなのはこれだけだからこれはできるね!と可能性を広げてケアに活かしています。