

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年9月25日

【評価実施概要】

事業所番号	3870103946		
法人名	(有)ベターライフ・U		
事業所名	グループホーム四葉のクローバー		
所在地	松山市石風呂町甲1014番1 (電話) 089-952-4165		
管理者	近藤 益美		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMACS		
所在地	松山市千舟町六丁目1-3チフネビル501		
訪問調査日	平成20年8月20日	評価確定日	平成20年9月25日

【情報提供票より】 (平成20年7月7日事業所記入)

(1)組織概要			
開設年月日	平成16年4月23日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	15人	常勤	13人, 非常勤 2人, 常勤換算 15.0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)	41,000円	その他の経費(月額)	利用状況により異なる
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	有 / 無
食材料費	朝食	300円	昼食 400円
	夕食	400円	おやつ 100円
	または1日当たり 1,200円		
(3)利用者の概要 (平成20年7月7日現在)			
利用者人数	18名	男性 6名	女性 12名
要介護1	1名	要介護2	8名
要介護3	4名	要介護4	3名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	平均 80.5歳	最低 63歳	最高 92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)・なし	指定介護予防認知症対応型共同生活介護		
指定 あり・(なし)	指定認知症対応型通所介護		
届出 あり・(なし)	短期利用共同生活介護		
加算 (あり)・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】

<p>入居前に事業所を見学いただき、生活環境を見てもらうようにされている。又、入居時には情報収集に時間を取り、ご本人の訴えをゆっくり聞くようにされている。ご家族に頻繁に来訪いただけるよう働きかけられたり、電話で様子を報告される等、ご家族の不安も解消できるよう努めておられる。</p> <p>避難訓練や耐震車の体験等もされた。いざという時の職員の対応等については、毎月のミーティング時、話し合いやシミュレーションを行うことを継続されている。</p> <p>午前中の涼しい時間に散歩に行かれたり、ラジオ体操も日課になっている。フラワーセラピーで作った作品が居室や共用空間に飾られていた。又、外に出ることを積極的に支援しておられ、県内の観光地や名所等いろいろな場所に出かけておられる。</p>
---

【質向上への取組状況】

<p><b>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)</b></p> <p>・前回の評価結果について職員で話し合い、この一年間、避難訓練の実施や運営推進会議の開催等、取り組みの充実を図られた。</p>
<p><b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b></p> <p>・職員個々が自己評価に取り組み、ユニットのリーダーがまとめられた。</p>
<p><b>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)</b></p> <p>・会議には、地元の方にも出席いただけるようになった。そのようなこともあり、事業所では、1歩踏み込んだ話し合いができるようになったと感じておられる。さらに、職員も同席するようになっている。</p>
<p><b>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)</b></p> <p>・ご家族の来訪時に意見の聞き取りをされたり、系列のグループホーム合同でバーベキュー大会を開催し、ご家族同士の交流も図られた。</p>
<p><b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b></p> <p>・松山まつりの野球拳おどりは、職員数名が「すみれの団地」の連で踊られた。学生の実習等も受け入れておられる。</p>

# 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)

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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 評価の公表で取組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

### 【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	グループホーム 四葉のクローバー
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏名	上西 光宣
評価完了日	平成20年6月30日

自己評価及び外部評価票

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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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)  『健康・愛情・幸福・希望』の四つの理念を全職員が理解・共有しサービスを提供している。  (外部評価)  利用者、ご家族、職員の「幸福・愛情・健康・希望」を支援することをもとに、地域に根を下ろしていけるよう、取り組んでいくことを目指しておられる。		地域密着型サービスの意義を職員全員が理解出来るよう理念を適宜確認し、話し合いを持つ機会を設ける事が必要である。
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) 理念とそれぞれの意味合いを掲載したカードを携帯し、理念に対する意識を高め共有するよう努力している。 採用時・月次ミーティング時などに、折に触れ話し合うようにしており、日々の業務・ケアに取り組んでいる。  (外部評価)  事業所の朝礼時等で、法人代表者が理念に基づき、お話をされている。		月次ミーティング時にそれぞれの意味について話し合い、繰り返し確認を行うことで、理解を深めケアの方向性を見失わないようにすることが大切である。
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)  ユニット入口に、理念・基本方針・ホーム便りなどのファイルを設置し自由に閲覧できるようにしている。 運営推進会議において、ご家族・地域住民に説明を行っている。		運営推進会議を重ねていく中で、さらに理解を深めて頂けるよう取り組みたい。

自己評価及び外部評価票

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)
<b>2. 地域との支えあい</b>					
4		(自己評価) 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	外回りの清掃時や散歩時に、明るく気持ち良い挨拶を心掛けている。散歩途中にある公園で、近隣の方と共にお茶を飲む事もある。日中玄関は開放しているが、気軽に立ち寄って頂ける付き合いは少ない。		地域清掃への参加など、近隣者と顔なじみのお付き合いが出来るよう努めたい。
5	3	(自己評価) 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	運営者が地元住民の為、自治会との交流があり、盆踊り・秋祭り・体育祭等地域行事に積極的に参加させて頂いている。施設行事に地元ボランティア(水軍太鼓)に来て頂いている。地域で開催される認知症勉強会にも参加している。		今年初めて、松山夏祭り参加を予定している。秋祭りのお神輿や水軍太鼓は、皆さん楽しみにされているので続けていきたい。
6		(自己評価) 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	(外部評価) 松山まつりの野球拳おどりに、職員数名が「すみれの団地」の連で踊られた。学生の実習等も受け入れておられる。		さらに、今後も近隣のデイサービスや、地域の方達とも交流を深めていけるような取り組みをすすめていきたいと考えておられる。又、公民館で「認知症の勉強会」を開催し、地域の方の理解を得たいと考えておられた。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
7	4	(自己評価) 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	全職員で自己評価に取り組み、評価の必要性や目的を理解した上で、月次ミーティングで各項目を振り返り改善できるよう取り組んでいる。全てに措いて改善されてはいないが話し合うように努めている。評価することで再認識する事が多いが、項目が多すぎてポイントが絞りづらいのも事実である。		改善項目について全職員が理解し問題意識を持つことが大切である。
		(外部評価) 職員個々が自己評価に取り組み、ユニットのリーダーがまとめられた。前回の評価結果について職員で話し合い、この一年間、避難訓練の実施や運営推進会議の開催等、取り組みの充実を図られた。			

自己評価及び外部評価票

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) 運営推進会議では、利用者様の日々の様子やホームの取り組みなど報告し意見を頂いている。会議内容は議事録の回覧と月次ミーティングで話し合いを行いサービス向上に努めている。		地域の方々・ご家族にも参加して頂いているが、具体的な意見等は少なく、今後活発な意見交換が出来るような会議にしていきたい。職員の会議への参加機会を増やしたい。
			(外部評価) 会議には、地元の方にも出席いただけるようになった。そのようなこともあり、事業所では、1歩踏み込んだ話し合いができるようになったと感じておられる。さらに、職員も同席するようになっている。		
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) 運営者は密に連絡を取り相談している。意見指導のあった事に関しては、随時細かい報告があり申し送りで情報を共有しサービスの向上に活かしている。包括支援センター主催の勉強会等にも積極的に参加している。		全職員が市町村との関わりについて理解出来るよう話し合いをしていく。また、意見指導のあった項目については、迅速に改善・実施に取り組むよう努めている。
			(外部評価) 利用者の中には、生活保護受給者の方も多くおられ、市の指導を受け、金銭管理等について、密な話し合いのもと支援されている。		
10		権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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) 契約時や必要に応じ運営者からご家族に説明されている。以前勉強会を行ったが、全職員が十分に理解しているとは言えず、詳しい説明が出来るレベルではない。		さらに理解を深めるよう、継続した勉強会が必要である。
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に注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 研修後や月次ミーティング時に、資料を配布し勉強会を行い情報を全職員が共有している。他施設での事例等あった場合、朝礼等で報告し、注意を促している。職員間で気付きは注意し合い防止に努めている。		行動・言動を振り返り、虐待に対する意識を高めていくよう努めたい。そのためにも、定期的な勉強会の継続が必要である。

自己評価及び外部評価票

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)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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) 運営者と職員1名が同席し時間をかけ丁寧に説明を行い、理解納得頂いている。不安や疑問があった場合、繰り返し説明している。		入居後でも契約に関する相談・疑問等あれば速やかに対応し、不信感を抱かれないよう努めている。
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) 常に耳を傾け、会話の中で不満・苦情等の訴えがあった場合、直ぐ全職員に報告され情報を共有し改善策を話し合っている。その内容を運営者へ報告・相談している。職員に対して不満等表出されない利用者様もおられ、ご家族面会の際利用者様の意向等あれば報告して頂くようお願いしている。		利用者様が意見等話しやすい環境にしたい。
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) 毎月請求書送付時に、写真や利用者様にもお手伝い頂き作成する近況報告のお知らせ葉書を同封している。3ヶ月毎にクローバー便りを発行し送付している。面会時や必要に応じ電話連絡を行い適宜報告している。健康状態に変化のあった場合、主治医の意見も含め速やかに電話連絡を行い、報告・連絡・相談している。		写真や葉書は楽しみされているご家族も多く継続していきたい。
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) ご家族が意見・苦情等職員と話しやすい関係作りに努めている。契約書には苦情に関する外部機関の連絡先も明記しており説明している。また、事業所内においても苦情訴え担当を設けている。苦情申し立てがあった場合、直ちに内容報告があり迅速に改善に取り組んでいる。運営推進会議にもご家族に参加頂き意見を頂いている。		不満・苦情等気軽に言って頂ける環境作りに努めたい。  さらに、事業所では、行く行くは、家族会の開催も検討されている。
		(外部評価) 事業所からの日常の報告とともに、利用者にご家族宛のハガキを書いてもらい、ご家族に日々の生活について報告をされている。			
		(外部評価) ご家族の来訪時に意見の聞き取りをされたり、系列のグループホーム合同でバーベキュー大会を開催し、ご家族同士の交流も図られた。			

## 自己評価及び外部評価票

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) 気軽に運営者やユニットリーダーに意見・相談できる環境にある。月次ミーティングに意見交換を行い反映に努めている。		職員全体の意見聞き取りの機会は少ないため、職員各自の意見に耳を傾け前向きに努めたい。
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) 外出時や利用者様の状況に応じ勤務調整を行い、見守りに問題が生じないよう対応されている。		職員の病気や忌引きなど、突発的な休日が発生した場合でも柔軟な対応が出来るよう、余裕のある人員配置に心掛けたい。
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) 利用者様との馴染みの関係が継続できるよう働きやすい職場であるよう努めている。移動や離職の場合、事前に十分な引継ぎを行い、利用者様へのダメージを最小限にするよう努めている。 (外部評価) 新しい職員が入られた場合には、1ヶ月ほどは、先輩職員が付き、ケア等についてアドバイスをされている。又、法人代表者(管理者)や看護師資格を有する職員は、チームワークの大切さを職員に語り、時に食事会や飲み会等を事業所主催で行ない、職員の交流の場作りに努めておられる。		職員の思いなどに耳を傾け、離職等職員の異動を最小限に出来るよう心掛けたい。
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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) 職員に研修案内を回覧し、希望の研修に参加できるよう積極的に外部研修に取り組んでいる。月次ミーティングで研修報告・資料配布を行い全員で情報共有に努めている。全国認知症GH協会冊子等を元に勉強会を行っている。新人職員には認知症などの新人研修や接遇研修等を行い、他企業の接遇研修にも参加している。 (外部評価) 事業所では、内部での勉強会や外部研修等にも、積極的に出席するようすすめておられる。又、地域包括支援センター主催の研修や地区の他事業所の集まり、運営推進会議にも職員もともに参加されている。		全職員のスキルアップにつながるようレベルに応じた研修参加に取り組みたい。

自己評価及び外部評価票

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)		
			同時期に開所した事業所と交流を持ち、意見交換している。研修会やその後の親睦会等に積極的に参加し交流の機会を持ち、ネットワークづくりに心掛けている。その関係を継続させるよう取り組んでいる。		多くの同業者の方々と交流する機会を増やし、サービスの質の向上に活かせるよう意識付けていきたい。
			(外部評価)		
			法人代表者は、地域のグループホーム連絡会の会長をされており、職員もともに他の事業所と交流や意見交換をされている。		
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)		
			気軽に運営者やユニットリーダーに相談しやすい環境にある。花見・歓迎会・食事会など職員の親睦を深める場も設けられている。誕生日には、利用者様と同様に誕生会を行い運営者からプレゼントも頂いている。		全職員のストレス軽減は難しく、さらに話しやすい環境作りに努めたい。
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)		
			運営者は毎朝現場に来て朝礼を行い、利用者様の事に合わせ職員の状況把握に努めている。運営者が現場に入ることも時々あり、職員と話すよう心掛けている。		見たまま・聞いたままで判断するのではなく、それまでのプロセスや各自の考えを話す機会を持つ必要がある。
<p><b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b></p> <p><b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b></p>					
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)		
			入居相談があった場合、ご家族様と共に必ずご本人にも会い入居前アセスメントを行っている。ご本人の思いや不安など細かく情報収集し生活状態を把握するよう努めている。得た情報を職員で共有し、ご本人の全体像を受け止めるよう努めている。		アセスメントの際にご本人が緊張され少しの情報しか頂けない事もある。入居後不安なく生活して頂く為に、出来れば複数回顔を会わせ顔馴染みになりアセスメントを行いたい。居室担当職員も同席できるよう努めたい。

## 自己評価及び外部評価票

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)
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) 入居前アセスメントは、運営者が十分な時間をかけゆっくり聴くようにしている。不安や困っている事を受け止めるよう努めている。		アセスメントの時点で居室担当職員が同席し、ご家族と関わりを持つようにしていきたい。
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) 利用者様の現状を見極めた上で、適切な支援を開始している。運営者は柔軟な対応を行い、必要に応じ他サービス事業所と連絡・相談を行っている。		他のサービス利用を幅広く出来るよう、多様な事業所と交流を持って情報交換に努めたい。
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、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、場の雰囲気徐徐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) 入居前の見学を勧めている。入居時には、馴染みのご家族と一緒に来て頂くようお願いし、安心感を持って頂けるようにしている。生活に慣れるまでは頻繁の面会をお願いし協力頂いている。ご本人・ご家族とよく話し合い、ゆっくり生活に慣れて頂くよう努めている。 (外部評価) 入居前に事業所を見学いただき、生活環境を見てもらうようにされている。又、入居時には情報収集に時間を取り、ご本人の訴えをゆっくり聞くようにされている。ご家族に頻繁に来訪いただけるよう働きかけられたり、電話で様子を報告される等、ご家族の不安も解消できるよう努めておられる。		ご本人の思いを受け止め、ご本人のペースに合わせてサービスを開始するよう努める。 他の利用者様との関係がうまく築けるような支援を考えていく。
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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) 人生の先輩として、料理等の得意分野において教えて頂く事も多く、頼られている事を誇りに思っており、また、年中行事等意見を頂くなど学び支えあえる関係作りに努力している。 (外部評価) 職員は、利用者から「てんぐさ」から「ところ天」を作る方法を教えていただきながら一緒に作り、皆さんで食べられた。又、職員は、時に、利用者の方から「休みながらやりなさいよ」と、やさしい言葉をかけてもらうこともある。		ご本人の出来ること・出来ないことを見極め、一緒に何かに取り組む時間が作れるよう努めたい。

## 自己評価及び外部評価票

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)
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) 利用者様の変化について、良い事も悪い事も細かく報告・連絡・相談を行い、喜怒哀楽を共にしご協力頂いている。 利用者様が不穏な時は、来所頂きドライブに連れ出して頂いたり、一緒に支援頂いている。		ご家族によっては関係の希薄な方もおられ、3ヶ月に一度のケアプラン説明時にしか来所されないご家族への取り組みを考えていきたい。
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) 職員は、ご本人・ご家族のこれまでの関係を崩すことなく、よりよい関係が維持できるよう努めている。携帯電話を所持され自由に連絡をとる方もおられる。		ケアプラン時だけでなく、誕生会やクリスマス会など一緒に過ごして頂く機会は多くなったが、ご家族の来られない利用者様への精神的なフォローが必要と考える。
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) 入居前の知人等面会に来られる事もある。面会時は気持ち良く過ごして頂くよう努めている。		これからも付き合いを継続して頂けるよう努めたい。 馴染みの方にも行事参加の声掛けを行っていきたい。
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) レクリエーションやお出掛けなどを通し、利用者様同士が関わり合える時間を作るよう努めている。トラブルになりそうな場面では、職員が間に入りダメージを最小限に出来るよう努めている。必要に応じ食卓の座席配置変更など注意を払っている。		孤立されることのないよう支援していきたい。
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) 退居時には必要な社会資源などの情報提供を行っている。運営者が適宜連絡をとり、相談にのったり訪問しており職員に報告がある。入院を機に退居された場合は職員が見舞いに行く事もある。退居後しばらくは居室担当者が簡単な葉書を記載し送付している。		退居された後も、継続的な関わりを大切にしていきたい。

## 自己評価及び外部評価票

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)
<b>.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>					
<b>1.一人ひとりの把握</b>					
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) 日々の関わりの中で、思い・希望を把握するよう努めている。また、それらを記録に残し情報を共有し、思いに添えられるよう話し合い、対応している。ご本人の希望把握が困難な場合は、ご家族の希望等伺って対応している。		精神疾患の方も居られ、利用者様本位をどこまで尊重するのか共通認識が必要である。
			(外部評価) 職員は、利用者個々の好き嫌い等を知り、支援されている。しかし、ご本人のこれまでの生活の情報が得にくい場合もあり、利用者についての情報は少なめである。又、ご本人が「いいようにして」と、職員に安心して任せておられる場合もあり、職員がその方の思いや意向を把握することが困難なこともある。		さらに、利用者個々に合った生活を支えていくためにも、日々の利用者とのかかわりの中から、情報を集めていくような取り組みも期待される。情報を蓄積し、介護計画につなげていかれてほしい。
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) 入居前に御ご本人・ご家族から細かく聞き取りを行い情報把握と共有に努めている。入居後も関わりの中で得た情報は記録し把握に努めている。		入居前のアセスメントシートの充実が必要であり、聞き取りした内容が活かされたケアプランになるよう取り組むことが大切である。職員各自が利用者様のことをもっと知りたいと思う気持ちが大切である。
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) 一人ひとりの生活リズムの中で体調を把握し、それらに応じた対応に努めている。利用者様と共に出来る事を見つけ一緒に取り組むようにしている。		出来る事・出来ない事を見極め、気配り・目配り・心配りが必要である。日々少しずつ違う部分についても目を向け、観察・対応が必要である。
<b>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</b>					
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) ご本人・ご家族から希望・要望・意見等伺いケアプランに活かしている。担当者会議で相談・検討し、より良いケアプランになるよう努めている。		担当者会議の時間に余裕を持ちたい。
			(外部評価) ご本人の思いやご家族の希望等を聞き取り、職員で話し合っって計画を作成しておられる。		さらに、ご家族の意見を聞くことが困難な方について、利用者にかかわる方の意見を探り入れながら、計画を作成する取り組み等も期待される。

自己評価及び外部評価票

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)
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)		
			基本的に3ヶ月に一回見直しを行っている。期間中に心身・生活状況に変化が生じた場合は、職員・ご本人・ご家族と話し合い、プランを変更したり追加したりしている。必要に応じ、主治医に報告・連絡・相談している。		プラン変更がスムーズに行えるよう、また、利用者様に起こった変化について情報共有出来るよう明確に記録に残す必要がある。
			(外部評価)		
			退院時等、状態に変化があったような場合には、随時、計画の見直しをされている。		
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)		
			個別に記録し、具体的な記録に努めており出勤時に目を通す習慣が出来ている。 毎朝の申し送りやミーティングで情報を共有し、日々の支援やケアプランの見直しに活かしている。		ポイントを絞った記録を心掛け、記録にかかる時間短縮を考える必要がある。日誌ファイルにケアプランを挟み込み、記録にプランが反映できるように、また、ケアプラン見直しが遅れないように努めている。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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)		
			医療連携を活かし、かかりつけ医の受診・往診を受け、異常の早期発見など適切な医療処置を受けながら生活の継続がなされている。訪問マッサージを受けている方も居られる。		GHの多機能性について職員が理解する必要がある。他事業所と連携を図り柔軟な支援が出来るよう努めたい。
			(外部評価)		
			利用者が病院に入院中、職員が着替えのお世話等がされる場合もある。		

自己評価及び外部評価票

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)
<b>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</b>					
40		(自己評価) 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	地域資源と協力しながらの支援は出来ていないが、以前に比べボランティア、民生委員との関わりは増えており、施設の事を知って頂きつつある。		運営推進会議などを通して、地域の方々・関係機関にご理解頂き、協力体制が取れるよう取り組んでいく。
41		(自己評価) 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	ご本人・ご家族の希望で自立支援事業のマッサージを受けている方も居られる。入居前に関わりのあった医療機関のケアマネの訪問を受け、近況報告や相談を行っている。		地域内でどのようなサービスを受ける事が出来るのか把握する必要がある。また、ご本人・ご家族から情報提供を求められた場合、迅速に対応出来る事が大切である。
42		(自己評価) 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	運営推進会議や地域グループホーム連絡協議会での関わりはあるが、協働には至っていない。		運営推進会議を継続開催する事で、今以上に関わりを持ち、地域・支援に関する情報交換など協力関係を築いていきたい。
43	18	(自己評価) 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、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 (外部評価) 法人代表者(管理者)は、利用者の変化に気付くことの大切さを職員に話しておられる。協力医といつでも相談できるようになっている。	入居契約時に、かかりつけ医について説明を行い同意を頂くようにしている。入居前に受診されていた医療機関での継続診療を希望される場合はそちらを優先しているが、必要に応じ、かかりつけ医に受診・往診して頂けるようにしている。定期的な往診・健康診断を受け健康管理して頂いている。		職員は、医師に的確な細かい状態報告を行い、利用者様の事を理解して頂く様努める事が大切である。また、医療に関する知識を身につけ、医師からの指示を正確に把握する事が必要である。
44		(自己評価) 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	心療内科の提携医と適宜連絡をとりアドバイス頂いている。また、不定期ではあるが往診もある。必要に応じご家族の同意のもと受診される方も居られる。		認知症の知識・理解を深め、症状の変化を早期に発見し適切な支援の検討が必要である。

自己評価及び外部評価票

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)
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) 職員に看護師がおり、気軽に相談できる環境にあり日々の健康状態を把握し支援している。かかりつけ医の訪問看護を週1回受けている方も居られる。月次ミーティングで緊急時の対応等勉強会をしている。		医療的な知識の勉強会を増やし、各疾患の日常生活における注意点等理解する必要がある。看護職職員と訪問看護師との連携を深め情報を共有できるよう努める。
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) 運営者が主に連携を取り、病院を訪問し情報収集に努め、職員に随時状態報告されており、早期退院支援に結び付けている。入院中には、職員が見舞うよう心掛けている。環境が変わり入院中不安にならないよう、入院時に情報提供書を添付するようにしている。		どの職員が情報提供書を作成しても、共通した内容であることが大切であり、記載しやすい形式への変更が必要である。
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) 契約時に施設の看取り指針について運営者が説明を行い、ご家族に了承頂いている。得た情報は職員に報告され情報を共有している。		それぞれの利用者様の重度化・終末期の対応について、職員の意識を統一するよう繰り返し話し合うことが大切である。看取りに対する勉強会と見直しの継続が必要である。ご家族と定期的に話し合う機会を持ち、意向の確認を行う必要がある。
			(外部評価) ご家族や医療機関と相談しながら、ご本人を中心に検討をされている。		身寄りのない方やご家族の協力が得られにくい方等についての支援や、ご家族の協力を得ながらの支援等、それぞれに合わせて対応するための話し合い等も、重ねていかれることが期待される。
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) 出来ること・出来ないことについては、かかりつけ医と連携を取りいつでも相談できる体制になっている。状態変化に伴い常時医療行為が必要になった場合は、かかりつけ医協力の上、ご家族に相談し納得頂き適切な施設や医療機関を紹介頂いている。		重度化・終末期の対応に関して勉強会継続が必要であり、介護職として出来る事の限界を知る事も大切である。
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) 環境が変わる事でのダメージが最少に出来るよう、支援内容や注意点などを記載したサマリーを作成し、情報提供に努めている。退居後は、運営者が介護担当者として随時連絡をとり情報交換しており必要に応じ訪問している。		ご家族に対して、十分な説明を行い不安減少に努める事が大切である。退居後も馴染みの職員が転居先に訪問するなど関係を継続していきたい。

## 自己評価及び外部評価票

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)
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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) 個人情報保護法の勉強会を行い漏洩防止に努めている。言葉かけや対応などは月次ミーティング等で話し合い気を付けている。記録物は部外者の目に留まらないよう片付けている。		月次ミーティング等で勉強会を継続し、職員一人ひとりの意識向上を図ることが必要である。
			(外部評価) 職員は、利用者の食べこぼし等にも細やかに気を配り、サポートされていた。		
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) 行動を起こす前にはまずご本人に話を伺い希望を聞いている。自己決定が困難な場合は、選択肢を減らし出来る限りご本人が決定できるように支援している。日々の生活の中で自己選択の場面は多くするよう心掛けている。		少しでも利用者様の気持ちに添えるよう努めていく。
			(外部評価) どうしても職員側ベースの一日の流れになっているが、その中で、利用者様がどのように生活したいかを探り、自由な時間を過ごして頂けるよう心掛けている。体調や気持ちを尊重し柔軟な対応に努めている。		利用者様のペースを大切にし、その日をどう過ごしたいか希望に沿った支援が出来るよう努めたい。
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) どうしても職員側ベースの一日の流れになっているが、その中で、利用者様がどのように生活したいかを探り、自由な時間を過ごして頂けるよう心掛けている。体調や気持ちを尊重し柔軟な対応に努めている。		利用者様のペースを大切に、その日をどう過ごしたいか希望に沿った支援が出来るよう努めたい。
			(外部評価) 居室で過ごされたり、居間でテレビを見られたり、それぞれが思い思いに過ごされている。食事のすすめ方も、利用者の状態に応じて支援されていた。		

## 自己評価及び外部評価票

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) 理美容は出張美容師の訪問があり、好みのスタイルにカットされたり毛染めをされている。女性は口紅を注したり化粧される方もおられる。外出時・入浴後や就寝前の更衣は、ご自分の好みの服を選んで頂いている。		毎日の髭剃り・ねぐせ直しなど気配りが大切である。季節感のあるおしゃれが出来るよう支援していく。
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) 利用者様の好みは把握しており、嫌いなメニューの時は別メニューにするなど柔軟に対応している。一緒に準備は難しいが、食事前にテーブルを拭かれたり、食器を下膳して頂くのは皆さん習慣になっている。メニューによっては野菜の下処理などお手伝い頂いている。職員も同じテーブルで食事をしている。 (外部評価) 週に3回、食材の宅配を利用されており、その他の日には、利用者の希望等も聞きながら、事業所で食事作りをされている。職員は、利用者とともに食材の買い物に行かれたり、食事中は、姿勢等にも気を付け、職員も一緒に食べながら利用者が食事がすすむよう、声をかけておられた。又、食べこぼし等の汚れは細やかに気付き、カバーされていた。		食事の準備にもう少し関わって頂くよう努めたい。食べたいメニューについて利用者様から沢山の要望が頂けるよう支援していく。
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) 利用者様の希望に添って、アメ玉・ジュースなど召し上がっており、楽しんで頂くよう取り組んでいる。就寝前に適量のビールを飲まれる方も居られ楽しみにされている。水分補給時の飲み物は、可能な限り希望に添えるよう努めている。		利用者様の希望に添える物の種類を増やしていきたい。
56		気持よい排泄の支援 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) 排泄チェック表を使用し、排尿・排便回数・パターンなどの把握に努めている。時間を見計らいトイレ誘導を行い、トイレで気持ち良く排泄して頂くよう努めている。状況によっては、無理強いとなっている場合もある。		声かけの際、ご本人の気持ちに配慮し自尊心を傷つけないようさりげない支援をしていく。

自己評価及び外部評価票

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)
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) 曜日や時間帯は決めているが、その中で好みの時間を希望される方も居られ、成るべく楽しい入浴時間となるよう努力している。曜日の変更等希望があれば柔軟に対応するよう努めている。		利用者様の生活能力・希望に応じ、シャワー浴だけでも自由な時間に使用して頂けるよう取り組みたい。
			(外部評価) 夏場は、汗をかくとシャワーを利用し、冬場は、寝る前に足浴を行う方もいる。		
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) 午前中は体操・散歩など活動を促し、生活リズムを整えるよう支援している。昼食後は、居室内で休息をとりながらゆっくり過ごされたり、ソファでテレビをご覧になったり思い思いに生活されている。夜間睡眠に関しては、必要に応じご本人・ご家族に相談し医師による内服処方を受けている。		身体的介助の必要な方は、希望通りの休息が取れていないことも感じており配慮が必要である。
(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) 居室内の植物に水やりを行い花が咲くのを楽しみにされたり、玄関先の花の成長を楽しみにされる方も居られる。洗濯物畳・タオル畳・ランチョンマットや布巾畳・洗濯物干し・布団干しなど、一人ひとりの力に合わせた役割を楽しくお手伝い頂くよう支援している。音楽CDが流れると喜び一緒に歌う方も居られる。		入居者様の得意とすることを理解し、張り合いや喜びに繋がる事が一つでも多く見つけ出せるよう努めていきたい。利用者様一人ひとりに対応出来るよう職員にも余裕が欲しい。
			(外部評価) 午前中の涼しい時間に散歩に行かれたり、ラジオ体操も日課になっている。フラワーセラピーで作った作品が、居室や共用空間に飾られていた。又、外に出ることを積極的に支援しておられ、県内の観光地や名所等、いろいろな場所に出かけておられる。		
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) 入居時にご本人・ご家族の意向を確認している。現在、二人の方が現金を所持し管理されており、職員買物時に同行され好きな物を購入されている。うち一人は、出納帳を持ち収支を記入されレシート等も管理されている。		小額でも一人ひとりが支払いできる場面を作っていきたい。

## 自己評価及び外部評価票

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)
61	25	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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) 天気の良い日は、散歩や日光浴に出掛けて頂くよう声掛けを行い、一人でも多くの方に屋外に出て日差し・風・小鳥のさえずり等季節を感じて頂ける支援をしている。 スーパーや自販機での買物希望があれば、職員が同行し外出される。		最近散歩コースに自販機が設置され、散歩がてら購入するのを楽しみにされる方もいる。皆さんの楽しいことなるよう取組みたい。
			(外部評価) 外出がお好きな方が多く、利用者も楽しみにしておられる。毎日のお散歩や買い物に出かけておられる。又、季節に応じて車でお花を見に行かれたり、県内の名所に出かけておられる。		
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) 月に1～2回の車を使用した外出を予定しており、あらかじめ職員の勤務調整がなされている。行先・食事は利用者様の希望を出来るだけ取り入れ、季節感を味わって頂ける場所になるよう努めている。 ご家族の協力を得て食事や墓参りに出掛ける方も居られる。		毎年同じような場所への外出になってきているので、いろいろな外出先を見つけ楽しみを広げていきたい。ご家族と共に出掛ける機会が少ない為、協力が得られるよう支援していきたい。
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) 携帯電話を所持している方も居られ、いつでも電話できるように支援している。電話希望の方は事務所の電話を使用して頂いている。 月次のご家族宛ての近況報告の葉書に、ご本人がコメントを書き添える方も居られる。		月次葉書をご家族が楽しみにされるように、コメントだけではなくご本人の関わりの多い物になるよう努めたい。
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) 気軽に訪問しやすい雰囲気を中心掛けており、都合の良い時間にいつでも来て頂けるよう配慮している。お茶を召し上がって頂き、時間帯によってはおやつを一緒に召し上がって頂いている。		今後もよりよい関係が継続し自由に訪問して頂けるよう努めたい。 居室以外にゆっくり過ごして頂く場所が欲しい。

## 自己評価及び外部評価票

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) 身体拘束をしないケアの認識を常に持ち支援している。 月次ミーティングで話し合い勉強会を行っている。		定期的な勉強会を継続し個々の認識を深め、自覚しない身体拘束が行われていないか常に振り返る事が必要である。
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) 運営者及び職員は、居室や日中玄関に施錠することによる弊害を理解しており、日中玄関・ユニット入口ドアは開けっ放しの状態で出入りは自由に出来ている。徘徊に関しては、職員が連携を取りさりげない見守りで対応し、安全確保に努めている。		早朝や夕方など職員の少ない時間帯に見守りが手薄にならないよう連携をとっている。
			(外部評価) 調査訪問時も玄関は解放されており、利用者が自由に出入りできるようにされていた。玄関前にも、複数ベンチを設置しておられる。現在、日中、4名の職員の方が対応するようシフトが組まれている。		運営推進会議時、ご家族から「玄関を開放するのは不審者が入ってくる恐れはないか」という質問もあった。このようなことをきっかけにご家族の心情にも配慮した回答等、ご家族の理解につなげていくような取り組みが期待される。
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) 基本的に居室の扉は閉めプライバシー保護に配慮している。居室内に居られる時もさりげなく様子を伺い、所在や様子の把握に努めている。日中共有スペースには職員1名が必ず居るよう連携をとり安全に配慮している。夜間は2時間毎に巡視を行い安全確認している。		職員で声を掛けやすい職場環境であることが大切である。
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) 刃物類・針・火災物は安全の為、ご家族の了承を頂いた上で職員がお預かりしている。必要な場合は状況に応じ職員が見守り危険を防ぐよう取り組んでいる。		ご本人が管理可能であれば、自由に使用して頂けるよう支援していきたい。
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) マニュアルを作成している。利用者様の特性を把握し、月次ミーティングや勉強会で話し合い事故防止に取り組んでいる。ヒヤリハット記録を作成し、改善策などを検討し共通認識を図っている。事故が発生した場合は、ご家族に速やかに報告している。		ヒヤリハットの内容をもっと読み込み、事故内容・時間帯・状況など統計・分析し再発防止について考える場を設けた。 定期的なリスクについての勉強会を継続し、職員の質の向上に努める事が必要である。 定期的なマニュアルの見直しが必要である。

## 自己評価及び外部評価票

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) 緊急時のマニュアルを作成している。月次ミーティング時には研修報告を行い情報を共有したり、看護職を中心に勉強会を行っている。具体的な訓練はしておらず、職員全員が急変時に対応できるか不安はある。		多岐に渡り知識が必要な為、勉強会を継続し質の向上に努めていく。日赤主催の緊急時対応の研修にも順次参加しており、職員全員が緊急の場面であわてず適切な対応が出来るよう、具体的な訓練に取り組む必要がある。定期的にマニュアルの見直しを行い最新情報を共有することが必要である。
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) 災害時マニュアルを作成している。職員採用時に避難口・消火器設置場所は一番に説明し職員全員把握している。消防署による避難訓練を定期的に行っている。月次ミーティング時に、出火場所・時間を想定した避難シミュレーションを行い意識を高めている。地域の方々への協力の働き掛けは運営者が行っている。 (外部評価) 避難訓練や耐震車の体験等もされた。いざという時の職員の対応等については、毎月のミーティング時、話し合いやシミュレーションを行うことを継続されている。		ホームでの定期的な避難訓練の取り組みが必要である。夜間発生時の対応について不安があり、繰り返し勉強会を行う必要がある。定期的にマニュアルの見直しを行い、最新情報を共有することが必要である。 今後も、地域の人々の協力を得るための取り組みを、すすめていかれてほしい。
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) 入居契約時に、日常生活での起こりえるリスクについて説明を行いご理解頂いている。入居後も状況の変化に応じ予測されるリスクを随時ご家族に報告・連絡・相談を行い、その中で、自由な暮らしの大切さについてご協力・ご理解頂くよう努めている。		ご家族との話し合いを定期的に行い、対応策を話し合っていきたい。
(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常の発見に努め、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) 毎日バイタル測定を行い、体調の変化や異常の早期発見に努めている。些細な変化も日誌・日報に記録し情報共有を行い早期対応に心掛けている。看護職に相談し、必要に応じ主治医に指示を仰いだり、往診を受けている。		体調変化の些細なサインも見逃さない、利用者様それぞれの特性や高齢者の特性を学ぶ。

## 自己評価及び外部評価票

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)
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) 処方箋を確認し、目的・用量・副作用など把握に努めている。内服の追加や変更があった場合は、日誌・日報に記載、申し送りを行い情報共有し事故防止に努めている。かかりつけ医や看護職に観察ポイントや注意すべき点を確認の上、症状変化の確認に努めている。		利用者様全員の内容・作用・危険な副作用など把握し共通意識が持てるよう服薬の重要性・危険性について学んでいく。
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) 食物繊維を多く含む食品や乳製品摂取・水分摂取を心掛けており、毎日の体操や散歩などで体を動かして頂き、自然排便があるよう取り組んでいる。自然排便が困難な場合は、かかりつけ医に相談し下剤の調節を行っている。		便秘の原因や身体面・精神面に及ぼす影響を理解し、定期的に排便があるように支援していく。排便状況の把握が困難な利用者様に関して、正確に把握する為の手段を考える必要がある。
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) 起床時・眠前時の口腔ケアを基本としており、利用者様の力に応じ見守り・介助を行っている。総義歯の方も歯茎ブラッシングが出来るよう歯ブラシの素材にこだわりケアしている。 週に1回義歯洗浄剤を使用し除菌に努めている。 必要に応じ、歯科医の往診を受けている。		口腔内清潔保持の必要性を職員が認識することが必要である。
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) カロリー計算された宅配材料を週3回利用しており、他4日はそれに基づいた献立にしている。一人ひとりの摂取状況に応じ、量や刻み等食べやすいように配慮している。1日の水分量はチェックしていないが、十分な量の水分を摂って頂いており、夜間トイレ覚醒時にも水分摂取の声掛けを行っている。		季節感を感じるメニューをどんどん取り入れたい。水分摂取が少ない方への促し方の工夫が必要である。食事・水分摂取量が少ない為に起こる健康面への影響について、職員が理解を深める必要がある。
			(外部評価) 旬の食材をいち早く採り入れ、利用者に喜んでいただけるよう取り組まれている。夜間は、水筒やコップにお茶等を入れて、居室の枕もとに置かれている方もいる。		
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) マニュアルを作成し、勉強会を行い予防・対策に努めている。日常生活において嗽は習慣となっている。感染症流行の時期など必要に応じペーパータオルを使用している。他ユニットで感染症が発生した場合ユニット間の交流を控え蔓延防止に努めている。利用者様・職員全員がインフルエンザの予防接種を受けている。		定期的にマニュアルの見直しを行い、最新の情報を共有するようにしていく。 職員間で予防について共通認識が持てるよう努めていく。

自己評価及び外部評価票

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)
79		<p>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</p>	<p>(自己評価) まな板・布巾等は毎日酸素系漂白を行っており、包丁などの刃物類は使用前に消毒を行っている。まな板などは月1回塩素系漂白を行っている。食材は必要以上に在庫は持たないよう心掛けており、賞味期限確認の習慣や先入れ先出しを指導している。食器は、食器洗浄乾燥機を使用し高温での洗浄乾燥を行っている。</p>		<p>賞味期限を見落とし廃棄処分する食材もあり、職員一人ひとりの意識を高める必要がある。 乾物など使用頻度の少ない食材の賞味期限管理を徹底したい。</p>
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>					
80		<p>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</p>	<p>(自己評価) 日中玄関扉は開放しており、入りやすい環境にしている。年間を通し、玄関先にはプランターに四季折々の花が咲いており季節感を味わえるようにしている。玄関口に季節に応じた置物が置いてあり、月が変わるたび利用者様も楽しみにされている。玄関内に長椅子や手摺りが設置している。</p>		<p>玄関周囲に咲く花を利用者様と共に手入れが出来るよう取り組みたい。</p>
81	29	<p>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</p>	<p>(自己評価) 食卓には季節感を味わって頂くよう、庭に咲いた花などを飾っている。午後の日差しには、レースカーテンによる採光の調節をこまめに行うよう努めている。リビングでは、正月飾り・雛人形・五月人形など年中行事の飾り付けを行っており、外出時の写真なども貼っている。テレビやCDの音量にも注意を払っている。</p> <p>(外部評価) 共用空間には、大画面テレビを設置し、オリンピックや高校野球等も楽しまれている。又、空間内に緑を配し、利用者が落ち着ける雰囲気作りに心がけておられた。</p>		<p>居室内において季節感の工夫が乏しい為取り組みたい。 夜間や早朝の物音（ドア開閉・足音等）にも充分配慮したい。</p>
82		<p>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</p>	<p>(自己評価) リビングテレビ前にソファがあり、雑誌や新聞を読まれたり数人でテレビを見たりされている。食卓の自分の席でゆっくりされる方も居られ、思い思いに過ごされている。気候の良い季節には、玄関内の長椅子で夕涼みされる方も居られる。</p>		<p>共有空間内に他の方を気にせずくつろげる場所が欲しい。</p>

## 自己評価及び外部評価票

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)
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) 大切にされている品々や仏壇・馴染みの家具など持って来られたり、ベッドやタンス位置を工夫し、居心地の良い空間作りを心掛けている。空間作りに興味を示されない方や介護度の高い方においては、居心地良く過ごされているのか把握しづらい時もある。 (外部評価) 畳のお部屋もある。それぞれの居室には、ボードに行事時の写真やお花等が飾られている。又、ご自身で作られた作品が飾られている居室もうかがえた。		入居前にご自宅を訪問し、入居の際持ち込む荷物をご本人・ご家族と相談して決めたい。 ご本人の好みを聞き出せるよう努めていく。  さらに、居室の収納棚について、地震等に備えた安全策が望まれる。職員で工夫を話し合われてほしい。
84		換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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) 年間を通し時間を決め換気を行っている。それ以外にも、臭気が気になる場合は適宜換気している。冬季は加湿器で湿度調節を行い、冷暖房時は空気清浄機を使用している。フロア内の見えやすい場所に温度湿度計を設置し調節を心掛けている。利用者様にとって適温であるよう適宜声を掛け温度調節している。		職員主体の温度調節にならないよう努めている。冬季の換気を嫌う利用者様も多く説明等の配慮に心掛けている。体感温度に個人差があるため、衣類で調節を行う場合もある。
(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) 廊下には障害物になるような物は置かず、玄関・廊下・トイレ・浴室に手摺りを設置し安全に出来るだけ自立した生活が送れるよう配慮している。全洗面所は車椅子で使用出来るようになっている。必要に応じベッド柵を設置している。		利用者様の変化に合わせ、柔軟な対応に努めている。
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) 居室前には表札を掲げそれぞれ違う柄ののれんを設置し、自分の居室が分り易いようにしている。出来る事・出来ない事を把握し混乱や失敗が生じた場合は、自信を失わせないようにさりげない対応を心掛けている。		より一層利用者様の事を理解できるよう職員間で情報交換を行い共有することが必要である。 混乱や失敗の場合、職員による対応にばらつきが無いようにしたい。
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で、活動できるように活かしている	(自己評価) 玄関先にベンチを設置しており、季節の花々や日光浴を楽しまれたり、散歩の行き帰りに休んだりされている。気候の良い時は、おやつを食べて頂いたり楽しい空間になるよう努めている。屋上にもベンチを設置しており、布団干しに上がった際など一息つける空間になっている。		積極的に庭先に出る方は少なく、気分転換も兼ね出る事を楽しみにされるような取り組みをしていきたい。 花の水遣りなど利用者様が少しずつ関わって頂けるよう取り組みたい。

. 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) 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	日々の暮らしの中で信頼関係を築くように努力し、ほとんどの方には思いや願いを伝えて頂いている。 思いを理解してもその通り支援できていないこともある。
89	利用者職員が、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	日々の業務に追われているが、食事の時間・水分補給時間・おやつ時間はゆっくりした雰囲気を楽しめる時間になるよう努めている。夜勤時は、落ち着いた時間に一緒にテレビを楽しむ等ゆっくりした時間を共に過ごすよう心掛けている。
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) ③利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者様のペースを尊重するよう努めているが、介助が必要な方は職員ペースに合わせて頂いているケースも多い。一日の流れの中で、なるべくその人のペースで過ごして頂くよう心掛けている。居室にこもりがちな方は、職員が声掛けし体操等に参加して頂く場合もある。
91	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 (自己評価) 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	馴染みの関係で生活されていることに、穏やかな表情・笑顔がみられる。レクリエーションやお出掛け、日々の職員との会話など働きかけで、生き生きとした笑顔や姿を見せて下さる。自分のペースで生活できなかった場合、不満を持たれる時もある。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) ③利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	好きな時に自由な外出は出来ていない。 ホーム近くの自動販売機へジュース購入希望があれば出掛けたり、買物希望があれば同行している。 お出掛けは、行き先など利用者様の意見を反映するよう心掛けている。
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	2週間に一度かかりつけ医の往診があり、健康面において24時間体制でいつでも相談できる環境になっている。職員に看護師がおり、体調の変化や訴えには細かく気付き対応できている。
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、安心して暮らしている (自己評価) 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	その時々状況で職員の協力により、可能な限りの支援をしている。 自分で要望等訴えられない方への配慮が必要である。
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る (自己評価) 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	普段から密なコミュニケーションを図るよう心掛けており、面会の際には近況報告を行い、ご家族の思いを伺い信頼関係が築けるよう努めている。 3ヶ月に一度のケアプラン説明時にしか来所されないご家族も居られる。
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) ③たまに 4 ほとんどない	月に一度、フラワーセラピーやアロマセラピーのボランティアに来て頂いている。 訪問販売のパン屋が週に一度来られ、皆さん心待ちにされ好みのパンを購入されている。

