

(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	389350011
法人名	医療法人 河辺整形外科
事業所名	グループホーム ひなたぼっこ
所在地	伊予郡松前町西高柳267-1
自己評価作成日	平成 21年 7月 15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21年8月10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)】

・基本理念にもある、怒らない・焦らない・諦めないを常に念頭に置き、利用者様に安心して生活していただけるよう心がけている。
 ・質の良い暖かい笑いを大切にし、利用者様の笑顔が見られるよう支援している。
 ・利用者様のできることとできないことを把握し、できないことはお手伝いし、出来ることは自分で又は一緒に行うようにしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

利用者の健康管理は、管理者(看護師)がかかりつけ医と協力して行っている。かかりつけ医は利用者ごとに異なるため多くの医療機関との連携が必要となるが、運営者(整形外科医)の支援もありスムーズに行われており安心感がある。利用者の状態を知るために、日頃から管理者も介護現場に入り支援している。それによって、職員はスキルアップを目指して向上心が高まっている。管理者と職員は、「利用者の笑顔を大切にしたい」と異口同音に話す、その難しさも十分理解している。近隣の農家から「収穫モノを取りにおいで」と気軽に声を掛けてもらえる関係ができており、ホームは地域に溶け込むよう努めている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
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)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
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
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームひなたぼっこ

(ユニット名) さくら

記入者(管理者)

氏名 松田 加代子

評価完了日 平成21年 7月 15日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 職員会議で独自の理念を決めた。親しみやすい文字と言葉で目につくところに掲示している。会議の際には度々理念を口に出している。利用者さんとの会話の中にも取り入れることがある。ご家族様や見学に来られた方も読まれている。</p> <p>(外部評価) 理念を概念化した「西高柳の大家族」というフレーズを掲げ、ホームが地域の一員であることを管理者・職員ともに意識付けされている。</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) 地域の小学校や保育園との交流が持てている。また、地域の行事には出来る限り参加させていただいている。散歩の際に声をかけていただいたり、収穫のお誘いもあるなど小さな交流ができています。</p> <p>(外部評価) 職員が利用者と散歩をする際、近隣の方に積極的に声を掛けていたことが地域に溶け込む契機となり、農家から野菜の収穫の際などに誘いを受ける関係づくりができています。また、庭先でミニコンサートを開催し、地域との交流に取り組んでいる。</p>	管理者や職員が主導で、地域との関係づくりに努力しているが、今後は利用者が主体となる関係づくりにも取り組むことを期待したい。
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く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) 地域の行事に参加する際は、職員が利用者様を介護する姿を地域の方が目にすることが、認知症の方への接し方や認知症そのものを理解していただく啓蒙活動の1つでもあるということを意識している。地域の高齢者の方への貢献については、まだ話し合う余裕がない。</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) 二ヶ月に一度開催し、活動報告や活動計画のお知らせ を行っている。会議の前に利用者様と交流していただ きホームの様子を見ていただいている。家族様の参加 は一回しかなく、今後取り組みたい。メンバーからの 意見を活動に取り入れるよう努めている。	
			(外部評価) 管理者は運営推進会議で普段のホームの状態を報告 し、利用者と地域が交流できる機会を増やすことや、 利用者へのサービス向上に直接結びつけるような議題 も取り上げて話し合っている。	
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) 介護保険更新の手続きなどの為定期的に町職員との連 携をとっている。 困りごとやわからないことがあるときには連絡をとり アドバイスを頂いている。	
			(外部評価) 町内にグループホームが少ない（3か所）ため、日頃 から行政とは密接な話し合いが可能となっている。役 場に隣接して社協や地域包括支援センターもあり、関 係機関と連携しやすい背景もあり、良好な協力体制が 築かれている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正しく 理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束の弊害については職員全員が理解している。 安易に玄関の施錠をすることなく、施錠しない介護が できるようカンファレンス等で話し合っている。	
			(外部評価) 利用者の帰宅願望が強く不穏な状態が継続している場 合でも、玄関などに施錠せず職員間の協力体制で見守 りの対応をしている。介護保険法指定基準の身体拘束 について、具体的な行為を全ての職員が理解し共有し ているとまでは言えない。	管理者は、職員個別に身体拘束の指導をしているた め、職員間で理解やスキルの差が生じることも考えら れるので、ケア会議等を利用して指定基準の読み合わ せするなど、情報共有の取り組みに期待したい。

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)
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) その法律については管理者、職員ともに充分理解しているとはいえないが、あつてはならないことであることは充分理解している。身体的なものは目にしたことがないが、見過ごされがちな精神的な虐待がおこらないようカンファレンスや日常の業務の中で話し合っている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 制度の理解については全員が理解しているとは言えない。今まで必要性がなかったもので、関心が薄かった。今後のカンファレンスの議題に取り入れていきたい。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約の説明は入居の際に十分行っているが、内容が膨大であり利用者・ご家族様が十分理解できているかどうかは図りかねるところがある。加算等の変更がある際には文書や口頭で十分説明をし、ご理解を頂いている。疑問点についてはその都度個人的に納得いただけるまで対応している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) ご意見箱を設置し、自由に要望や苦情が伝えられるよう配慮している。直接利用者様・ご家族様からあった意見や、介護相談員さんが利用者様から得た情報などは、職員に周知しサービスに反映させると共に、運営推進会議でも公表しメンバーからの意見を頂くようにしている。 (外部評価) 人生経験の豊富な職員が多く、家族との話し合いから意見などを充分聞きとっている。ホーム開設後3年目で、職員と利用者との精神的な距離も近づき、意見等を引き出して運営に反映させるよう取り組んでいる。	利用者の生活歴など詳しい情報を職員が聞き取っているので、それらの情報を家族に提供することで、新たな意見等を引き出すことに期待したい。また、利用者へのサービス向上のため、家族等と情報の共有化の取り組みにも期待したい。

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)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<p>(自己評価) カンファレンスの際は参加者全員の意見を発表してもらっている。管理者は日頃より職員が意見を言いやすい雰囲気を作るよう努力している。内容によっては管理者から代表者に伝え意見を反映させてもらうよう努めている。</p> <p>(外部評価) 管理者が各ユニットの介護シフトにも適宜入っているため、個々の職員と現場での話し合いが可能となっている。また、キャリアを積んだ職員が育っており、職員の意見を反映させたスムーズな運営がなされている。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 代表者は管理者より職員の勤務状況の報告を受け処遇への反映を行っている。また、職員が継続して勤務できるような環境の整備を行うよう努めている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 代表者は職員それぞれに適した研修が受けられるよう努めている。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 代表者は、地域の勉強会等に参加するよう推進している。</p>	
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価) サービス利用開始前には面談を行いご本人の状況や気持ち出来る限り把握できるよう努めている。が、何度も訪問することは困難であり一度の訪問でご本人を理解することや関係性を築くことは難しい。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) ご家族様とは利用開始前に何度も面談や連絡を行い、不安を出来る限り軽減できるよう努めている。また、ホームのことをご理解いただいたうえで、ケアに関する要望等を言っただけできるよう努めている。	
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) 入居されてからは職員全員が利用者様の情報収集に努めご本人を理解することに力を入れている。職員間で情報交換を行いご本人に必要なケアを行い徐々に慣れていただけるよう努めている。必要に応じて他のサービスの利用も視野に入れている。	
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) 一人ひとりの能力に応じて一緒に台所に立ったり、リビングに腰掛けたりして、話したり触れ合ったりする機会を作っている。出来ることやできそうなことはしていただき、力が発揮できるよう努めている。	
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) ご家族の来訪時には利用者様の現在の状況を伝えている。また、利用者様との会話の中にご家族の話題を多く取り入れている。家族の関係が希薄にならないよう、ご家族の負担にならない程度の外出や外泊のお願いをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 知人・友人の面会は継続されている。その際は居室で過ごしていただきお茶をお出しするなど気持ちよく訪問していただけるよう努めている。 自宅近くの公園へドライブすることはできる。 (外部評価) 外出の際に、機会を見て利用者の馴染みの場所に立ち寄るなど、今までの関係が途切れないよう支援している。また、新しい人間関係に馴染むことにも力を入れており、利用者が過去と現在の関係をスムーズに受け入れられるよう工夫した支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者様同士の相性については把握している。利用者様同士の会話ややり取りについては出来る限り見守っている。口論についてもある程度見守り必要に応じて仲裁に入るようにしている。孤立している方には寄り添い状況に応じて輪の中に入れるよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 殆どが入院による契約終了であり、その際は入院先に情報提供を行っている。契約が終了した場合は後のフォローはできていない。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) センター方式の一部を取り入れその人が発した言葉を書きとめ本人の理解に努めている。困難な場合はご家族に意見を求めたり、職員が想像力を働かせてその人その人を理解できるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いを十分把握するため、入浴や散歩など職員が利用者と一対一になる機会を利用して雑談を交えながらの聞き取りに力を入れている。情報は申し送りや介護記録等で確認し合い、利用者の希望や意向の背景を理解しようとしている。知りえた情報の全てを記録していないため、職員全員で共有化されているとまでは言えない。	利用者の生活歴は貴重な情報であるため、管理者や新任職員を含めた職員全員での共有化が望ましく、統一化された用紙に記録することに期待したい。職務中での記載になるため、簡単に記録できるような工夫にも取り組むことを望みたい。
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) サービス利用までに可能な限りの情報収集を行い職員全員が理解するようにしている。また、入居後にご本人から聞いたりご家族様から聞いたりした情報も職員間で共有するよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 職員全員が利用者様の一人ひとりの生活について概ね把握できている。新しい発見や状況の変化があった際は職員間で情報交換を行い、情報の共有が出来るよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	<p>(自己評価) 介護計画はその方に応じて期間を決め定期的に見直しを行っている。モニタリングは毎月。状態が変わった時にはなるべく早急に見直すよう努めている。見直しについてはカンファレンスで皆の意見を取り入れている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は管理者が利用者の状態等から素案を出し、ケア会議でその利用者の担当職員を中心に話し合いが持たれて、「楽しく、安心できる」という理念を基本に利用者に合わせて目標が立てられている。職員が主体的に提案した目標の立案も必要な時期であると思われる。</p>	<p>管理者主導で介護計画を作成しているが、ユニット毎のリーダーも育成されているので、担当職員による介護計画の立案にも期待したい。また、立案のモニタリングも介護記録と連動するような工夫も期待したい。</p>
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	<p>(自己評価) 介護計画に沿った記録を行うよう努めている。が、利用者様とのかかわりを優先し、記録することが後回しになり十分記録できなかつたり、内容が希薄になつたりする傾向にある。</p>	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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	<p>(自己評価) 必要に応じて、通院・リハビリ・訪問診療・訪問看護のサービスを受けられている。ご家族やご本人の希望に沿って出来る限り柔軟にサービス利用をしていただいている。</p>	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	<p>(自己評価) 定期的に訪問理美容院さんに来ていただいている。有料だが、個室対応で介護福祉士の付き添いもあり喜ばれている。</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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入居前からのかかりつけ医を継続していただ いている。かかりつけ医が居ない場合はご家 族の希望に沿って決定している。 突発的に他科受診の必要ができた時もご家 族の意向を伺い適宜助言している。 (外部評価) 管理者はかかりつけ医の重要性を理解して おり、入居以前の機関との継続を大事にし ている。また、医師である運営者は関係機 関との連携にも積極的である。管理者が 看護師であることが関係機関との関係を スムーズにしており、医療面での安心感 がある。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪 問看護師等に伝えて相談し、個々の利用 者が適切な受診や看護を受けられるよう に支援している	(自己評価) 毎日及び異常時にはバイタルチェックを 行っており、介護職員・看護職員・看護 師の連携マニュアルに沿って常に情報交 換が行われている。 必要に応じてかかりつけ医に相談し指示 を仰いでいる。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療 できるように、また、できるだけ早期に 退院できるように、病院関係者との情報 交換や相談に努めている。または、そう した場合に備えて病院関係者との関係 づくりを行っている。	(自己評価) 入院された際には入院先に情報提供を 行っている。また、入院中は様子を伺 いに病院を訪問し退院の際にはご連 絡いただけるようお願いしている。 救急病院にお願いすることが多く、大 きな病院になると関係者との関係作り は困難であるが、努力したい。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と 支援 重度化した場合や終末期のあり方につ いて、早い段階から本人・家族等と話し 合いを行い、事業所でできることを十 分に説明しながら方針を共有し、地域 の関係者と共にチームで支援に取り組 んでいる	(自己評価) 今年度より医療連携加算を算定するよ うになり、書類やご家族の意向を確認 したところである。 重度化・終末期については、その都 度ご家族に連絡し状況をお伝えし、ご 家族の意向を聞くようにしている。 必要に応じてご家族と主治医の話し 合いを持っている。 (外部評価) 今年の4月に医療連携加算を申請し、 終末期に向けた準備を行っている。ホ ームでは医療行為を行わず口腔栄養を 基本にするという方針を決めて、状 況に変化がある場合には利用者や家 族等の意向を確認している。方針は ケア会議等で話し合っているが、職 員全員と共有化されているとまでは 言えない。	職員は状態が急変して病院へ搬送した 経験はあるが、終末期の体験はまだ ない。利用者に身体機能の低下傾向 が見られ始めている時期でもあるた め、身体介護のスキルアップや体制 の見直しなどを少しずつ行い、職 員との共有化に努めることを期待 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) 急変や事故発生時のマニュアルは作成しているが定期的な訓練は行っていない。 消防訓練の際に応急処置の講習をしていただけるよう検討したい。	
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) 災害時の応援者として地域の民生委員さんや区長さんをお願いしている。 定期的に消防訓練を行っている。 災害時の物品確保はできていない。 (外部評価) 消防署に協力を依頼し避難訓練を行っており、災害対策の重要性も認識している。運営推進会議でも議題として取り上げ、地域と共にという意識が向上してきている。今後、ホームが地域の避難場所となることも検討している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 利用者様のプライバシーの確保や尊厳を守ることについては職員全員が実践している。 (外部評価) 職員は、利用者を人生の先輩として敬う気持ちを持って、声掛けや誘導をしている。利用者の娘や姉妹になったり、また友人となるなど、人生経験が豊富な職員ならではのゆとりのある温かい対応をしている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) ストレートに希望や要望を聞いても、答えられなかったりNOと答える方が多いので、言葉だけでなく表情や行動に注意してその人の本当の気持ちを理解できるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) ご本人のペースを守りつつ、排泄や清潔の保持を気持ちよく行っていただけるようその人にあった誘導方法を考えている。	
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) かかりつけの美容院がある方は、ご家族の協力を得て通えるようにしている。 洋服については選べる方は自分で選んでいただいている。また、ご本人が自由に衣類を取れるよう環境整備をしている。 入浴後は髪のプロアーを行うなど身だしなみに気を使っている。	
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) 食事作りや準備は出来る限り利用者様と一緒にやっている。 食事の際はテレビを消して音楽を流し、職員も同じテーブルで会話を楽しみながら食べている。 食べたいものを伺っても名前が出なかったり言葉にできなかったりで、「何でも食べる」といわれる方がほとんどなので、写真付きのメニューで選んでいただくことも検討したい。 (外部評価) 利用者の高齢化(平均88歳)により、食事の準備や後片付けが可能な人は多くはないが、持てる力を活かしている。「ごちそうさま」と声をかけると、「お粗末様です」と利用者が笑顔で答えてくれるなど、食事を楽しんでいることが分かる。	
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) 水分についてはそれぞれの好みの種類や温度を把握し、提供方法を考えている。 食べる量については体重の増減や主治医の意見を参考に盛る量を考えている。	
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) 毎食後口腔ケアを行っているが、「夜しかしません」「帰ってから自分ですます」という方については気持ちよくケアできるよう誘導を考えている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	<p>(自己評価)</p> <p>その人の排泄パターンを把握することに努め、できるだけオムツ類は使用しないようにしている。少しでも可能性のある方はオムツはずしに挑戦している。入居前は紙パンツやオムツ使用されていた方が綿パンツになったりと、努力の成果が表れていると思う。</p> <p>(外部評価)</p> <p>排泄の自立を介護計画の基本としており、利用者それぞれの習慣や能力を活用しながらの支援が行われている。職員は「できるだけ便器に座らせてあげたい」という気持ちが強く、自立に向けた積極的なケアが行われている。</p>	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> <p>食事に繊維質の多い野菜を多く取り入れることや、食後にトイレに座っていただくなど自然排便を促す為の努力を行っている。が、どうしても下剤の使用がやむを得ない方については主治医の意見を参考に下剤を使用している。</p>	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> <p>気持ちよく入浴していただけるよう誘導の仕方に注意を払っている。 寝る前に入浴したい方もいらっしゃるが、職員の体制上実現できていない。</p> <p>(外部評価)</p> <p>一般的な浴室以外に特浴が備え付けられており、利用者の状況に合わせて使い分けている。「極力利用者には入浴してもらいたい」という気持ちが特浴の設置に繋がっており、管理者や運営者は積極的に入浴を支援している。</p>	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> <p>必要に応じて午睡をとっていただいている。身体状況に応じて適宜居室で休んでいただいているが、休みすぎにならないよう適宜声をかけている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員全員が副作用について理解はできていない。特殊な薬に関してはその都度全員に指導している。服薬介助の際は名前の確認と声に出して名前を呼ぶことで誤薬の防止に努めている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 昔婦人会の会長をしていた方にはレクリエーションの際音頭をとっていただいたり、ボランティアの方が来られた際に代表して挨拶をしていただいたりしている。個人の嗜好品を食べる時には居室で提供したり、買い物に行ったら利用者様が選んだものについては献立に取り入れたりしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 日常的に散歩や買い物の外出は行っているが、お墓参り等のご家族の協力を得ている。外出に関して地域の方の協力を求めることは現在行っていない。 (外部評価) 外出は利用者の生活の質に直結するため、家族の来訪時には積極的に協力を求めている。季節の風を気軽に感じられるよう、外気浴に広い玄関前の庭が活用されている。外出の一環として「外の風をホームに入れる」という視点で、近隣者の訪問を多くする取り組みをすすめている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金の所持を希望される方はご家族の了解のもと所持している。通院した際ご自分で支払われたり、地域の神輿が来た際に個人的にお礼を渡したりしている。買い物に行った際ご自分で支払いをしていただいている。	
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) 贈り物が個人的に届いた時は、希望に沿って電話をかけていただいている。手紙は届くことはあるが、出すことはしていない。今後年賀状や暑中見舞いなど利用者様が出せるよう検討したい。	

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)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) リビングには季節の花をおき、共に眺めている。ホーム内は毎日清掃を行い利用者様や来訪者の方が気持ちよく過ごしていただけるよう努めている。季節感のあるカレンダーを作成し目のつくところに掲示したり、壁装飾をしたりしている。</p> <p>(外部評価) ホーム全体がゆったりとした造りになっており、共用空間には大きなテーブルを並べている。そのままオープンテラスに出られる開放感もあり、リビングには事務的な物が置かれておらず、利用者がくつろげる空間になっている。</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) テーブルでの席は気のあう方を隣り合わせにしている。 一人でゆっくりしたい方はソファに座っている。 ハード面での居場所作りは難しいところがあり、職員の対応でゆったりと過ごしていただけるよう努めている。</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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) サービス利用開始の際に、在宅での馴染みのものを持参していただくようお話している。</p> <p>(外部評価) 利用者により配置されている家具は異なるが、それぞれ使い慣れたものを持ち込んでいる。また、好みの写真や絵なども飾られており、居心地よく過ごせる部屋となっている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) トイレの場所がわかりやすいように大きな字で書いている。居室がわかりにくい方には居室に目印をつけている。</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	3893500011
法人名	医療法人 河辺整形外科
事業所名	グループホーム ひなたぼっこ
所在地	伊予郡松前町西高柳267-1
自己評価作成日	平成 21年 7月 15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21年8月10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)】

・基本理念にもある、怒らない・焦らない・諦めないを常に念頭に置き、利用者様に安心して生活していただけるよう心がけている。
 ・質の良い暖かい笑いを大切にし、利用者様の笑顔が見られるよう支援している。
 ・利用者様のできることとできないことを把握し、できないことはお手伝いし、出来ることは自分で又は一緒に行うようにしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

利用者の健康管理は、管理者(看護師)がかかりつけ医と協力して行っている。かかりつけ医は利用者ごとに異なるため多くの医療機関との連携が必要となるが、運営者(整形外科医)の支援もありスムーズに行われており安心感がある。利用者の状態を知るために、日頃から管理者も介護現場に入り支援している。それによって、職員はスキルアップを目指して向上心が高まっている。管理者と職員は、「利用者の笑顔を大切にしたい」と異口同音に話す、その難しさも十分理解している。近隣の農家から「収穫モノを取りにおいで」と気軽に声を掛けてもらえる関係ができており、ホームは地域に溶け込むよう努めている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
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)
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)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
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
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームひなたぼっこ

(ユニット名) あおい

記入者(管理者)
氏名 松田 加代子

評価完了日 平成21年 7月 17日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 職員会議で独自の理念を決めた。親しみやすい文字と言葉で目につくところに掲示している。会議の際には度々理念を口に出している。利用者さんとの会話の中にも取り入れることがある。ご家族様や見学に来られた方も読まれている。</p> <p>(外部評価) 理念を概念化した「西高柳の大家族」というフレーズを掲げ、ホームが地域の一員であることを管理者・職員ともに意識付けされている。</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) 地域の小学校や保育園との交流が持てている。また、地域の行事には出来る限り参加させていただいている。散歩の際に声をかけていただいたり、収穫のお誘いもあるなど小さな交流ができています。</p> <p>(外部評価) 職員が利用者と散歩をする際、近隣の方に積極的に声を掛けていたことが地域に溶け込む契機となり、農家から野菜の収穫の際などに誘いを受ける関係づくりができています。また、庭先でミニコンサートを開催し、地域との交流に取り組んでいる。</p>	管理者や職員が主導で、地域との関係づくりに努力しているが、今後は利用者が主体となる関係づくりにも取り組むことを期待したい。
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く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) 地域の行事に参加する際は、職員が利用者様を介護する姿を地域の方が目にすることが、認知症の方への接し方や認知症そのものを理解していただく啓蒙活動の1つでもあるということを意識している。地域の高齢者の方への貢献については、まだ話し合う余裕がない。</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) 二ヶ月に一度開催し、活動報告や活動計画のお知らせ を行っている。会議の前に利用者様と交流していただ きホームの様子を見ていただいている。家族様の参加 は一回しかなく、今後取り組みたい。メンバーからの 意見を活動に取り入れるよう努めている。	
			(外部評価) 管理者は運営推進会議で普段のホームの状態を報告 し、利用者と地域が交流できる機会を増やすことや、 利用者へのサービス向上に直接結びつけるような議題 も取り上げて話し合っている。	
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) 介護保険更新の手続きなどの為定期的に町職員との連 携をとっている。 困りごとやわからないことがあるときには連絡をとり アドバイスを頂いている。	
			(外部評価) 町内にグループホームが少ない（3か所）ため、日頃 から行政とは密接な話し合いが可能となっている。役 場に隣接して社協や地域包括支援センターもあり、関 係機関と連携しやすい背景もあり、良好な協力体制が 築かれている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正しく 理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束の弊害については職員全員が理解している。 安易に玄関の施錠をすることなく、施錠しない介護が できるようカンファレンス等で話し合っている。	
			(外部評価) 利用者の帰宅願望が強く不穏な状態が継続している場 合でも、玄関などに施錠せず職員間の協力体制で見守 りの対応をしている。介護保険法指定基準の身体拘束 について、具体的な行為を全ての職員が理解し共有し ているとまでは言えない。	管理者は、職員個別に身体拘束の指導をしているた め、職員間で理解やスキルの差が生じることも考えら れるので、ケア会議等を利用して指定基準の読み合わ せするなど、情報共有の取り組みに期待したい。

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)
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) その法律については管理者、職員ともに充分理解しているとはいえないが、あつてはならないことであるということは充分理解している。身体的なものは目にしたことがないが、見過ごされがちな精神的な虐待がおこらないようカンファレンスや日常の業務の中で話し合っている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 制度の理解については全員が理解しているとは言えない。今まで必要性がなかったので、関心が薄かった。今後のカンファレンスの議題に取り入れていきたい。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約の説明は入居の際に十分行っているが、内容が膨大であり利用者・ご家族様が十分理解できているかどうかは図りかねるところがある。加算等の変更がある際には文書や口頭で十分説明をし、ご理解を頂いている。疑問点についてはその都度個人的に納得いただけるまで対応している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) ご意見箱を設置し、自由に要望や苦情が伝えられるよう配慮している。直接利用者様・ご家族様からあった意見や、介護相談員さんが利用者様から得た情報などは、職員に周知しサービスに反映させると共に、運営推進会議でも公表しメンバーからの意見を頂くようにしている。 (外部評価) 人生経験の豊富な職員が多く、家族との話し合いから意見などを十分聞きとっている。ホーム開設後3年目で、職員と利用者との精神的な距離も近づき、意見等を引き出して運営に反映させるよう取り組んでいる。	利用者の生活歴など詳しい情報を職員が聞き取っているので、それらの情報を家族に提供することで、新たな意見等を引き出すことに期待したい。また、利用者へのサービス向上のため、家族等と情報の共有化の取り組みにも期待したい。

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)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<p>(自己評価) カンファレンスの際は参加者全員の意見を発表してもらっている。管理者は日頃より職員が意見を言いやすい雰囲気を作るよう努力している。内容によっては管理者から代表者に伝え意見を反映させてもらうよう努めている。</p> <p>(外部評価) 管理者が各ユニットの介護シフトにも適宜入っているため、個々の職員と現場での話し合いが可能となっている。また、キャリアを積んだ職員が育っており、職員の意見を反映させたスムーズな運営がなされている。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 代表者は管理者より職員の勤務状況の報告を受け処遇への反映を行っている。また、職員が継続して勤務できるような環境の整備を行うよう努めている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 代表者は職員それぞれに適した研修が受けられるよう努めている。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 代表者は、地域の勉強会等に参加するよう推進している。</p>	
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価) サービス利用開始前には面談を行いご本人の状況や気持ち出来る限り把握できるよう努めている。が、何度も訪問することは困難であり一度の訪問でご本人を理解することや関係性を築くことは難しい。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) ご家族様とは利用開始前に何度も面談や連絡を行い、不安を出来る限り軽減できるよう努めている。また、ホームのことをご理解いただいたうえで、ケアに関する要望等を言っただけできるよう努めている。	
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) 入居されてからは職員全員が利用者様の情報収集に努めご本人を理解することに力を入れている。職員間で情報交換を行いご本人に必要なケアを行い徐々に慣れていただけるよう努めている。必要に応じて他のサービスの利用も視野に入れている。	
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) 一人ひとりの能力に応じて一緒に台所に立ったり、リビングに腰掛けたりして、話したり触れ合ったりする機会を作っている。出来ることやできそうなことはしていただき、力が発揮できるよう努めている。	
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) ご家族の来訪時には利用者様の現在の状況を伝えている。また、利用者様との会話の中にご家族の話題を多く取り入れている。家族の関係が希薄にならないよう、ご家族の負担にならない程度の外出や外泊のお願いをしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 知人・友人の面会は継続されている。その際は居室で過ごしていただきお茶をお出しするなど気持ちよく訪問していただけるよう努めている。 自宅近くの公園へドライブすることはできる。 (外部評価) 外出の際に、機会を見て利用者の馴染みの場所に立ち寄るなど、今までの関係が途切れないよう支援している。また、新しい人間関係に馴染むことにも力を入れており、利用者が過去と現在の関係をスムーズに受け入れられるよう工夫した支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者様同士の相性については把握している。利用者様同士の会話ややり取りについては出来る限り見守っている。口論についてもある程度見守り必要に応じて仲裁に入るようにしている。孤立している方には寄り添い状況に応じて輪の中に入れるよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 殆どが入院による契約終了であり、その際は入院先に情報提供を行っている。契約が終了した場合は後のフォローはできていない。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) センター方式の一部を取り入れその人が発した言葉を書きとめ本人の理解に努めている。困難な場合はご家族に意見を求めたり、職員が想像力を働かせてその人その人を理解できるよう努力している。 (外部評価) 利用者の思いを十分把握するため、入浴や散歩など職員が利用者と一対一になる機会を利用して雑談を交えながらの聞き取りに力を入れている。情報は申し送りや介護記録等で確認し合い、利用者の希望や意向の背景を理解しようとしている。知りえた情報の全てを記録していないため、職員全員で共有化されているとまでは言えない。	利用者の生活歴は貴重な情報であるため、管理者や新任職員を含めた職員全員での共有化が望ましく、統一化された用紙に記録することに期待したい。職務中での記載になるため、簡単に記録できるような工夫にも取り組むことを望みたい。
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) サービス利用までに可能な限りの情報収集を行い職員全員が理解するようにしている。また、入居後にご本人から聞いたりご家族様から聞いたりした情報も職員間で共有するよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 職員全員が利用者様の一人ひとりの生活について概ね把握できている。新しい発見や状況の変化があった際は職員間で情報交換を行い、情報の共有が出来るよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	<p>(自己評価) 介護計画はその方に応じて期間を決め定期的に見直しを行っている。モニタリングは毎月。状態が変わった時にはなるべく早急に見直すよう努めている。見直しについてはカンファレンスで皆の意見を取り入れている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は管理者が利用者の状態等から素案を出し、ケア会議でその利用者の担当職員を中心に話し合いが持たれて、「楽しく、安心できる」という理念を基本に利用者に合わせて目標が立てられている。職員が主体的に提案した目標の立案も必要な時期であると思われる。</p>	管理者主導で介護計画を作成しているが、ユニット毎のリーダーも育成されているので、担当職員による介護計画の立案にも期待したい。また、立案のモニタリングも介護記録と連動するような工夫も期待したい。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	<p>(自己評価) 介護計画に沿った記録を行うよう努めている。が、利用者様とのかかわりを優先し、記録することが後回しになり十分記録できなかつたり、内容が希薄になつたりする傾向にある。</p>	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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	<p>(自己評価) 必要に応じて、通院・リハビリ・訪問診療・訪問看護のサービスを受けられている。ご家族やご本人の希望に沿って出来る限り柔軟にサービス利用をしていただいている。</p>	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	<p>(自己評価) 定期的に訪問理美容院さんに来ていただいている。有料だが、個室対応で介護福祉士の付き添いもあり喜ばれている。</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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入居前からのかかりつけ医を継続していただ いている。かかりつけ医が居ない場合はご家 族の希望に沿って決定している。 突発的に他科受診の必要ができた時もご家 族の意向を伺い適宜助言している。 (外部評価) 管理者はかかりつけ医の重要性を理解して おり、入居以前の機関との継続を大事にし ている。また、医師である運営者は関係機 関との連携にも積極的である。管理者が 看護師であることが関係機関との関係を スムーズにしており、医療面での安心感 がある。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪 問看護師等に伝えて相談し、個々の利用 者が適切な受診や看護を受けられるよう に支援している	(自己評価) 毎日及び異常時にはバイタルチェックを 行っており、介護職員・看護職員・看護 師の連携マニュアルに沿って常に情報交 換が行われている。 必要に応じてかかりつけ医に相談し指示 を仰いでいる。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療 できるように、また、できるだけ早期に 退院できるように、病院関係者との情報 交換や相談に努めている。または、そう した場合に備えて病院関係者との関係 づくりを行っている。	(自己評価) 入院された際には入院先に情報提供を 行っている。また、入院中は様子を伺 いに病院を訪問し退院の際にはご連 絡いただけるようお願いしている。 救急病院にお願いすることが多く、大 きな病院になると関係者との関係作り は困難であるが、努力したい。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と 支援 重度化した場合や終末期のあり方につ いて、早い段階から本人・家族等と話し 合いを行い、事業所でできることを十 分に説明しながら方針を共有し、地域 の関係者と共にチームで支援に取り組 んでいる	(自己評価) 今年度より医療連携加算を算定するよ うになり、書類やご家族の意向を確認 したところである。 重度化・終末期については、その都 度ご家族に連絡し状況をお伝えし、ご 家族の意向を聞くようにしている。 必要に応じてご家族と主治医の話し 合いを持っている。 (外部評価) 今年の4月に医療連携加算を申請し、 終末期に向けた準備を行っている。ホ ームでは医療行為を行わず口腔栄養を 基本にするという方針を決めて、状 況に変化がある場合には利用者や家 族等の意向を確認している。方針は ケア会議等で話し合っているが、職 員全員と共有化されているとまでは 言えない。	職員は状態が急変して病院へ搬送した 経験はあるが、終末期の体験はまだ ない。利用者に身体機能の低下傾向 が見られ始めている時期でもあるた め、身体介護のスキルアップや体制 の見直しなどを少しずつ行い、職 員との共有化に努めることを期待 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) 急変や事故発生時のマニュアルは作成しているが定期的な訓練は行っていない。 消防訓練の際に応急処置の講習をしていただけるよう検討したい。	
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) 災害時の応援者として地域の民生委員さんや区長さんをお願いしている。 定期的に消防訓練を行っている。 災害時の物品確保はできていない。 (外部評価) 消防署に協力を依頼し避難訓練を行っており、災害対策の重要性も認識している。運営推進会議でも議題として取り上げ、地域と共にという意識が向上してきている。今後、ホームが地域の避難場所となることも検討している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 利用者様のプライバシーの確保や尊厳を守ることについては職員全員が実践している。 (外部評価) 職員は、利用者を人生の先輩として敬う気持ちを持って、声掛けや誘導をしている。利用者の娘や姉妹になったり、また友人となるなど、人生経験が豊富な職員ならではのゆとりのある温かい対応をしている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) ストレートに希望や要望を聞いても、答えられなかったりNOと答える方が多いので、言葉だけでなく表情や行動に注意してその人の本当の気持ちを理解できるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) ご本人のペースを守りつつ、排泄や清潔の保持を気持ちよく行っていただけるようその人にあった誘導方法を考えている。	
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) かかりつけの美容院がある方は、ご家族の協力を得て通えるようにしている。 洋服については選べる方は自分で選んでいただいている。また、ご本人が自由に衣類を取れるよう環境整備をしている。 入浴後は髪のプロローを行うなど身だしなみに気を使っている。	
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) 食事作りや準備は出来る限り利用者様と一緒にやっている。 職員も同じテーブルで会話を楽しみながら食べている。 食べたいものを伺っても名前が出なかったり言葉にできなかったりで、「何でも食べる」といわれる方がほとんどなので、写真つきのメニューで選んでいただくことも検討したい。 (外部評価) 利用者の高齢化(平均88歳)により、食事の準備や後片付けが可能な人は多くはないが、持てる力を活かしている。「ごちそうさま」と声をかけると、「お粗末様です」と利用者が笑顔で答えてくれるなど、食事を楽しんでいることが分かる。	
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) 水分についてはそれぞれの好みの種類や温度を把握し、提供方法を考えている。 食べる量については体重の増減や主治医の意見を参考にし、盛る量を考えている。	
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) 毎食後口腔ケアを行っているが、「夜しかしません」「帰ってから自分ですます」という方については気持ちよくケアできるよう誘導を考えて行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	<p>(自己評価) その人の排泄パターンを把握することに努め、できるだけオムツ類は使用しないようにしている。少しでも可能性のある方はオムツはずしに挑戦している。入居前は紙パンツやオムツ使用されていた方が綿パンツになったりと、努力の成果が表れていると思う。</p> <p>(外部評価) 排泄の自立を介護計画の基本としており、利用者それぞれの習慣や能力を活用しながらの支援が行われている。職員は「できるだけ便器に座らせてあげたい」という気持ちが強く、自立に向けた積極的なケアが行われている。</p>	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価) 食事に繊維質の多い野菜を多く取り入れることや、食後にトイレに座っていただくなど自然排便を促す為の努力を行っている。が、どうしても下剤の使用がやむを得ない方については主治医の意見を参考に下剤を使用している。</p>	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 気持ちよく入浴していただけるよう誘導の仕方に注意を払っている。 寝る前に入浴したい方もいらっしゃるが、職員の体制上実現できていない。</p> <p>(外部評価) 一般的な浴室以外に特浴が備え付けられており、利用者の状況に合わせて使い分けている。「極力利用者には入浴してもらいたい」という気持ちが特浴の設置に繋がっており、管理者や運営者は積極的に入浴を支援している。</p>	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価) 必要に応じて午睡をとっていただいている。身体状況に応じて適宜居室で休んでいただいているが、休みすぎにならないよう適宜声をかけている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員全員が副作用について理解はできていない。特殊な薬に関してはその都度全員に指導している。服薬介助の際は名前の確認と声に出して名前を呼ぶことで誤薬の防止に努めている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 昔婦人会の会長をしていた方にはレクリエーションの際音頭をとっていただいたり、ボランティアの方が来られた際に代表して挨拶をしていただいたりしている。個人の嗜好品を食べる時には居室で提供したり、買い物に行ったら利用者様が選んだものについては献立に取り入れたりしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 日常的に散歩や買い物の外出は行っているが、お墓参り等のご家族の協力を得ている。外出に関して地域の方の協力を求めることは現在行っていない。 (外部評価) 外出は利用者の生活の質に直結するため、家族の来訪時には積極的に協力を求めている。季節の風を気軽に感じられるよう、外気浴に広い玄関前の庭が活用されている。外出の一環として「外の風をホームに入れる」という視点で、近隣者の訪問を多くする取り組みをすすめている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金の所持を希望される方はご家族の了解のもと所持している。通院した際ご自分で支払われたり、地域の神輿が来た際に個人的にお礼を渡したりしている。買い物に行った際ご自分で支払いをしていただいている。	
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) 贈り物が個人的に届いた時は、希望に沿って電話をかけていただいている。手紙は届くことはあるが、出すことはしていない。今後年賀状や暑中見舞いなど利用者様が出せるよう検討したい。	

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)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) リビングには季節の花をおき、共に眺めている。ホーム内は毎日清掃を行い利用者様や来訪者の方が気持ちよく過ごしていただけるよう努めている。季節感のあるカレンダーを作成し目のつくところに掲示したり、壁装飾をしたりしている。	
			(外部評価) ホーム全体がゆったりとした造りになっており、共用空間には大きなテーブルを並べている。そのままオープンテラスに出られる開放感もあり、リビングには事務的な物が置かれておらず、利用者がくつろげる空間になっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) テーブルでの席は気のあう方を隣り合わせにしている。利用者様同士でゆっくり過ごせるよう配慮している。共用空間で一人になることは難しく、一人になりたい時は居室でくつろがれることが多い。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) サービス利用開始の際に、在宅での馴染みのものを持参していただくようお話している。	
			(外部評価) 利用者により配置されている家具は異なるが、それぞれ使い慣れたものを持ち込んでいる。また、好みの写真や絵なども飾られており、居心地よく過ごせる部屋となっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) トイレの場所がわかりやすいように大きな字で書いている。居室がわかりにくい方には居室に目印をつけている。	