

(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	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 21年 12月 25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 22年 1月 25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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒に行うことで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションの場となっている。
 ・誕生日のプレゼントは手作りを心がけており、誕生日ケーキも皆で作り、お祝している。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、抜き打ちで避難訓練を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

5ユニットある大きなホームであるが、ユニット間に広い中庭や交流ホールがあり、それぞれのユニットは独立性が高い。併設の訪問看護事業所や居宅介護支援事業所等には福祉・医療の専門的知識が豊富にあるため、地域貢献として介護教室や講演会、相談等を行っている。また、行政とは協働関係が構築されており、地域福祉の拠点としての信頼を得ている。医療面では、総合病院が隣接しているため話し合いが行いやすく、運営者の看護師としての視点が医療連携をより堅固にしている。利用者は、ホーム内のユニット間での近所付き合いも楽しめ、大きなホームの特徴をうまく活用しながら生活の活性化を図っている。ゆったりとした時間の中で、利用者は笑顔で日々の生活を楽しんでいる。

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

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 1号棟

(ユニット名) 1ユニット

記入者(管理者)

氏名 野中 善貴

評価完了日 H21年 12月 25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) 理念は見直しも考えましたが、職員皆の利用者一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いは変わらず、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りで共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初から、「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を掲げている。管理者は見直しも検討したが、絶えず初心に戻れる言葉であるとの職員全員の意見により、現在も同理念を利用者の生活支援に繋げている。ユニット毎の目標もあり、これらは全て理念に通じている。</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) 市の相談員の方との交流や近隣のお店や保育園に出掛けたり、外庭掃除や散歩に出かけた時は挨拶を徹底し日常的に地域の方と交流するように努めている。また、ホームの盆踊り大会には、地域の方々も参加してくれている。</p> <p>(外部評価) ホームの運営には10年間の積み重ねがあり、地域住民とも気軽に声を掛け合える関係ができています。ホームの中庭に広い交流スペースがあるため、夏祭りなどの催し物も盛況であり、地域のイベントとして定着しています。また、併設の訪問看護事業所等は、専門的知識を活用して相談や指導等に当たるなど、地域貢献にも熱心に取り組んでいます。</p>	5ユニットの大規模なホームであるため、ホームをひとつの「地域」と捉え、現在も交流はあるが、さらに利用者同士の近所づきあいについて意識的・計画的に取り組むことで、利用者の生活を活性化していくことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はすぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 大規模のホームのため会議への出席者も多く、また管理者等が聞く姿勢で臨んでいることもあってか、活発な意見交換が行われている。また、地域貢献の一環として介護ミニ講座等も会議に取り入れ、家族や地域住民との対話の場として積極的に活用している。</p>	
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	<p>(自己評価) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらっている。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) ホーム開設から10年を超え、また運営者が地域の福祉や医療を支える活動を積極的に行っていることもあり、行政からの信頼は厚い。ホームは地域の社会資源として位置付けられ、市担当者とは地域福祉の発展を支える協働者としての関係が構築されている。</p>	
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	<p>(自己評価) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付けるようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ行っている(20:00~8:00)。</p> <p>(外部評価) 管理者は、身体拘束については精神的な視点も必要であることを十分に認識した上で、職員と共に身体拘束をしないケアに熱心に取り組んでいる。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員が閲覧出来るようにしている。また、各研修会の参加や社内の勉強会、ミーティングを通して虐待防止についての理解を深め、虐待防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるように支援している	(自己評価) 研修会に出来るだけ参加し報告書を作成、職員全員が周知できるように努力している。また、必要に応じて活用できるようにしている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 時間をかけて、利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。また、その時に限らずその都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に行い、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族から意見等を聞き出すための取り組みのひとつとして、家族会を設けている。家族会では、家族同士で自由に語り合う時間を設定している。管理者及び職員は、家族の意見等を聞く姿勢を徹底しており、家族との信頼関係が構築されている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り、ミー ティングなどにて職員の意見を聞く機会を設けてい る。また、職員にて各班（研修、アイデア、安全衛生 班）を運営し、取り入れられる事は現場に反映してい る。 (外部評価) 運営者をはじめ、管理者や職員は日常的に意思疎通を 図るための話し合いを行っており、利用者本位の考え 方等、共通理解をもってケアにあたっている。職員 は、時折の運営者の厳しい話も、利用者の生活を支え るプロとしての役割を追求するものと真摯に受け止め ており、良好な関係がある。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は、管理者や各職員個々の努力や勤務状況をそ の都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格 取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持つ て働けるような職場環境である。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケア の実際と力量を把握し、法人内外の研修を 受ける機会の確保や、働きながらトレーニ ングしていくことを進めている	(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の実習や介護職や看護職に分か れての研修も実施している。社外での研修には職員の 力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職員全員 が周知できるようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流す る機会をつくり、ネットワークづくりや勉 強会、相互訪問等の活動を通じて、サービ スの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い 所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりし ながらサービスの質の向上に努めている。	
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 め関係づくりに努めている	(自己評価) 開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望に ついて聞きフェイスシートに記入し職員間で共有して いる。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっ くりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には、特に時間を取る様に心がけ、必ず困っている事や不安な事、意向や要望などを聴くよう努めている。新規入居の場合には小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っている事など利用者の方や家族の方の本音を聞ける様に努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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もかかわらず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら、共に暮らしている。また、教えてもらった時は、感謝の気持ちを伝える様に心がけている。	
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もかかわらず、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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をし状態の変化時には随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらっている。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つるよう支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員に十分な支援が出来ていない。 (外部評価) 「時間は作るもの」と管理者は考えており、利用者の馴染みの場に出かけていくなどの支援に率先して取り組んでいる。また、住んでいた家等との関係も重視しており、調整が可能であれば短時間でも一時帰宅できるよう支援している。	経験や技術の差もあつてか、外出支援に対する考え方や頻度等は職員によって若干の違いがみられるが、「時間は作るもの」との管理者の考えの実践に向けて、全職員で取り組んでいくことを期待したい。

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でのなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気づくりを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いを組み取れるよう努力している。 (外部評価) 職員は、利用者との日常の会話から思いを汲み取るため、入浴や散歩時等には積極的に話しかけている。また、その際に把握した情報を日々のケアに活かすため、職員間で話し合っ共有するとともに、その人の自分史として記録を重ねている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤枠で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付けたし、現状の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	<p>(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行いそれぞれの意見を聞き介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者それぞれの担当職員がふりかえりを行い、計画作成担当者と共に素案を作成し、ユニット会議で管理者や運営者を交えた全員で検討している。介護計画の実践のため、家族等の意見も取り入れている。</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) 日々の様子は、カルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空スペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報共有については、朝の申し送りを利用しているが、不十分などところがある。</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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、リハビリに対しての要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護を利用の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。</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) 市の相談員の方や、警察や消防の方などの協力が得られているが、地域資源の内容について十分に把握出来ていない所がある。</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	<p>(自己評価) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。</p> <p>(外部評価) 多くの利用者が隣接の総合病院をかかりつけ医として おり、入院の場合も話し合いを頻回に行っており、ま た訪問看護事業所も併設しているため、医療面での支 援は心強い。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、訪問看護が併設してお り、看護師が利用者に関わる時間もあり、相談もして いる。健康管理や医療面でも協力してもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、 退院後の受け入れ態勢を整えるように努めている。ま た、普段よりケースワーカーとの関わりを持ったり、 医療機関の勉強会に参加するなど、関係づくりに努め ている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持っている。また、終末期に対 しての指針を定めており、説明も十分に行っている。 (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わな い。) 職員間の意識の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 隣接の総合病院と連携して利用者の支援を行っており、 看取りケアはホームで行う範囲と医療機関で行う 範囲の見極めが徹底されている。重度化や終末期の方 針が明確化され、家族等との話し合いにより共有して いる。家族等との話し合いはさまざまな場面で必要で あるという運営者の話には、経験が感じられる。</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)
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) 定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行い、急変時や事故時の対応について訓練を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行ったり、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度は夜間設定での避難訓練を行い、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 防災訓練は、ホーム内だけでなく地域や医療機関などの連携も重視して実施している。毎月抜き打ちで訓練を行っているため職員には緊張感があり、災害弱者である利用者の安全を守るために余念がない。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気をつけていくようにしていきたい。 (外部評価) 職員の年齢の幅が大きいので、利用者への声かけのニュアンスは職員により異なるが、人生の先輩として敬う姿勢は統一されている。職員が地元の言葉を大切にしていることも、利用者には心地よい配慮である。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) できる限り、利用者さんのペースに合わせているが、外出支援など本人さんの希望時に合わせられない時がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフがやっているが、一部、エビの皮むきもやしの根とり、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けはできる利用者の方が時々している。ホールには献立表を置きその日のメニューを見て会話をしたりしている。 (外部評価) 食事が楽しみな時間となるよう、ゆったりと時間を確保している。「今、食べたくない」という利用者の声を受け止め、待つ姿勢で対応している。刻み食やペースト食の器にも飾り付けを忘れず、目や雰囲気でも食事を楽しめるような支援に取り組んでいる。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容など工夫している。	
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) 食後には、口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)</p> 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声掛けを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 排泄の自立度は利用者により差があるが、それぞれのレベルに合わせた支援を心がけている。自立度の高い利用者には目くばせや声かけで対応し、排泄チェック表での管理が必要な利用者には適切な時間に誘導や介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い体を動かすようしている。医師の指示の元看護師が下剤の調整をしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間や寝る前は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらおうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 入浴を嫌がる利用者への対応は、その理由を考えることから始めている。利用者としつくり話し合い、職員に遠慮して拒む利用者がある場合は職員の方からお願いするなど、臨機応変に対応している。無理強いせず、足浴や清拭等で対応しながら入浴に移行するなど、関わりを継続している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけでなく、共有スペースの環境整備もしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、ミュージカル等の観覧にも機会があれば、出かけている。	
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) 週に一度、パン屋さんがホーム周辺に来てくださり、利用者さんと一緒にパンを選んで購入している。また、季節に合わせた花を観賞しに、戸外に出掛けている。 (外部評価) ユニット間に広い中庭と渡り廊下があり、前面の道路は袋小路で車の出入りが少ないため、外気浴や散歩は気軽にでき、利用者は季節の移り変わりを体感している。	管理者は、車での外出の機会を増やしたいと考えて、まずは自分からと時間を捻出して取り組んでいるため、今後はさらにその取り組みを全職員に広めていくことを期待したい。
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) 自己管理の出来る人には家族の方と相談の上、小遣い程度で持ってもらう。職員がお金を管理している人に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) いつでも家族の方に電話が出来るように支援したり、本人さん自ら利用している人もいます。	

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)
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) 掃除を心がけており、換気や室温調節に努めている。テレビの音や職員の声のトーンに気を付けているが、十分ではない。また、花を飾ったり季節に応じた飾り物を置くようにしている。</p> <p>(外部評価) 改修した建物であり十分な広さはないが、適度な狭さがかえって利用者同士や職員とのコミュニケーションを活性化していると感じられる。</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) 新たなテレビの設置やソファの配置で、気の合った方同士でゆっくりと過ごしてもらったり、居室で一人で過ごしてもらえる様、その方、その時に応じて支援している。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、タンス等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 利用者によって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み、写真や絵等も飾られている。また、ベッドと整理タンスは備品としてあり、利用者が思い思いに設え、居心地の良い居室となっている。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりが設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしたり、トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 21年 12月 25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 22年 1月 25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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒に行うことで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションの場となっている。
 ・誕生日のプレゼントは手作りを心がけており、誕生日ケーキも皆で作り、お祝している。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、抜き打ちで避難訓練を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

5ユニットある大きなホームであるが、ユニット間に広い中庭や交流ホールがあり、それぞれのユニットは独立性が高い。併設の訪問看護事業所や居宅介護支援事業所等には福祉・医療の専門的知識が豊富にあるため、地域貢献として介護教室や講演会、相談等を行っている。また、行政とは協働関係が構築されており、地域福祉の拠点としての信頼を得ている。医療面では、総合病院が隣接しているため話し合いが行いやすく、運営者の看護師としての視点が医療連携をより堅固にしている。利用者は、ホーム内のユニット間での近所付き合いも楽しめ、大きなホームの特徴をうまく活用しながら生活の活性化を図っている。ゆったりとした時間の中で、利用者は笑顔で日々の生活を楽しんでいる。

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

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 1号棟

(ユニット名) 2ユニット

記入者(管理者)

氏名 野中 善貴

評価完了日 H21年 12月 25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) 理念は見直しも考えましたが、職員皆の利用者一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いは変わらず、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りで共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初から、「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を掲げている。管理者は見直しも検討したが、絶えず初心に戻れる言葉であるとの職員全員の意見により、現在も同理念を利用者の生活支援に繋げている。ユニット毎の目標もあり、これらは全て理念に通じている。</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) 市の相談員の方との交流や近隣のお店や保育園に出掛けたり、外庭掃除や散歩に出かけた時は挨拶を徹底し日常的に地域の方と交流するように努めている。また、ホームの盆踊り大会には、地域の方々も参加してくれている。</p> <p>(外部評価) ホームの運営には10年間の積み重ねがあり、地域住民とも気軽に声を掛け合える関係ができている。ホームの中庭に広い交流スペースがあるため、夏祭りなどの催し物も盛況であり、地域のイベントとして定着している。また、併設の訪問看護事業所等は、専門的知識を活用して相談や指導等に当たるなど、地域貢献にも熱心に取り組んでいる。</p>	5ユニットの大規模なホームであるため、ホームをひとつの「地域」と捉え、現在も交流はあるが、さらに利用者同士の近所づきあいについて意識的・計画的に取り組むことで、利用者の生活を活性化していくことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はすぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 大規模のホームのため会議への出席者も多く、また管理者等が聞く姿勢で臨んでいることもあってか、活発な意見交換が行われている。また、地域貢献の一環として介護ミニ講座等も会議に取り入れ、家族や地域住民との対話の場として積極的に活用している。</p>	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	<p>(自己評価) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらっている。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) ホーム開設から10年を超え、また運営者が地域の福祉や医療を支える活動を積極的に行っていることもあり、行政からの信頼は厚い。ホームは地域の社会資源として位置付けられ、市担当者とは地域福祉の発展を支える協働者としての関係が構築されている。</p>	
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	<p>(自己評価) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付けるようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ行っている(20:00~8:00)。</p> <p>(外部評価) 管理者は、身体拘束については精神的な視点も必要であることを十分に認識した上で、職員と共に身体拘束をしないケアに熱心に取り組んでいる。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員が閲覧出来るようにしている。また、各研修会の参加や社内の勉強会、ミーティングを通して虐待防止についての理解を深め、虐待防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるように支援している	(自己評価) 研修会に出来るだけ参加し報告書を作成、職員全員が周知できるように努力している。また、必要に応じて活用できるようにしている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 時間をかけて、利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。また、その時に限らずその都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族から意見等を聞き出すための取り組みのひとつとして、家族会を設けている。家族会では、家族同士で自由に語り合う時間を設定している。管理者及び職員は、家族の意見等を聞く姿勢を徹底しており、家族との信頼関係が構築されている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り、ミー ティングなどにて職員の見意見を聞く機会を設けてい る。また、職員にて各班（研修、アイデア、安全衛生 班）を運営し、取り入れられる事は現場に反映してい る。 (外部評価) 運営者をはじめ、管理者や職員は日常的に意思疎通を 図るための話し合いを行っており、利用者本位の考え 方等、共通理解をもってケアにあたっている。職員 は、時折の運営者の厳しい話も、利用者の生活を支え るプロとしての役割を追求するものと真摯に受け止め ており、良好な関係がある。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は、管理者や各職員個々の努力や勤務状況をそ の都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格 取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持つ て働けるような職場環境である。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケア の実際と力量を把握し、法人内外の研修を 受ける機会の確保や、働きながらトレーニ ングしていくことを進めている	(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の実習や介護職や看護職に分か れての研修も実施している。社外での研修には職員 の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職員全員 が周知できるようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流す る機会をつくり、ネットワークづくりや勉 強会、相互訪問等の活動を通じて、サービ スの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い 所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりし ながらサービスの質の向上に努めている。	
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 め関係づくりに努めている	(自己評価) 開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望に ついて聞きフェイスシートに記入し職員間で共有して いる。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっ くりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には、特に時間を取る様に心がけ、必ず困っている事や不安な事、意向や要望などを聴くよう努めている。新規入居の場合には小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っている事など利用者の方や家族の方の本音を聞ける様に努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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もかかわらず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら、共に暮らしている。また、教えてもらった時は、感謝の気持ちを伝える様に心がけている。	
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もかかわらず、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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をし状態の変化時には随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらっている。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つるよう支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員に十分な支援が出来ていない。 (外部評価) 「時間は作るもの」と管理者は考えており、利用者の馴染みの場に出かけていくなどの支援に率先して取り組んでいる。また、住んでいた家等との関係も重視しており、調整が可能であれば短時間でも一時帰宅できるよう支援している。	経験や技術の差もあつてか、外出支援に対する考え方や頻度等は職員によって若干の違いがみられるが、「時間は作るもの」との管理者の考えの実践に向けて、全職員で取り組んでいくことを期待したい。

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気づくりを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いを組み取れるよう努力している。 (外部評価) 職員は、利用者との日常の会話から思いを汲み取るため、入浴や散歩時等には積極的に話しかけている。また、その際に把握した情報を日々のケアに活かすため、職員間で話し合っ共有するとともに、その人の自分史として記録を重ねている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤枠で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付けたし、現状の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	<p>(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行いそれぞれの意見を聞き介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者それぞれの担当職員がふりかえりを行い、計画作成担当者と共に素案を作成し、ユニット会議で管理者や運営者を交えた全員で検討している。介護計画の実践のため、家族等の意見も取り入れている。</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) 日々の様子は、カルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空スペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報共有については、朝の申し送りを利用しているが、不十分などところがある。</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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、リハビリに対しての要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護を利用の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。</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) 市の相談員の方や、警察や消防の方などの協力が得られているが、地域資源の内容について十分に把握出来ていない所がある。</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	<p>(自己評価) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行える ようになっている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。</p> <p>(外部評価) 多くの利用者が隣接の総合病院をかかりつけ医として おり、入院の場合も話し合いを頻回に行っており、ま た訪問看護事業所も併設しているため、医療面での支 援は心強い。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価) ホームの職員に看護師がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、訪問看護が併設してお り、看護師が利用者に関わる時間もあり、相談もして いる。健康管理や医療面でも協力してもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、 退院後の受け入れ態勢を整えるように努めている。ま た、普段よりケースワーカーとの関わりを持ったり、 医療機関の勉強会に参加するなど、関係づくりに努め ている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持っている。また、終末期に対 しての指針を定めており、説明も十分に行っている。 (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わな い。) 職員間の意識の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 隣接の総合病院と連携して利用者の支援を行っており、 看取りケアはホームで行う範囲と医療機関で行う 範囲の見極めが徹底されている。重度化や終末期の方 針が明確化され、家族等との話し合いにより共有して いる。家族等との話し合いはさまざまな場面で必要で あるという運営者の話には、経験が感じられる。</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)
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) 定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行い、急変時や事故時の対応について訓練を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行ったり、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度は夜間設定での避難訓練を行い、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 防災訓練は、ホーム内だけでなく地域や医療機関などの連携も重視して実施している。毎月抜き打ちで訓練を行っているため職員には緊張感があり、災害弱者である利用者の安全を守るために余念がない。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気をつけていくようにしていきたい。 (外部評価) 職員の年齢の幅が大きいので、利用者への声かけのニュアンスは職員により異なるが、人生の先輩として敬う姿勢は統一されている。職員が地元の言葉を大切にしていることも、利用者には心地よい配慮である。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) できる限り、利用者さんのペースに合わせているが、外出支援など本人さんの希望時に合わせられない時がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフがやっているが、一部、エビの皮むきもやしの根とり、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けはできる利用者の方が時々している。ホールには献立表を置きその日のメニューを見て会話をしたりしている。 (外部評価) 食事が楽しみな時間となるよう、ゆったりと時間を確保している。「今、食べたくない」という利用者の声を受け止め、待つ姿勢で対応している。刻み食やペースト食の器にも飾り付けを忘れず、目や雰囲気でも食事を楽しめるような支援に取り組んでいる。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容など工夫している。	
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) 食後には、口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)</p> 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声掛けを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 排泄の自立度は利用者により差があるが、それぞれのレベルに合わせた支援を心がけている。自立度の高い利用者には目くばせや声かけで対応し、排泄チェック表での管理が必要な利用者には適切な時間に誘導や介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い体を動かすようにしている。医師の指示の元看護師が下剤の調整をしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間や寝る前は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらおうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 入浴を嫌がる利用者への対応は、その理由を考えることから始めている。利用者としつくり話し合い、職員に遠慮して拒む利用者がある場合は職員の方からお願いするなど、臨機応変に対応している。無理強いせず、足浴や清拭等で対応しながら入浴に移行するなど、関わりを継続している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の説明がされているものをカルテ綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、ミュージカル等の観覧にも機会があれば出かけている。	
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) 週に一度、パン屋さんがホーム周辺に来てくださり、利用者さんと一緒にパンを選んで購入している。また、季節に合わせた花を觀賞しに、戸外に出掛けている。 (外部評価) ユニット間に広い中庭と渡り廊下があり、前面の道路は袋小路で車の出入りが少ないため、外気浴や散歩は気軽にでき、利用者は季節の移り変わりを体感している。	管理者は、車で外出の機会を増やしたいと考えて、まずは自分からと時間を捻出して取り組んでいるため、今後はさらにその取り組みを全職員に広めていくことを期待したい。
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) 自己管理の出来る人には家族の方と相談の上、小遣い程度で持ってもらう。職員がお金を管理している人に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人の希望に合わせて、家族の方に連絡ができるよう支援している。また、家族の方へお便りを出す際には、本人にも声を掛け、文の内容など家族に伝えたい事がないか等を確認している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 掃除を心がけており、換気や室温調節に努めている。テレビの音や職員の声のトーンに気を付けているが、十分ではない。また、花を飾ったり季節に応じた飾り物を置くようにしている。	
			(外部評価) 改修した建物であり十分な広さはないが、適度な狭さがかえって利用者同士や職員とのコミュニケーションを活性化していると感じられる。	
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) 新たなテレビの設置やソファの配置で、気の合った方同士でゆっくりと過ごしてもらったり、居室で一人で過ごしてもらえる様、その方、その時に応じて支援している。	
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) 家具に関しては使用している人は少ないが、好みのクッションや毛布など使用し心地よく過ごしている。	
			(外部評価) 利用者によって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み、写真や絵等も飾られている。また、ベッドと整理タンスは備品としてあり、利用者が思い思いに設え、居心地の良い居室となっている。	
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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりが設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしたり、トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。	

(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	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 21年 12月 25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 22年 1月 25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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒に行うことで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションの場となっている。
 ・誕生日のプレゼントは手作りを心がけており、誕生日ケーキも皆で作り、お祝している。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、抜き打ちで避難訓練を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

5ユニットある大きなホームであるが、ユニット間に広い中庭や交流ホールがあり、それぞれのユニットは独立性が高い。併設の訪問看護事業所や居宅介護支援事業所等には福祉・医療の専門的知識が豊富にあるため、地域貢献として介護教室や講演会、相談等を行っている。また、行政とは協働関係が構築されており、地域福祉の拠点としての信頼を得ている。医療面では、総合病院が隣接しているため話し合いが行いやすく、運営者の看護師としての視点が医療連携をより堅固にしている。利用者は、ホーム内のユニット間での近所付き合いも楽しめ、大きなホームの特徴をうまく活用しながら生活の活性化を図っている。ゆったりとした時間の中で、利用者は笑顔で日々の生活を楽しんでいる。

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

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 1号棟

(ユニット名) 3ユニット

記入者(管理者)

氏名 野中 善貴

評価完了日 H21年 12月 25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) 理念は見直しも考えましたが、職員皆の利用者一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いは変わらず、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りで共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初から、「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を掲げている。管理者は見直しも検討したが、絶えず初心に戻れる言葉であるとの職員全員の意見により、現在も同理念を利用者の生活支援に繋げている。ユニット毎の目標もあり、これらは全て理念に通じている。</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) 市の相談員の方との交流や近隣のお店や保育園に出掛けたり、外庭掃除や散歩に出かけた時は挨拶を徹底し日常的に地域の方と交流するように努めている。また、ホームの盆踊り大会には、地域の方々も参加してくれている。</p> <p>(外部評価) ホームの運営には10年間の積み重ねがあり、地域住民とも気軽に声を掛け合える関係ができています。ホームの中庭に広い交流スペースがあるため、夏祭りなどの催し物も盛況であり、地域のイベントとして定着しています。また、併設の訪問看護事業所等は、専門的知識を活用して相談や指導等に当たるなど、地域貢献にも熱心に取り組んでいます。</p>	5ユニットの大規模なホームであるため、ホームをひとつの「地域」と捉え、現在も交流はあるが、さらに利用者同士の近所づきあいについて意識的・計画的に取り組むことで、利用者の生活を活性化していくことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はすぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。</p> <p>(外部評価) 大規模のホームのため会議への出席者も多く、また管理者等が聞く姿勢で臨んでいることもあってか、活発な意見交換が行われている。また、地域貢献の一環として介護ミニ講座等も会議に取り入れ、家族や地域住民との対話の場として積極的に活用している。</p>	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	<p>(自己評価) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらっている。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。</p> <p>(外部評価) ホーム開設から10年を超え、また運営者が地域の福祉や医療を支える活動を積極的に行っていることもあり、行政からの信頼は厚い。ホームは地域の社会資源として位置付けられ、市担当者とは地域福祉の発展を支える協働者としての関係が構築されている。</p>	
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	<p>(自己評価) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付けるようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ行っている(20:00~8:00)。</p> <p>(外部評価) 管理者は、身体拘束については精神的な視点も必要であることを十分に認識した上で、職員と共に身体拘束をしないケアに熱心に取り組んでいる。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員が閲覧出来るようにしている。また、各研修会の参加や社内の勉強会、ミーティングを通して虐待防止についての理解を深め、虐待防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるように支援している	(自己評価) 研修会に出来るだけ参加し報告書を作成、職員全員が周知できるように努力している。また、必要に応じて活用できるようにしている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 時間をかけて、利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。また、その時に限らずその都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に開催し、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族から意見等を聞き出すための取り組みのひとつとして、家族会を設けている。家族会では、家族同士で自由に語り合う時間を設定している。管理者及び職員は、家族の意見等を聞く姿勢を徹底しており、家族との信頼関係が構築されている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り、ミー ティングなどにて職員の意見を聞く機会を設けてい る。また、職員にて各班（研修、アイデア、安全衛生 班）を運営し、取り入れられる事は現場に反映してい る。 (外部評価) 運営者をはじめ、管理者や職員は日常的に意思疎通を 図るための話し合いを行っており、利用者本位の考え 方等、共通理解をもってケアにあたっている。職員 は、時折の運営者の厳しい話も、利用者の生活を支え るプロとしての役割を追求するものと真摯に受け止め ており、良好な関係がある。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は、管理者や各職員個々の努力や勤務状況をそ の都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格 取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持つ て働けるような職場環境である。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケア の実際と力量を把握し、法人内外の研修を 受ける機会の確保や、働きながらトレーニ ングしていくことを進めている	(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の実習や介護職や看護職に分か れての研修も実施している。社外での研修には職員の 力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職員全員 が周知できるようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流す る機会をつくり、ネットワークづくりや勉 強会、相互訪問等の活動を通じて、サービ スの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い 所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりし ながらサービスの質の向上に努めている。	
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 め関係づくりに努めている	(自己評価) 開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望に ついて聞きフェイスシートに記入し職員間で共有して いる。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっ くりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には、特に時間を取る様に心がけ、必ず困っている事や不安な事、意向や要望などを聴くよう努めている。新規入居の場合には小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っている事など利用者の方や家族の方の本音を聞ける様に努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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もかかわらず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら、共に暮らしている。また、教えてもらった時は、感謝の気持ちを伝える様に心がけている。	
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もかかわらず、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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をし状態の変化時には随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらっている。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つるよう支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員に十分な支援が出来ていない。 (外部評価) 「時間は作るもの」と管理者は考えており、利用者の馴染みの場に出かけていくなどの支援に率先して取り組んでいる。また、住んでいた家等との関係も重視しており、調整が可能であれば短時間でも一時帰宅できるよう支援している。	経験や技術の差もあつてか、外出支援に対する考え方や頻度等は職員によって若干の違いがみられるが、「時間は作るもの」との管理者の考えの実践に向けて、全職員で取り組んでいくことを期待したい。

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気づくりを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり本人さんの表情や言葉から思いを組み取れるよう努力している。 (外部評価) 職員は、利用者との日常の会話から思いを汲み取るため、入浴や散歩時等には積極的に話しかけている。また、その際に把握した情報を日々のケアに活かすため、職員間で話し合っ共有するとともに、その人の自分史として記録を重ねている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤枠で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付けたし、現状の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	<p>(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行いそれぞれの意見を聞き介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者それぞれの担当職員がふりかえりを行い、計画作成担当者と共に素案を作成し、ユニット会議で管理者や運営者を交えた全員で検討している。介護計画の実践のため、家族等の意見も取り入れている。</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) 日々の様子は、カルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空スペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報共有については、朝の申し送りを利用しているが、不十分などところがある。</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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、リハビリに対しての要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護を利用の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。</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) 市の相談員の方や、警察や消防の方などの協力が得られているが、地域資源の内容について十分に把握出来ていない所がある。</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	<p>(自己評価) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。</p> <p>(外部評価) 多くの利用者が隣接の総合病院をかかりつけ医として おり、入院の場合も話し合いを頻回に行っており、ま た訪問看護事業所も併設しているため、医療面での支 援は心強い。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、訪問看護も併設してお り、看護師が利用者に関わる時間もあり、相談もして いる。健康管理や医療面でも協力してもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、 退院後の受け入れ態勢を整えるように努めている。ま た、普段よりケースワーカーとの関わりを持ったり、 医療機関の勉強会に参加するなど、関係づくりに努め ている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持っている。また、終末期に対 しての指針を定めており、説明も十分に行っている。 (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わな い。) 職員間の意識の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 隣接の総合病院と連携して利用者の支援を行っており、 看取りケアはホームで行う範囲と医療機関で行う 範囲の見極めが徹底されている。重度化や終末期の方 針が明確化され、家族等との話し合いにより共有して いる。家族等との話し合いはさまざまな場面で必要で あるという運営者の話には、経験が感じられる。</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)
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) 定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行い、急変時や事故時の対応について訓練を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行ったり、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度は夜間設定での避難訓練を行い、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 防災訓練は、ホーム内だけでなく地域や医療機関などの連携も重視して実施している。毎月抜き打ちで訓練を行っているため職員には緊張感があり、災害弱者である利用者の安全を守るために余念がない。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気をつけていくようにしていきたい。 (外部評価) 職員の年齢の幅が大きいので、利用者への声かけのニュアンスは職員により異なるが、人生の先輩として敬う姿勢は統一されている。職員が地元の言葉を大切にしていることも、利用者には心地よい配慮である。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) できる限り、利用者さんのペースに合わせているが、外出支援など本人さんの希望時に合わせられない時がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔して時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフがやっているが、一部、エビの皮むきもやしの根とり、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けはできる利用者の方が時々している。ホールには献立表を置きその日のメニューを見て会話をしたりしている。 (外部評価) 食事が楽しみな時間となるよう、ゆったりと時間を確保している。「今、食べたくない」という利用者の声を受け止め、待つ姿勢で対応している。刻み食やペースト食の器にも飾り付けを忘れず、目や雰囲気でも食事を楽しめるような支援に取り組んでいる。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容など工夫している。	
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) 食後には、口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)</p> 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声掛けを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 排泄の自立度は利用者により差があるが、それぞれのレベルに合わせた支援を心がけている。自立度の高い利用者には目くばせや声かけで対応し、排泄チェック表での管理が必要な利用者には適切な時間に誘導や介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い体を動かすようしている。医師の指示の元看護師が下剤の調整をしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> 出来るだけ、希望に近づけよう努力している。夜間や寝る前は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 入浴を嫌がる利用者への対応は、その理由を考えることから始めている。利用者としつくり話し合い、職員に遠慮して拒む利用者がある場合は職員の方からお願いするなど、臨機応変に対応している。無理強いせず、足浴や清拭等で対応しながら入浴に移行するなど、関わりを継続している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベッドなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の説明がされているものをカルテに	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、ミュージカル等の観覧にも機会があれば出かけている。	
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) 本人さんの希望にて、家族の方の協力がありお墓参りに行ったり、希望時に買い物や散歩に行きように心がけているが、利用者さんによって差があったり、十分に希望に添えていない時がある。	
			(外部評価) ユニット間に広い中庭と渡り廊下があり、前面の道路は袋小路で車の出入りが少ないため、外気浴や散歩は気軽にでき、利用者は季節の移り変わりを体感している。	管理者は、車での外出の機会を増やしたいと考えて、まずは自分からと時間を捻出して取り組んでいるため、今後はさらにその取り組みを全職員に広めていくことを期待したい。
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) 自己管理の出来る人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらう。職員がお金を管理している人に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) いつでも家族の方に電話が出来るように支援したり、本人さん自ら利用している人もいます。	

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)
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) 掃除を心がけており、換気や室温調節に努めている。テレビの音や職員の声のトーンに気を付けているが、十分ではない。また、花を飾ったり季節に応じた飾り物を置くようにしている。</p> <p>(外部評価) 改修した建物であり十分な広さはないが、適度な狭さがかえって利用者同士や職員とのコミュニケーションを活性化していると感じられる。</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) 新たなホールの設置やテレビの設置により、気の合った方同士でゆっくりと過ごしてもらったり、居室で一人で過ごしてもらったりその方、その時に応じて支援している。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 利用者によって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み、写真や絵等も飾られている。また、ベッドと整理タンスは備品としてあり、利用者が思い思いに設え、居心地の良い居室となっている。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりが設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、分かりやすいようにしている。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 21年 12月 25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 22年 1月 25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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒に行うことで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションの場となっている。
 ・誕生日のプレゼントは手作りを心がけており、誕生日ケーキも皆で作り、お祝している。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、抜き打ちで避難訓練を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

5ユニットある大きなホームであるが、ユニット間に広い中庭や交流ホールがあり、それぞれのユニットは独立性が高い。併設の訪問看護事業所や居宅介護支援事業所等には福祉・医療の専門的知識が豊富にあるため、地域貢献として介護教室や講演会、相談等を行っている。また、行政とは協働関係が構築されており、地域福祉の拠点としての信頼を得ている。医療面では、総合病院が隣接しているため話し合いが行いやすく、運営者の看護師としての視点が医療連携をより堅固にしている。利用者は、ホーム内のユニット間での近所付き合いも楽しめ、大きなホームの特徴をうまく活用しながら生活の活性化を図っている。ゆったりとした時間の中で、利用者は笑顔で日々の生活を楽しんでいる。

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

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 2号棟

(ユニット名) 4ユニット

記入者(管理者)

氏名 奥山 博文

評価完了日 H21年 12月 25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) 理念は見直しも考えましたが、職員皆の利用者一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いは変わらず、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りで共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初から、「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を掲げている。管理者は見直しも検討したが、絶えず初心に戻れる言葉であるとの職員全員の意見により、現在も同理念を利用者の生活支援に繋げている。ユニット毎の目標もあり、これらは全て理念に通じている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。また、地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) ホームの運営には10年間の積み重ねがあり、地域住民とも気軽に声を掛け合える関係ができている。ホームの中庭に広い交流スペースがあるため、夏祭りなどの催し物も盛況であり、地域のイベントとして定着している。また、併設の訪問看護事業所等は、専門的知識を活用して相談や指導等に当たるなど、地域貢献にも熱心に取り組んでいる。</p>	5ユニットの大規模なホームであるため、ホームをひとつの「地域」と捉え、現在も交流はあるが、さらに利用者同士の近所づきあいについて意識的・計画的に取り組むことで、利用者の生活を活性化していくことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はすぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。	
			(外部評価) 大規模のホームのため会議への出席者も多く、また管理者等が聞く姿勢で臨んでいることもあってか、活発な意見交換が行われている。また、地域貢献の一環として介護ミニ講座等も会議に取り入れ、家族や地域住民との対話の場として積極的に活用している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらっている。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) ホーム開設から10年を超え、また運営者が地域の福祉や医療を支える活動を積極的に行っていることもあり、行政からの信頼は厚い。ホームは地域の社会資源として位置付けられ、市担当者とは地域福祉の発展を支える協働者としての関係が構築されている。	
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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付けるようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ行っている(20:00~8:00)。	
			(外部評価) 管理者は、身体拘束については精神的な視点も必要であることを十分に認識した上で、職員と共に身体拘束をしないケアに熱心に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。職員全員が周知できるように努力している。成年後見制度を利用している方がいる。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に行い、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族から意見等を聞き出すための取り組みのひとつとして、家族会を設けている。家族会では、家族同士で自由に語り合う時間を設定している。管理者及び職員は、家族の意見等を聞く姿勢を徹底しており、家族との信頼関係が構築されている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<p>(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等にて職員の意見を聞く機会を設けている。また、職員にて各班（研修班、アイデア班、安全衛生班）を運営し、意見や提案を取り入れ、反映させている。</p> <p>(外部評価) 運営者をはじめ、管理者や職員は日常的に意思疎通を図るための話し合いを行っており、利用者本位の考え方等、共通理解をもってケアにあたっている。職員は、時折の運営者の厳しい話も、利用者の生活を支えるプロとしての役割を追求するものと真摯に受け止めており、良好な関係がある。</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) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境である。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っている。その他、実技の勉強会もしている。社外での研修には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告書にて職員全員が周知できるようにしている。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。</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) 開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望について聞きフェイスシートに記入し職員間で共有している。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっくりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解できるように、側で過ごすように努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には、特に時間を取るように心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるように心がけている。	
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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるように参加の呼びかけをしている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つように支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員に十分な支援ができていない。 (外部評価) 「時間は作るもの」と管理者は考えており、利用者の馴染みの場に出かけていくなどの支援に率先して取り組んでいる。また、住んでいた家等との関係も重視しており、調整が可能であれば短時間でも一時帰宅できるよう支援している。	経験や技術の差もあつてか、外出支援に対する考え方や頻度等は職員によって若干の違いがみられるが、「時間は作るもの」との管理者の考えの実践に向けて、全職員で取り組んでいくことを期待したい。

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気作りを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 、 (外部評価) 職員は、利用者との日常の会話から思いを汲み取るため、入浴や散歩時等には積極的に話しかけている。また、その際に把握した情報を日々のケアに活かすため、職員間で話し合っ共有するとともに、その人の自分史として記録を重ねている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報うを提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤枠で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。 (外部評価) 介護計画は、利用者それぞれの担当職員がふりかえりを行い、計画作成担当者と共に素案を作成し、ユニット会議で管理者や運営者を交えた全員で検討している。介護計画の実践のため、家族等の意見も取り入れている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝の申し送りを利用しているが、不十分などところがある。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られているが、地域資源の内容について十分に把握できていないところがある。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	<p>(自己評価) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。</p> <p>(外部評価) 多くの利用者が隣接の総合病院をかかりつけ医として おり、入院の場合も話し合いを頻回に行っており、ま た訪問看護事業所も併設しているため、医療面での支 援は心強い。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、訪問看護が併設してお り、看護師が利用者に関わる時間もあり、相談もして いる。健康管理や医療面でも協力してもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、 退院後の受け入れ態勢を整えるように努めている。ま た、普段よりケースワーカーとの関わりを持ったり、 医療機関の勉強会に参加するなど、関係作りに努めて いる。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持っている。また、終末期に対 しての指針を定めており、説明も十分に行っている。 (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わな い。) 職員間の意識の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 隣接の総合病院と連携して利用者の支援を行っており、 看取りケアはホームで行う範囲と医療機関で行う 範囲の見極めが徹底されている。重度化や終末期の方 針が明確化され、家族等との話し合いにより共有して いる。家族等との話し合いはさまざまな場面で必要で あるという運営者の話には、経験が感じられる。</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)
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) 定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行い、急変時や事故時の対応について訓練を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行ったり、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度は夜間想定での避難訓練を行い、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 防災訓練は、ホーム内だけでなく地域や医療機関などの連携も重視して実施している。毎月抜き打ちで訓練を行っているため職員には緊張感があり、災害弱者である利用者の安全を守るために余念がない。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 職員の年齢の幅が大きいので、利用者への声かけのニュアンスは職員により異なるが、人生の先輩として敬う姿勢は統一されている。職員が地元の言葉を大切にしていることも、利用者には心地よい配慮である。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) できる限り利用者の方のペースに合わせてるように努めているが、外出支援など本人さんの希望に合わせれない時がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフがやっているが、一部、エビの皮むき、もやしの根取り、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けは出来る利用者の方が時々している。ホールには、献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 食事が楽しみな時間となるよう、ゆったりと時間を確保している。「今、食べたくない」という利用者の声を受け止め、待つ姿勢で対応している。刻み食やペースト食の器にも飾り付けを忘れず、目や雰囲気でも食事を楽しめるような支援に取り組んでいる。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している	
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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)</p> 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 排泄の自立度は利用者により差があるが、それぞれのレベルに合わせた支援を心がけている。自立度の高い利用者には目くばせや声かけで対応し、排泄チェック表での管理が必要な利用者には適切な時間に誘導や介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間や寝る前は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらっている。	
			<p>(外部評価)</p> 入浴を嫌がる利用者への対応は、その理由を考えることから始めている。利用者としつくり話し合い、職員に遠慮して拒む利用者がある場合は職員の方からお願いするなど、臨機応変に対応している。無理強いせず、足浴や清拭等で対応しながら入浴に移行するなど、関わりを継続している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、ミュージカル等の観覧に出かけ、お礼の手紙を書き送っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援しているが、十分に希望に添えていない時がある。	
			(外部評価) ユニット間に広い中庭と渡り廊下があり、前面の道路は袋小路で車の出入りが少ないため、外気浴や散歩は気軽にでき、利用者は季節の移り変わりを体感している。	管理者は、車で外出の機会を増やしたいと考えて、まずは自分からと時間を捻出して取り組んでいるため、今後はさらにその取り組みを全職員に広めていくことを期待したい。
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) 自己管理のできる人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらっている。職員がお金を管理している人に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、手作りでカレンダーを作ったり、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。廊下に備え付けのベンチがあり、ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようにしている。 (外部評価) 改修した建物であり十分な広さはないが、適度な狭さがかえって利用者同士や職員とのコミュニケーションを活性化していると感じられる。	
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) ホールにソファを置くなどして、いつでも誰でも座れるようにしている。また、廊下にも木のベンチを設置してあり、一人でいたり気の合った人と座って話ができるようにしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。 (外部評価) 利用者によって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み、写真や絵等も飾られている。また、ベッドと整理タンスは備品としてあり、利用者が思い思いに設え、居心地の良い居室となっている。	
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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。	

(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	3870600297
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム フルーツの家
所在地	愛媛県西条市朔日市807番地
自己評価作成日	平成 21年 12月 25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 22年 1月 25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)】

・職員皆で考えた理念である「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」に近づけるよう、利用者の方の思いを第一に考え、安心して穏やかに過ごせるよう支援している。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけている。
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、家族の方々や地域の方々にも参加してもらっている。
 ・毎月、実技を取り入れた勉強会や、勤続年数ごとの研修を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。
 ・ホームの玄関に掲示板を使用し、行事の写真や予定を貼ってわかりやすくしている。
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるにしている。
 ・庭に畑や花壇を作り、季節の野菜や草花の手入れや収穫を利用者の方と一緒に行うことで、五感への働きかけをしている。
 ・リハビリ室を設置しており、機能低下の予防やレクリエーションの場となっている。
 ・誕生日のプレゼントは手作りを心がけており、誕生日ケーキも皆で作り、お祝している。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、毎月1回、抜き打ちで避難訓練を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

5ユニットある大きなホームであるが、ユニット間に広い中庭や交流ホールがあり、それぞれのユニットは独立性が高い。併設の訪問看護事業所や居宅介護支援事業所等には福祉・医療の専門的知識が豊富にあるため、地域貢献として介護教室や講演会、相談等を行っている。また、行政とは協働関係が構築されており、地域福祉の拠点としての信頼を得ている。医療面では、総合病院が隣接しているため話し合いが行いやすく、運営者の看護師としての視点が医療連携をより堅固にしている。利用者は、ホーム内のユニット間での近所付き合いも楽しめ、大きなホームの特徴をうまく活用しながら生活の活性化を図っている。ゆったりとした時間の中で、利用者は笑顔で日々の生活を楽しんでいる。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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 (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
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)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 フルーツの家 2号棟

(ユニット名) 5ユニット

記入者(管理者)

氏名 奥山 博文

評価完了日 H21年 12月 25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) 理念は見直しも考えましたが、職員皆の利用者一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いは変わらず、勉強会や社内、社外の研修、業務を通して取り組んでいる。また、朝の申し送りで共有できるようにスタッフ全員で理念を復唱している。</p> <p>(外部評価) 開設当初から、「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を掲げている。管理者は見直しも検討したが、絶えず初心に戻れる言葉であるとの職員全員の意見により、現在も同理念を利用者の生活支援に繋げている。ユニット毎の目標もあり、これらは全て理念に通じている。</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) 市の相談員、学校、近所の保育園やお店などと交流がある。また、地域のイベントにも参加している。年に1回、夏祭り大会を開催し、地域の方々に参加してもらっている。</p> <p>(外部評価) ホームの運営には10年間の積み重ねがあり、地域住民とも気軽に声を掛け合える関係ができている。ホームの中庭に広い交流スペースがあるため、夏祭りなどの催し物も盛況であり、地域のイベントとして定着している。また、併設の訪問看護事業所等は、専門的知識を活用して相談や指導等に当たるなど、地域貢献にも熱心に取り組んでいる。</p>	5ユニットの大規模なホームであるため、ホームをひとつの「地域」と捉え、現在も交流はあるが、さらに利用者同士の近所づきあいについて意識的・計画的に取り組むことで、利用者の生活を活性化していくことを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 市町村と連絡を取り、介護教室や認知症介護を受託している。運営推進会議においても、ミニ介護講座などを取り入れている。中学生の職場体験学習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行ったりしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 開催時には、設備やサービス内容、行事などについて沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち改善できる事はすぐに実行、報告している。また、報告書を作成しており職員全員が報告書に目を通し、サービスの向上に努めている。	
			(外部評価) 大規模のホームのため会議への出席者も多く、また管理者等が聞く姿勢で臨んでいることもあってか、活発な意見交換が行われている。また、地域貢献の一環として介護ミニ講座等も会議に取り入れ、家族や地域住民との対話の場として積極的に活用している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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) ホーム内での事故や苦情等は、連絡や相談させてもらっている。何かあった時には、市町村へ連絡し、適切な発言や指導をしてもらい、サービス等の質の向上を図っている。市の相談員が定期的に1度訪問してくれる。3ヵ月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) ホーム開設から10年を超え、また運営者が地域の福祉や医療を支える活動を積極的に行っていることもあり、行政からの信頼は厚い。ホームは地域の社会資源として位置付けられ、市担当者とは地域福祉の発展を支える協働者としての関係が構築されている。	
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) 社内、社外研修、または勉強会を通して理解し、日頃から身体拘束防止に対する意識を高め、スタッフ間で気を付けるようにしている。玄関の施錠は防犯の観点から夜間のみ行っている(20:00~8:00)。	
			(外部評価) 管理者は、身体拘束については精神的な視点も必要であることを十分に認識した上で、職員と共に身体拘束をしないケアに熱心に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 社内研修で虐待について学ぶ機会を持っている。また、社外での研修の参加で、学ぶ様になっている。日々の中で、虐待になりかねない行為は、職員間で話し合っている。	
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) 研修会に出来るだけ参加し、報告書を作成している。職員全員が周知できるように努力している。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 時間をかけて利用者の方や家族の方が理解し納得できるように話し合っている。その時に限らず、その都度話し合う時間を取っている。	
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) 気軽に言ってもらえる雰囲気作りを心がけている。運営推進会議、家族会等を定期的に行い、意見をまとめ、出来る事の改善をしている。また、家族会ではアンケートにて意見や要望を頂き、サービスの質の向上に取り組んでいる。月に1度、市の相談員が来てくれ、相談業務を行ってくれている。 (外部評価) 家族から意見等を聞き出すための取り組みのひとつとして、家族会を設けている。家族会では、家族同士で自由に語り合う時間を設定している。管理者及び職員は、家族の意見等を聞く姿勢を徹底しており、家族との信頼関係が構築されている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 月に1回全員参加の各部署会議や毎朝の申し送り等 にて職員の意見を聞く機会を設けている。また、職員に て各班（研修班、アイデア班、安全衛生班）を運営 し、意見や提案を取り入れ、反映させている。 (外部評価) 運営者をはじめ、管理者や職員は日常的に意思疎通を 図るための話し合いを行っており、利用者本位の考え 方等、共通理解をもってケアにあたっている。職員 は、時折の運営者の厳しい話も、利用者の生活を支え るプロとしての役割を追求するものと真摯に受け止め ており、良好な関係がある。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実 績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時 間、やりがいなど、各自が向上心を持って 働けるよう職場環境・条件の整備に努めて いる	(自己評価) 代表者は管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその 都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格取 得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持って 働けるような職場環境である。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケア の実際と力量を把握し、法人内外の研修を 受ける機会の確保や、働きながらトレーニ ングしていくことを進めている	(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の勉強会もしている。社外での 研修には職員の力量に応じて参加し、研修内容は報告 書にて職員全員が周知できるようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流す る機会をつくり、ネットワークづくりや勉 強会、相互訪問等の活動を通じて、サービ スの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い 所を職員間で報告や相談をしたり、助言を受けたりし ながらサービスの質の向上に努めている。	
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	(自己評価) 開始時には特にゆっくりと時間を取りながら、要望に ついて聞きフェイスシートに記入し職員間で共有して いる。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっ くりと話をしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、側で過ごすように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) サービスの利用開始時には、特に時間を取るように心がけ、必ず困っていることや不安なこと、意向や要望などを聴くように努めている。新規入居の場合には、小まめに電話連絡や面会時に様子を伝え相談するようにしている。	
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) 困っていることなど利用者の方や家族の方の本音を聞けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるように心がけている。	
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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をしている。状態の変化時には、随時報告を行っている。また、行事などもできるだけ利用者の方と過ごしてもらえるように参加の呼びかけをしている。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 面会時など馴染みの人とゆっくりと過ごす時間を持つように支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員に十分な支援ができていない。 (外部評価) 「時間は作るもの」と管理者は考えており、利用者の馴染みの場に出かけていくなどの支援に率先して取り組んでいる。また、住んでいた家等との関係も重視しており、調整が可能であれば短時間でも一時帰宅できるよう支援している。	経験や技術の差もあつてか、外出支援に対する考え方や頻度等は職員によって若干の違いがみられるが、「時間は作るもの」との管理者の考えの実践に向けて、全職員で取り組んでいくことを期待したい。

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)
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) 日々のコミュニケーションの中でなるべく職員が間に入るようにしている。状況に応じて職員が見守りなどを行い、利用者同士の関係を築けるように配慮している。	
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) 入院中の利用者の方には職員が再々面会に行っており、相談を受けたりすることもある。また、家族との関係がなくならないように連絡し、相談しやすい雰囲気づくりを心がけている。また、病棟やケースワーカーを通して病状の把握に努めている。	
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) 、 (外部評価) 職員は、利用者との日常の会話から思いを汲み取るため、入浴や散歩時等には積極的に話しかけている。また、その際に把握した情報を日々のケアに活かすため、職員間で話し合っ共有するとともに、その人の自分史として記録を重ねている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し、職員間で共有している。また、同一法人内の他事業所を利用していた方に関しては、情報うを提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状の変化については、その都度カルテに記載し、医師からの指示は赤枠で囲み解りやすくしている。大きな変化などは、介護計画書、フェイスシートに付け足し、現状の把握に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聴き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。 (外部評価) 介護計画は、利用者それぞれの担当職員がふりかえりを行い、計画作成担当者と共に素案を作成し、ユニット会議で管理者や運営者を交えた全員で検討している。介護計画の実践のため、家族等の意見も取り入れている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報の共有については、朝の申し送りを利用しているが、不十分などところがある。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、家族の方からは、リハビリの要望が多く、リハビリ室の利用を行っている。他のユニットや通所介護の方も来るので、馴染みの関係もできている。訪問看護も併設しているので医療面では、フォローしてもらっている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 市の相談員の方や、警察、消防の方などの協力は得られているが、地域資源の内容について十分に把握できていないところがある。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	<p>(自己評価) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。また、本人さんや家族の方の希 望を大切に、馴染みのかかりつけ医での受診も行っ ている。</p> <p>(外部評価) 多くの利用者が隣接の総合病院をかかりつけ医として おり、入院の場合も話し合いを頻回に行っており、ま た訪問看護事業所も併設しているため、医療面での支 援は心強い。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価) ホームの職員に看護職がいる。情報や気付きは常に看 護師に報告している。また、訪問看護が併設してお り、看護師が利用者に関わる時間もあり、相談もして いる。健康管理や医療面でも協力してもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価) 主治医、病棟師長、ケースワーカーとの連携を持ち、 退院後の受け入れ態勢を整えるように努めている。ま た、普段よりケースワーカーとの関わりを持ったり、 医療機関の勉強会に参加するなど、関係作りに努めて いる。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持っている。また、終末期に対 しての指針を定めており、説明も十分に行っている。 (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わな い。) 職員間の意識の確認も行っている。</p> <p>(外部評価) 隣接の総合病院と連携して利用者の支援を行ってお り、看取りケアはホームで行う範囲と医療機関で行う 範囲の見極めが徹底されている。重度化や終末期の方 針が明確化され、家族等との話し合いにより共有して いる。家族等との話し合いはさまざまな場面で必要で あるという運営者の話には、経験が感じられる。</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)
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) 定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行い、急変時や事故時の対応について訓練を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行ったり、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり行っている。今年度は夜間想定での避難訓練を行い、災害対策に備えている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。 (外部評価) 防災訓練は、ホーム内だけでなく地域や医療機関などの連携も重視して実施している。毎月抜き打ちで訓練を行っているため職員には緊張感があり、災害弱者である利用者の安全を守るために余念がない。	
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) 人生の先輩として、人格を尊重し関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気を付けていくようにしていきたい。 (外部評価) 職員の年齢の幅が大きいので、利用者への声かけのニュアンスは職員により異なるが、人生の先輩として敬う姿勢は統一されている。職員が地元の言葉を大切にしていることも、利用者には心地よい配慮である。	
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) 質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。会話の中でも、思いや希望が言いやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。10時の水分補給時には、コーヒーやココアなどの中から、自己決定できる場面づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) できる限り利用者の方のペースに合わせてるように努めているが、外出支援など本人さんの希望に合わせれない時がある。	
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) 入浴時や更衣の時に、なるべく服を選んでもらえるようにしている。起床時に洗顔した時に鏡を見ながら櫛で髪をといてもらったり、整容してもらっている。	
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) 食事作りは厨房スタッフがやっているが、一部、エビの皮むき、もやしの根取り、さやえんどうのすじ取り等は利用者の方も一緒に行っている。片付けは出来る利用者の方が時々している。ホールには、献立表を置き、その日のメニューを見て会話したりしている。 (外部評価) 食事が楽しみな時間となるよう、ゆったりと時間を確保している。「今、食べたくない」という利用者の声を受け止め、待つ姿勢で対応している。刻み食やペースト食の器にも飾り付けを忘れず、目や雰囲気でも食事を楽しめるような支援に取り組んでいる。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士が栄養バランスを考え献立を作成している。排泄記録表に、食事や水分摂取量を記入し、必要量が必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて、水分量や食事内容などを工夫している	
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) 食後には口腔ケアを行うように努めている。義歯が気になる人は、職員が清潔に管理するなど対応している。定期的に義歯はポリドントをして清潔を保っている。	

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)</p> 排泄記録表のチェックをして、排泄が間に合わない人は早めの声かけを行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分の介助に心がけている。おむつの使用については、出来るだけ声かけやトイレ誘導を行い、トイレへ座ってもらうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 排泄の自立度は利用者により差があるが、それぞれのレベルに合わせた支援を心がけている。自立度の高い利用者には目くばせや声かけで対応し、排泄チェック表での管理が必要な利用者には適切な時間に誘導や介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> 食物繊維の多い芋類・海藻・豆・きのこ・野菜類などは毎日食べてもらっている。水分を十分に補うようにしている。また、リハビリ室の利用やホーム周辺の散歩などを行い、体を動かすようにしている。医師の指示のもと、看護師が下剤の調整をしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> 出来るだけ、希望に近づけるよう努力している。夜間や寝る前は職員が少ないので、行えていない。曜日などは決めておらず、入りたいと希望のある方に入ってもらおうようにしている。	
			<p>(外部評価)</p> 入浴を嫌がる利用者への対応は、その理由を考えることから始めている。利用者としつくり話し合い、職員に遠慮して拒む利用者がある場合は職員の方からお願いするなど、臨機応変に対応している。無理強いせず、足浴や清拭等で対応しながら入浴に移行するなど、関わりを継続している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価)</p> その方に応じて時間帯を考えて、居室で休んでもらうように心がけている。また、ソファーや備え付けのベンチなど、ゆっくり過ごせるようにしている。居室だけではなく、共有スペースの環境整備もしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の説明がされているものをカルテに綴じて理解できるように努力している。また、わからない時には看護師に確認している。症状の変化時には看護師に連絡し、主治医と相談してもらっている。	
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) 花の好きな人には、花を育てたり生けてもらったりしている。嗜好品については、食事以外でスーパーへ一緒に買い物へ行き、食べてもらったりしている。また、季節ごとに花を見に出かけたり、ミュージカル等の観覧に出かけ、お礼の手紙を書き送っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 利用者の方の希望で買い物に出かけたり、家族の方の協力で一緒に自宅へ帰ったり出来るよう支援しているが、十分に希望に添えていない時がある。	
			(外部評価) ユニット間に広い中庭と渡り廊下があり、前面の道路は袋小路で車の出入りが少ないため、外気浴や散歩は気軽にでき、利用者は季節の移り変わりを体感している。	管理者は、車での外出の機会を増やしたいと考えて、まずは自分からと時間を捻出して取り組んでいるため、今後はさらにその取り組みを全職員に広めていくことを期待したい。
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) 自己管理のできる人には家族の方と相談の上、お小遣い程度で持ってもらう。職員がお金を管理している人に対しては、一緒に買い物に出かけ、収支をお小遣い帳へ記録している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人さんの希望に合わせて、電話してもらったりしている。面会后、無事に帰れたのか等、電話している。手紙は、本人さんが書きたい時などにやり取りできるように支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 脱衣場では、出来るだけ、温度差がないように気を付けている。ホールには、手作りでカレンダーを作ったり、季節に応じたものを飾るようにしている。状態に応じて、テーブルの配置等も考えるようにしている。レースのカーテンを使用して眩しすぎないようにしている。廊下に備え付けのベンチがあり、ホールにもソファを置いて寛げるようにしている。音も大きな音が出ないように配慮し、大きな音が出た場合には、お断りするようになっている。</p> <p>(外部評価) 改修した建物であり十分な広さはないが、適度な狭さがかえって利用者同士や職員とのコミュニケーションを活性化していると感じられる。</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) ホールにソファを置くなどして、いつでも誰でも座れるようにしている。また、廊下にも木のベンチを設置してあり、一人でいたり気の合った人と座って話ができるようにしている。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 少しずつではあるが、家で使っていた布団や椅子、テーブル等、持って来て使っている。出来るだけ利用者の方の希望する物を、本人さんや家族の方と相談し、用意出来るよう努め、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 利用者によって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み、写真や絵等も飾られている。また、ベッドと整理タンスは備品としてあり、利用者が思い思いに設え、居心地の良い居室となっている。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。居室には果物の絵を貼り、目印にしてもらっている。トイレや浴室にも表示があり、わかりやすくしている。</p>	