

(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	3870600511
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 杜の家
所在地	愛媛県西条市朔日市892番地
自己評価作成日	H21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 2 月 15 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)】

・ホームの建物は平屋で広々とした田舎風の落ち着いた雰囲気のある住まいです。
 ・職員は笑顔を大切に、優しい声かけや対応を心がけています。
 ・玄関にボードを置き利用者の方の写真を飾ったり月の予定を貼り、普通の生活を知ってもらうよう努めています。
 ・毎年、餅つき大会や夏祭り大会を開催し地域の方にも参加してもらっています。
 ・行事には利用者の方が興味のあることや、外出ができるような企画を立てるようにしています。
 ・畑で野菜作りを行い、収穫等が利用者の方の楽しみになればと思っています。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、月1回の抜き打ち訓練を実施しています。

【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)】

運営者は、それまでの実績を踏まえたくえで様々な思いを盛り込んでホームの設計から携わっている。ダイニングとリビングを人の気配が感じられる距離で区分し、また廊下を障子で仕切る設えも、プライバシーへの配慮をしつつ連続性を大切にしている。ケアの面でも、利用者を人生の先輩として敬う気持ちを持ち続けることを重視しており、「技術も大切だがやっぱり気持ちです」と話す。利用者が職員を諭すように話しかけている姿に、ホーム全体で理念を実践しようとしていることがうかがえる。医療面では、運営法人が長年訪問看護事業で蓄積した経験をホームにも活かしており、家族にとっても安心感が高い。

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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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せている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名	杜の家
(ユニット名)	北
記入者(管理者)	
氏名	伊藤 友美
評価完了日	平成 21 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) 理念は朝の申し送りで復讐をし、意識づけをして理解してもらうようにしている。 新人職員には新人研修で理念の説明を行っている。</p> <p>(外部評価) 管理者は、開設当初からの理念の見直しも検討したが、介護の根幹を的確に表している言葉として再認識している。見直しは職員と一緒に考え、ホーム全体で理念の大切さを共有している。理念を具体的に実践するために年次目標を掲げて、理念の実現のために日々努力している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域の運動会や敬老会には、数名の利用者とともに参加している。ホームの夏祭り大会には地元の方も沢山参加してくれているが日常的に交流はできていない。</p> <p>(外部評価) 運営者は長年、地域に密着した活動を行っているため、法人としては近隣住民と親しい関係が築かれている。ホーム独自では催し物を通しての地域との交流を行い、また近所の方とは散歩等で顔見知りになっているが、普段着での近所づきあいという段階に至っているとまでは言えない。</p>	近所づきあいには、ホームを知ってもらうことも重要であるが、管理者をはじめホーム自体が近所を知ることも必要と思われる。まずは職員が地域の日常生活を知り、そこに利用者が参加していけるような関係づくりを期待したい。
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) 市町村と連携を取りながら、介護教室や認知症介護を受託している。</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) 会議では、サービスの内容や行事、設備について報告を行っている。また、改善点など積極的な意見をいただいている。可能な範囲で改善し、事後報告させてもらっている。	
			(外部評価) 今年度はホームの隣にデイサービスセンターを建設しているため、運営推進会議は同法人のホームと合同で行われていたが、来年度からはホーム単独での会議が可能となる。合同の会議により、ホームが地域の社会資源として重要な位置を占めていることを改めて確認できたため、今後は単独での開催によりさらにホームと地域がより親密な関係を築いていくことを期待している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 2ヶ月に1回、市の相談員の方が来訪してくれている。普段から市の方に相談させていただいており、質の向上に取り組んでいる。また、利用者の方の事故や苦情は連絡、相談させてもらっている。	
			(外部評価) 運営者が地域の福祉・医療を支える活動を長年行っていることから、行政からの信頼が厚い。その信頼に応えようと管理者も積極的に行政と関わりをもつように努めており、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を構築している。	
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) 身体拘束をしないケアに取り組んでおり、勉強会などで具体的な行為について理解できるよう話し合いを行っている。日中は玄関の出入りを自由にしており、常に見守りを行っている。	
			(外部評価) 玄関は夜間以外は鍵を掛けないため、利用者が外出していることを近所の方から連絡してもらった経験もあるが、施錠は精神的な拘束であるとの共通認識のもと、鍵を掛けずに利用者を見守り、拘束をしないケアを徹底している。また、職員研修も「自分が嫌なことは高齢者も嫌」とのテーマで、虐待も含め丁寧に行っている。	

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)
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) 研修や勉強会で、定期的に虐待防止について学んでいる。また、ミーティングでも話し合い職員間でも虐待防止に気をつけるようにしている。	
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) 研修や勉強会にできるだけ参加して学ぶ機会を持つようにしている。現在、利用者はいないが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) 利用者の方、家族の方が理解や納得ができるように時間をかけて話し合っている。	
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) 相談員の方が定期的に来てくれており、運営推進会議にも毎回参加していただき意見や要望をいただいている。改善点がある時にはすぐに対応するように心がけている。苦情は報告書を利用し、ミーティングにて話し合い改善している。また、家族会にてアンケートを実施し意見をいただいている。 (外部評価) 管理者は「意見を言うのは勇気がいる」と家族側の立場を十分理解したうえで、家族からの話を真摯に受け止める姿勢があり、家族からの意見には必ず原因や対策を返答することで信頼関係を深めている。	

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)
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) 日頃の業務の中で不安や提案事項、意見はできるだけ聞くようにし、話しやすい雰囲気を作るように心がけている。また、職員と共に話し合い少しでも解決できるように努めているが十分ではない。</p> <p>(外部評価) 運営者は、管理者の条件を「利用者に人気があり、職員の意見を吸収する人」として、ふさわしい人選を心がけている。管理者は、職員と和気あいあいの雰囲気を醸し出しながらも、利用者のケアの質を向上させる意見の収集に余念がない。ホームには比較的若い職員が多く、意見交換も活発に行われている。</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いる。毎週、体育館を借りバレーを行っており気軽に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) 各職員の勤務状態や健康状態を把握している。また、休憩ができるように場を設けており、日常の会話の中からもストレスに対する悩みを把握するように努めている。毎週、体育館を借りバレーを行っており気軽に言い出せる場も作っている。職員の資格取得に向けた支援も行っている。</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) 研修班を設置し年間を通して新人、1年、3年、5年経験の段階に応じた研修を実施し勤務の中で参加してもらっている。また、毎月勉強会を通じ勉強をする機会を設けている。外部の研修にも参加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) 学習会や研修を通して交流を図れるように努めており、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。</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) 相談時にできるだけ利用者の方とゆっくり話す機会を設けている。利用者の方の普段の会話や行動により不安なことともくみ取る努力をしている。</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)
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) 家族の方も含めての面談を行い、困っていることや不安や求めていること等を聞く機会をもち、これまでの生活が少しでも維持できるように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) ケアマネージャーと連絡をとり、必要としているサービスが提供できるようにしている。	
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) 利用者の方の喜怒哀楽に関心をよせながら一緒に過ごすように努めている。また、利用者の方から教えてもらうことも多く、お互い支え、支えられることを日常の中で作っていくよう努力している。感謝の気持ちもつたえている。	
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) 面会時には日々の様子を報告し、情報交換を行い、要望を聞きながら一緒に利用者の方を支えられよう努めている。また、行事の呼びかけを行い参加してもらいながら利用者の方と楽しく過せるように努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの人の面会はあるが、馴染みの場所へはあまり行けていない。家族の方の協力を得て外出や外食には出かけている。 (外部評価) 利用者が馴染みの人との関係を継続させるために、家族が訪問した際には利用者の喜びをそれとなく伝えたり、手紙を出す等、利用者の声を代弁するよう努めている。また、昔馴染みの場所には、家族等と協力しながら関係を切らないよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者の方の仲の善し悪しに配慮し、職員が常に把握し、状況に応じて見守りを行っている。	
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) 入院され、退所となった利用者の方にも面会にしている。必要に応じて相談にのっている。	
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) 日々の関わりの中で声をかけ、言葉や表情などから把握するよう努めている。意志疎通の困難な方には家族の方から情報を得ている。 (外部評価) 職員は、入浴ケアや散歩時等には特に積極的に話しかけ、利用者が共同生活の中では言えないこと等について雑談を交えながら聞き取っている。把握した情報等は、利用者の思いや意向を理解するうえで重要であると捉え、職員間で共有化を図るようにしている。	管理者や職員は、利用者の言葉に隠れている意向や思いを知るために積極的に取り組んでいるが、その情報が職員の記憶に依存している感がある。記録している引継書の記載事項は書類と共に埋もれていくため、専用の記録用紙に記載する等、情報の共有と蓄積に取り組むことを期待したい。
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) フェイスシートを利用し家族の方から生活歴や昔の話は聞いているが、十分ではない。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一日の過ごし方や生活リズムを把握しているが、行動や小さな動作は職員全員共有できていない。本人ができる事を暮らしの中で見つけていく努力はしている。	

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)
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) 6か月に1回は見直しを行っているが随時には行っていないことがある。状態に変化が起きた場合、関係者との話し合いは行っており、介護計画を見直している。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者ごとの担当職員がふり返りを行い、計画作成担当者と共に素案を作成して、ユニット会議で管理者や運営者を交え全員で検討している。介護計画の実践のため、具体的な実践項目として分析する際には家族等の意見を取り入れている。</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) カルテに食事量、水分量、排泄等を記入しており、日々の暮らしの様子や本人の言葉でありのまま記入する様努めている。職員全員に情報が共有できていない事がある。</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) 利用者の方、家族の方の状況に応じて通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応し個々の満足感が得られるよう努力している。また、リハビリ室がフルーツの家に設けられており他ユニットの人たちとも馴染みの関係ができてきている。</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) 事業所内のケアマネジャーと接点が多いため地域のケアマネジャーと話す機会が少ない。年に4回サービス連絡向上会議があり、参加させてもらっている。地域包括支援センターの職員の方とは周辺情報や支援に関する情報交換ができる関係を築いており協力を得ている近くに病院やスーパー等があり、相談員の方も来てくれ協力してもらっている。防火訓練も行い消防の方にも来てもらっている。また、パン屋さんも来て</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)</p> <p>看護師が対応し、連携医療も確保している。必要時や 希望時、状態に合わせて随時対応している。また、長 年かかっている医師に往診に来ていただいたり、今ま で通院していた病院へ継続して受診を行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>医療との連携が密な法人の運営するホームとして利用 者からも信頼されているため、多くの利用者が近くの 総合病院をかかりつけ医としている。入居前からのか かりつけ医への受診の継続を希望する利用者には、 ホームの看護職員が窓口となっている。双方とも専門 性の高い医療連携を図っている。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価)</p> <p>看護師を配置しており、利用者の方の健康管理や状態 の変化に応じた支援を行っている。また、職員はいつ もと違うことに気づいた時には、看護師に報告し、情 報交換にも努めている。</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)</p> <p>連携病院の医師は理解があり、利用者の方の治療に応 じて相談させてもらったり、助言をいただいている。 入院時には、病院と情報交換も大切にしている。</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)</p> <p>終末期を迎えるにあたり、早い段階から家族の方、医師との 話し合いを持っている。終末期に関する指針を定めており (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わない。) 家族の方とも十分に話し合いながら利用者の方や家族の方の 気持ちを大切に安心感がもてるよう対応している。また、職 員間で意識の確認も行っている。急変時にはすぐに対応して もらえるよう医療機関との連携もとれている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>重度化や終末期への対応は、主治医との連携は勿論、 職員の知識の向上が必要不可欠と捉え、自主研修以外 にも日ごろから話し合いを行っている。また、家族等 の協力が欠かせないこともターミナルケアの実践から 十分理解しており、ことあるごとに話し合う機会をも つようにしている。</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)
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) 勉強会などで緊急時の対応を学ぶ機会を設けている。	
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い、年2回は消防署の指導も受けている。日中、夜間を想定し訓練を行っており、家族の方の協力もいただいている。 (外部評価) 消防署の協力を得て、防災訓練を定期的に行っている。ホーム単独でも毎月抜き打ちで訓練を行っており、職員は常に緊張感を持っている。利用者は災害弱者であるという認識のもと、安全を守るための取り組みをすすめている。	
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) 一人ひとりに合わせプライバシーを損ねないように努めている。また、声かけや対応にも配慮するよう心がけている。 (外部評価) 職員は、利用者を人生の先輩として尊重している。若い職員と話している利用者は、孫に物事を丁寧に教えているようにも見え、笑顔で受け答えしている職員との会話は微笑ましい。	
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) 利用者の方に合わせて声かけをし、意志表示の難しい方には表情を読み取るように努めている。コーヒータムでは一人ひとりに希望を確認し、利用者の方の意思を大切にしよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 出来る限り利用者の方のペースに合わせて心にかけている。一人ひとり利用者の方の気持ちや希望を聞き生活してもらえよう努めている。	
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) 服装はなるべく自分の好みのもを着てもらおうようにしているが十分でない。また、身だしなみが不十分な時は、さりげなく直すように心にかけている。	
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) 利用者の方の状態に合わせて声かけを行っているが、準備や片付けはほとんど職員が行っている。エビの皮むき等出来ることは行ってもらっている。 (外部評価) 食事中に利用者の声が大きくなると、職員はその時のケアを継続しながらも、変化を見逃さないよう目を向けている。安易に手を出さず、食事の時間を楽しいものにしようと関わっている様子がうかがえる。食事は衛生面も含めて総合的に考えて、原則職員の業務としているが、利用者もできる範囲で後片付け等を行ってもらっている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 1日の栄養所要量（熱量1300kcal、蛋白50g）を基に献立を作成しているが、あくまで目安であり季節感や個々の嗜好などを重視している。咀嚼力や嚥下状態に合わせ材料を選び、キザミやトロミをつける等の調理工夫を行っている。水分や食事に果物や汁物をつけたり、いつでも飲めるように準備しており、水分摂取量の少ない方には毎食果物をつけている。	
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、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) 毎食後に声かけを行い、利用者の方に応じた口腔ケアを行っている。また、肺炎予防のため口腔内に食べ物の残渣物が残っていないか確認している。	

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)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 出来るだけ排泄時間や間隔を把握しトイレでの排泄を考え、排泄パターンを記入チェックしながらトイレ誘導を行っている。失敗してしまった場合でも本人が傷つかないように手早く片付けている。	
			(外部評価) 排泄は、おむつからパッドへ、トイレ誘導から声かけへと、利用者の状態に合わせながら、自立に向けて緩やかに目標を設定している。排泄に失敗はつきものであると、ゆったりと構えたケアに取り組んでいる。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 食事やおやつにて食物繊維の多い芋類や海藻や豆、キノコや野菜類等は毎日食べていただいている。また、水分補給を十分に行うよう工夫している。医師の指示のもと看護師が下剤の調整を行い便秘の予防に心がけている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 時間帯の希望を聞きながら行えている人もいるが、意思疎通の難しい方にはホーム側に合わせさせてもらっている。	
			(外部評価) ホームでの生活が長い利用者が多いため、入浴の好みは職員も把握している。新しい利用者には全体と個人の好みを調整しながら、新しい習慣にも馴染んでもらえるように関わりを行っている。入浴を、清潔を保つための行為というだけでなく、寛ぎ、楽しむ時間となるように支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 家族の方に生活習慣を聞きながらなるべく生活リズムを整えるよう努めている。寝つけない時には温かい飲み物をのみながら話をしている。	

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)
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) カルテに薬の説明が記載されている物をとじ理解できるようにしている。また、分からないことは看護師に確認している。	
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) 洗濯干しや洗濯たたみ、食事の準備、菜園などの状態に応じてできることをしてもらっている。少しでも出来ることは手伝ってもらえるように心がけている。	
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) 季節ごとの外出は行っているが日々の中での外出は十分ではないができるだけ希望に添えるように努めている。重度の人も近くの場所まで車椅子散歩を行っている。家族の方の協力が得られる方へはお願いしているが十分ではない。 (外部評価) ホーム前の道路は車の往来が少なく、小さな漁港に繋がっている。量販店やスーパーが近隣にあるため、車いすでも散歩が楽しめる環境である。車いすの利用者が多いこともあり、職員と一緒に出かけられる方が限られることが多いが、家族等の協力を求めながら外出支援に努めている。	
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) 家族の方の協力を得て希望に添えるように努めている。自分で財布を持っている方もいるが、ほとんどの方はホームでお金を預かったり、立て替え等で対応している。	
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) 自らはできていないが取次はしている。	

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) 掃除に心がけており、換気や室温調整に努めている。浴室やトイレは一般家庭と同じものを使用している。テレビの音や職員の声のトーンに気をつけているが十分ではない。日中は眩しくないよう時間や天候に合わせてレースのカーテンを使用している。</p> <p>(外部評価) 運営者の思いが随所に詰まったホームである。適度な広さのリビングに隣接してダイニングがあるが、気配は感じるが異なる空間であるため、利用者にはその時の気分で居場所を選択できるようになっている。リビングを取り巻くような廊下には、目線の高さだけ障子で仕切っているの、広がりを感じながらもプライバシーが守られている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 居室は個室である。ホールや玄関にはソファやベンチがあり、自由に過ごせるようになっている。また気の合った方同士でゆっくりと過ごしてもらえよう居室にも自由に行き来できるように見守りを行っている。</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) 自宅で使っていたものを持ってきている方は少ないが、毛布や人形を持ってきていたり、家族の方の写真や絵を置いている方はいる。また、馴染みのカセットテープ、ラジカセを持ち込んでいる。</p> <p>(外部評価) 心地良さには適度な狭さも必要であると感じられる居室である。民家風の設えには、利用者が長年使っていたものが自然と溶け込み、どの部屋も落ち着いた雰囲気がある。居室のドアを開けると、リビングからは直接見えないが気配が感じられるよう工夫されている。</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) 各居室に名札を掲げわかりやすくしている。座位がとれる方は椅子、座位が難しい方には肘掛け椅子を使用するように心がけている。外の洗濯干し場を調整し使いやすくしている。ローカには歩行の障害になるものは置かないようにしている。</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	3870600511
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 杜の家
所在地	愛媛県西条市朔日市892番地
自己評価作成日	H21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 2 月 15 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)】

・ホームの建物は平屋で広々とした田舎風の落ち着いた雰囲気のある住まいです。
 ・職員は笑顔を大切にし、優しい声かけや対応を心がけています。
 ・玄関にボードを置き利用者の方の写真を飾ったり月の予定を貼り、普段の生活を知ってもらうよう努めています。
 ・毎年、餅つき大会や夏祭り大会を開催し地域の方にも参加してもらっています。
 ・行事には利用者の方が興味のあることや、外出ができるような企画を立てるようにしています。
 ・畑で野菜作りを行い、収穫等が利用者の方の楽しみの一つになればと努力しています。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、月1回抜き打ち訓練を実施しています。

【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)】

運営者は、それまでの実績を踏まえたくえで様々な思いを盛り込んでホームの設計から携わっている。ダイニングとリビングを人の気配が感じられる距離で区分し、また廊下を障子で仕切る設えも、プライバシーへの配慮をしつつ連続性を大切にしている。ケアの面でも、利用者を人生の先輩として敬う気持ちを持ち続けることを重視しており、「技術も大切だがやっぱり気持ちです」と話す。利用者が職員を諭すように話しかけている姿に、ホーム全体で理念を実践しようとしていることがうかがえる。医療面では、運営法人が長年訪問看護事業で蓄積した経験をホームにも活かしており、家族にとっても安心感が高い。

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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、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せている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I.理念に基づく運営

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

III.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名	杜の家
(ユニット名)	南
記入者(管理者)	
氏名	伊藤 友美
評価完了日	平成 21 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) 理念は朝の申し送りで復讐をし、意識づけをして理解してもらうようにしている。 新人職員には新人研修で理念の説明を行っている。</p> <p>(外部評価) 管理者は、開設当初からの理念の見直しも検討したが、介護の根幹を的確に表している言葉として再認識している。見直しは職員と一緒に考え、ホーム全体で理念の大切さを共有している。理念を具体的に実践するために年次目標を掲げて、理念の実現のために日々努力している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域の運動会や敬老会には、数名の利用者とともに参加している。ホームの夏祭り大会には地元の方も沢山参加してくれているが日常的に交流はできていない。</p> <p>(外部評価) 運営者は長年、地域に密着した活動を行っているため、法人としては近隣住民と親しい関係が築かれている。ホーム独自では催し物を通しての地域との交流を行い、また近所の方とは散歩等で顔見知りになっているが、普段着での近所づきあいという段階に至っているとまでは言えない。</p>	近所づきあいには、ホームを知ってもらうことも重要であるが、管理者をはじめホーム自体が近所を知ることも必要と思われる。まずは職員が地域の日常生活を知り、そこに利用者が参加していけるような関係づくりを期待したい。
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) 市町村と連携を取りながら、介護教室や認知症介護を受託している。</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り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 会議では、サービスの内容や行事、設備について報告を行っている。また、改善点など積極的な意見をいただいている。可能な範囲で改善し、事後報告させてもらっている。	
			(外部評価) 今年度はホームの隣にデイサービスセンターを建設しているため、運営推進会議は同法人のホームと合同で行われていたが、来年度からはホーム単独での会議が可能となる。合同の会議により、ホームが地域の社会資源として重要な位置を占めていることを改めて確認できたため、今後は単独での開催によりさらにホームと地域がより親密な関係を築いていくことを期待している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 2ヶ月に1回、市の相談員の方が来訪してくれている。普段から市の方に相談させていただいており、質の向上に取り組んでいる。また、利用者の方の事故や苦情は連絡、相談させてもらっている。	
			(外部評価) 運営者が地域の福祉・医療を支える活動を長年行っていることから、行政からの信頼が厚い。その信頼に応えようと管理者も積極的に行政と関わりをもつように努めており、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を構築している。	
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) 身体拘束をしないケアに取り組んでおり、勉強会などで具体的な行為について理解できるよう話し合いを行っている。日中は玄関の出入りを自由にしており、常に見守りを行っている。	
			(外部評価) 玄関は夜間以外は鍵を掛けないため、利用者が外出していることを近所の方から連絡してもらった経験もあるが、施錠は精神的な拘束であるとの共通認識のもと、鍵を掛けずに利用者を見守り、拘束をしないケアを徹底している。また、職員研修も「自分が嫌なことは高齢者も嫌」とのテーマで、虐待も含め丁寧に行っている。	

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)
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) 研修や勉強会で、定期的に虐待防止について学んでいる。また、ミーティングでも話し合い職員間でも虐待防止に気をつけるようにしている。	
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) 研修や勉強会にできるだけ参加して学ぶ機会を持つようにしている。現在、利用者はいないが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) 利用者の方、家族の方が理解や納得ができるように時間をかけて話し合っている。	
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) 相談員の方が定期的に来てくれており、運営推進会議にも毎回参加していただき意見や要望をいただいている。改善点がある時にはすぐに対応するように心がけている。苦情は報告書を利用し、ミーティングにて話し合い改善している。また、家族会にてアンケートを実施し意見をいただいている。 (外部評価) 管理者は「意見を言うのは勇気がいる」と家族側の立場を十分理解したうえで、家族からの話を真摯に受け止める姿勢があり、家族からの意見には必ず原因や対策を返答することで信頼関係を深めている。	

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)
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) 日頃の業務の中で不安や提案事項、意見はできるだけ聞くようにし、話しやすい雰囲気を作るように心がけている。また、職員と共に話し合い少しでも解決できるように努めているが十分ではない。</p> <p>(外部評価) 運営者は、管理者の条件を「利用者に人気があり、職員の意見を吸収する人」として、ふさわしい人選を心がけている。管理者は、職員と和気あいあいの雰囲気を醸し出しながらも、利用者のケアの質を向上させる意見の収集に余念がない。ホームには比較的若い職員が多く、意見交換も活発に行われている。</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いる。毎週、体育館を借りバレーを行っており気軽に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) 各職員の勤務状態や健康状態を把握している。また、休憩ができるように場を設けており、日常の会話の中からもストレスに対する悩みを把握するように努めている。毎週、体育館を借りバレーを行っており気軽に言い出せる場も作っている。職員の資格取得に向けた支援も行っている。</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) 研修班を設置し年間を通して新人、1年、3年、5年経験の段階に応じた研修を実施し勤務の中で参加してもらっている。また、毎月勉強会を通じ勉強をする機会を設けている。外部の研修にも参加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) 学習会や研修を通して交流を図れるように努めており、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。</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) 相談時にできるだけ利用者の方とゆっくり話す機会を設けている。利用者の方の普段の会話や行動により不安なことともくみ取る努力をしている。</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)
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) 家族の方も含めての面談を行い、困っていることや不安や求めていること等を聞く機会をもち、これまでの生活が少しでも維持できるように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) ケアマネージャーと連絡をとり、必要としているサービスが提供できるようにしている。	
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) 利用者の方の喜怒哀楽に関心をよせながら一緒に過ごすように努めている。また、利用者の方から教えてもらうことも多く、お互い支え、支えられることを日常の中で作っていくよう努力している。感謝の気持ちもつたえている。	
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) 面会時には日々の様子を報告し、情報交換を行い、要望を聞きながら一緒に利用者の方を支えられよう努めている。また、行事の呼びかけを行い参加してもらいながら利用者の方と楽しく過せるように努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの人の面会はあるが、馴染みの場所へはあまり行けていない。家族の方の協力を得て外出や外食には出かけている。 (外部評価) 利用者が馴染みの人との関係を継続させるために、家族が訪問した際には利用者の喜びをそれとなく伝えたり、手紙を出す等、利用者の声を代弁するよう努めている。また、昔馴染みの場所には、家族等と協力しながら関係を切らないよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者の方の仲の善し悪しに配慮し、職員が常に把握し、状況に応じて見守りを行っている。	
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) 入院され、退所となった利用者の方にも面会にしている。必要に応じて相談にのっている。	
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) 日々の関わりの中で声をかけ、言葉や表情などから把握するよう努めている。意志疎通の困難な方には家族の方から情報を得ている。 (外部評価) 職員は、入浴ケアや散歩時等には特に積極的に話しかけ、利用者が共同生活の中では言えないこと等について雑談を交えながら聞き取っている。把握した情報等は、利用者の思いや意向を理解するうえで重要であると捉え、職員間で共有化を図るようにしている。	管理者や職員は、利用者の言葉に隠れている意向や思いを知るために積極的に取り組んでいるが、その情報が職員の記憶に依存している感がある。記録している引継書の記載事項は書類と共に埋もれていくため、専用の記録用紙に記載する等、情報の共有と蓄積に取り組むことを期待したい。
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) フェイスシートを利用し家族の方から生活歴や昔の話は聞いているが、十分ではない。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一日の過ごし方や生活リズムを把握しているが、行動や小さな動作は職員全員共有できていない。本人ができる事を暮らしの中で見つけていく努力はしている。	

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)
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) 6か月に1回は見直しを行っているが随時には行えていないことがある。状態に変化が起きた場合、関係者との話し合いは行っており、介護計画を見直している。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者ごとの担当職員がふり返りを行い、計画作成担当者と共に素案を作成して、ユニット会議で管理者や運営者を交え全員で検討している。介護計画の実践のため、具体的な実践項目として分析する際には家族等の意見を取り入れている。</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) カルテに食事量、水分量、排泄等を記入しており、日々の暮らしの様子や本人の言葉でありのまま記入する様努めている。職員全員に情報が共有できていない事がある。</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) 利用者の方、家族の方の状況に応じて通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応し個々の満足感が得られるよう努力している。また、リハビリ室がフルーツの家に設けられており他ユニットの人たちとも馴染みの関係ができてきている。</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) 事業所内のケアマネジャーと接点が多いため地域のケアマネジャーと話す機会が少ない。年に4回サービス連絡向上会議があり、参加させてもらっている。地域包括支援センターの職員の方とは周辺情報や支援に関する情報交換ができる関係を築いており協力を得ている近くに病院やスーパー等があり、相談員の方も来てくれ協力してもらっている。防火訓練も行い消防の方にも来てもらっている。また、パン屋さんも来てくれており協力を得ている。</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) 看護師が対応し、連携医療も確保している。必要時や 希望時、状態に合わせて随時対応している。 また、今まで通院していた病院へ継続して受診を行っ ている。 (外部評価) 医療との連携が密な法人の運営するホームとして利用 者からも信頼されているため、多くの利用者が近くの 総合病院をかかりつけ医としている。入居前からのか かりつけ医への受診の継続を希望する利用者には、 ホームの看護職員が窓口となっている。双方とも専門 性の高い医療連携を図っている。	
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) 看護師を配置しており、利用者の方の健康管理や状態 の変化に応じた支援を行っている。また、職員はいつ もと違うことに気づいた時には、看護師に報告し、情 報交換にも努めている。	
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) 連携病院の医師は理解があり、利用者の方の治療に応 じて相談させてもらったり、助言をいただいている。 入院時には、病院と情報交換も大切にしている。	
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) 終末期を迎えるにあたり、早い段階から家族の方、医師との 話し合いを持っている。終末期に関する指針を定めており (家族の方、主治医の協力がある。医療行為は行わない。) 家族の方とも十分に話し合いながら利用者の方や家族の方の 気持ちを大切に安心感ももてるよう対応している。また、職 員間で意識の確認も行っている。急変時にはすぐに対応して もらえるよう医療機関との連携もとれている。 (外部評価) 重度化や終末期への対応は、主治医との連携は勿論、 職員の知識の向上が必要不可欠と捉え、自主研修以外 にも日ごろから話し合いを行っている。また、家族等 の協力が欠かせないこともターミナルケアの実践から 十分理解しており、ことあるごとに話し合う機会をも つようにしている。	

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)
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) 勉強会などで緊急時の対応を学ぶ機会を設けている。	
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い、年2回は消防署の指導も受けている。日中、夜間を想定し訓練を行っており、家族の方の協力もいただいている。 (外部評価) 消防署の協力を得て、防災訓練を定期的に行っている。ホーム単独でも毎月抜き打ちで訓練を行っており、職員は常に緊張感を持っている。利用者は災害弱者であるという認識のもと、安全を守るための取り組みをすすめている。	
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) 一人ひとりに合わせプライバシーを損ねないように努めている。また、声かけや対応にも配慮するよう心がけている。 (外部評価) 職員は、利用者を人生の先輩として尊重している。若い職員と話している利用者は、孫に物事を丁寧に教えているようにも見え、笑顔で受け答えしている職員との会話は微笑ましい。	
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) 利用者の方に合わせて声かけをし、意志表示の難しい方には表情を読み取るように努めている。コーヒータムでは一人ひとりに希望を確認し、利用者の方の意思を大切にしよう心がけている。	

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) 出来る限り利用者の方のペースに合わせて心にかけている。一人ひとり利用者の方の気持ちや希望を聞き生活してもらえよう努めている。	
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) 服装はなるべく自分の好みのもを着てもらおうようにしているが十分でない。また、身だしなみが不十分な時は、さりげなく直すように心にかけている。	
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) 利用者の方の状態に合わせて声かけを行っているが、準備や片付けはほとんど職員が行っている。片付けは利用者の方と一緒にしている。エビの皮むき等出来ることは行ってもらっている。 (外部評価) 食事中に利用者の声が大きくなると、職員はその時のケアを継続しながらも、変化を見逃さないよう目を向けている。安易に手を出さず、食事の時間を楽しいものにしようと関わっている様子がうかがえる。食事は衛生面も含めて総合的に考えて、原則職員の業務としているが、利用者もできる範囲で後片付け等を行ってもらっている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 1日の栄養所要量（熱量1300kcal、蛋白50g）を基に献立を作成しているが、あくまで目安であり季節感や個々の嗜好などを重視している。咀嚼力や嚥下状態に合わせて材料を選び、キザミやトロミをつける等の調理工夫を行っている。水分摂取量の少ない方は家族の方の協力を得て好みのものを持ってきていただいている。	
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、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) 毎食後に声かけを行い、利用者の方に応じた口腔ケアを行っている。また、肺炎予防のため口腔内に食べ物の残渣物が残っていないか確認している。	

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)
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>出来るだけ排泄時間や間隔を把握しトイレでの排泄を考え、排泄パターンを記入チェックしながらトイレ誘導を行っている。失敗してしまった場合でも本人が傷つかないように手早く片付けている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>排泄は、おむつからパッドへ、トイレ誘導から声かけへと、利用者の状態に合わせてながら、自立に向けて緩やかに目標を設定している。排泄に失敗はつきものであると、ゆったりと構えたケアに取り組んでいる。</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>食事やおやつにて食物繊維の多い芋類や海藻や豆、キノコや野菜類等は毎日食べていただいている。また、水分補給を十分に行うよう工夫している。医師の指示のもと看護師が下剤の調整を行い便秘の予防に心がけている。</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>時間帯の希望を聞きながら行えている人もいるが、意思疎通の難しい方にはホーム側に合わせさせてもらっている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>ホームでの生活が長い利用者が多いため、入浴の好みは職員も把握している。新しい利用者には全体と個人の好みを調整しながら、新しい習慣にも馴染んでもらえるように関わりを行っている。入浴を、清潔を保つための行為というだけでなく、寛ぎ、楽しむ時間となるように支援している。</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>家族の方に生活習慣を聞きながらなるべく生活リズムを整えるよう努めている。寝つけない時には温かい飲み物を飲みながら話をしたり添い寝をしている。</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)
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) カルテに薬の説明が記載されている物をとじ理解できるようにしている。また、分からないことは看護師に確認している。	
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) 洗濯干しや洗濯たたみ、食事の準備、菜園などの状態に応じてできることをしてもらっている。少しでも出来ることは手伝ってもらえるように心がけている。	
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) 季節ごとの外出は行っているが日々の中での外出は十分ではないができるだけ希望に添えるように努めている。重度の人も近くの場所まで車椅子散歩を行っている。家族の方の協力が得られる方へはお願いしているが十分ではない。 (外部評価) ホーム前の道路は車の往来が少なく、小さな漁港に繋がっている。量販店やスーパーが近隣にあるため、車いすでも散歩が楽しめる環境である。車いすの利用者が多いこともあり、職員と一緒に出かけられる方が限られることが多いが、家族等の協力を求めながら外出支援に努めている。	ホームの広い敷地は広く、意識的に樹木も配されており、外気浴に適した環境となっている。そのため利用者はホームにいながら気軽に季節を肌で感じる事ができるので、短くとも時間を確保して庭先に出る支援に取り組むことを期待したい。
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) 家族の方の協力を得て希望に添えるように努めている。自分で財布を持っている方もいるが、ほとんどの方はホームでお金を預かったり、立て替え等で対応している。	
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) 自らはできていないが取次はしている。	

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) 掃除に心がけており、換気や室温調整に努めている。浴室やトイレは一般家庭と同じものを使用している。テレビの音や職員の声のトーンに気をつけているが十分ではない。日中は眩しくないよう時間や天候に合わせてレースのカーテンを使用している。</p> <p>(外部評価) 運営者の思いが随所に詰まったホームである。適度な広さのリビングに隣接してダイニングがあるが、気配は感じるが異なる空間であるため、利用者にはその時の気分で居場所を選択できるようになっている。リビングを取り巻くような廊下には、目線の高さだけ障子で仕切っているため、広がりを感じながらもプライバシーが守られている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 居室は個室である。ホールや玄関にはソファやベンチがあり、自由に過ごせるようになっている。ホールには畳のスペースがあり、過ごしてもらっている。</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) 自宅で使っていたものを持ってきている方は少ないが、人形や家族の方の写真や絵を置いたり、好まれている花を飾っている方もいる。</p> <p>(外部評価) 心地良さには適度な狭さが必要であると感じられる居室である。民家風の設えには、利用者が長年使っていたものが自然と溶け込み、どの部屋も落ち着いた雰囲気がある。居室のドアを開けると、リビングからは直接見えないが気配が感じられるよう工夫されている。</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) 各居室に名札を掲げわかりやすくしている。座位がとれる方は椅子、座位が難しい方には肘掛け椅子を使用するように心がけている。外の洗濯干し場を調整し使いやすくしている。ローカには歩行の障害になるものは置かないようにしている。</p>	