評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105214
法人名	株式会社 ファミリーケア
事業所名	グループホームいまづ
所在地	松山市西垣生町1184-6
自己評価作成日	平成 26 年 7 月 18 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	http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pccub/kaigo/
----------	---

【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 26 年 8 月 5 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)】

職員一人ひとりが理念である「温」を目指し、家庭的でぬくもりのあるサービスが提供できるように、日々努力をしています。

【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)】

地縁を大切にしている地域にあるデイサービスなどを併設した複合施設の隣には、ショートステイやサービス付き高齢者向け住宅があり、よろず相談に応じるなど、地域の高齢者福祉の拠点として地域住民から期待されている。事業所では利用者の暮らしを地域と共に支えられるよう、在宅医療に力を入れている協力医と連携して、利用者や家族の希望に応じてターミナルケアを実践している。緊急時にも迅速に対応できる医療連携が取れており、利用者は安心して生活することができる。また、地域の防災訓練を事業所の訓練と合同で行う協力体制も築かれている。職員は温もりのある家庭的な雰囲気の中で、利用者が楽しみのある生活が送れるよう支援している。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 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. 全くいない
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、生き生きと働いている (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		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームいまづ

(ユニット名) さくら

記入者(管理者)
氏名 河野 亜紀

評価完了日 26年7月18日

自己評価及び外部評価表

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	(自己評価) 職員一人ひとりが理念に沿った温かい介護の実現にむけ、申し送り等にて理念を共有し、日々のケアにあたっている。	
			(外部評価) 「温」という事業所独自の理念を作成し、掲示している。理念のほか年間の目標を作成し、職員は就業前に毎日理念と共に確認し合っている。職員は理念に基づき利用者が温かな家庭的な雰囲気の中で楽しい生活が送れるよう支援している。	
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	(自己評価) 近隣の幼稚園と交流、近所のお祭りなど地域行事などに参加したり、買物等は近所のスーパーを利用させて頂くことで、日常的に関わっている。	
			(外部評価) 事業所のある地域は地縁関係を重視する風習があり、事業所も地域とのつながりを大切にしている。地元の利用者や職員が多く、近隣の商店やスーパーに買い物に出かけ、近隣住民に挨拶を交わしたり会話をしたりしている。近隣の幼稚園と交流があり、運動会やひな祭りなどに参加することを利用者は楽しみにしている。地域住民の認知症などのよろず相談に応じるなど、地域の福祉拠点としての役割を担っており、事業所は地域住民にとって「安心感をもたらす場」となっている。	
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	(自己評価) 垣生地区の話し合いの場に参加し、ホームの生活の様子を伝え、入居の問合せや相談に適宜対応している。「シニアまもるくん」に参加し、地域の高齢者等の暮らしに役立てるよう取り組んでいる。	

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)
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) 2ヵ月に1回定期的に運営推進会議を開催し、事業所内の取り組みの報告や、市介護保険課・地域包括支援センターとの意見交換や相談をしたり助言を受けたりしている。会議録を職員に閲覧してもらいサービス向上に活かすようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は、利用者、町内会副会長、市担当者、社協職員、地域包括支援センター職員、他の事業所の職員等の参加を得て開催している。会議では事業所の報告を行うほか、事業所内の勉強会やよろず相談、災害時の避難、地域のことなどを話し合い、あらゆる視点で意見交換をしている。管理者は利用者と地域との紐帯となる会議として活用できるよう努めている。	
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) 地域包括支援センター西地区の勉強会に参加したり、運営推進会議の際に報告・相談している。困った事例の際には随時市介護保険課に報告・相談し、助言をもらうようにしている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、情報交換を行うほか災害などのアドバイスをもらっている。また、デイサービスなどが併設されている複合施設は、地域の福祉の拠点として考えられているため、市担当者も福祉行政を推進する上で重要な役割を果たせると期待しており、良好な協力関係を築いている。また、地域包括支援センターの勉強会や連絡会に参加している。	
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) 法人内研修への参加や事業所内研修として勉強会を行い、カンファレンスや申し送りを通じて身体拘束廃止について話し合いの機会をもっている。また、事業所内にはマニュアルがあり閲覧できるようになっており、禁止の対象となる具体的な行為の正しい理解や、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
			(外部評価) 「身体拘束ゼロを目指す」ことを法人の方針としており、身体拘束等のマニュアルの整備や勉強会を計画的に実施し、拘束になる行為などを理解して身体拘束をしないケアを実践している。法人内での職員の異動があり、考え方が偏らないよう法人全体で身体拘束等を監視する体制を築いている。	

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) 法人内研修や事業所内研修を実施している。また、事業所内でのミーティングやマニュアルの閲覧などにより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支援している	(自己評価) 現在該当する方はいないが、必要と考えられる場合には職員に説明し理解を深めるようにしている。	
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) 契約時に入院・退去・利用料金・加算・看取り（延命、緊急時）について、ホームの方針をご本人様・ご家族様に説明し納得を得るようにしている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族の方には、訪問時や電話などで日々の生活の様子を報告し、相談できる関係作りに努めている。利用者様や家族様等の意見、要望を運営に反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 管理者は利用者や家族に積極的に話しかけ、意見を言いやすい雰囲気づくりをしている。待っていても「お世話になっています」としか言われない家族もおり、心理を察しながら意見や要望を聞くよう努めている。また、出された意見は、運営に反映できるよう検討している。	

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)
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	(自己評価) 月に1回全体会議を実施しており職員の意見を聴く機会を設けている。またその時々に関係の体調や困っていることなど話しやすい関係・信頼作りに努め、コミュニケーションを密にし、要望や不満を聞く環境を整えている。 (外部評価) 「中間管理職は大変です」と笑顔で話す管理者からは、職員の前向きな意見を真摯に受け止めている姿が伝わってくる。また、管理者は職員が話しやすい関係づくりに努めており、日頃から気軽に相談に応じている。職員は全体会議などで意見や要望を伝えることができるほか、職員から出されて意見で管理者が対応できない場合には、法人代表者に伝え対応している。法人役員が頻繁に事業所に顔を出し、日々の職員の動きを見守っている。「利用者が笑顔になるには、まず職員を笑顔に」と、管理者は積極的に職員の意見や提案が出やすいよう努めている。法人では年間計画を立て職員研修を実施したり、風紀委員会や介護入浴委員会などを設置したりするなど、サービスの向上に努めている。	
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) 年2回評価シートを活用し、グループ目標・個人目標・半期の取り組みを個々で設定し、目標達成にむけての日ごろの努力や具体的な実績について評価するようにしている。また、休みや有給休暇についても希望を受け入れる体制をとっている。	
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) 事業所内外の研修に積極的に参加するよう促している。法人内研修については月1回開催し、職員の知識・技術の習得・向上に努めている。	
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) 社会福祉協議会・地域包括支援センターが開催する研修に参加し、同業者との交流を図るよう努めている。	
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) 今までの生活歴や現在の状況、要望などを細かく聞き取りをし、本人様に安心して利用していただける関係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)
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) 入居前に可能な限り話し合いを行い、現在の状況・要望等を聞くようにしている。入居後も面会時などに話ができる機会を持ち、アセスメントを十分に行い暫定プランに反映できるようにしている。	
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) 事前訪問でのアセスメント情報をもとに職員間で話し合いを持ち、本人様・家族様等の実情や要望の把握に努め、事業所としてできる限りの対応に努めている。	
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) ケアする側・される側という観点はもたず、みんなで協力し共に生活していけるよう心がけている。	
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) 日ごろの生活の様子を来訪時や電話や手紙等で報告し、相談しながらケアを行っていくことで、家族の方にも協力してもらえよう働きかけている。	
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) 利用者様の家族様が近所に暮らしている方もおり面会も定期的に来てもらっている。近所の方や知人の方の面会も定期的に来てもらっている。 (外部評価) 地元の利用者が多く、デイサービスの利用者と顔馴染みであることが多く、会話などを楽しんでいる。遠隔地からの利用者には、外出時に自宅の周辺など馴染みの場所に出かけられるよう支援している。職員は利用者同士の馴染みの関係づくりを支援しており、馴染みの関係ができてきている。また、近くに住む家族は頻回に訪問があるなど、職員は快く受け入れをしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) おやつや食事の時間は職員も一緒に入り、会話を楽しむことができるように配慮している。仲の良い利用者様同士で居室の行き来ができるよう支援している。	
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) 利用が終了した後も、必要に応じてその後の相談に応じる体制をとるようにしている。	
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) 日々の生活の中で、言葉や表情から把握するよう努めている。また、本人様が、「どうしたいか」を確認し、選んで頂けるように支援している。 (外部評価) 入居時に思いや希望などの情報を利用者や家族から聞いている。管理者は「利用者が言いたいことを表せなくなる日を想定して、その人を見る」ことを介護の基本として、日々の生活の中で利用者の思いを聞いて把握している。新たに得た情報は口頭だけでなく送り書に記録し、職員間で共有を図っている。思いの把握が困難な利用者には表情などからくみ取り、検討して利用者本位のサービスが提供できるよう支援している。希望などが実現できていることは、利用者の笑顔から伺うことができる。	職員の利用者の思いなどの把握の理解度を確認し、職員間の格差を少しでもなくし、レベルを一定にしたサービスを提供することを期待したい。
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) 事前訪問でのアセスメント情報をもとに今までの生活歴や現在の状況・サービス利用に至った経過を把握するように努めている。また、ホームに入ってから、それまでの生活に沿って日々の暮らしができるよう支援している。	
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) 毎朝バイタルチェックを行い、その日の体調や状態を把握し各利用者様にあわせた声かけを行っている。	

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)
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) 利用者様・家族様の要望をふまえ、職員間で課題やケアのあり方についてカンファレンスを持ち、計画作成担当者がそれぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成するようにしている。 (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者毎の担当者を中心に話し合い、介護支援専門員が介護計画を作成している。法人の業務フローなどが確立されていることは、介護計画からも伺うことができる。利用者毎の担当者がモニタリングや介護計画の立案を行い、見直しがスムーズに行えるよう工夫している。介護計画は法人役員も確認し、法人全体としても利用者を支援している。	
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) 日々の生活の様子の変化を生活記録に記入している。また、職員の対応も記入するようにしており、対応の見直しに反映させるようにしている。申し送りノートや生活ノートにも記入し、職員間での情報の共有に努めている。	
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) ニーズに応じて、検討・対応できるように努めている。	
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) 訪問美容のサービスを利用している。 運営推進会議に民生委員の方や近所の方に参加いただき交流を図ることで、必要に応じて地域の力を借りれるように努めている。	

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)
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) いままでにかかっていた医療機関に引き続き通院している方 もいるが、指定の特に無い方は本人様・家族様の同意を得 て、3つの協力医療機関から選択していただき往診にて対応 してしている。 (外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続して受診することがで きる。地域の複数の協力医と良好な協力関係を築いることを 利用者や家族に説明し、希望してかかりつけ医を変更する場 合もある。往診可能な協力医と連携が取れており、緊急時にも 迅速に対応することができ、利用者や家族は安心感がある。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護職を配置している。毎日バイタル測定を行い、健康状態 や状態変化などの把握をし、支援を行えるようにしている。 また、看護職と介護職の連携を密にし、報告・相談できる環 境となっている。	
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) 入院時は情報提供書を作成し医療機関に提出している。入院 後は、定期的にお見舞いに行き、ご家族様と連絡を取り合っ たり、入院先とも電話等で確認を取って状況把握に努めてい 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) 入居時に本人様・家族様に意向を伺い、重度化や終末期に対 する方針を説明している。状況に変化が起きた場合は家族 様・主治医と話し合い方針を決定し、職員に伝達しチームで 支援していくように努めている。 (外部評価) 重要事項説明書の中に「終末期における介護（看取り）につ いて」を明記し、入居時に対応できる内容を利用者や家族に 説明している。「この地で最後まで」と地縁を大切にしてい る事業所らしく、在宅医療に力を入れている協力医と連携し てターミナルケアを実践している。管理者は、身近な人と死 別して悲嘆に暮れる人がその悲しみから立ち直れるようそば にいて支援する重要性を理解しており、利用者や家族等の支 援だけでなく、職員の不安解消などのケアにも取り組んでい 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)
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) 法人内研修で定期的に救急法の勉強会を行い、急変や事故発生時に備えて技術の習得に努めている。	
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) 消防署の協力を得て、年2回、防火・避難訓練を行っている。また、法人からも地域の防災訓練等に参加している。警備保障会社とも連携している。災害にそなえて備蓄リストの作成や、定期的に業者の方に設備の点検をしてもらっている。 (外部評価) 年2回火災などを想定した避難訓練をデイサービスなどの複合施設と合同で実施している。地域の防災組織と合同で訓練を実施する場合もあり、地域住民との連携もできている。管理者は訓練の度に「火災等の人災は起こすべきではない」という思いを新たにして、職員の防災意識を高めている。事業所のある複合施設は、地域の災害避難場所としての役割を担っており、備蓄品などの用意をしている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 言葉遣い・接遇マナー等の現任研修をおこない、ホームの理念である「温」＝暖かいケアを目標に利用者様のプライバシー保護や尊厳を守りながら日々のケアにあっている。 (外部評価) 法人では言葉づかいや接遇などの各種研修を行い職員のレベルアップを図っており、職員は利用者の反応を見極めながら支援を行うことを理解して、利用者本位のサービスを提供している。利用者一人ひとりに応じた対応や声かけを心がけて実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者様の発言・表情や反応と注意深く観察し、いくつかの選択肢を用意しその中から選んでもらうようにしている。	

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)
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) 一日の大まかな流れは決まっているが、その日の体調や状態をみて、ご本人様の希望や自己決定を優先しての支援を心掛けている。	
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) 訪問の美容室利用の際、個人の希望でカットやカラー、パーマなどあててもらっている。訪問の美容室以外にも、自身が行きたい美容室に外出できるよう支援している。 自身で判断できる利用者様には、自分で選んだもの・気に入ったものを身につけて頂けるよう個別に支援している。	
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) 下膳やテーブル拭き等できることをしていただいている。 食事の時間は職員も一緒に入り、会話を楽しむことができるように配慮している。	
			(外部評価) 1週間分の献立を職員が交代で作成し、食材を買い物に行き、職員が調理している。管理者は「手作りの暖かさに拘りたい」と考え、利用者の好みのメニューを取り入れたり、誕生日には手作りのケーキやおやつ作りをしたりするなど、利用者の楽しみになるような支援をしている。調理の苦手な男性職員が女性の同僚に支えられながら、調理している姿は微笑ましい。利用者は準備や片付けをなどできることを手伝っている。会話の少ない利用者が笑顔で食事している姿からは、職員の食事を楽しんでもらいたいという姿勢が伝わってくる。	
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) 個々にあった量や形態で食事を提供している。また、食事・水分摂取量を記録し、水分・栄養状態の把握に努めている。	
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) 自身でできる利用者様には声掛けにて行ってもらっている。口腔ケアは起床時・食後・就寝前に行っている。 (義歯は洗浄している。)	

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) 一人ひとりの身体状態・排泄パターンを職員が把握し、時間を見ておむつ交換・トイレへの声かけやトイレ誘導を行っている。可能な利用者様にはできるだけトイレでの排泄を行えるように支援している。	
			(外部評価) トイレの入口は3枚引き戸で、安全に排泄できるように跳ね上げ式の手すりが設置されている。利用者の排泄パターンを把握し、誘導してトイレで排泄できるよう支援している。トイレでの排泄支援を行うことにより、一人で排泄ができるようになった利用者の喜ぶ姿を見て、職員は働き甲斐を見出している。利用者の排泄の自立継続には、日々の見守りや体調変化を早めに察知し、声かけなどが重要になるが、利用者毎に排泄支援の方法や関わりが異なる難しさがあり、職員間で共有をし、無理強いしない自立支援を心がけている。	
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	(自己評価) 食事において食物繊維の多い食べ物をなるべく多く提供できるように心掛け、水分摂取量にも注意している。	
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	(自己評価) 入浴日や入浴時間の希望などきくようにしている。また、その日の体調・利用者様の心情に合わせて入浴日を変更できるようにしている。	
			(外部評価) 座位が難しい利用者などは、状態に応じて併設されているデイサービスの機械浴を使用し、安心安全に入浴できるよう支援している。事業所の浴室にもシャワーチェアやキャリーなどの福祉用具を使用し、利用者がゆっくりと湯船に浸かり、気持ち良く入浴できるよう支援している。	
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) 昼夜逆転しないよう気を付け、できるだけ日中は臥床していただきながら、個々のペースで居室で休息がとれるように配慮している。	

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) 処方箋ファイルを全利用者様分作成し、状態の変化がある場合には、主治医へ相談し指示を仰ぎながら薬の調整を行うようにしている。薬の内容が変わったときは申し送りノートに記入し、職員全員で情報共有できるようにしている。	
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) コミュニケーションを大事にしながら、可能な利用者様には食事の下ごしらえや洗濯物などに参加して頂き、役割を持つことで日々の生活に張り合いが持てるように配慮している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 希望により家族様と外出・外泊できるように支援している。季節に沿った外出行事（お花見等）を行っている。 (外部評価) 近隣の三島神社の秋祭りや幼稚園の運動会などに、併設されているデイサービスの利用者と一緒に出かけている。事業所周辺の民家の庭は整備され、三島神社の境内は風情があり、日頃から景色を楽しみながら散歩をすることができる。また、季節に応じて、花見などに出かけられるよう支援している。	
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) 家族様の了解のもと、ホームでは基本的に現金の取り扱いは行っていない。自己管理の希望がある場合はその都度預かる様にして自身でお金を管理できるように支援している。	
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) 家族様と手紙のやり取りや、電話連絡にて近況報告できるように支援している。 携帯電話を持ち込まれ、家族様と連絡をとっている利用者様もおられる。	

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) ホールの照明等、暗すぎたり明るすぎないように注意している。ホール・各居室の温度も、その都度空調を調整し利用者様にとって適温となるように注意している。美化委員を設け、ホーム内の環境美化を図り利用者様が居心地よく過ごせるように努めている。また、季節に合わせた壁面構成を考え季節感を感じれるように努めている。	
			(外部評価) ダイニングスペースは広く、車いすの利用者もスムーズに移動することができる。少し大きめのイスやソファが置いてあり、食事の時間以外にも自由に座ってくつろぐことができる。バルコニーの窓は大きく、リビングは明るい。事務スペースからは双方のユニットが見渡せる工夫をしており、職員が見守りを行いやすい設計となっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) フロアに2箇所ソファを置き、独りになれたり、テーブルの座席位置を工夫するなどして、気の合った利用者様同士で思い思いに過ごせるように努めている。	
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) 整理ダンスは備えてあるが、仏壇や棚・テレビなど使い慣れた物や好みの物の持ち込みも自由にしており、利用者様が居心地良く過ごせるように配慮している。	
			(外部評価) 居室はベッドやダンス、エアコンを備え付けており、持ち込み家具などの少ない利用者にも配慮している。歩行器や車いすの利用者にも使用しやすいよう、家具などのレイアウトをしている。テレビなどの使い慣れたものを持ち込んだり、写真を飾ったりするなど、安心して居心地の良い空間となっている。	
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) 居室のドアに名前を貼ったり目印をつけるなどして、認識間違いを最小限にする環境整備に努めている。また、利用者様の「できること」や「わかること」の把握に努め、環境整備に活かすように心掛けている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105214
法人名	株式会社 ファミリーケア
事業所名	グループホームいまづ
所在地	松山市西垣生町1184-6
自己評価作成日	平成 26 年 7 月 18 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	http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pccub/kaigo/
----------	---

【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 26 年 8 月 5 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)】

職員一人ひとりが理念である「温」を目指し、家庭的でぬくもりのあるサービスが提供できるように、日々努力をしています。

【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)】

地縁を大切にしている地域にあるデイサービスなどを併設した複合施設の隣には、ショートステイやサービス付き高齢者向け住宅があり、よろず相談に応じるなど、地域の高齢者福祉の拠点として地域住民から期待されている。事業所では利用者の暮らしを地域と共に支えられるよう、在宅医療に力を入れている協力医と連携して、利用者や家族の希望に応じてターミナルケアを実践している。緊急時にも迅速に対応できる医療連携が取れており、利用者は安心して生活をする事ができる。また、地域の防災訓練を事業所の訓練と合同で行う協力体制も築かれている。職員は温もりのある家庭的な雰囲気の中で、利用者が楽しみのある生活が送れるよう支援している。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 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. 全くいない
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、生き生きと働いている (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		

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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームいまづ

(ユニット名) うめ

記入者(管理者)
氏名 南 賢次

評価完了日 26年7月18日

自己評価及び外部評価表

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	(自己評価) 職員一人ひとりが理念に沿った温かい介護の実現にむけ、申し送り等にて理念を共有し、日々のケアにあたっている。	
			(外部評価) 「温」という事業所独自の理念を作成し、掲示している。理念のほか年間の目標を作成し、職員は就業前に毎日理念と共に確認し合っている。職員は理念に基づき利用者が温かな家庭的な雰囲気の中で楽しい生活が送れるよう支援している。	
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	(自己評価) 近隣の幼稚園と交流、近所のお祭りなど地域行事などに参加したり、買物等は近所のスーパーを利用させて頂くことで、日常的に関わっている。	
			(外部評価) 事業所のある地域は地縁関係を重視する風習があり、事業所も地域とのつながりを大切にしている。地元の利用者や職員が多く、近隣の商店やスーパーに買い物に出かけ、近隣住民に挨拶を交わしたり会話をしたりしている。近隣の幼稚園と交流があり、運動会やひな祭りなどに参加することを利用者は楽しみにしている。地域住民の認知症などのよろず相談に応じるなど、地域の福祉拠点としての役割を担っており、事業所は地域住民にとって「安心感をもたらす場」となっている。	
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	(自己評価) 垣生地区の話し合いの場に参加し、ホームの生活の様子を伝え、入居の問合せや相談に適宜対応している。「シニアまもるくん」に参加し、地域の高齢者等の暮らしに役立てるよう取り組んでいる。	

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)
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) 2ヵ月に1回定期的に運営推進会議を開催し、事業所内の取り組みの報告や、市介護保険課・地域包括支援センターとの意見交換や相談をしたり助言を受けたりしている。会議録を職員に閲覧してもらいサービス向上に活かすようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は、利用者、町内会副会長、市担当者、社協職員、地域包括支援センター職員、他の事業所の職員等の参加を得て開催している。会議では事業所の報告を行うほか、事業所内の勉強会やよろず相談、災害時の避難、地域のことなどを話し合い、あらゆる視点で意見交換をしている。管理者は利用者と地域との紐帯となる会議として活用できるよう努めている。	
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) 地域包括支援センター西地区の勉強会に参加したり、運営推進会議の際に報告・相談している。困った事例の際には随時市介護保険課に報告・相談し、助言をもらうようにしている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、情報交換を行うほか災害などのアドバイスをもらっている。また、デイサービスなどが併設されている複合施設は、地域の福祉の拠点として考えられているため、市担当者も福祉行政を推進する上で重要な役割を果たせると期待しており、良好な協力関係を築いている。また、地域包括支援センターの勉強会や連絡会に参加している。	
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) 法人内研修への参加や事業所内研修として勉強会を行い、カンファレンスや申し送りを通じて身体拘束廃止について話し合いの機会をもっている。また、事業所内にはマニュアルがあり閲覧できるようになっており、禁止の対象となる具体的な行為の正しい理解や、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	
			(外部評価) 「身体拘束ゼロを目指す」ことを法人の方針としており、身体拘束等のマニュアルの整備や勉強会を計画的に実施し、拘束になる行為などを理解して身体拘束をしないケアを実践している。法人内での職員の異動があり、考え方が偏らないよう法人全体で身体拘束等を監視する体制を築いている。	

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) 法人内研修や事業所内研修を実施している。また、事業所内でのミーティングやマニュアルの閲覧などにより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支援している	(自己評価) 現在該当する方はいないが、必要と考えられる場合には職員に説明し理解を深めるようにしている。	
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) 契約時に入院・退去・利用料金・加算・看取り（延命、緊急時）について、ホームの方針をご本人様・ご家族様に説明し納得を得るようにしている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族の方には、訪問時や電話などで日々の生活の様子を報告し、相談できる関係作りに努めている。利用者様や家族様等の意見、要望を運営に反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 管理者は利用者や家族に積極的に話しかけ、意見を言いやすい雰囲気づくりをしている。待っていても「お世話になっています」としか言われない家族もおり、心理を察しながら意見や要望を聞くよう努めている。また、出された意見は、運営に反映できるよう検討している。	

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)
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	(自己評価) 月に1回全体会議を実施しており職員の意見を聴く機会を設けている。またその時々に関係の体調や困っていることなど話しやすい関係・信頼作りに努め、コミュニケーションを密にし、要望や不満を聞く環境を整えている。 (外部評価) 「中間管理職は大変です」と笑顔で話す管理者からは、職員の前向きな意見を真摯に受け止めている姿が伝わってくる。また、管理者は職員が話しやすい関係づくりに努めており、日頃から気軽に相談に応じている。職員は全体会議などで意見や要望を伝えることができるほか、職員から出されて意見で管理者が対応できない場合には、法人代表者に伝え対応している。法人役員が頻繁に事業所に顔を出し、日々の職員の動きを見守っている。「利用者が笑顔になるには、まず職員を笑顔に」と、管理者は積極的に職員の意見や提案が出やすいよう努めている。法人では年間計画を立て職員研修を実施したり、風紀委員会や介護入浴委員会などを設置したりするなど、サービスの向上に努めている。	
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) 年2回評価シートを活用し、グループ目標・個人目標・半期の取り組みを個々で設定し、目標達成にむけての日ごろの努力や具体的な実績について評価するようにしている。また、休みや有給休暇についても希望を受け入れる体制をとっている。	
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) 事業所内外の研修に積極的に参加するよう促している。法人内研修については月1回開催し、職員の知識・技術の習得・向上に努めている。	
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) 社会福祉協議会・地域包括支援センターが開催する研修に参加し、同業者との交流を図るよう努めている。	
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) 今までの生活歴や現在の状況、要望などを細かく聞き取りをし、本人様に安心して利用していただける関係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)
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) 入居前に可能な限り話し合いを行い、現在の状況・要望等を聞くようにしている。入居後も面会時などに話ができる機会を持ち、アセスメントを十分に行い暫定プランに反映できるようにしている。	
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) 事前訪問でのアセスメント情報をもとに職員間で話し合いを持ち、本人様・家族様等の実情や要望の把握に努め、事業所としてできる限りの対応に努めている。	
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) ケアする側・される側という観点はもたず、みんなで協力し共に生活していけるよう心がけている。	
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) 日ごろの生活の様子を来訪時や電話や手紙等で報告し、相談しながらケアを行っていくことで、家族の方にも協力してもらえよう働きかけている。	
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) 利用者様がずっと通っていた美容室に行けるように支援したり、面会等も気軽に行えるように配慮している。 (外部評価) 地元の利用者が多く、デイサービスの利用者と顔馴染みであることが多く、会話などを楽しんでいる。遠隔地からの利用者には、外出時に自宅の周辺など馴染みの場所に出かけられるよう支援している。職員は利用者同士の馴染みの関係づくりを支援しており、馴染みの関係ができてきている。また、近くに住む家族は頻回に訪問があるなど、職員は快く受け入れをしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) ホールテーブルへの着席位置などを工夫し、食事やおやつの時間等を利用して利用者様同士で話をできる機会を増やすように努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 利用が終了した後も、必要に応じてその後の相談に応じる体制をとるようにしている。	
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) 日々の生活の中で、言葉や表情から把握するよう努めている。また、本人様が、「どうしたいか」を確認し、選んで頂けるように支援している。	
			(外部評価) 入居時に思いや希望などの情報を利用者や家族から聞いている。管理者は「利用者が言いたいことを表せなくなる日を想定して、その人を見る」ことを介護の基本として、日々の生活の中で利用者の思いを聞いて把握している。新たに得た情報は口頭だけでなく申送り書に記録し、職員間で共有を図っている。思いの把握が困難な利用者には表情などからくみ取り、検討して利用者本位のサービスが提供できるよう支援している。希望などが実現できていることは、利用者の笑顔から伺うことができる。	職員の利用者の思いなどの把握の理解度を確認し、職員間の格差を少しでもなくし、レベルを一定にしたサービスを提供することを期待したい。
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) 事前訪問でのアセスメント情報をもとに今までの生活歴や現在の状況・サービス利用に至った経過を把握するように努めている。また、ホームに入ってから、それまでの生活に沿って日々の暮らしができるよう支援している。	
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) 毎朝バイタルチェックを行い、その日の体調や状態を把握し各利用者様にあわせた声かけを行っている。	

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)
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) 利用者様・家族様の要望をふまえ、職員間で課題やケアのあり方についてカンファレンスを持ち、計画作成担当者がそれぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成するようにしている。 (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者毎の担当者を中心に話し合い、介護支援専門員が介護計画を作成している。法人の業務フローなどが確立されていることは、介護計画からも伺うことができる。利用者毎の担当者がモニタリングや介護計画の立案を行い、見直しがスムーズに行えるよう工夫している。介護計画は法人役員も確認し、法人全体としても利用者を支援している。	
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) 日々の生活の様子の変化を生活記録に記入している。また、職員の対応も記入するようにしており、対応の見直しに反映させるようにしている。申し送りノートや生活ノートにも記入し、職員間での情報の共有に努めている。	
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) ニーズに応じて、検討・対応できるように努めている。	
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) 訪問美容のサービスを利用している。 運営推進会議に民生委員の方や近所の方に参加いただき交流を図ることで、必要に応じて地域の力を借りれるように努めている。	

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)
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) いままでにかかっていた医療機関に引き続き通院している方 もいるが、指定の特に無い方は本人様・家族様の同意を得 て、3つの協力医療機関から選択していただき往診にて対応 してしている。 (外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続して受診することがで きる。地域の複数の協力医と良好な協力関係を築いることを 利用者や家族に説明し、希望してかかりつけ医を変更する場 合もある。往診可能な協力医と連携が取れており、緊急時にも 迅速に対応することができ、利用者や家族は安心感がある。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護職を配置している。毎日バイタル測定を行い、健康状態 や状態変化などの把握をし、支援を行えるようにしている。 また、看護職と介護職の連携を密にし、報告・相談できる環 境となっている。	
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) 入院時は情報提供書を作成し医療機関に提出している。入院 後は、定期的にお見舞いに行き、ご家族様と連絡を取り合っ たり、入院先とも電話等で確認を取って状況把握に努めてい 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) 入居時に本人様・家族様に意向を伺い、重度化や終末期に対 する方針を説明している。状況に変化が起きた場合は家族 様・主治医と話し合い方針を決定し、職員に伝達しチームで 支援していくように努めている。 (外部評価) 重要事項説明書の中に「終末期における介護（看取り）につ いて」を明記し、入居時に対応できる内容を利用者や家族に 説明している。「この地で最後まで」と地縁を大切にしてい る事業所らしく、在宅医療に力を入れている協力医と連携し てターミナルケアを実践している。管理者は、身近な人と死 別して悲嘆に暮れる人がその悲しみから立ち直れるようそば にいて支援する重要性を理解しており、利用者や家族等の支 援だけでなく、職員の不安解消などのケアにも取り組んでい 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)
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) 法人内研修で定期的に救急法の勉強会を行い、急変や事故発生時に備えて技術の習得に努めている。	
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) 消防署の協力を得て、年2回、防火・避難訓練を行っている。また、法人からも地域の防災訓練等に参加している。警備保障会社とも連携している。災害にそなえて備蓄リストの作成や、定期的に業者の方に設備の点検をしてもらっている。 (外部評価) 年2回火災などを想定した避難訓練をデイサービスなどの複合施設と合同で実施している。地域の防災組織と合同で訓練を実施する場合もあり、地域住民との連携もできている。管理者は訓練の度に「火災等の人災は起こすべきではない」という思いを新たにして、職員の防災意識を高めている。事業所のある複合施設は、地域の災害避難場所としての役割を担っており、備蓄品などの用意をしている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 言葉遣い・接遇マナー等の現任研修をおこない、ホームの理念である「温」＝ 暖かいケアを目標に利用者様のプライバシー保護や尊厳を守りながら日々のケアにあっている。 (外部評価) 法人では言葉づかいや接遇などの各種研修を行い職員のレベルアップを図っており、職員は利用者の反応を見極めながら支援を行うことを理解して、利用者本位のサービスを提供している。利用者一人ひとりに応じた対応や声かけを心がけて実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者様の発言・表情や反応と注意深く観察し、いくつかの選択肢を用意しその中から選んでもらうようにしている。	

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)
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) 一日の大きな流れは決まっているが、その日の体調や状態をみて、ご本人様の希望や自己決定を優先しての支援を心掛けている。	
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) 訪問の美容室利用の際、個人の希望でカットやカラー、パーマなどあててもらっている。訪問の美容室以外にも、自身が行きたい美容室に外出できるよう支援している。 自身で判断できる利用者様には、自分で選んだもの・気に入ったものを身につけて頂けるよう個別に支援している。	
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) 下膳やテーブル拭き等できることをしていただいている。 食事の時間は職員も一緒に入り、会話を楽しむことができるように配慮している。	
			(外部評価) 1週間分の献立を職員が交代で作成し、食材を買い物に行き、職員が調理している。管理者は「手作りの暖かさに拘りたい」と考え、利用者の好みのメニューを取り入れたり、誕生日には手作りのケーキやおやつ作りをしたりするなど、利用者の楽しみになるような支援をしている。調理の苦手な男性職員が女性の同僚に支えられながら、調理している姿は微笑ましい。利用者は準備や片付けをなどできることを手伝っている。会話の少ない利用者が笑顔で食事している姿からは、職員の食事を楽しんでもらいたいという姿勢が伝わってくる。	
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) 個々にあった量や形態で食事を提供している。また、食事・水分摂取量を記録し、水分・栄養状態の把握に努めている。	
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) 自身でできる利用者様には声掛けにて行ってもらっている。口腔ケアは起床時・食後・就寝前に行っている。 (義歯は洗浄している。)	

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) 一人ひとりの身体状態・排泄パターンを職員が把握し、時間を見ておむつ交換・トイレへの声かけやトイレ誘導を行っている。可能な利用者様にはできるだけトイレでの排泄を行えるように支援している。	
			(外部評価) トイレの入口は3枚引き戸で、安全に排泄できるように跳ね上げ式の手すりが設置されている。利用者の排泄パターンを把握し、誘導してトイレで排泄できるよう支援している。トイレでの排泄支援を行うことにより、一人で排泄ができるようになった利用者の喜ぶ姿を見て、職員は働き甲斐を見出している。利用者の排泄の自立継続には、日々の見守りや体調変化を早めに察知し、声かけなどが重要になるが、利用者毎に排泄支援の方法や関わりが異なる難しさがあり、職員間で共有をし、無理強いしない自立支援を心がけている。	
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	(自己評価) 食事において食物繊維の多い食べ物をなるべく多く提供できるように心掛け、水分摂取量にも注意している。	
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	(自己評価) 入浴日や入浴時間の希望などきくようにしている。また、その日の体調・利用者様の心情に合わせて入浴日を変更できるようにしている。	
			(外部評価) 座位が難しい利用者などは、状態に応じて併設されているデイサービスの機械浴を使用し、安心安全に入浴できるよう支援している。事業所の浴室にもシャワーチェアやキャリーなどの福祉用具を使用し、利用者がゆっくりと湯船に浸かり、気持ち良く入浴できるよう支援している。	
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) 昼夜逆転しないよう気を付け、できるだけ日中は臥床していただきながら、個々のペースで居室で休息がとれるように配慮している。	

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) 処方箋ファイルを全利用者様分作成し、状態の変化がある場合には、主治医へ相談し指示を仰ぎながら薬の調整を行うようにしている。薬の内容が変わったときは申し送りノートに記入し、職員全員で情報共有できるようにしている。	
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) コミュニケーションを大事にしながら、可能な利用者様には食事の下ごしらえや洗濯物などに参加して頂き、役割を持つことで日々の生活に張り合いが持てるように配慮している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 希望により家族様と外出・外泊できるように支援している。季節に沿った外出行事（お花見等）を行っている。 (外部評価) 近隣の三島神社の秋祭りや幼稚園の運動会などに、併設されているデイサービスの利用者と一緒に出かけている。事業所周辺の民家の庭は整備され、三島神社の境内は風情があり、日頃から景色を楽しみながら散歩をすることができる。また、季節に応じて、花見などに出かけられるよう支援している。	
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) 家族様の了解のもと、ホームでは基本的に現金の取り扱いは行っていない。自己管理の希望がある場合はその都度預かる様にして自身でお金を管理できるように支援している。	
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) 家族様と手紙のやり取りや、電話連絡にて近況報告できるように支援している。携帯電話を持ち込まれ、家族様と連絡をとっている利用者様もおられる。	

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) ホールの照明等、暗すぎたり明るすぎないように注意している。ホール・各居室の温度も、その都度空調を調整し利用者様にとって適温となるように注意している。美化委員を設け、ホーム内の環境美化を図り利用者様が居心地よく過ごせるように努めている。また、季節に合わせた壁面構成を考え季節感を感じれるように努めている。	
			(外部評価) ダイニングスペースは広く、車いすの利用者もスムーズに移動することができる。少し大きめのイスやソファが置いてあり、食事の時間以外にも自由に座ってくつろぐことができる。バルコニーの窓は大きく、リビングは明るい。事務スペースからは双方のユニットが見渡せる工夫をしており、職員が見守りを行いやすい設計となっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) フロアに2箇所ソファを置き、独りになれたり、テーブルの座席位置を工夫するなどして、気の合った利用者様同士で思い思いに過ごせるように努めている。	
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) 整理ダンスは備えてあるが、仏壇や棚・テレビなど使い慣れた物や好みの物の持ち込みも自由にしており、利用者様が居心地良く過ごせるように配慮している。	
			(外部評価) 居室はベッドやダンス、エアコンを備え付けており、持ち込み家具などの少ない利用者にも配慮している。歩行器や車いすの利用者にも使用しやすいよう、家具などのレイアウトをしている。テレビなどの使い慣れたものを持ち込んだり、写真を飾ったりするなど、安心して居心地の良い空間となっている。	
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) 居室のドアに名前を貼ったり目印をつけるなどして、認識間違いを最小限にする環境整備に努めている。また、利用者様の「できること」や「わかること」の把握に努め、環境整備に活かすように心掛けている。	