

(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	平成 23年 12月 1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24年1月19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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、月1回避難訓練を実施しています。 ・H22年3月末通所介護併設され、リハビリなど行い利用者さんとの交流があります。 ・サービスの質を向上する為に、勉強会や勤続年数に応じた研修を行っています。
--

【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)】

<p>地元の企業や総合病院に隣接した当該事業所は、毎年開催する夏祭り等の行事を通じて地域住民と交流をもち、地域に根ざした介護拠点となっている。代表者と管理者、職員は厚い信頼関係が結ばれ、チームワークのとれた質の高い介護サービスが提供されている。利用者や家族からも本当の家族のように信頼され意見や要望が数多く出され、それら一つひとつの言葉を真摯に受け止め実践することで事業所全体のさらなるレベルアップが図られている。入居期間が長く重度化傾向にある利用者も最期まで安心してその人らしく過ごせるよう医療連携体制も整っている。開設時に掲げられた理念「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」は8年が経過した今、利用者と家族、職員、そして地域住民の生活づくりに実践されている。</p>
--

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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名	グループホーム杜の家
(ユニット名)	北
記入者(管理者)	
氏名	浜瀬 政子
評価完了日	23年 12月 1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共有できるように、職員全員で復唱をしている。利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や研修に参加し、業務を通して取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」は開設時から理念として掲げられ全職員が共有している。職員は積極的に研修会に参加するなど専門的知識の向上を図り、利用者と家族が安心して過ごせるよう質の高いサービスを提供し日々理念の実践に努めている。</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) 事業所周辺に民家は少ないが、外庭の掃除や散歩の時等に挨拶をするように努めている。隣に通所介護施設があるのでデイの方とも交流し、馴染みの関係を作るようにしている。運動会や敬老会にも参加している。また、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。</p> <p>(外部評価) 近くにある企業や総合病院、特別養護老人ホーム、民生委員の方々とは運営推進会議等を通して連携している。保育園の運動会や自治会の敬老会に招待され参加し、事業所主催の夏祭りには毎年地域から大勢の参加を得ている。開設から8年が経過し地域の方々との交流がすすんでいる。</p>	
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。運営推進会議においても、ミニ介護講座等を取り入れている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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、設備について報告し、沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち、改善出来る事はすぐに改善し報告している。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) 利用者や家族、地域住民、地域包括支援センター職員、介護相談員、議題に応じて警察や消防署員等の参加など、多数の参加を得て2か月ごとに開催している。議事録は詳細に記載され、家族や職員にも報告している。出された意見は職員間で話し合い、サービス向上につなげている。毎回行われているミニ介護講座も参加者の好評を得ている。	
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カ月に1回、市の相談員の方が来訪してくれている。また、ホーム内での事故や苦情などは市町村へ連絡や相談させてもらい、適切な発言や指導を頂きサービス等の質の向上を図っている。3か月に1度、サービス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の介護相談員を受け入れたり、市主催のサービス向上研修会に参加するなどして協力関係を構築している。代表者は介護に関する研修会の講師も務めており、困難事例等があった場合も市の担当者と緊密に連携し対応している。	
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) 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) 職員は研修を受け、身体拘束をしないケアについて正しく理解し実践している。玄関にはセンサーが設置され夜間以外は施錠されていない。利用者の不穏時も職員の都合で安易に施錠することはせず、見守りで対応するよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 社外の研修や社内の勉強会で、虐待防止について学んでいる。職員間でも虐待が見過ごされないように、話し合い気を付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) 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。また、報告書を作成して職員全員が周知できるように努力している。現在利用者はいない。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 利用者の方、家族の方には十分な説明を行い納得した上で手続きを進めている。長期の利用の場合にも、その都度、不安や疑問を話せるように努めている。	
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) 運営推進会議や家族会を定期的開催し、意見や要望をまとめて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。普段より、気軽に言ってもらえる雰囲気作りに心がけている。 (外部評価) 家族会は年2回開催され家族同志の良き交流の場となっている。家族から意見や要望が数多く出されていることから、事業所との信頼関係がうかがえる。どんな意見も真摯に受け止める姿勢は代表者はじめ管理者、職員に徹底されており、事業所全体の質の向上につながっている。	

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)
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、職員にて各チーム（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チーム等）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) 職員は月1回の職員会や、毎朝の申し送り等で管理者に意見や提案をしている。代表者、管理者、職員は信頼関係のもと互いに意見を出し協力し合いながらサービスの質を高め、利用者のより良い生活支援に取り組んでいる。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 代表者は管理者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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っている。また、毎月勉強会で実技の勉強会も行っている。社外の研修には、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) 他施設の運営推進会議に参加させてもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修や相互研修にも参加し、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) 利用開始時には特に、本人さんの気持ちに向き合う事が出来るように、ゆっくりと話を聞き、要望などをフェイスシートに記入して、職員全員で共有している。また、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) 利用開始時には特に時間を取るように心がけ、家族の方から困っている事や不安な事、要望等を聞くように努めている。また、こ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) 利用者の方や家族の方の思いを理解し、気持ちを受け止めて、今必要としている支援を話し合い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) 利用者の方に、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、教えてもらった時などは、必ず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) 家族の方から情報を得たり、面会時にはその度生活状況を報告している。また、ホームの行事にもできるだけ参加していただき、利用者の方と一緒に過ごしてもらえるよう声かけしている。	
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) 面会時には、馴染みの方とゆっくり過ごしてもらえるように心がけている。家族の方の協力を得て、外出は行っているが、馴染みの場所への外出はあまり行っていない。 (外部評価) 介護度が高くなり外出の機会が減る傾向にはあるが、家族の協力を得て自宅や畑の様子を見に行く機会を設けたり、事業所近くのスーパーや公園等が新たな馴染みの場所となるよう支援している。入居前併設のデイサービスを利用していただいていた利用者にはリハビリ室で知人に会うことができるよう関係継続の支援を行っている。	

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)
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) 利用者同士の関係を常に把握し、状況に応じて見守りを行っている。また、関わりがもてるように、座る位置も配慮している。	
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の面会へ行き、家族の方からの相談を受けたり、連絡を取っている。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) 日々の関わりの中で、言葉や表現から把握するように努めている。また、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で共有を行っている。本人さんからの訴えが困難な方には、家族の方からも情報を得ている。 (外部評価) 利用者ごとの希望や意向はフェイスシートに記載し、職員は常に最新の情報を共有している。重度化傾向の利用者については家族と相談しながら、全職員で利用者本位になるよう最善策を検討している。	
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) 利用者の方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されていた方については、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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。大きな変化の時には、フェイスシートやケアプランに付け足し、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) 適時、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) 前回の外部評価後に書式を一部見直し、計画目標を優先順位の高い3項目にしぼるよう変更した。3か月に1回モニタリングと再アセスメント、担当者会議を行い、利用者と家族の希望や心身状況の変化に合わせた計画を作成している。計画は家族にわかりやすく説明し、同意を得ている。	
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) カルテに食事量、水分量、排泄等を記入している。また、気づきや状態の変化はケアプランに付け足し、見直しの際に活かしている。また、情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を用いて情報を伝達している。	
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) 通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応するように努めている。隣に通所介護が設けられているので、リハビリを行ったりして、通所介護の方とも馴染みの関係ができています。また、訪問看護に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) 近くにスーパー等があったり、パン屋さんも来てくれており楽しまれている。また、近隣の病院や市の相談員の方、警察の方の協力や、防火訓練も行い消防の方にも来てもらっている。	

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)
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) 看護師が対応し、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や 状況に応じて、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) 近くの総合病院が協力医療機関となっており、ほとん どの利用者がかかりつけ医としている。24時間対応 可能で、2週間に1回訪問診療も実施されている。受 診結果は専用の書式を使用し、家族に対して確実に報 告できるよう工夫されている。</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) 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 も違う事に気づいた時には、看護師に報告し、情報 交換にも努めている。本社に訪問看護ステーションが あり、相談も行っている。</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) 入退院時には、主治医や病棟師長、ケースワーカーと の連携を持ち、情報交換を行い退院後の受け入れ態勢 を整えるように努めている。また、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) 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。終末期に関しての指針 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しながら 安心感ももてるよう対応している。職員間の意識の確認も 行っている。</p> <p>(外部評価) 医療現場の経験が豊富な代表者と管理者は、事業所と しての終末期の対応について、利用者や家族に丁寧に 説明し納得が得られるよう努めている。医療職のバック アップのもと介護職員の研修を行い、受け入れ体制 も整えている。家族との信頼関係を大切にしながら安 心して最期を迎えられるよう支援している。</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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。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) 避難訓練を毎月行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり、夜間想定での避難訓練を行っている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。地震、水害の避難に関しては、訓練を実施予定である。 (外部評価) 年2回、火災を想定して訓練を行っている。近隣の病院や企業の方には誘導の協力をお願いしている。6月の運営推進会議では、家族や地域の方も参加して防火訓練を実施した。昨年の大震災をうけて自然災害への対応が地域全体の課題となっている。	高齢者施設や病院等が集まる地域において、いつ起こるかわからない自然災害への対応策を関係機関で協議されることを望みたい。事業所としてもマニュアルを作り、地域の方の協力も得ながら実践的な訓練を繰り返し行われるよう今後の取り組みに期待したい。
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、一人一人の人格を尊重し関わりを持つように努めている。また、職員同士で声を掛け合いながら、常に声かけや対応にも配慮するよう心がけていきたい。 (外部評価) 職員は排泄や入浴介助時、利用者の羞恥心や自尊心に配慮するよう心がけている。また年長者である利用者から教えてもらえる事も多く、声かけ等工夫しながら支援している。	
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) 利用者の方に合わせて声かけをし、質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。10時の水分補給時に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するよう心がけている。	

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。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、片付けは職員が行っているが、エビの皮むき、ごぼう削り、もやしの根とり、だいこんの皮むきなどは利用者の方も一緒に行っている。また、献立表をみながら、メニューについて会話している。 (外部評価) 利用者の好みに配慮し管理栄養士が立てた栄養バランスの良い献立は、利用者の健康を支えている。嚥下困難な利用者には、きざみ食やミキサー食が提供されている。外食等が難しくなった利用者もケーキを食べに行ったり、庭でいも炊きをしたり、複数の飲み物をボードに記載し自由に選べるよう工夫するなど食べる楽しみを支援している。	
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) 栄養士が、1日の栄養所要量を基に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、状態に応じ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、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。肺炎予防の為、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。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	(自己評価) 排泄記録表にて排泄パターンを記入しながら、排泄時間や間隔を把握し、トイレでの排泄を考え、誘導を行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分のみ介助に心がけている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの心身状況に合わせた支援を行っている。トイレでの排泄を基本に、リハビリパンツやパッドを使用している利用者もいる。夜間は睡眠を妨げないよう自室でポータブルトイレを使用したり、トイレ誘導を行うなど、利用者の状況に応じて支援している。	
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) 食事やおやつにて食物繊維の多い芋類・海藻・豆・キノコや野菜類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、リハビリや散歩などにて体を動かすようにしている。	
			(外部評価)	
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は困難な時がある。入浴時の羞恥心や恐怖心を理解し、無理強いをしないように、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	
			(外部評価) 時間等、利用者の希望や体調に合わせ、少なくとも週2回は入れるよう支援している。利用者の状況に合わせて声かけし、1対1の介助でリラックスできるよう工夫しながら取り組んでいる。	
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) なるべく生活リズムを整えるよう努めている。その方に応じて居室で休んでもらったり、ソファなどでゆっくり過ごせるようにしている。	
			(外部評価)	

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表を閉じ、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) 洗濯干しや洗濯物たたみ、食事の準備、菜園などの状態に応じて、できる事してもらっている。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。	
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) 外出チェック表を作成し、散歩やドライブを実施した事を1か月単位で記入している。車椅子を利用している方や重度の方にも、戸外で気持ち良く過ごせてもらえるよう努めている。	
			(外部評価) 重度化傾向にあり遠出が困難な利用者も天気の良い日は庭に出て車いすで散歩をしたり、ドライブに行って気分転換をしたりしている。近くに有名な桜並木があり毎年利用者の楽しみの一つとなっている。	
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お小遣い程度で持ってもらっている人もいるが、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) 職員の介助にて、家族の方と希望時に電話で話してもらっている。また、手紙は本人さんが書きたい時に、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) 掃除に心がけており、換気や室温調整に努めている。浴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。日中は眩しくないように、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。また、ホールには、季節に応じた物を飾るようにしている。</p> <p>(外部評価) 古民家を思わせる平屋作りの建物は間接照明や吹き抜け等代表者の想いが込められている。毎朝申し送り後に清掃が行われ、利用者は快適な生活を送ることができている。玄関には行事ごとの利用者の写真が飾られ、来訪者に見てもらえるようにしている。</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) ホールにソファを置き、自由に過ごせるようにしている。また、玄関先のベンチでゆっくりと過ごされる方もいる。</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) 少しずつではあるが、自宅で使っていたものを持ってこられ、人形や家族の方の写真や絵を置いたりされている。また、好まれる花を飾っている方もおり、居心地良く過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 利用者の希望や状況に合わせて畳とフローリングの居室を選んでいる。ベッドと整理ダンスが備え付けてあり、自宅から洋服かけやテレビ等馴染みの物が持ち込まれている。家族の協力により季節に合わせた衣類や寝具が揃えられており、その人らしい居心地よ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。廊下には歩行の障害になるものは置かないようにしている。また、各居室には名札があり、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	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	平成 23年 12月 1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24年1月19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。
 ・年2回の防火訓練(消防署員指導)と、月1回避難訓練を実施しています。
 ・H22年3月末通所介護併設され、リハビリなど行い利用者さんとの交流があります。
 ・サービスの質を向上する為に、勉強会や勤続年数に応じた研修を行っています。

【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)】

地元の企業や総合病院に隣接した当該事業所は、毎年開催する夏祭り等の行事を通じて地域住民と交流をもち、地域に根ざした介護拠点となっている。代表者と管理者、職員は厚い信頼関係が結ばれ、チームワークのとれた質の高い介護サービスが提供されている。利用者や家族からも本当の家族のように信頼され意見や要望が数多く出され、それら一つひとつの言葉を真摯に受け止め実践することで事業所全体のさらなるレベルアップが図られている。入居期間が長く重度化傾向にある利用者も最期まで安心してその人らしく過ごせるよう医療連携体制も整っている。開設時に掲げられた理念「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」は8年が経過した今、利用者と家族、職員、そして地域住民の生活づくりに実践されている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム杜の家

(ユニット名) 南

記入者(管理者)
氏名 浜瀬 政子

評価完了日 23年 12月 1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共有できるように、職員全員で復唱をしている。利用者の方一人一人が、笑って穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持ち、勉強会や研修に参加し、業務を通して取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」は開設時から理念として掲げられ全職員が共有している。職員は積極的に研修会に参加するなど専門的知識の向上を図り、利用者と家族が安心して過ごせるよう質の高いサービスを提供し日々理念の実践に努めている。</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) 事業所周辺に民家は少ないが、外庭の掃除や散歩の時等に挨拶をするように努めている。隣に通所介護施設があるのでデイの方とも交流し、馴染みの関係を作るようにしている。運動会や敬老会にも参加している。また、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。</p> <p>(外部評価) 近くにある企業や総合病院、特別養護老人ホーム、民生委員の方々とは運営推進会議等を通して連携している。保育園の運動会や自治会の敬老会に招待され参加し、事業所主催の夏祭りには毎年地域から大勢の参加を得ている。開設から8年が経過し地域の方々との交流がすすんでいる。</p>	
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。運営推進会議においても、ミニ介護講座等を取り入れている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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 し、沢山の意見を頂いている。話し合う場を持ち、改 善出来る事はすぐに改善し報告している。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) 利用者や家族、地域住民、地域包括支援センター職 員、介護相談員、議題に応じて警察や消防署員等の参 加など、多数の参加を得て2か月ごとに開催してい る。議事録は詳細に記載され、家族や職員にも報告し ている。出された意見は職員間で話し合い、サービ ス向上につなげている。毎回行われているミニ介護講座 も参加者の好評を得ている。	
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か月に1回、市の相談員の方が来訪してくれている。 また、ホーム内での事故や苦情などは市町村へ連絡や 相談させてもらい、適切な発言や指導を頂きサービ ス等の質の向上を図っている。3か月に1度、サービ ス向上連絡会に出席している。	
			(外部評価) 市の介護相談員を受け入れたり、市主催のサービ ス向上研修会に参加するなどして協力関係を構築してい る。代表者は介護に関する研修会の講師も務めてお り、困難事例等があった場合も市の担当者と緊密に連 携し対応している。	
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) 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) 職員は研修を受け、身体拘束をしないケアについて正 しく理解し実践している。玄関にはセンサーが設置さ れ夜間以外は施錠されていない。利用者の不穏時も職 員の都合で安易に施錠することはせず、見守りで対応 するよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 社外の研修や社内の勉強会で、虐待防止について学んでいる。職員間でも虐待が見過ごされないように、話し合い気を付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) 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。また、報告書を作成して職員全員が周知できるように努力している。現在利用者はいない。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 利用者の方、家族の方には十分な説明を行い納得した上で手続きを進めている。長期の利用の場合にも、その都度、不安や疑問を話せるように努めている。	
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) 運営推進会議や家族会を定期的開催し、意見や要望をまとめて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。普段より、気軽に言ってもらえる雰囲気作りが心にかけている。 (外部評価) 家族会は年2回開催され家族同志の良き交流の場となっている。家族から意見や要望が数多く出されていることから、事業所との信頼関係がうかがえる。どんな意見も真摯に受け止める姿勢は代表者はじめ管理者、職員に徹底されており、事業所全体の質の向上につながっている。	

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)
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、職員にて各チーム（研修チーム、手紙チーム、安全衛生チーム等）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) 職員は月1回の職員会や、毎朝の申し送り等で管理者に意見や提案をしている。代表者、管理者、職員は信頼関係のもと互いに意見を出し協力し合いながらサービスの質を高め、利用者のより良い生活支援に取り組んでいる。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 代表者は管理者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) 社内で研修チームを設置し、勤務年数に応じて研修を行っている。また、毎月勉強会で実技の勉強会も行っている。社外の研修には、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) 他施設の運営推進会議に参加させてもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらい、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修や相互研修にも参加し、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) 利用開始時には特に、本人さんの気持ちに向き合う事が出来るように、ゆっくりと話を聞き、要望などをフェイスシートに記入して、職員全員で共有している。また、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) 利用開始時には特に時間を取るように心がけ、家族の方から困っている事や不安な事、要望等を聞くように努めている。また、こ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) 利用者の方や家族の方の思いを理解し、気持ちを受け止めて、今必要としている支援を話し合い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) 利用者の方に、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、教えてもらった時などは、必ず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) 家族の方から情報を得たり、面会時にはその度生活状況を報告している。また、ホームの行事にもできるだけ参加していただき、利用者の方と一緒に過ごしてもらえるよう声かけしている。	
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) 面会時には、馴染みの方とゆっくり過ごしてもらえるように心がけている。家族の方の協力を得て、外出は行っているが、馴染みの場所への外出はあまり行っていない。 (外部評価) 介護度が高くなり外出の機会が減る傾向にはあるが、家族の協力を得て自宅や畑の様子を見に行く機会を設けたり、事業所近くのスーパーや公園等が新たな馴染みの場所となるよう支援している。入居前併設のデイサービスを利用していただいていた利用者にはリハビリ室で知人に会うことができるよう関係継続の支援を行っている。	

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)
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) 利用者同士の関係を常に把握し、状況に応じて見守りを行っている。また、関わりがもてるように、座る位置も配慮している。	
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の面会へ行き、家族の方からの相談を受けたり、連絡を取っている。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) 日々の関わりの中で、言葉や表現から把握するように努めている。また、得た情報はフェイスシートを利用し、職員間で共有を行っている。本人さんからの訴えが困難な方には、家族の方からも情報を得ている。	
			(外部評価) 利用者ごとの希望や意向はフェイスシートに記載し、職員は常に最新の情報を共有している。重度化傾向の利用者については家族と相談しながら、全職員で利用者本位になるよう最善策を検討している。	
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) 利用者の方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されていた方については、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) カルテやフェイスシート、アセスメントシートなどを用いて、現状の把握に努めている。大きな変化の時には、フェイスシートやケアプランに付け足し、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) 適時、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) 前回の外部評価後に書式を一部見直し、計画目標を優先順位の高い3項目にしぼるよう変更した。3か月に1回モニタリングと再アセスメント、担当者会議を行い、利用者と家族の希望や心身状況の変化に合わせた計画を作成している。計画は家族にわかりやすく説明し、同意を得ている。	
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) カルテに食事量、水分量、排泄等を記入している。また、気づきや状態の変化はケアプランに付け足し、見直しの際に活かしている。また、情報の共有については、朝夕の申し送りや入居者情報を用いて情報を伝達している。	
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) 通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応するように努めている。隣に通所介護が設けられているので、リハビリを行ったりして、通所介護の方とも馴染みの関係ができています。また、訪問看護に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) 近くにスーパー等があったり、パン屋さんも来てくれており楽しまれている。また、近隣の病院や市の相談員の方、警察の方の協力や、防火訓練も行い消防の方にも来てもらっている。	

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)
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) 看護師が対応し、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や 状況に応じて、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) 近くの総合病院が協力医療機関となっており、ほとん どの利用者がかかりつけ医としている。24時間対応 可能で、2週間に1回訪問診療も実施されている。受 診結果は専用の書式を使用し、家族に対して確実に報 告できるよう工夫されている。</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) 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 も違う事に気づいた時には、看護師に報告し、情報 交換にも努めている。本社に訪問看護ステーションが あり、相談も行っている。</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) 入退院時には、主治医や病棟師長、ケースワーカーと の連携を持ち、情報交換を行い退院後の受け入れ態勢 を整えるように努めている。また、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) 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。終末期に関しての指針 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しながら 安心感ももてるよう対応している。職員間の意識の確認も 行っている。</p> <p>(外部評価) 医療現場の経験が豊富な代表者と管理者は、事業所と しての終末期の対応について、利用者や家族に丁寧に 説明し納得が得られるよう努めている。医療職のバック アップのもと介護職員の研修を行い、受け入れ体制 も整えている。家族との信頼関係を大切にしながら安 心して最期を迎えられるよう支援している。</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) 急変時や事故時の対応については、定期的に社内の勉強会や研修で実技指導を行ったり、消防署から救急隊員に来てもらい、訓練指導をしてもらっている。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) 避難訓練を毎月行い、2回/年の訓練時は消防署の協力もあり、夜間想定での避難訓練を行っている。近隣の病院や企業に協力の依頼をしている。地震、水害の避難に関しては、訓練を実施予定である。 (外部評価) 年2回、火災を想定して訓練を行っている。近隣の病院や企業の方には誘導の協力をお願いしている。6月の運営推進会議では、家族や地域の方も参加して防火訓練を実施した。昨年の大震災をうけて自然災害への対応が地域全体の課題となっている。	高齢者施設や病院等が集まる地域において、いつ起こるかわからない自然災害への対応策を関係機関で協議されることを望みたい。事業所としてもマニュアルを作り、地域の方の協力も得ながら実践的な訓練を繰り返し行われるよう今後の取り組みに期待したい。
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、一人一人の人格を尊重し関わりを持つように努めている。また、職員同士で声を掛け合いながら、常に声かけや対応にも配慮するよう心がけていきたい。 (外部評価) 職員は排泄や入浴介助時、利用者の羞恥心や自尊心に配慮するよう心がけている。また年長者である利用者から教えてもらえる事も多く、声かけ等工夫しながら支援している。	
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) 利用者の方に合わせて声かけをし、質問は分かりやすく、答えやすいように心がけている。10時の水分補給時に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。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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事作り、片付けは職員が行っているが、エビの皮むき、ごぼう削り、もやしの根とり、だいこんの皮むきなどは利用者の方も一緒に行っている。また、献立表をみながら、メニューについて会話している。 (外部評価) 利用者の好みに配慮し管理栄養士が立てた栄養バランスの良い献立は、利用者の健康を支えている。嚥下困難な利用者には、きざみ食やミキサー食が提供されている。外食等が難しくなった利用者もケーキを食べに行ったり、庭でいも炊きをしたり、複数の飲み物をボードに記載し自由に選べるよう工夫するなど食べる楽しみを支援している。	
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) 栄養士が、1日の栄養所要量を基に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、状態に応じ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、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。肺炎予防の為、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。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	(自己評価) 排泄記録表にて排泄パターンを記入しながら、排泄時間や間隔を把握し、トイレでの排泄を考え、誘導を行っている。始末の仕方やズボンの上げ下げは出来るだけ声をかけ、出来ない部分のみ介助に心がけている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの心身状況に合わせた支援を行っている。トイレでの排泄を基本に、リハビリパンツやパッドを使用している利用者もいる。夜間は睡眠を妨げないよう自室でポータブルトイレを使用したり、トイレ誘導を行うなど、利用者の状況に応じて支援している。	
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) 食事やおやつにて食物繊維の多い芋類・海藻・豆・キノコや野菜類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、リハビリや散歩などにて体を動かすようにしている。	
			(外部評価)	
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は困難な時がある。入浴時の羞恥心や恐怖心を理解し、無理強いをしないように、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	
			(外部評価) 時間等、利用者の希望や体調に合わせ、少なくとも週2回は入れるよう支援している。利用者の状況に合わせて声かけし、1対1の介助でリラックスできるよう工夫しながら取り組んでいる。	
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) なるべく生活リズムを整えるよう努めている。その方に応じて居室で休んでもらったり、ソファなどでゆっくり過ごせるようにしている。	
			(外部評価)	

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表を閉じ、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) 洗濯干しや洗濯物たたみ、食事の準備、菜園などの状態に応じて、できる事をしてもらっている。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。	
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) 外出チェック表を作成し、散歩やドライブを実施した事を1か月単位で記入している。車椅子を利用している方や重度の方にも、戸外で気持ち良く過ごせてもらえるよう努めている。	
			(外部評価) 重度化傾向にあり遠出が困難な利用者も天気の良い日は庭に出て車いすで散歩をしたり、ドライブに行つて気分転換をしたりしている。近くに有名な桜並木があり毎年利用者の楽しみの一つとなっている。	
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お小遣い程度で持ってもらっている人もいるが、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) 職員の介助にて、家族の方と希望時に電話で話してもらっている。また、手紙は本人さんが書きたい時に、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) 掃除に心がけており、換気や室温調整に努めている。浴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。日中は眩しくないように、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。また、ホールには、季節に応じた物を飾るようにしている。</p> <p>(外部評価) 古民家を思わせる平屋作りの建物は間接照明や吹き抜け等代表者の想いが込められている。毎朝申し送り後に清掃が行われ、利用者は快適な生活を送ることができている。玄関には行事ごとの利用者の写真が飾られ、来訪者に見てもらえるようにしている。</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) ホールにソファを置き、自由に過ごせるようにしている。また、玄関先のベンチでゆっくりと過ごされる方もいる。</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) 少しずつではあるが、自宅で使っていたものを持ってこられ、人形や家族の方の写真や絵を置いたりされている。また、好まれる花を飾っている方もおり、居心地良く過ごせるように工夫している。</p> <p>(外部評価) 利用者の希望や状況に合わせて畳とフローリングの居室を選んでいる。ベッドと整理ダンスが備え付けてあり、自宅から洋服かけやテレビ等馴染みの物が持ち込まれている。家族の協力により季節に合わせた衣類や寝具が揃えられており、その人らしい居心地よ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。廊下には歩行の障害になるものは置かないようにしている。また、各居室には名札があり、わかりやすくしている。</p>	