

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104449
法人名	社会福祉法人 愛寿会
事業所名	グループホーム であい
所在地	松山市余戸南5丁目3番地18号
自己評価作成日	平成 26 年 11 月 17 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	
----------	--

【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 12 月 3 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)】

理念に「笑いが耐えない暮らしをお手伝いする」と掲げているように、日々笑いがある生活を送って頂いていると思っています。

【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)】

特別養護老人ホームやショートステイなどを併設する高齢者総合福祉施設の1階に事業所はあり、施設全体で地域との交流が積極的に行われている。法人として職員の研修参加や指導体制が確立されており、施設内外の勉強会へ参加する機会が豊富である。元々併設のデイサービスを利用していた方々から、「安心して暮らしていける場所が欲しい」との要望が出されたことをきっかけとして事業所の増設に繋がった経緯もあり、利用者や家族からの期待や信頼感は大きい。利用者の認知症や身体面での重度化が進行しているが、終末期になっても事業所で暮らし続けたいと希望している利用者や家族が非常に多く、特別養護老人ホームなどへ移る利用者が少ない現状は非常に高く評価することができる。

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)	○ 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		

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 であい

(ユニット名) 桜の宿

記入者(管理者)
氏名 篠崎 ゆかり

評価完了日 平成 26 年 11 月 17 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) 理念をユニットに掲示し、職員全員が共有できるよう話し合い実践につなげている。朝の申し送り時、ユニットで唱和している。	
			(外部評価) 「思いやりと温もりがあり、笑いが絶えない暮らしをお手伝いします。」という理念を、各ユニットに大きく掲示している。季節に応じて飾られた他の掲示物と馴染むよう工夫して掲示しており、日常的に職員の目に留まりやすいようにしている。理念は数年前に見直しをしているが、利用者の重度化が進み管理者は再度の見直しも検討している。	
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) 地域のボランティアの方の慰問や行事へ参加して頂いたり、他施設との交流をおこなっている。	
			(外部評価) 自治会に加入しており、地域との交流は高齢者総合福祉施設全体で積極的に取り組んでいる。運営推進会議で民生委員などから情報を聞くこともある。地域のお祭りには神輿や獅子舞が施設の中まで入ってくれるなど、利用者や職員には楽しみな行事となっている。定期的に地域のボランティアグループや障害者施設から訪問があり、バザーへの参加協力など年間を通して交流をしている。	
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) 運営推進会議を通して地域の方々に認知症の方の理解や支援の方法や対応について話し合っている。	

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)
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) 活動報告、取組み、サービス状況などを報告を行い、様々な意見を頂き、サービスに生かしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は2か月に1回、家族、町内会長、民生委員、余戸福寿会、地域包括支援センター職員、市担当者等の参加を得て開催している。会議では行事等の活動報告や意見交換を行っている。以前は参加する家族が固定化していたが、案内状をさらに積極的に送付する工夫をするなど、現在は運営推進会議の日に合わせて面会する家族もおられ、徐々に参加される家族の方が増えてきている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 介護保険課の方に運営推進会議に参加していただき、情報や取組みの伝達をおこなっている。	
			(外部評価) 市との連携は日常的に行っており、生活保護に関すること等の問い合わせをすることも多い。地域包括支援センターとは、毎月空き状況の報告を行っており、タイムリーな情報を提供している。また、地域包括支援センターが2～3か月に1回開催している連絡協議会へも毎回出席している。	
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) 勉強会や身体拘束廃止委員会において職員全員が取り組んでいる。なお、玄関の施錠に関しては施設全体のセキュリティの問題があるため、1事業所だけの判断は難しいが、希望があればいつでも出入りができるよう対応している。	
			(外部評価) 高齢者総合福祉施設全体で身体拘束委員会を設置し、定期的に身体拘束や虐待の防止についての勉強会をしたりワーカー会で話し合うなど、職員への理解を促している。利用者の安全面を考えユニット出入口や施設内の別フロアへの扉はすべて施錠されているが、移動を希望する利用者には職員が付き添いその都度開錠することで、自由に移動できるよう対応している。センサーマットを使用することもある。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止委員会を開催（3ヶ月に1回）し、虐待防止に努めている。また、同時に勉強会も実施し、不適切ケアの改善、虐待防止のための意識向上に努めている。	
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) 成年後見制度等勉強会をおこない、それらを必要とするご家族様に情報を提供するなど活用している。	
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) その都度納得のいくよう説明を行い、文書にしてお渡ししている。	
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) 家族会、運営推進会議の開催時に意見、要望等を伺っている。また、日ごろより面会に来られた家族様とお話をさせて頂いている。	
			(外部評価) 面会時に家族に声をかけ意見を聞いたり、必要に応じて電話で意見を聞き把握している。出された意見はワーカー会などで話し合い、対応できるよう努めている。事業所の近隣に住んでいる利用者が多く、ほとんどの家族が定期的に面会に来られている。年1回家族会を開催し、毎回利用者の半数以上の家族の方が参加され、カレー会を行うなど利用者の孫やひ孫などを含め大勢の参加があり交流をしている。	

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)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 毎月、職員会やワーカー会を開催し、職員の見 意見や提案を聞き、反映させている。	
			(外部評価) 月1回職員会やワーカー会で情報伝達やカンファ レンスをすのほか、職員間で意見を出し合っ ている。利用者に関することは、職員間で申 送りノートを使用し日常的に情報の共有を行 い、必要に応じて随時ケースカンファレンス を実施している。職員の入職時には、記録の 仕方や量に戸惑うこともあるようだが、周 囲の職員や管理者等が随時指導や相談に応 じている。	
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) 個々の職員の状況等を把握し、各自が向上 心を持って働けるように努めている。	
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) 法人内外の研修に参加し、参加できなかった 職員は研修報告書を回覧して研修内容を把 握するなど、働きながらのトレーニングを している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流 する機会をつくり、ネットワークづくりや 勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サー ビスの質を向上させていく取組みをしてい る	(自己評価) 研修や包括支援センター西が他事業所との 交流の場を設けている勉強会に参加し、情 報交換を行って質の向上に取り組んでい 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) 入所前の面談でしっかりお話を伺い、面談 記録を作成し職員間で情報を共有してい る。また、入所時にもご本人とお話をし ながら意見や要望を伺い、信頼関係を築 けるよう努めている。	

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)
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) 初めに家族様の要望をお聞きして、サービスを利用して頂き、信頼関係を築けるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 面談等でできる限り情報を多く収集し、必要な支援を見極め、最善の方法で対応できるよう努めている。	
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) 一緒に暮らしを共にする者として、関係作りをおこなっている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご本人と家族様との関係を大切にし、ご本人の状況・身体状態等をこまめに家族様にお伝えし、家族様と共に一緒に支えていけるよう努めている。	
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) ご本人との関係が継続していけるよう努めている。自宅への外出や外泊もすすめている。 (外部評価) 地元の利用者や併設しているデイサービスを利用していた利用者が多い。病院受診など外出時に、家族の協力を得て馴染みの理髪店や店に出かけられるよう支援している。また、遠方の家族など一緒に外出できない場合は、ヘルパーの手配を行うことで、利用者の希望が叶えられるよう配慮している。	

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)
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) 利用者同士が関わりを持てるよう配慮し、お互いが助け合い楽しく過ごせ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) ご利用者本人や家族様からの相談には必要に応じて支援するよう努めている。	
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) 家族様からの情報を生かしながら、常に本人本位で検討し、一人ひとりの希望や意向を取り入れている。	
			(外部評価) 日頃から職員は利用者一人ひとりから思いや希望を聞き取るよう心がけて支援している。認知症の進行により意思疎通が困難な利用者には、日常的な様子から察したり、家族に意向などを聞き確認している。難聴の利用者もおられるが、職員はゆっくりきちんと聞き取れる工夫を行い、思いや意向を把握するよう努めている。	
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) ご本人や家族様より情報収集を行い、把握できるよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 朝夕の申し送りをおこない、また、申し送りに参加できない職員には連絡ノートに申し送り内容を記録し、職員全員が目を通すことで、ご利用者の現状を把握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)
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) ご本人・家族様と話し合い、モニタリングを行い、カンファレンスにてそれぞれの意向が反映した、現状にあった計画を作成している。また、ご本人様の状態変化があった場合には見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者や家族の意向を取り入れてカンファレンス等で話し合い、介護計画を作成している。利用者1～2名毎に担当職員がおり、利用者の意向を把握するとともにモニタリング記録を作成し、手書きの手紙を添えて毎月家族へ報告している。モニタリング記録や手紙の準備等の業務は、その日の状況を見て、他の職員と交代しながら勤務時間内に行っている。また、状態の変化に応じて、介護計画の見直しをしている。	
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) 日々の記録が介護計画の見直しに生かせるように職員全体が日々の様子やケアの気づきを具体的に記入できるようにしている。また、申し送りノートにて情報の共有を行いながら、見直しを行っている。	
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) その時のニーズに対応できるようにし、他との連携も取れるようにしている。	
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) 民生委員と連携し、消防訓練やボランティアの受け入れ、地域の医療機関の利用、理美容院の出張利用等の受け入れ支援を行っている。	

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)
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) 馴染みの医療機関を受診できるよう支援するとともに、ご本 人様・家族様と話し合いを持ち、納得をしていただいてか ら、事業所協力機関の受診を支援している。 (外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を家族の協力を得て継続して 受診することができる。月2回協力医の往診で健康管理をし ていることから、希望して協力医をかかりつけ医に変更する 利用者もいる。受診は家族の同行を基本としており、必要が あればヘルパーを手配する支援をしている。利用者の重度化 の進行に伴い、利用者本人と介助者の双方の負担軽減のため、 往診を利用する利用者が増えてきている。	
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) 介護・看護職員との連携をとりながら申し送りを行い、かか りつけ医と相談を行っている。	
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) 医療機関に直接赴き、情報交換を行うとともに関係作りも 行っている。	
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) 終末期には、家族、かかりつけ医等ケア関係者と話し合いな がら、チームで支援できるよう取り組むこととしている。 (外部評価) 看取りを希望する家族が非常に多く、重度化が進んでも特別 養護老人ホームへの入所を断り、利用を継続している利用者 が多い。「看取りについての指針」を作成し、状態の変化に 応じて医師や家族等を交えて話し合い、意向に沿った支援が できるよう努めている。今までに看取りの実績があり、高齢 者総合福祉施設内の別部署の看護師とも連携・協力しながら チーム体制で支援している。また、定期的に勉強会を実施 し、終末期などの内容を積極的に取り入れ、職員の知識の向 上や不安の解消に努めている。	

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)
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) 急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、定期的に勉強会を行っている。また、応急手当講習会にも参加し、現場に生かせるようにしている。	
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) 定期的に避難訓練や消防訓練を行い、全職員が対応できるようにしている。地域の民生委員を通じて協力して頂けるよう依頼している。 (外部評価) 高齢者総合福祉施設全体で定期的に避難訓練を実施しており、緊急時には他の部署からの応援が受けられる体制が整備されている。避難訓練には地域住民が参加する機会はまだまだないが、施設が地域の避難場所に指定されていることもあり、自治会と連携し相互に協力をし合えるよう依頼している。	
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) 自尊心を傷つけることなく、一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーや誇りを損ねないような声かけ対応をしている。 (外部評価) 利用者への尊敬の念を持ち、思いやりを忘れない支援を職員全員が心がけ支援している。居室への入室時には必ず声かけをして確認のうえ入室している。現在、経験年数の長い職員が多いこともあり管理者等が改めて指導する機会は少ないが、職員の入職時には声かけや対応など先輩職員がアドバイスをしている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日常生活の中でご本人の様子を把握しながら、ご本人様の思いや希望に添えるように対応している。	

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) 一人ひとりのペースに合わせ、ご本人の状態を把握した上で、希望に応じた生活ができるよう支援している。	
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) 毎日、身だしなみは行き、本人様の好みを選んでいただき、定期的に理美容の利用をして頂いている。	
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) 配膳の準備、片付けやテーブル拭き等を職員と一緒にしていただき、食事が楽しみなものとなるよう支援している。 (外部評価) 高齢者総合福祉施設内の厨房で調理し、ユニットのキッチンで配膳している。厨房との連携を密に取ることで、利用者の嗜好や体調に合わせて、食事形態などを随時変更する対応をしている。以前は、月1回ドライブの際に喫茶店で休憩をしたり、外食の機会を持ったりしていたが、最近は利用者の重度化に伴いその機会は減ってきている。施設全体で給食会議を開催し、利用者の嗜好調査も定期的に行い利用者に食事を楽しんでもらえるよう工夫している。職員は利用者の食事介助や会話をしながら食事をしている。利用者は片付け等できることを手伝っている。	
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) 厨房にて栄養士により、カロリー計算をおこない、バランスの取れた食事を確保している。ご本人の状態に合わせた支援を行っている。ご本人の状態によって食事形態の見直しや補食等も対応している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後、能力に応じた対応や声かけをしながら、口腔ケアをしている。自立支援のためできることはしていただくよう声かけをおこなっている。	

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) 日中はなるべくトイレでの排泄の支援を行い、排泄のパターンを把握し、排泄の失敗やおむつの使用を減らしている。	
			(外部評価) 職員が声かけをしてトイレへ誘導することにより、日中はすべての利用者がトイレでの排泄ができています。トイレへ誘導することによりオムツから紙パンツへ、紙パンツから布パンツへ移行できた利用者もおり、自立へ向けた取り組みに積極的である。眠剤を服用している利用者には睡眠を優先することもある。夜間のみ転倒予防のためオムツやポータブルトイレを使用している利用者もいるが、できる限り夜間にも声かけをしてトイレへ誘導する介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 一人ひとりに合った対応を考え、毎日の体操やヨーグルトを摂取するなど予防に努めている。	
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) 一人ひとりに合った入浴方法を考え、入浴の支援を行っている。	
			(外部評価) 主に午前中にユニット毎に1日2～3名の利用者が入浴できるよう支援しており、利用者は週2回を基本として入浴することができる。利用者の身体状況に合わせて数名体制で安心安全に入浴できるよう支援している。現在は利用者とは職員はすべて女性であるが、男性職員が配置された場合でも、排泄や入浴の介助は同性介助をしている。	各ユニットの浴室は開設当初のままの状態であり、利用者の重度化に伴い利用者が安心安全に入浴することを優先し、職員の肉体的負担が増大している状況である。浴室の改修の検討や高齢者総合福祉施設内の機械浴槽を利用するなど、安心安全な入浴や職員の負担軽減などの取組みを期待したい。
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) 本人様のリズムやその時々状況に合わせて休息や睡眠を取っていただいている。	

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)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬に対して用法等理解し、服薬チェックを行って支援している。また、状態変化に対しても医療機関に情報の提供を行っている。	
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) 日常的な家事の手伝いなど、役割が持てるよう支援し、音楽療法やカラオケ、塗り絵等好みに合わせて支援している。	
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) 月1回ドライブを企画し、戸外へのお出かけ等を実施し気分転換をして頂いている。 (外部評価) 外出の年間計画を立て、月1回は花見やいちご狩り、海などを見に外出できるよう支援している。利用者の重度化に伴い、外出できない利用者や外出行事が中止になることもある。そのため、行き先を変更することにより利用者の気分転換を図りながらも、利用者の身体的な負担を軽減する工夫をしている。また、施設敷地内の散歩を積極的に実施している。	現在、利用者の重度化に伴い職員不足が感じられ、十分な職員の配置をすることにより、多くの外出を希望する家族の要望に応えられることを期待したい。
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) お買い物を計画し、本人様に買い物をしていただけるよう支援している。	
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) 家族様にご本人が毎月お手紙を書いて送れるよう配慮し、電話での対応も支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 整理整頓、清掃を行い、不快な思いをされないよう配慮し、季節を感じる飾り付けをおこなうなど工夫をしている。	
			(外部評価) 季節感を感じられるよう利用者と一緒に作成した季節毎の飾りつけをしている。季節の理解が困難になっている利用者も多いが、一緒に歌う曲は季節に応じたものを選ぶようにしたり、次月のカレンダーの挿絵塗りをしたりするなど、少しでも季節感を感じてもらえるよう配慮している。共有空間の清掃は主には職員が行っているが、利用者にも声かけしてモップ掛けなど可能な範囲で一緒に手伝ってもらうこともある。	
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) リビングにはソファを設置したり、居室では自分の時間が過ごせるよう配慮している。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもを活かして、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) ご本人が使用していた物を使っていただき、馴染みの暮らしができるよう工夫している。	
			(外部評価) 居室には整理ダンスと床頭台が備え付けられている。家具やベッド等も含め、利用者の馴染みの物を持ち込むことができ、位牌や仏壇を持ってこられている利用者もいる。利用者の自宅での生活空間に近づけるよう配慮している。また、各居室の冷暖房は各利用者がリモコンで調整可能にはなっているが、常に職員が気を付けて調整し、適切な温度で過ごすことができるよう留意している。	
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) 安心して自立した生活が送れるよう安全面に配慮した環境づくりをしている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104449
法人名	社会福祉法人 愛寿会
事業所名	グループホーム であい
所在地	松山市余戸南5丁目3番地18号
自己評価作成日	平成 26 年 11 月 17 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	
----------	--

【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 12 月 3 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)】

総合福祉施設として合同行事を毎月(感染症時期は除く)実施、音楽療法やおもいで歌体操、また各クラブなど行事が多彩である。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

特別養護老人ホームやショートステイなどを併設する高齢者総合福祉施設の1階に事業所はあり、施設全体で地域との交流が積極的に行われている。法人として職員の研修参加や指導体制が確立されており、施設内外の勉強会へ参加する機会が豊富である。元々併設のデイサービスを利用していた方々から、「安心して暮らしていける場所が欲しい」との要望が出されたことをきっかけとして事業所の増設に繋がった経緯もあり、利用者や家族からの期待や信頼感は大きい。利用者の認知症や身体面での重度化が進行しているが、終末期になっても事業所で暮らし続けたいと希望している利用者や家族が非常に多く、特別養護老人ホームなどへ移る利用者が少ない現状は非常に高く評価することができる。

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)	○ 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、生き活きと働けている (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		

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 であい

(ユニット名) 梅の宿

記入者(管理者)
氏名 渡邊 美代子

評価完了日 平成 26 年 11 月 17 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) 理念を活きたものとするために、日々の中で話し合いながら確認し、実践できるようにしている。	
			(外部評価) 「思いやりと温もりがあり、笑いが絶えない暮らしをお手伝いします。」という理念を、各ユニットに大きく掲示している。季節に応じて飾られた他の掲示物と馴染むよう工夫して掲示しており、日常的に職員の目に留まりやすいようにしている。理念は数年前に見直しをしているが、利用者の重度化が進み管理者は再度の見直しも検討している。	
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) 地域の活動、行事での交流や慰問をお互いに行い、交流している。	
			(外部評価) 自治会に加入しており、地域との交流は高齢者総合福祉施設全体で積極的に取り組んでいる。運営推進会議で民生委員などから情報を聞くこともある。地域のお祭りには神輿や獅子舞が施設の中まで入ってくれるなど、利用者や職員には楽しみな行事となっている。定期的に地域のボランティアグループや障害者施設から訪問があり、バザーへの参加協力など年間を通して交流をしている。	
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) 運営推進会議を通して地域の方々に認知症を理解していただくと共に、支援の方法について話し合っている。	

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)
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) 活動報告、取組み、サービス状況などを報告して、話し 合い意見を頂いている。	
			(外部評価) 運営推進会議は2か月に1回、家族、町内会長、民生委 員、余戸福寿会、地域包括支援センター職員、市担当者等 の参加を得て開催している。会議では行事等の活動報告や 意見交換を行っている。以前は参加する家族が固定化して いたが、案内状をさらに積極的に送付する工夫をするな ど、現在は運営推進会議の日に合わせて面会する家族もお られ、徐々に参加される家族の方が増えてきている。	
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) 運営推進会議に松山市介護保険課の方に出席していただき 情報や取組みの伝達を行っている。	
			(外部評価) 市との連携は日常的に行っており、生活保護に関すること 等の問い合わせをすることも多い。地域包括支援センター とは、毎月空き状況の報告を行っており、タイムリーな情 報を提供している。また、地域包括支援センターが2～3 か月に1回開催している連絡協議会へも毎回出席してい 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) 勉強会や委員会にて職員全体が取り組んでいる。玄関やリ ビングの施錠に関してはセキュリティ面から1事業所だけ での判断は難しいが、希望があればいつでも一緒に入入り できるようにしている。	
			(外部評価) 高齢者総合福祉施設全体で身体拘束委員会を設置し、定期 的に身体拘束や虐待の防止についての勉強会をしたりワー カー会で話し合うなど、職員への理解を促している。利用 者の安全面を考えユニット出入口や施設内の別フロアへの 扉はすべて施錠されているが、移動を希望する利用者には 職員が付き添いその都度開錠することで、自由に移動でき るよう対応している。センサーマットを使用することもある。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止法について勉強し、虐待がみすごされることのないよう注意を払い、職員の言動も虐待につながることを常に考え、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) 勉強会に参加し理解し、それらを必要とする家族様に情報を提供している。以前は活用されていた利用者がいたが、現在は活用されている方はいない。	
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) その都度、納得されるまで説明をおこない、文書にしてお渡しをしている。	
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) 家族会開催時に意見や要望を伺っている。また、日頃より面会に来られた家族様とお話しをさせていただき、意見・要望を伺っている。	
			(外部評価) 面会時に家族に声をかけ意見を聞いたり、必要に応じて電話で意見を聞き把握している。出された意見はワーカー会などで話し合い、対応できるよう努めている。事業所の近隣に住んでいる利用者が多く、ほとんどの家族が定期的に面会に来られている。年1回家族会を開催し、毎回利用者の半数以上の家族の方が参加され、カレー会を行うなど利用者の孫やひ孫などを含め大勢の参加があり交流をしている。	

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)
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) 毎月職員会、ワーカー会を開き、意見や提案を聞き、反映させている。	
			(外部評価) 月1回職員会やワーカー会で情報伝達やカンファレンスをするほか、職員間で意見を出し合っている。利用者に関することは、職員間で申し送りノートを使用し日常的に情報の共有を行い、必要に応じて随時ケースカンファレンスを実施している。職員の入職時には、記録の仕方や量に戸惑うこともあるようだが、周囲の職員や管理者等が随時指導や相談に応じている。	
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) 個々の職員の状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている。	
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) 外部研修、法人内部研修を受け、働きながらのトレーニングを行っている。	
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) 研修や法人内のセクション会に参加することで、他事業所との交流の機会をつくり、また、グループホームの連絡会に参加することでサービスの向上に努めている。	
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) ご本人とお話しをしながら、意見・要望等をお聞きして信頼関係を築けるよう努めている。	

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)
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) 初めに家族様の要望等をお聞きして、サービスを利用させていただき、信頼関係を築けるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 必要な支援を見極め、最善の方法で対応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) 一人ひとりの機能に応じてできることを一緒に楽しみながら支えあって生活をする関係を築いている。	
19		○本人と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) 本人と家族様の関係を大切にしながら、家族様にも生活や身体状況をお伝えし、一緒に支えていけるよう努めている。	
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) ご本人との関係が継続していけるよう努めている。 (外部評価) 地元の利用者や併設しているデイサービスを利用していた利用者が多い。病院受診など外出時に、家族の協力を得て馴染みの理髪店や店に出かけられるよう支援している。また、遠方の家族など一緒に外出できない場合は、ヘルパーの手配を行うことで、利用者の希望が叶えられるよう配慮している。	

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)
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) 利用者同士が支えあい助け合っているように配慮し、楽しく過ごせるように支援している。	
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) 利用者や家族様からの相談には必要に応じて支援するよう努めている。	
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) 利用者様の希望に添うように努め、ご本人の希望・要望を聞き、話し合いながら安心して暮らしていただけるよう支援に努めている。 (外部評価) 日頃から職員は利用者一人ひとりから思いや希望を聞き取るよう心がけて支援している。認知症の進行により意思疎通が困難な利用者には、日常的な様子から察したり、家族に意向などを聞き確認している。難聴の利用者もおられるが、職員はゆっくりきちんと聞き取れる工夫を行い、思いや意向を把握するよう努めている。	
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) ご本人や家族様から情報を収集し、把握できるように努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) ご本人の現状が把握できるように申し送りや連絡ノートでの情報の共有し、職員全員が把握できるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ご本人、家族様と話し合い、モニタリングを行って現状に合った計画を作成している。また、ご本人の状態変化によっても見直しをおこなっている。	
			(外部評価) 利用者や家族の意向を取り入れてカンファレンス等で話し合い、介護計画を作成している。利用者1～2名毎に担当職員がおり、利用者の意向を把握するとともにモニタリング記録を作成し、手書きの手紙を添えて毎月家族へ報告している。モニタリング記録や手紙の準備等の業務は、その日の状況を見て、他の職員と交代しながら勤務時間内に行っている。また、状態の変化に応じて、介護計画の見直しをしている。	
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) 介護計画の見直しに生かせるように、職員全員が日々の様子やケアの気づき、本人様の言ったこと、できたこと、できなかったこと、その時に感じたこと等を具体的に記録している。	
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) その時々々のニーズに対応できるようにし、他との連携もとれるようにしている。	
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) 民生委員と連携し消防訓練やボランティアの受け入れや地域の医療機関の利用、理美容院の出張等の受け入れにて支援を行っている。	

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)
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) 馴染みの医療機関を受診できるよう支援し、ご本人・家族 様に納得をしていただいてから事業所の協力医療機関の受 診を行っている。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を家族の協力を得て継続し て受診することができる。月2回協力医の往診で健康管理 をしていることから、希望して協力医をかかりつけ医に変 更する利用者もいる。受診は家族の同行を基本としてお り、必要があればヘルパーを手配する支援をしている。利 用者の重度化の進行に伴い、利用者本人と介助者の双方の 負担軽減のため、往診を利用する利用者が増えてきてい 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) 介護・看護職員との連携をとりながら申し送りを行い、か かりつけ医と相談を行うようにしている。	
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) 医療機関に直接赴き情報交換を行うとともに、関係作りも 行っている。	
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) 終末期には家族、かかりつけ医、介護・看護職員と話し合 いながらチームで支援できるよう取り組むこととしてい る。	
			(外部評価) 看取りを希望する家族が非常に多く、重度化が進んでも特 別養護老人ホームへの入所を断り、利用を継続している利 用者が多い。「看取りについての指針」を作成し、状態の 変化に応じて医師や家族等を交えて話し合い、意向に沿 った支援ができるよう努めている。今までに看取りの実績が あり、高齢者総合福祉施設内の別部署の看護師とも連携・ 協力しながらチーム体制で支援している。また、定期的に 勉強会を実施し、終末期などの内容を積極的に取り入れ、 職員の知識の向上や不安の解消に努めている。	

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)
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) 急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、定期的に勉強会を行って、現場に生かせるようにしている。また、応急手当講習会を受講している。	
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) 定期的に避難訓練や消防訓練を行い、全職員が対応できるようにしている。地域の民生委員を通じて協力して頂けるよう依頼している。 (外部評価) 高齢者総合福祉施設全体で定期的に避難訓練を実施しており、緊急時には他の部署からの応援が受けられる体制が整備されている。避難訓練には地域住民が参加する機会はまだないが、施設が地域の避難場所に指定されていることもあり、自治会と連携し相互に協力をし合えるよう依頼している。	
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) 自尊心を傷つけることなく、一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーや誇りを損ねないような声かけを行っている。 (外部評価) 利用者への尊敬の念を持ち、思いやりを忘れない支援を職員全員が心がけて支援している。居室への入室時には必ず声かけをして確認のうえ入室している。現在、経験年数の長い職員が多いこともあり管理者等が改めて指導する機会は少ないが、職員の入職時には声かけや対応など先輩職員がアドバイスをしている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日常生活の中でご本人の様子を把握しながら、ご本人の思いや希望に添えるようにしている。意思表示の難しい方には反応を確認しながら、希望に添えるよう支援している。	

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)
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) 利用者のペースに合わせ、居室で休んだりテレビを見たりと希望に応じた生活が送れるよう支援していく。	
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) ご本人様の希望の服を選んでいただき準備したり、外出や行事があるときは特に身だしなみには気をつけて支援している。	
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) 個々の能力によって、盛り付けやテーブル拭き、後片付けを職員と一緒にしていただくよう支援している。季節に応じて行事食を提供し、メニューにも関心が向くように声かけ等の働きかけもおこなっている。 (外部評価) 高齢者総合福祉施設内の厨房で調理し、ユニットのキッチンで配膳している。厨房との連携を密に取ることで、利用者の嗜好や体調に合わせて、食事形態などを随時変更する対応をしている。以前は、月1回ドライブの際に喫茶店で休憩をしたり、外食の機会を持ったりしていたが、最近では利用者の重度化に伴いその機会は減ってきている。施設全体で給食会議を開催し、利用者の嗜好調査も定期的に行い利用者に食事を楽しんでもらえるよう工夫している。職員は利用者の食事介助や会話をしながら食事をしている。利用者は片付け等できることを手伝っている。	
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) 厨房にて栄養士によりカロリー計算を行い、バランスの取れた食事を確保している。体重増減時などはその都度食事量・形態等の見直しをし、食事量の減少時には補食を提供したり、水分摂取に努めるなどご本人の状態に合わせた支援をおこなっている。	
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) 口腔ケアの声かけ、義歯の確認、歯磨きが上手くできない方には磨き直しをおこない、口腔内の清潔保持に努めている。	

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)
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) 排泄パターンを把握し定期的に声かけをし、トイレ誘導を行っている。日中はトイレでの排泄を支援している。	
			(外部評価) 職員が声かけをしてトイレへ誘導することにより、日中はすべての利用者がトイレでの排泄ができています。トイレへ誘導することによりオムツから紙パンツへ、紙パンツから布パンツへ移行できた利用者もあり、自立へ向けた取り組みに積極的である。眠剤を服用している利用者には睡眠を優先することもある。夜間のみ転倒予防のためオムツやポータブルトイレを使用している利用者もいるが、できる限り夜間にも声かけをしてトイレへ誘導する介助を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 一人ひとりに合った対応を考え、毎日の体操やヨーグルト摂取など予防に努めている。	
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) 一人ひとりに合った入浴方法を考え、入浴の支援をおこなっている。	
			(外部評価) 主に午前中にユニット毎に1日2～3名の利用者が入浴できるよう支援しており、利用者は週2回を基本として入浴することができる。利用者の身体状況に合わせて数名体制で安心安全に入浴できるよう支援している。現在は利用者と職員はすべて女性であるが、男性職員が配置された場合でも、排泄や入浴の介助は同性介助をしている。	各ユニットの浴室は開設当初のままの状態であり、利用者の重度化に伴い利用者が安心安全に入浴することを優先し、職員の肉体的負担が増大している状況である。浴室の改修の検討や高齢者総合福祉施設内の機械浴槽を利用するなど、安心安全な入浴や職員の負担軽減などの取組みを期待したい。
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) 一人ひとりの体調・状態により、臥床していただき、また、入眠時にはその方に合った寝具を利用して頂いている。	

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)
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) 服薬時には個々の薬に対して用法等理解し、服薬チェックを行い、支援している。また、状態の変化に対しても医療機関に情報の提供を行っている。	
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) 日常的な家事の手伝いなどの役割がもてるように支援し、音楽療法やカラオケなど好みに合わせて支援している。	
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) 月1回ドライブを企画し、戸外へのお出かけ等で気分転換して頂いている。また、家族様との外出、外泊など楽しく過ごしていただけるよう支援している。 (外部評価) 外出の年間計画を立て、月1回は花見やいちご狩り、海などを見に外出できるよう支援している。利用者の重度化に伴い、外出できない利用者や外出行事が中止になることもある。そのため、行き先を変更することにより利用者の気分転換を図りながらも、利用者の身体的な負担を軽減する工夫をしている。また、施設敷地内の散歩を積極的に実施している。	現在、利用者の重度化に伴い職員不足が感じられ、十分な職員の配置をすることにより、多くの外出を希望する家族の要望に応えられることを期待したい。
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) 買い物を計画し、職員の付き添いのもと支払いが出来るよう支援している。	
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) 月に一度、家族様へ手紙を書けるよう配慮し支援している。また、電話での対応も支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 整理整頓、清掃をおこない、居心地のよい空間作りに努めている。季節感のある飾りつけをし、室温にも気をつけて心地よく過ごしていただけるよう支援している。	
			(外部評価) 季節感を感じられるよう利用者と一緒に作成した季節毎の飾りつけをしている。季節の理解が困難になっている利用者も多いが、一緒に歌う曲は季節に応じたものを選ぶようにしたり、次月のカレンダーの挿絵塗りをしたりするなど、少しでも季節感を感じてもらえるよう配慮している。共有空間の清掃は主には職員が行っているが、利用者にも声かけしてモップ掛けなど可能な範囲で一緒に手伝ってもらうこともある。	
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) リビングにソファを設置し、和室を活用したり、居室ではご自分の時間を過ごせるように配慮している。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 好きな動物のポスター、季節のカレンダー、思い出の写真等を飾っている。また、ご自分で使用していた物を持参して頂き、馴染みの暮らしが出来るよう工夫している。	
			(外部評価) 居室には整理ダンスと床頭台が備え付けられている。家具やベッド等も含め、利用者の馴染みの物を持ち込むことができ、位牌や仏壇を持ってこられている利用者もいる。利用者の自宅での生活空間に近づけるよう配慮している。また、各居室の冷暖房は各利用者がリモコンで調整可能にはなっているが、常に職員が気を付けて調整し、適切な温度で過ごすことができるよう留意している。	
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) 一つ一つ声かけをおこなっているが、理解できない時には言葉を換え説明をおこない、支援している。安全かつ自立した生活が送れるように配慮した環境づくりをしている。	