

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3871200329
法人名	社会福祉法人 亀天会
事業所名	グループホーム 鶴翠
所在地	愛媛県西条市大野284番地2
自己評価作成日	平成28年10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	
----------	--

【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28年11月14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)】

入居者一人ひとりのケアについて、ユニット毎で話し合い、「自立支援」を重視したケアの質の向上を図っている。また、人生の先輩である入居者の皆様の思いに寄り添い、「丁寧な言葉遣い」「礼儀正しい挨拶」を基本とし、日々の暮らしにおいてたくさんの笑顔が見られるサービスの提供を心掛けている。地域の方との交流が図れるように運営推進会議の開催の他、ボランティアとの交流、地方祭への参加等を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

のどかな景色を眺める広域道路沿いにあり、平成16年にケアハウスとともに開設された。母体は、東予、今治、西条地区に8拠点16事業所を構え、介護サービスを展開する社会福祉法人であり、それぞれの事業所が得意とする分野を活かし、利用者にとって最適である施設、高齢者の身体的・精神的状態に適した介護サービスを選択することができる点が非常に心強い。今年度管理者の交代があり、心機一転気持ちを引き締めてスタートをきった。改めて「言葉づかい」という基本的な面に着目し、接遇マナーの向上に取り組んでいる。利用者の笑顔ある生活を支援するためには、それを支える職員の笑顔が不可欠であると考え、就業環境の整備に努めている。ベテラン職員が温かく、新人職員を育てる姿が印象的で、日々の課題についてそれぞれの職員がよく考えている。今後は職員のアイデアを活かし、地域住民が気軽に立ち寄れる事業所へと発展することに期待したい。

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

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

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)

氏名 渡邊 樹義

評価完了日

平成28年10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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 全員が理念を理解し、理念に向けての支援を行うように努めている。各フロアや目に見える場所に理念を掲示し、職員が認識できるようにしている。</p> <p>(外部評価) 「心をこめて、ともに笑顔を」という理念は、住み慣れた地域での生活を笑顔で送っていただくための環境づくりとして、職員の笑顔が不可欠と考え作成されている。管理者の交代を機に言葉遣いを中心に接遇マナーの向上に取り組んでおり、職員が主に使用する階段や更衣室などに掲示すると共に、職員会での話し合いを継続し意識することで実践につなげることができている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域との交流を通して、事業所についての理解と協力をして頂けるよう心掛けているが、日常的な地域密着と言う観点では、まだ十分ではない。</p> <p>(外部評価) 特別養護老人ホームやケアハウスと合同で行事を開催するなど、地域住民と交流する機会を持っている。民生委員など地域で役割を担う人々からの協力を得ることができており、地方祭では獅子舞や神輿が立ち寄ってくれる関係にある。行事には継続したボランティア協力者等新たな協力者もある一方で、管理者は日頃から気兼ねなく近所付き合いができる関係ではないことに気付いており今後の課題である。</p>	特別養護老人ホームやケアハウス、グループホーム等のある大きな建物は地域でも目を引き、法人合同の行事の開催を継続しており、地域における認知度は高い。グループホーム単独での日常的な関わりについて、地域密着型サービス事業所としての力を発揮する機会が増えるよう望みたい。利用者が地域とつながりながら暮らし続けるにはどんな活動が必要か、職員間で話し合いの機会を持ち、具体的な取組みにチャレンジして欲しい。また、地域住民が気軽に事業所に立ち寄れる機会を増やすことで、より多くの協力者を得ると共に、風通しの良い事業所へと発展することに期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議等に参加して頂き、事業所としての取り組みについての情報発信をすることで、認知症や認知症ケアについての理解を深めて頂けるよう努めている。</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)
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) 概ね2か月に1回開催しており、現状報告とご家族等の要望等をお聞きする機会と考え、忌憚のない意見を頂いており、入居者へのケアに反映するよう情報の共有を行っている。	
			(外部評価) 利用者や家族、市担当者、地域包括支援センター職員などの参加を得て開催している。会議の機会を活用し、避難訓練等法人合同行事や季節毎の催しなど、利用者の日常に触れてもらうことで実情について伝えることができている。参加者からは具体的な要望等が活発に出ており、その内容をケアに反映しサービス向上に生かすことができている。	
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) 運営推進会議等に参加を頂き、意見交換を行っているが、現在、介護相談員が不在の為、来苑頂けていない。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加しており、事業所の現状を理解している。市担当者と管理者は交流期間も長く、運営上での課題についてはその都度相談できる気軽な関係にあり、アドバイスをもらい業務の改善に努めている。	
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) ユニット会、職員会等で、勉強会を行い、職員の理解を深めている。	
			(外部評価) 身体拘束に関する勉強会の担当を職員の持ち回りで開催し、正しい理解が深まるよう取り組んでいる。重度化の利用者の安全性を考慮し、家族等の同意を得て身体拘束をしないケアを念頭にベッドからの転落防止策を講じている。事業所建設の際に地域住民と話し合いの機会を持ち、事業所前道路の交通量が多く危険性があるので注意をするようアドバイスをもらっており、そのおかげで事業所玄関の施錠をしなくても、職員の見守りにより利用者の安全を確保することができている。	

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注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ユニット会、職員会等で、勉強会を行い、職員の理解を深めている。また、法人全体の取り組みとして、「虐待防止マニュアル」の作成を行っており、職員の認識も強くなっている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 各フロアーにマニュアル等を置き、職員がいつでも見ることができる状況を作っており、権利擁護に関する制度等への理解を深めることができるよう努めている。	
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) 契約時には、入所前のオリエンテーションを行い、十分に説明を行い、理解、納得して頂き、問題点がないよう心掛けている。一度、契約書等を持ち帰って頂き、書類提出の日時を決め、契約を行っている。その際に、改めて、質問等のご意見を伺っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や電話連絡を行う際に、ご家族等の要望や意見を伺っており、運営推進会議等でもご相談内容等についてプライバシーに配慮しながら、情報の共有を行うと共に職員間においても、ご意見等を日々のケアに活かせるよう情報共有を行っている。	
			(外部評価) 契約前の説明により事業所の意向を明確に伝え、それに対する質問等に対応し納得が得られてから契約する期間を設けることで、利用者や家族等との意見の相違が減少しいい仕組みである。利用者の要望等は日々の暮らしの中で把握するほか、家族とは面会時に直接会話しユニットリーダーから利用者の日頃の様子を伝えたり、家族に毎月手紙を送付し、行事内容等を伝えるなど信頼関係を深めることに努めている。	

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)
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) 事業所におけるルール作りについては、各ユニット職員が入居者優先の目線で、全員で話し合い、決定できるよう管理者が、サポートしている。また、代表者には、定期的に事業所の現状と課題について報告をしており、その際に、細かな状況を報告し、職員の意見等が反映できるように努めている。	
			(外部評価) 職員の意見は日常業務やユニット会、職員会と発言できる場が多々あり、ユニットリーダーや管理者へ気軽に悩みを相談できる関係にある。事業所で解決できない課題についても法人本部や幹部会に相談することができる。法人では人材育成や定着率の向上に向け、より良い就業環境の整備に努めている。	
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) 代表者は、毎月の所属長会等を通じ、事業所の課題や現状について理解する機会を多く持っていており、働きやすい環境の整備や職員が継続して勤務できるためにはどうすれば良いか等について共に考え、職場環境、条件の整備を行ってきている。	
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) 職員が介護に関する知識や技術を向上できるよう内外の研修を受ける機会を作っていており、職員個々のレベルアップへの支援を行っている。	
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) 外部への研修への参加を奨励しており、他の事業所の現状や同業者ならではの悩み等について、話す機会を設けておいており、様々な情報の共有が、サービスの質の向上に繋がるよう取り組んでいる。	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 事前面接にて生活状況を把握し、不安や要望を聞き、ご本人への理解を深めるよう努めている。また、入所前にご利用の介護サービスの事業所からの情報共有についても、できるだけ詳しい情報が得られるよう担当ケアマネとの連絡を密にするよう心掛けている。	

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)
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) ご家族の認知症への関わり方等に関する不安や疑問等にできる限り答え、事業所での生活に関して、安心して任せて頂けるよう話し合いの時間を多く持つよう努めている。	
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) ご本人及びご家族からの聞き取りにより、必要なサービスの内容について考え、事業所での安心、安全な生活の継続が可能になるようユニット職員全員で考え、支援を行っている。	
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) 入居されている皆様が、我々の「人生の先輩」であることを忘れず、基本、敬語での声かけ等を行いながら、共に生活をし、笑顔あふれる毎日を過ごして頂けるよう努めている。	
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) ご家族への情報提供に関して、毎日関わっている我々にとっては当たり前のことでも、離れて暮らしているご家族にとっては、新鮮で知っておきたい情報がある事を考え、面会等の機会を利用し、より多くの情報をお伝えしている。	
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) 知人の面会等については、ご家族のご理解も必要となる為、連絡を密にし、できる限り、入所前の生まれ育った地域との交流が途絶えることがないように考え、対応している。  (外部評価) 入居前の生活状況などの情報把握に努め、利用者が大切にしたい思いをくみ取っている。友人や知人が面会に訪れてくれる機会もあり、入居後も継続できるよう支援し、出入りしやすい雰囲気づくりに配慮している。また事業所に入居して生まれた利用者同士の新しい関係の構築にもさりげなく介入しながら支援することができている。	

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) 食事の席やオープンスペースでの過ごし方等に細かな配慮を行い、共同生活を楽しく送ることができるよう、ユニット職員で話し合い、対応している。	
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) 入居者に関しては、グループホームが、介護の最終の生活の場ではないこともあり、法人全体で関わることを念頭に置いており、継続した支援や相談を行っている。	
<b>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</b>				
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) ご本人やご家族からの聞き取り等を通じ、できる限りご本人の意向を尊重している。	
			(外部評価) 利用者の生活歴をもとに思いや意向を把握するようにしており、何気ない日常の自然な会話を聞き逃さないようにすると共に、職員目線できないと決め付けないよう注意している。思いや意向を伝えることが困難な利用者には、態度や仕草等について職員間で話し合ったり、家族に聞くなどの連携により利用者本位のケアにつなげるよう努めている。	
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) 利用前より、ご本人、ご家族の要望や意見をお聞きしているが、その情報に加え、担当ケアマネを通じて、以前の介護サービスご利用時の状況等についても把握し、サービスの提供を行っている。	
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) 日々の暮らし方を職員一人一人が観察し、得た情報については、申し送り等を通じ情報共有を行っている。また、できることはして頂く、自立支援の考えの基、手伝い過ぎない介護を実践している。	



自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) ご本人、ご家族の意向を取り入れ、ご本人にとってより良いケアを検討し、ユニット職員が意見を出し合い、介護計画に活かせるよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 利用者や家族等の要望を取り入れ、担当職員が中心となり、ユニット毎に職員で話し合っ介護計画を立案し、計画作成担当者が作成している。日常の介護記録はパソコンで管理し、目標に沿った実施記録は日々手書きで記録し根拠あるモニタリングを行い、充実したケアへとつなげることができている。	
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) 日々状況を個別に記録し、情報を共有しながらサービス提供を行っている。特に気づいた点や課題等は、ユニット会等で話し合い、実践や介護計画に活かせるよう努めている。	
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) 日々の生活面での課題等については、ご家族への連絡を速やかに行い、従来のサービス提供のみでなく、その他の関わりについても考え、対応するよう取り組んでいるが、十分行えてはいない。	
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) ご家族や地域の方々にご協力頂きながら、お一人お一人の望まれる生活が送れるような支援に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 受診は、ご本人及びご家族が望まれる病院で行っており、都 度、必要な情報は、提供し、スムーズな検診等が行えるよう取 り組んでいる。	
			(外部評価) 協力医療機関の往診があるほか、利用者個々のかかりつけ医へ も家族の協力を得て継続受診できるよう支援している。家族の 協力が困難な状況では、介護タクシーを予約したりヘルパー同 行を依頼し受診している。日頃の様子は情報提供書に詳しくま とめ、適切な医療が受けられるよう支援している。	
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) 日々の入居者の変化については、看護師に報告し、対応につい て話し合っており、ご家族への報告等も含め、ユニット内での 情報共有に努めている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院先の医療連携室の相談員等との連絡を密に行い、できるだ け早く退院できるよう、情報交換を行っている。退院時の先生 とご家族の面談には、ご家族の許可があれば参加させて頂き、 退院後の生活面での対応に関する情報を直接聞かせてもらって 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) 契約時に重度化した場合の事業所としての対応や法人としての 対応について説明を行っており、グループホームでの生活が困 難になる前に、特養等への住み替えについても早い段階でご家 族と相談し、対応している。	
			(外部評価) 看取り指針を整備し、契約時に事業所としてできることを十分 に説明し、理解が得られるよう努めている。食事摂取を一つの 目安とし、看取りの過程を段階ごとに分類し、状態に応じて利 用者や家族等と話し合い意向を確認している。重度化の場合、 利用者個々の状態に最適のサービスが受けられるよう法人内で 話し合いの機会を持ち、チームで支援に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 各フロアにマニュアル等を置き、職員がいつでも見ることができる状況を作っており、いざと言う時の対応については、日頃のケアにおいて、職員で話し合う機会を多く持つよう努めている。	
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) 年2回、消防避難訓練を実施し、1回は消防職員立会いの下、避難訓練結果について、講評頂き、安全に入居者を避難、誘導できるよう訓練を行っている。	
			(外部評価) 年2回併設のケアハウスと合同で防災訓練を実施しており、内1回は消防署立ち合いによりアドバイスを受けながら、避難に要する時間の短縮に努めている。地域の避難所へ実際に避難してみても課題に具体的に取り組んだり、確実な避難方法の習得に努めている。法人全体の取組みとして、緊急連絡網のシミュレーション訓練も行うことができている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 入居者、お一人お一人の人格を尊重し、人生の先輩である皆様への声掛けについては、基本敬語で対応することを心掛け実践している。また、職員が、「自分がされて嫌なことは」、ケアとして行わないよう努めている。	
			(外部評価) 利用者を取り巻く背景について把握し、それぞれの状況にあった対応に努めている。個人情報の取り扱いについて入職時に職員は同意し、お便りなどに掲載する写真や氏名、日常的に使用する利用者情報について適切に管理することができている。職員は利用者を人生の大先輩として敬い丁寧な言葉遣いに徹しており、利用者一人ひとりの人格を尊重し日々のケアに努めている。	
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) お一人お一人の思いを傾聴するよう取り組んでいる。また、意思表示が難しい方には、表情を観察し、思いをくみ取れるよう努めている。	

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)
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) 本人の意思を尊重し、日々の生活において、職員の都合によるスケジュールにならないよう、個々の生活リズム、ペースの把握に努め、対応している。	
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) ご家族にも協力頂き、季節に合った衣類を着て頂くよう支援している。また、清潔な衣類で生活して頂けるよう、汚れたら着替えを行うという当たり前の対応を心掛けている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 手作りおやつの際には、コミュニケーションを図りながら、できることはして頂き、食事やおやつは、見た目も重視した調理を行い、入居者の状態に合ったものを提供している。  (外部評価) 献立は法人の管理栄養士が作成し、法人の給食センターにて調理されている。汁物やおやつなどは各ユニットで調理しており、昔なつかしいおやつ作りでは利用者の経験が発揮されている。毎月献立会議が開催され、利用者の好みや要望を伝え、行事食など特別な献立の際に生かしている。利用者には食器の準備や下膳など、できることを自主的に行ってもらっており、職員と一緒に和気あいあいとした時間を過ごしている。	
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) 食事量、水分量のチェックを毎日行い、一日の必要量が摂取できるよう対応している。献立は、管理栄養士が立てており、バランスの良い食事の提供ができています。	
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、口腔ケアを行っている。見守り、一部介助等、個々の状態に合った対応を行っている。	

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)
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) 毎日の排泄チェックを行い、個々の排泄パターンを把握し、事前の声かけ、トイレ誘導を行っている。	
			(外部評価) トイレでの自然排泄を基本に利用者の排泄パターンや習慣、残存能力などを把握し機能回復を前提にした支援を実践している。安易に介護用品を使用することは控えるようにし、主治医に相談しながら排便コントロール等により自立に向けた支援をしている。	
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) 個人の排泄チェック表により、排便パターンの把握を行い、排便の状況に関する情報共有を行い、個々の処方薬である緩下剤により、排便のコントロールを行っている。また、水分摂取量のチェックも行い、少ない時は、声かけを行い摂取して頂いている。	
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) 利用者個々の体調を見ながら、ゆっくりと入浴して頂くよう対応している。	
			(外部評価) 週2回の入浴を基本に、状況や希望に沿って衛生や安全面を考慮しながら対応している。ユニット毎にある個別浴槽は四方向からの介助が可能な構造になっている。利用者お気に入りのシャンプーなどを揃え、個々に応じた入浴支援に努めている。入浴が苦手な利用者には、職員が声かけなどに工夫したり家族の協力を得たりしながら、無理強いすることなく入浴が楽しめ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) 日中は、レクリエーションへの参加等により、体を動かして頂き、夜間眠れるよう対応している。また、就寝前にホールでテレビを観て頂く等、くつろいで頂いている時間に水分摂取を行っている。	

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)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の管理は看護師が行っているが、介護員も個々の服用している薬について理解するよう努めているが、十分行えてはいない。	
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) 生活歴や残存機能を活かせるよう、洗濯物を畳んで頂いたり、お手伝い頂けることを見つけ、お願いしている。また、季節ごとの行事にボランティアを招いて歌を歌っていただく等、皆様が喜んで頂けるような行事の企画にも取り組んでいる。	
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) 入居者の希望に沿って、ドライブ支援等の外出を考えているが、全員の外出は、行えておらず、今後の課題となっている。お花見の外出支援は行っている。  (外部評価) 各ユニットの行事担当職員が年間行事計画を立案し、計画的に外出できるよう支援している。広い中庭は、野菜を育てる場として、また日頃の気分転換の場として重宝している。病院受診の機会を活用し、家族と外食などを楽しんでいる利用者もいる。	日常的な外出支援など家族協力には恵まれているが、外出頻度が減少しているので、車両等の手配などに配慮し外出支援を検討し、利用者の希望に沿った場所などへ行く機会が増え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) 金銭の管理は難しいので、ご家族にお願いしている。	
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) 職員が連絡することがほとんどで、ご本人に行って頂く支援はできていない。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) フロー内に職員と入居者が一緒に作った作品を展示したり、掃除の徹底や換気を行うことで、温度、湿度の管理をし、居心地の良い生活空間を提供できるようにしている。</p> <p>(外部評価) 共用空間には高い天井、広々としたスペースがあり、解放感が感じられる。特にリビングは広く、食卓テーブル席や畳の間、テレビなどを見るソファ席や談話コーナー等、自由にできる思い思いの場所で過ごすことができる。医療関係者から空調管理や採光などについてアドバイスをもらい実践し、居心地よい環境が確保できるよう努めている。清掃が行き届き、トイレなど徹底した衛生管理がされており、誰がいつ来ても気持ちよく感じられるよう努めている。</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) ソファの配置を考え、仲の良い入居者同士が座ってテレビを観ることができたり、一人で過ごせるスペースを設けたりと工夫している。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、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) 持ち込まれる物に制限はなく、入居者の方が、使い慣れた物を使用して頂き、生活できるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 居室は広々としたスペースでゆったりとし、大型のクローゼットがあり、生活用品をスッキリ収めることができる。使い慣れた寝具や家具、家族の写真などお気に入りのものを持ち込み、思い思いに配置し居心地よく過ごせるような部屋になっている。居室の清掃は職員が行っており、常に清潔感を保つことができている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 各居室、トイレ等に表札や表示をすることで、迷うことなくご自分で目的の場所に行けるよう工夫している。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3871200329
法人名	社会福祉法人 亀天会
事業所名	グループホーム 鶴翠
所在地	愛媛県西条市大野284番地2
自己評価作成日	平成28年10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	
----------	--

【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28年11月14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)】

入居者一人ひとりのケアについて、ユニット毎で話し合い、「自立支援」を重視したケアの質の向上を図っている。また、人生の先輩である入居者の皆様の思いに寄り添い、「丁寧な言葉遣い」「礼儀正しい挨拶」を基本とし、日々の暮らしにおいてたくさんの笑顔が見られるサービスの提供を心掛けている。地域の方との交流が図れるように運営推進会議の開催の他、ボランティアとの交流、地方祭への参加等を行っている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

のどかな景色を眺める広域道路沿いにあり、平成16年にケアハウスとともに開設された。母体は、東予、今治、西条地区に8拠点16事業所を構え、介護サービスを展開する社会福祉法人であり、それぞれの事業所が得意とする分野を活かし、利用者にとって最適である施設、高齢者の身体的・精神的状態に適した介護サービスを選択することができる点が非常に心強い。今年度管理者の交代があり、心機一転気持ちを引き締めてスタートをきった。改めて「言葉づかい」という基本的な面に着目し、接遇マナーの向上に取り組んでいる。利用者の笑顔ある生活を支援するためには、それを支える職員の笑顔が不可欠であると考え、就業環境の整備に努めている。ベテラン職員が温かく、新人職員を育てる姿が印象的で、日々の課題についてそれぞれの職員がよく考えている。今後は職員のアイデアを活かし、地域住民が気軽に立ち寄れる事業所へと発展することに期待したい。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (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 鶴翠

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 渡邊 樹義

評価完了日 平成 28 年 10 月 18 日

(別表第1)

## 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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 常に意識できるように職場に掲示し、職員全員で共有できるようにしている。</p> <p>(外部評価) 「心をこめて、ともに笑顔を」という理念は、住み慣れた地域での生活を笑顔で送っていただくための環境づくりとして、職員の笑顔が不可欠と考え作成されている。管理者の交代を機に言葉遣いを中心に接遇マナーの向上に取り組んでおり、職員が主に使用する階段や更衣室などに掲示すると共に、職員会での話し合いを継続し意識することで実践につなげることができている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域行事（地方祭等）に参加し、交流を図るようにしているが、日常的には行うことができていない。</p> <p>(外部評価) 特別養護老人ホームやケアハウスと合同で行事を開催するなど、地域住民と交流する機会を持っている。民生委員など地域で役割を担う人々からの協力を得ることができおり、地方祭では獅子舞や神輿が立ち寄ってくれる関係にある。行事には継続したボランティア協力者等新たな協力者もある一方で、管理者は日頃から気兼ねなく近所付き合いができる関係ではないことに気付いており今後の課題である。</p>	特別養護老人ホームやケアハウス、グループホーム等のある大きな建物は地域でも目を引き、法人合同の行事の開催を継続しており、地域における認知度は高い。グループホーム単独での日常的な関わりについて、地域密着型サービス事業所としての力を発揮する機会が増えるよう望みたい。利用者が地域とつながりながら暮らし続けるにはどんな活動が必要か、職員間で話し合いの機会を持ち、具体的な取組みにチャレンジして欲しい。また、地域住民が気軽に事業所に立ち寄れる機会を増やすことで、より多くの協力者を得ると共に、風通しの良い事業所へと発展することに期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議等に参加を頂き、認知症に関する理解を深めて頂けるよう情報を伝えている。</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) 概ね2か月に1回の開催により、参加者からの様々なご意見を参考にし、サービス向上に努めている。	
			(外部評価) 利用者や家族、市担当者、地域包括支援センター職員などの参加を得て開催している。会議の機会を活用し、避難訓練等法人合同行事や季節毎の催しなど、利用者の日常に触れてもらうことで実情について伝えることができている。参加者からは具体的な要望等が活発に出ており、その内容をケアに反映しサービス向上に生かすことができている。	
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) 運営推進会議等への参加を頂き、情報共有や相談できる関係づくりに努めている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加しており、事業所の現状を理解している。市担当者と管理者は交流期間も長く、運営上での課題についてはその都度相談できる気軽な関係にあり、アドバイスをもらい業務の改善に努めている。	
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) ユニット会での話し合いや職員会での自己学習等で職員全員が理解できるよう努めている。	
			(外部評価) 身体拘束に関する勉強会の担当を職員の持ち回りで開催し、正しい理解が深まるよう取り組んでいる。重度化の利用者の安全性を考慮し、家族等の同意を得て身体拘束をしないケアを念頭にベッドからの転落防止策を講じている。事業所建設の際に地域住民と話し合いの機会を持ち、事業所前道路の交通量が多く危険性があるので注意をするようアドバイスをもらっており、そのおかげで事業所玄関の施錠をしなくても、職員の見守りにより利用者の安全を確保することができている。	

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) ユニット会、職員会等で、勉強会を行い、職員の理解を深めている。 また、法人全体の取り組みとして、「虐待防止マニュアル」の作成を行っており、職員の認識も強くなっている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) マニュアルや自己学習で学び、職員全員が把握、理解できるよう努めている。	
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) 契約時には、入所前のオリエンテーションを行い、十分に説明を行い、理解、納得して頂き、問題点がないよう心掛けている。一度、契約書等を持ち帰って頂き、書類提出の日時を決め、契約を行っている。その際に、改めて、質問等のご意見を伺っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や電話連絡を行う際に、ご家族等の要望や意見を伺っており、運営推進会議等でもご相談内容等についてプライバシーに配慮しながら、情報の共有を行うと共に職員間においても、ご意見等を日々のケアに活かせるよう情報共有を行っている。  (外部評価) 契約前の説明により事業所の意向を明確に伝え、それに対する質問等に対応し納得が得られてから契約する期間を設けることで、利用者や家族等との意見の相違が減少しいい仕組みである。利用者の要望等は日々の暮らしの中で把握するほか、家族とは面会時に直接会話しユニットリーダーから利用者の日頃の様子を伝えたり、家族に毎月手紙を送付し、行事内容等を伝えるなど信頼関係を深めることに努めている。	

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)
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) 事業所におけるルール作りについては、各ユニット職員が入居者優先の目線で、全員で話し合い、決定できるよう管理者が、サポートしている。また、代表者には、定期的に事業所の現状と課題について報告をしており、その際に、細かな状況を報告し、職員の意見等が反映できるように努めている。  (外部評価) 職員の意見は日常業務やユニット会、職員会と発言できる場が多々あり、ユニットリーダーや管理者へ気軽に悩みを相談できる関係にある。事業所で解決できない課題についても法人本部や幹部会に相談することができる。法人では人材育成や定着率の向上に向け、より良い就業環境の整備に努めている。	
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) 代表者は、毎月の所属長会等を通じ、事業所の課題や現状について理解する機会を多く持っていており、働きやすい環境の整備や職員が継続して勤務できるようにはどうすれば良いか等について共に考え、職場環境、条件の整備を行って来ている。	
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) 職員が介護に関する知識や技術を向上できるよう内外の研修を受ける機会を作っていており、職員個々のレベルアップへの支援を行っている。	
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) 外部への研修への参加を奨励しており、他の事業所の現状や同業者ならではの悩み等について、話す機会を設けて来ており、様々な情報の共有が、サービスの質の向上に繋がるよう取り組んでいる。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) ご本人やご家族からのお話を傾聴し、皆様が抱えておられる問題の解決に親身になり取り組むよう努めている。	

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) 不安や要望等に耳を傾け、良好な関係づくりを目指し、対応してい 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) ご本人やご家族の現状について、よくお話を聞くことから始め、その 方が最も必要とするサービスの提供ができるように対応している。	
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) 一方的な介護ではなく、できることは手伝って頂き、自立支援の基、 共に生活する者同士の関係づくりに努めている。	
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、ご家族の現状を理解し、よくお話を聞く等により、良好な関 係を築きながら、ご本人、ご家族の支えになれるよう対応している。	
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) 知人の面会や外出等、入居される前の馴染みの関係が途絶えることが ないよう、希望に合わせ支援している。  (外部評価) 入居前の生活状況などの情報把握に努め、利用者が大切にしていきた い思いをくみ取っている。友人や知人が面会に訪れてくれる機会もあ り、入居後も継続できるよう支援し、出入りしやすい雰囲気づくりに 配慮している。また事業所に入居して生まれた利用者同士の新しい関 係の構築にもさりげなく介入しながら支援することができている。	

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) 一人ひとりが孤立しないよう、入居者同士のコミュニケーションが図れるよう、食事の席を考えたり、季節の行事での交流を図る等の工夫をしている。	
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) 入居者に関しては、グループホームが、介護の最終の生活の場ではないこともあり、法人全体で関わることを念頭に置いており、継続した支援や相談を行っている。	
<b>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</b>				
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) ご本人やご家族からの聞き取り等を通じ、できる限りご本人の意向を尊重している。  (外部評価) 利用者の生活歴をもとに思いや意向を把握するようにしており、何気ない日常の自然な会話を聞き逃さないようにすると共に、職員目線でできないと決め付けないよう注意している。思いや意向を伝えることが困難な利用者には、態度や仕草等について職員間で話し合ったり、家族に聞くなどの連携により利用者本位のケアにつなげるよう努めている。	
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) アセスメントの活用とご本人、ご家族からの情報により、個々の入居者の性格等、関わる上で大切なこれまでの生活の把握に努めている。	
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) 一人ひとりの日々の過ごし方を観察し、記録や申し送りにより、職員間の情報共有を図り、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) ユニット会等で意見やアイデアを出し合っている。それを生活の質の向上に繋がるように介護計画に反映させるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者や家族等の要望を取り入れ、担当職員が中心となり、ユニット毎に職員で話し合っ介護計画を立案し、計画作成担当者が作成している。日常の介護記録はパソコンで管理し、目標に沿った実施記録は日々手書きで記録し根拠あるモニタリングを行い、充実したケアへとつなげることができている。	
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) 日々のケース記録に入居者個々の生活状況を入力し、申し送り等で細かな変化や注意事項の情報共有を行っている。そのことにより、新たに気づいた点等を介護計画の見直しに活かすよう努めている。	
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) 日々の生活面での課題等については、ご家族への連絡を速やかに行い、従来のサービス提供のみでなく、その他の関わりについても考え、対応するよう取り組んでいるが、十分行えてはいない。	
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) ご本人、ご家族の望む暮らしができるよう環境を整えていくよう心掛けている。	



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)
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) 定期的を受診を行って頂いており、日頃の状態の変化については、ご 家族への連絡、相談等行い、情報の共有に努めている。	
			(外部評価) 協力医療機関の往診があるほか、利用者個々のかかりつけ医へも家族 の協力を得て継続受診できるよう支援している。家族の協力が困難な 状況では、介護タクシーを予約したりヘルパー同行を依頼し受診して いる。日頃の様子は情報提供書に詳しくまとめ、適切な医療を受けら れるよう支援している。	
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) 入居者個々の状態については、日々の気づきや身体状況をすぐに看護 師に連絡、報告し、適切な受診や看護を受けられるよう努めている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院先の医療連携室の相談員等との連絡を密に行い、できるだけ早く 退院できるよう、情報交換を行っている。退院時の先生とご家族の面 談には、ご家族の許可があれば参加させて頂き、退院後の生活面での 対応に関する情報を直接聞かせてもらっている。	
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) 契約時に重度化した場合の事業所としての対応や法人としての対応に ついて説明を行っており、グループホームでの生活が困難になる前 に、特養等への住み替えについても早い段階でご家族と相談し、対応 している。	
			(外部評価) 看取り指針を整備し、契約時に事業所としてできることを十分に説明 し、理解が得られるよう努めている。食事摂取を一つの目安とし、看 取りの過程を段階ごとに分類し、状態に応じて利用者や家族等と話し 合い意向を確認している。重度化の場合、利用者個々の状態に最適の サービスが受けられるよう法人内で話し合いの機会を持ち、チームで 支援に取り組んでいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 各フロアにマニュアル等を置き、職員がいつでも見ることができる状況を作っており、いざと言う時の対応については、日頃のケアにおいて、職員で話し合う機会を多く持つよう努めている。	
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) 年2回、消防避難訓練を実施し、1回は消防職員立会いの下、避難訓練結果について、講評頂き、安全に入居者を避難、誘導できるよう訓練を行っている。  (外部評価) 年2回併設のケアハウスと合同で防災訓練を実施しており、内1回は消防署立ち合いによりアドバイスを受けながら、避難に要する時間の短縮に努めている。地域の避難所へ実際に避難してみても課題に具体的に取組んだり、確実な避難方法の習得に努めている。法人全体の取組みとして、緊急連絡網のシミュレーション訓練も行うことができている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 入居者、お一人お一人の人格を尊重し、人生の先輩である皆様への声掛けについては、基本敬語で対応することを心掛け実践している。また、職員が、「自分がされて嫌なことは」は、ケアとして行わないよう努めている。  (外部評価) 利用者を取り巻く背景について把握し、それぞれの状況にあった対応に努めている。個人情報の取り扱いについて入職時に職員は同意し、お便りなどに掲載する写真や氏名、日常的に使用する利用者情報について適切に管理することができている。職員は利用者を人生の大先輩として敬い丁寧な言葉遣いに徹しており、利用者一人ひとりの人格を尊重し日々のケアに努めている。	
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) お一人お一人の思いを傾聴するよう取り組んでいる。また、意思表示が難しい方には、表情を観察し、思いをくみ取れるよう努めている。	

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)
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を大切にし、ケアが職員の都合で変わることがないように心掛け、対応している。	
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) 季節に合わせて、ご家族に協力頂き、清潔な衣類の着用を支援している。ご本人と相談しながら、その人らしい身だしなみを整えるよう対応している。	
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) おやつ作りで職員と入居者が、コミュニケーションを取りながら、楽しい時間を過ごせていると思う。また、食事の片付け等、できる方には、お願いしている。	
			(外部評価) 献立は法人の管理栄養士が作成し、法人の給食センターにて調理されている。汁物やおやつなどは各ユニットで調理しており、昔なつかしいおやつ作りでは利用者の経験が発揮されている。毎月献立会議が開催され、利用者の好みや要望を伝え、行事食など特別な献立の際に生かしている。利用者には食器の準備や下膳など、できることを自主的に行ってもらっており、職員と一緒に和気あいあいとした時間を過ごしている。	
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) 一人ひとりの食事量、水分量を毎日チェックし、個々の状態把握に努めており、必要摂取量について、職員間で情報を共有しながら、ケアを行っている。献立は、管理栄養士が、バランスを考え立てている。	
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、声かけを行い、見守りや介助にて行っている。	

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)
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) 一人ひとりの排泄状況を毎日チェックしており、排泄のパターンや習慣等の把握により、声かけや誘導を行っている。	
			(外部評価) トイレでの自然排泄を基本に利用者の排泄パターンや習慣、残存能力などを把握し機能回復を前提にした支援を実践している。安易に介護用品を使用することは控えるようにし、主治医に相談しながら排便コントロール等により自立に向けた支援をしている。	
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) 一人ひとりの排泄状況をチェックし、水分摂取や体操等で自然に排便ができるよう対応している。また、個々に処方された緩下剤も使用し、排便のコントロールを行っている。	
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) 一人ひとりの状況を見ながら、入居者の希望やタイミングに合わせて、入浴して頂くよう努めている。	
			(外部評価) 週2回の入浴を基本に、状況や希望に沿って衛生や安全面を考慮しながら対応している。ユニット毎にある個別浴槽は四方向からの介助が可能な構造になっている。利用者お気に入りのシャンプーなどを揃え、個々に応じた入浴支援に努めている。入浴が苦手な利用者には、職員が声かけなどに工夫したり家族の協力を得たりしながら、無理強いすることなく入浴が楽しめ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) 一人ひとりの生活のパターンを把握し、職員の都合ではなく、入居者のリズムで休んで頂く支援を行っている。	

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)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の管理は看護師が行っているが、介護員も個々の服用している薬について理解するよう努めているが、十分行えてはいない。	
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) 一人ひとりの生活歴や残存能力を活かせるよう心掛けている。また、季節の行事等にボランティアの参加を企画する等入居者の楽しみになるような行事についても考え行っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 入居者の希望に沿って、ドライブ支援等の外出を考えているが、全員の外出は、行えておらず、今後の課題となっている。お花見の外出支援は行っている。	
			(外部評価) 各ユニットの行事担当職員が年間行事計画を立案し、計画的に外出できるように支援している。広い中庭は、野菜を育てる場として、また日頃の気分転換の場として重宝している。病院受診の機会を活用し、家族と外食などを楽しんでいる利用者もいる。	日常的な外出支援など家族協力には恵まれているが、外出頻度が減少しているため、車両等の手配などに配慮し外出支援を検討し、利用者の希望に沿った場所などへ行く機会が増え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) 金銭の管理は難しいので、ご家族にお願いしている。	
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) 職員が連絡することがほとんどで、ご本人に行って頂く支援はできていない。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) フロー内に職員と入居者が一緒に作った作品を展示したり、掃除の徹底や換気を行うことで、温度、湿度の管理をし、居心地の良い生活空間を提供できるようにしている。</p> <p>(外部評価) 共用空間には高い天井、広々としたスペースがあり、解放感が感じられる。特にリビングは広く、食卓テーブル席や畳の間、テレビなどを見るソファ席や談話コーナー等、自由にできる思い思いの場所で過ごすことができる。医療関係者から空調管理や採光などについてアドバイスをもらい実践し、居心地よい環境が確保できるよう努めている。清掃が行き届き、トイレなど徹底した衛生管理がされており、誰がいつ来ても気持ちよく感じられるよう努めている。</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) ソファの配置を考え、仲の良い入居者同士が座ってテレビを観ることができたり、一人で過ごせるスペースを設けたりと工夫している。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 持ち込まれる物に制限はなく、入居者の方が、使い慣れた物を使用して頂き、生活できるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 居室は広々としたスペースでゆったりとし、大型のクローゼットがあり、生活用品をスッキリ収めることができる。使い慣れた寝具や家具、家族の写真などお気に入りのものを持ち込み、思い思いに配置し居心地よく過ごせるような部屋になっている。居室の清掃は職員が行っており、常に清潔感を保つことができている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 各居室、トイレ等に表札や表示をすることで、迷うことなくご自分で目的の場所に行けるよう工夫している。</p>	