

(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	3870103995
法人名	株式会社ファミリーケア
事業所名	ファミリーケアなかの
所在地	松山市中野町甲293-2
自己評価作成日	平成24年8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	※「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 9 月 5 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

様々な情報や状況を理解した上で、個々の職員が、押し付けられて業務や介護を行うのではなく、共にチームとして一緒に取り組むことが出来る。 また職員の様々な個性を尊重しながら、利用者一人ひとりに支援を行っている。
--

【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)】

管理者や職員は、家族と共に利用者支援することは生活の質を上げるための重要なポイントと考えており、特に家族との関わりに力を入れている。事業所では、日々の暮らしの中に生き甲斐を見いだせない利用者にも、好きなことを続けてもらうことで夢に繋げようと支援している。小さなことでもできれば、次の段階へ少しでも近づけることを利用者にも理解してもらおうと努めている。利用者にも事業所の思いが伝わっている。
--

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 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		

(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 ファミリーケアなかの

(ユニット名) 1階ユニット

記入者(管理者)

氏名 藤岡 光恵

評価完了日 平成24年8月17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	(自己評価) 開設当時からの理念があり「夢」＝今までの生活自分らしい生活が送れるよう、地域社会と協力し支援していくよう努めている。本社より理念、行動指針、行動基準を設定し質の向上に日々勤めている。	
			(外部評価) 利用者が夢を持つことをケアの目標とし、好きなことができるよう支援している。その積み重ねが夢に繋がるという理念を全職員で共有し実践している。	
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) ごみ置き場の提供や秋祭りには地域の方々の休憩所として使って頂き、クリスマス会にも来て頂いている。まもるくんの家に登録し立ち寄りやすい場であるように勤めている。	高齢者と児童という世代を超えた触れ合いは双方に大きな意義があると思われる。事業所の地域特性を生かした取組みの発展に期待したい。
			(外部評価) 事業所は郊外の山裾地域に立地し環境は良いが、民家からは少し離れた場所にある。事業所は、この地域ならではの繋がりを模索しており、その一つとして児童福祉施設との交流を進めている。年一回の交流を隔月にする等回数を増やす計画や、催し物だけでなく日常生活に関連した内容等、付き合いの中身も検討している。	
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) 個々に相談に応じており、認知症・介護方法などで悩んでいる方の相談の場として運営推進会議や家族会に参加出来るように窓口を広げている。	

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) 家族会の発足によりご家族の参加が増え、民生委員、 他事業所、介護保険課、ご家族の参加をいただき、報 告、話し合いを行っている。ご家族の希望により、認 知症について、また対応方法の勉強会を8月の運営推 進会議で行った。	
			(外部評価) 防災訓練の反省や催し物の準備等を参加者と連携して 会議を行っており、会議を単なる事業所の報告会にし ないよう配慮している。また、参加者全員に意見をも らう場をつくり、有意義な会議となっている。	
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) 介護保険課の方には、運営推進会議に参加して頂き、 相談や助言を頂いている。	
			(外部評価) 管理者は日常的に市担当者と関わりを持つよう努めて いる。利用者の生活の質を確保するために、積極的に 協力関係を築いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束の対象となる行為や利用者に及ぼす影響も理 解しており拘束行為は行っていない。	
			(外部評価) 身体拘束については、ベッド柵や声かけ等にも配慮し ており、身体拘束ゼロのケアを目指している。洗濯物 を取り入れる事が自分の役割としている利用者が一人 で出て行ったが、職員はそっと見守っており、利用者 の自由な暮らしと安全の双方を支援するケアを実践し 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)
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) 改善が必要と思われる場合は、スタッフ間で注意を行っている。利用者への心身の異常にも気を配り、声掛けひとつにも注意し不快感を与えないように努めている。	
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) 制度があることは知ってはいるが、活用の必要性が今まで無かった為全員が十分理解している状況ではない。	
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) 十分な話し合い、分かりやすい説明を心がけ、納得をいただける様努めている。改定などの変更にも速やかな対応と説明を行っている。入退所時にも必要に応じ十分説明を行っている。	
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) 運営推進会議にご家族、地域の方、他事業所の方など参加頂き、ご意見を頂いている。面会時には利用者の方の様子を説明し、ご家族のご意見や、要望もたずねている。	
			(外部評価) 管理者や職員は利用者の生活の質を上げるには家族の関わりが重要であるとの共通認識を持っており、家族等への声かけを密に行なっている。また、家族等に協力を依頼し、事業所の運営にも積極的に参加してもらっている。	

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)
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) 利用者の事、仕事の内容など毎日の申送りやミーティング時に話し合いを持ち現場に生かしている。意見箱を設置しており、職員が本社に直接意見が出来る環境もある。又8月に全社でアンケートを実施し、上司への不満や様々な意見を会社がくみあげることを行っている。</p> <p>(外部評価) 職員の異動や離職が少なく、キャリアのある中堅職員が多い。そのため、意見や要望を自分の言葉で表現し、ミーティングでは活発な意見交換が行われている。管理者や責任者は職員が意見を出しやすいよう配慮し、職員一人ひとりの意見に耳を傾けている。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って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) 有休休暇、希望休も勤務に取り入れ、残業もほとんどない環境で業務が行えている。きつい勤務も配慮し、ストレスの無いよう取り組んでいる。またご家族の方からのお褒めの言葉を頂いた際には、職員の方に報告し、やりがいや喜びを持って仕事出来るよう努めている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 必要性の高い研修には参加をしている。また実習生を受け入れ職員も勉強できる機会を設けている。</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) 運営推進会議に他事業所の方も参加頂き、交流を図り意見の交換を行っている。他グループホームの運営推進会議に参加もし、色々な意見を参考にさせて頂いている。</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、不安なことを、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) 入所前にはご本人にホームを見学して頂き話し合いがもてるようにしている、またホームに来れない方には、訪問しお話をさせて頂いている。ホームの生活になれて頂ける様ご本人から不安や希望が言いやすい環境づくりに努めている。</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) 入居前の面談を通して知りえた情報を職員全員が理解と共有を行い、安心して頂けるサービスが提供できるよう努めている。気になることがあればその都度ご本人ご家族様に報告相談を行い、速やかに対応を行っている。	
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) ご本人ご家族の希望を十分聞き取り必要な要望を見極め、受診方法等できる範囲で対応を努めている。	
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) その方の出来る事を生活の中でやって頂けるよう援助している。また他の方と協力しながら行う家事やレクリエーション等は皆さんに声掛けを行い参加して頂いている。	
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) 密に連絡を取り合い、悩みや、希望、困り事等を共有し相談しながらより良い援助が出来るよう努めている。家族会にてお花見など弁当作りや会場の設定なども利用者に関わりながら一緒に行っている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みのお寺に参拝を行っている。友人知人が来られた時は、居室やホールにて落ち着いて面談出来るよう気をつけ、気兼ねなく来所できる雰囲気づくりに心がけている。 (外部評価) 利用者の馴染みの関係の維持は、家族の協力を得ながら、外出の機会を増やすよう支援している。事業所での暮らしが長い利用者は、他の利用者との新たな関係作りができるよう支援している。	事業所は児童福祉施設との交流を深める取組みを始めており、利用者の新たな人間関係の構築や馴染みの関係を深めることにも繋がる。時間はかかると思われるが、この交流が日常的なものとなるよう取組みを期待したい。

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)
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) 無理の無い様、体調等を考慮の上、洗濯や食事盛り付けなど利用者同士で協力し行っている。食後など皆で楽しい時間が過せるよう話題の提供やレクリエーションなど利用者同士が関われるよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 記録等は規定に基づき保存しいつでも提供できるようにしている。また入居され入院、自宅へ戻られた方にも、自社のケアマネと相談が出来る体制を作り、継続し相談がうけれる安心を提供している。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 無理強いせず、自分のペースで穏やかに安心して生活が出来ると努めている。訴えや気になることがあれば毎日の送り等に話し合いを行い速やかな解決に努めている。 (外部評価) 理念である「夢」を具体化するために、職員は日々利用者の思いや意向の把握を行なっている。職員は「お風呂の時間が一番話しが弾む」と実感している。職員は利用者一人ひとりの個性を理解し、利用者本位でケアを行っている。	利用者の生活状況は落ち着いているので、職員の利用者理解の状況を再確認し共有化するよい機会と思われる。職員それぞれが利用者の生活歴を用紙に書き出し、確認し合うなどの取組みに期待したい。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入所前の話し合いの時に、ご本人の生活状況、好きなことなど聞き取りを行い、その情報を職員全員が共有し、その人らしい生活が送れるよう努めている。	
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) 何を望まれているかを見極められるよう努め、気付いた事は日々話し合いを持ち、申し送りノート、医療ノートに記入し情報を共有し心身の状態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) カンファレンスを行い、ご本人の思いを考慮し、職員が話し合い、より良い生活が出来るよう努めている。またご家族の方にも毎月手紙で報告したり、面会時にご家族のご意見を聞き介護計画を作成している。	
			(外部評価) 管理者が家族へ提案するという形で相談を持ちかけ、家族の希望や意見を聞き取っている。介護計画は利用者毎に担当職員がおり、日々のケアでの気づきを踏まえて、介護目標の素案を立てている。ケア会議は月1回行われ、管理者を含めて職員全員で話し合い介護計画を作成している。	客観性のある介護計画のモニタリングが行えるように、目標の達成率を数値化して客観的な評価をすることで、介護計画の見直しにつなげる取組みに期待したい。
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) 日々の様子を生活記録に記入し、気になることは日々話し合いを行い送りノートに記入し情報を共有している。必要があれば介護計画の見直しも行っている。	
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) 定期的な訪問美容室の利用や、受診に行けない方への訪問医療、訪問マッサージなど、臨機応変に対応を心がけている。	
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) 消防署の協力の下、避難訓練の実施や、心肺蘇生法の講習を定期的に受けている。地方祭などでは地域の方に神輿や獅子舞などで交流を図れるよう協力して頂いている。	

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)
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) 入所時に在宅で受診されておられた医師の継続受診を 希望される場合は、引き続いて受診が出来るよう配慮 している。また緊急や状態の変化によっては、ご本人 ご家族と相談のうえ、適切な受診が出来るよう支援し ている。	
			(外部評価) 利用者ごとのかかりつけ医や事業所の協力医とも連携 しながら、利用者が適切な医療を受けられるよう支援 している。かかりつけ医の受診を家族に依頼し、利用 者の状態を知ってもらい、また受診内容を家族から聞 き取ることで、事業所との連携を堅固にしている。	
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) ユニット毎に看護師がおり、健康状態など全職員が気 を配れるように勤めている。また送りノート、医療 ノートで情報を共有し、また意見や相談、実施が出来 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) 主治医の計らいにより入院等の手配をお願いし、状況 の把握や相談など、主治医、入院先の医師等その都度 相談をおこなっている。またご家族にも状況の説明を 行い、早期の退院に努力している。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 入所時の契約時にも、終末期のホームでの取り組み方 をご説明している。またその状況に至った場合には、 その都度医師と家族、ホームとで話し合いをもち、お 互いの理解の中でご家族の協力と職員のチームケアが 出来るよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 看取りを実践している事業所である。また、その実践 経験から、看取りには家族の協力が不可欠であること や、事業所での医療的ケアには限界があることを熟知 している。管理者の「家族からの希望と協力があれば 看取りに取り組みたい」という言葉からは、熱意が伺 える。	

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) 緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布し事務所にも常備している、ほとんどの職員が普通救命講習を取得しているが、定期的に訓練を行い、しっかり対応できるように努めている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 昼夜の設定で定期的に避難訓練を行っている。災害時には地元の消防団の方に協力をして頂けることになっている。台風シーズンに限らず食料や水の備蓄を行っている。	
			(外部評価) 災害対策は消防署職員の協力を得て行っており、2階の利用者はベランダや屋外階段等から避難し救助を待つ、火元から遠い場所に逃げる、掃き出し窓から避難する等、具体的なアドバイスを受けている。利用者の実情に応じた事業所独自のマニュアルもあり、災害対策に真摯に取り組んでいる。	
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) 個性や性格の違いを考慮した上で話し方や呼び方・声掛けの仕方などに気をつけるよう努めている。居室に訪室する際には声掛けをし、了解を得て入室している。排泄の失敗時など、他者に気付かれないよう処置を行い、傷つけない声掛けなどの配慮を行っている。好ましくない声掛けには職員間で注意し合っている。	
			(外部評価) 利用者の尊厳やプライバシーに配慮した声かけや対応に努めている。職員の声かけは、嫁になったり娘になったり、孫になったりと利用者に合わせて立場を使い分け、優しさを込めて対応している。	
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) 利用者とは話を交わし希望など言い安い環境作りに努めている。ご本人の気持ちを優先させ無理強いしないようにしている。自己決定できない方に対しては表情などを見て気持ちをくみ取る努力をしている。	

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)
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) 利用者の体調や状態に合わせて起床時間や食事の時間などを考慮し、個人に合った一日の過ごし方を考えているが、体調を考慮した上で、その日の状況（外出・受診等）によってはホームの都合が優先してしまうこともある。	
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) ご本人の好みの服を選んで頂いたり、帽子やスカーフなど個人が好きな服装を心がけ、馴染みの美容院や希望があれば訪問美容院等の利用を行っている。意思表示が困難で座位が保てない方には、脱着が負担にならないような洋服選びを行っている。買い物時には好みの服を選んで頂き購入して頂いている。	
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) 食事の下ごしらいや盛り付けなど利用者と一緒にしている。介護の為に一緒に食事を取れないこともあるが、食事をしながら話をし楽しく食事できるように努めている。利用者の好みを聞きメニューに取り入れている。当日のメニューが分かるようボードに書いてもらっている。 (外部評価) 職員の工夫により料理のレシピが豊富にあり、利用者に好評である。「今日は95点や、いや100点や」等と利用者が笑顔で評価して、楽しい食事の時間となっている。理念を具現化した「好き嫌いが言える」ということが実践できている。	
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) 必要に応じ水分チェックを行い水分確保を行っている。同じテーブルについて職員が水分摂取量を確認し必要に応じて声掛けを行っている。食事量のチェックも行い個人に合った食器を使用している。嚥下・咀嚼力の落ちている方の工夫も行っている。	
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) 毎食後、声掛けを行い、一部介助、全介助と利用者に応じた介助を行っている。歯ブラシを利用される方は週2回はブラシ、コップの消毒を行っている。義歯の方は一晩預かり洗浄液に漬けている。必要に応じて歯科受診も受け、全介助の方の口腔ケアの指導も受け実践している。	

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)
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) 排泄チェック表をつけ個人の排泄時間を把握するように努め、日中は排泄サインを見逃さず、その方にあった声掛けを行い介助でトイレにて排泄が出来るように支援している。出来れば布パンツに変更するよう努めている。	
			(外部評価) 排泄が自立している利用者が多く、プライバシーと尊厳を守ることに注意を払って支援している。職員は、さり気なく見守り記録することができている。目配せで確認するなど職員間の連携もスムーズでキャリアが感じられる。	
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) 起床時の水分摂取、飲み物や食事形態、運動などに気を配り個々に応じた予防に取り組んでいる。便秘気味の方には必要に応じ医師の指示の下、緩下剤を使用している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 外出時以外のご本人の希望を確認し、時間や入浴方法を決めて頂いている。女性入居者で男性職員の介助がいやな方には女性職員が対応している。どうしてもご本人が入浴を嫌がられるような場合には、無理強いをせず、時間をずらしたり、日をずらしたりしている。	
			(外部評価) 入浴は、気持ち良さもある反面、利用者に負担がかかることを、職員は理解している。タイミングや声かけを工夫しながら、入浴が楽しいものにな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) その日の体調や前夜の睡眠状況を把握し、昼夜逆転が起こらないよう、その時々で居室での休息や、日中の活動を心地よく行えるよう支援している。また量での生活の習慣のある方には今までの習慣が継続でき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)
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) 服用する薬の目的や副作用、用法、用量は十分理解できている。飲み忘れや誤薬を防止する為薬袋の名前確認、手渡し、飲み込むまでの確認、記録を行い何重にもチェックしている。体調の状況などを記録したものを医師に見せ報告相談を行っている。	
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) 好きなコーヒーを選んでもらったり、散歩、歌、工作、料理の手伝い、洗濯干しなどと、一人ひとりに合った役割を持っていただき生活に張り合いを持って頂けるよう配慮し支援を行っている。	
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) 利用者のペースやレベルに応じた外出を行っている。年間行事に馴染みの場所への外出を取り入れている。ご本人の希望を把握しご家族と買い物、外食など出来るよう支援している。散歩や外に出て日光浴をしたり、畑の作物を眺めたり、収穫したりして外気にあたり気分転換をして頂いている。 (外部評価) 事業所の周りは田畑が広がり、少し足を延ばすと大きな川の河川敷に出る。散歩には良好の環境であるため、日常的に散歩などの外出支援ができる。利用者同士の会話で、洋服の話が出ると、職員が「それじゃ今から買いに行こうか」などと利用者の希望に合わせた外出支援をしている。	介護度が低い利用者が多いため、より多くの外出機会を設けることが望ましい。「利用者の希望による外出」に加え「職員提案型の外出」も取り入れて、利用者の生活を活性化する取組みに期待したい。
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) 金銭管理の出来る方には買い物に外出する際、ご本人の希望やご家族の方にも相談の上、お金の所持、支払いをご本人が出来るように支援している。管理できない方には、必要な物を職員が話し合い購入を行っている。	
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) 利用者の希望に沿って、大切なご家族や友人の関係をつなぐ為、電話や手紙などで外部との交流を支援している。	

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	<p>○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>	<p>(自己評価) 居室入り口にノレンを掛け、プライバシーの保護とテレビの音、ホールの温度設定を行っている。手作りのカレンダー、壁面、植物などで家庭的な雰囲気作り、季節感を出すようにしている。</p> <p>(外部評価) ダイニングのいすに座ると、南側の広い窓から山並みが一望でき四季の移ろいが楽しめる。リビングには大きめのテーブルが3セット置かれており、和室の空間が隣接し多様な過ごし方ができる。マッサージチェアに座って過ごすなど、利用者は思い思いの場所で居心地よく過ごすことができる。</p>	
53		<p>○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>	<p>(自己評価) 自分で考え、一人になりたいときは居室に戻られ、食事のときなどは気のあった方と食事をしながら話が出来た環境がある。またテレビの番組などによっては、食後ソファに座られごらんになられたり自由に過せることができるように配慮している。</p>	
54	20	<p>○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>	<p>(自己評価) たんす、クローゼットは備え付けの物があるが、自宅から馴染みの物をもって来られ、それぞれの利用者が安心して暮らせるよう工夫できている。</p> <p>(外部評価) ダンスとベッドを事業所が用意し、他のものは利用者がそれぞれ自由に持ち込んでいる。利用者ごとにダンスやベッドの配置が異なり、個性のあるインテリアとなっている。専用のクローゼットもあり、どの居室もすっきりとして空間に無駄がない造りになっている。</p>	
55		<p>○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>	<p>(自己評価) 日常生活のなかで、得意なことを生かせるよう、台所仕事、洗濯干し、掃除など声掛けをしながら見守りの中でしていただけるように支援している。</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	3870103995
法人名	株式会社ファミリーケア
事業所名	ファミリーケアなかの
所在地	松山市中野町甲293-2
自己評価作成日	平成24年8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	※「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 9 月 5 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>楽しくホームでの生活が送れるよう、利用者さんの希望や意思を尊重し、利用者主体の介護を心がけています。 また利用者さんだけでなく、関わる職員も楽しく介護が出来る喜びを感じ、日々利用者さんとかかわりをもっている。</p>

【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>管理者や職員は、家族と共に利用者支援することは生活の質を上げるための重要なポイントと考えており、特に家族との関わりに力を入れている。事業所では、日々の暮らしの中に生き甲斐を見いだせない利用者にも、好きなことを続けてもらうことで夢に繋げようと支援している。小さなことでもできれば、次の段階へ少しでも近づけることを利用者さんに理解してもらおうと努めている。利用者さんに事業所の思いが伝わっている。</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 利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(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 ファミリーケア なかの

(ユニット名) 2階ユニット

記入者(管理者)

氏名 浅田 直美

評価完了日

平成24年8月17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	(自己評価) 開設当時からの理念があり「夢」＝今までの生活自分らしい生活が送れるよう、地域社会と協力し支援していくよう努めている。本社より理念、行動指針、行動基準を設定し質の向上に日々努めている。	
			(外部評価) 利用者が夢を持つことをケアの目標とし、好きなことができるよう支援している。その積み重ねが夢に繋がるという理念を全職員で共有し実践している。	
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) ごみ置き場の提供や秋祭りには地域の方々の休憩所として使って頂き、クリスマス会にも来て頂いている。まもるくんの家に登録し立ち寄りやすい場であるように努めている。	
			(外部評価) 事業所は郊外の山裾地域に立地し環境は良いが、民家からは少し離れた場所にある。事業所は、この地域ならではの繋がりを模索しており、その一つとして児童福祉施設との交流を進めている。年一回の交流を隔月にする等回数を増やす計画や、催し物だけでなく日常生活に関連した内容等、付き合いの中身も検討している。	
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) 地域の人との交流はあまり深まっていない。運営推進会議のときなどに声をかけ参加をお願いしている。	

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)
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) 家族会の発足によりご家族の参加が増え、民生委員、 他事業所、介護保険課、ご家族の参加をいただき、報 告、話し合いを行っている。ご家族の希望により、認 知症について、また対応方法の勉強会を8月の運営推 進会議で行った。	
			(外部評価) 防災訓練の反省や催し物の準備等を参加者と連携して 会議を行っており、会議を単なる事業所の報告会にし ないよう配慮している。また、参加者全員に意見をも らう場をつくり、有意義な会議となっている。	
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) 介護保険課の方には、運営推進会議に参加して頂き、 相談や助言を頂いている。また相談ごとなどは、必要 に応じ電話で介護保険課の方に相談している。	
			(外部評価) 管理者は日常的に市担当者と関わりを持つよう努めて いる。利用者の生活の質を確保するために、積極的に 協力関係を築いている。	
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) 施錠はせず、入り口に鈴をつけて対応している。やむ を得ずベット柵を多く使用する必要のある方は、事情 をご家族に話し承諾を得るようにしている。	
			(外部評価) 身体拘束については、ベッド柵や声かけ等にも配慮し ており、身体拘束ゼロのケアを目指している。洗濯物 を取り入れる事が自分の役割としている利用者が一人 で出て行ったが、職員はそっと見守っており、利用者 の自由な暮らしと安全の双方を支援するケアを実践し 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)
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) 職員の研修参加を促している。行動や声掛け等職員同士が注意、確認、相談、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) 研修等があれば参加はしたい。現在必要とされる利用者はいない。	
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) 十分な話し合い、分かりやすい説明を心がけ、納得をいただける様努めている。改定などの変更にも速やかな対応と説明を行っている。入退所時にも必要に応じ十分説明を行っている。	
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) 運営推進会議にご家族、地域の方、他事業所の方など参加頂き、ご意見を頂いている。面会時には利用者の方の様子を説明し、ご家族のご意見や、要望もたずねている。	
			(外部評価) 管理者や職員は利用者の生活の質を上げるには家族の関わりが重要であるとの共通認識を持っており、家族等への声かけを密に行なっている。また、家族等に協力を依頼し、事業所の運営にも積極的に参加してもらっている。	

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)
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) 利用者の事、仕事の内容など毎日の申送りやミーティング時に話し合いを持ち現場に生かしている。意見箱を設置しており、職員が本社に直接意見が出来る環境もある。又8月に全社でアンケートを実施し、上司への不満や様々な意見を会社がくみあげることを行っている。 (外部評価) 職員の異動や離職が少なく、キャリアのある中堅職員が多い。そのため、意見や要望を自分の言葉で表現し、ミーティングでは活発な意見交換が行われている。管理者や責任者は職員が意見を出しやすいよう配慮し、職員一人ひとりの意見に耳を傾けている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 年2回の賞与時に半期の評価をすることで、職員の向上心を促している。残業もほとんど無く、有休も希望通りにとれ無理のない勤務体制になっている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 外部研修の参加は積極的には出来ていない。参加を促すようにはしている。	
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) 運営推進会議に他事業所の方も参加頂き、交流を図り意見の交換を行っている。他グループホームの運営推進会議に参加し、色々な意見を参考にさせて頂いている。	
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) 入所前にはご本人にホームを見学して頂き話し合いが持てるようにしている、またホームに来れない方には、訪問しお話をさせて頂いている。ホームの生活に慣れて頂ける様ご本人から不安や希望が言いやすい環境づくりに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居前の面談を通して知り得た情報を職員全員が理解と共有を行い、安心して頂けるサービスが提供できるよう努めている。気になることがあればその都度ご本人ご家族様に報告相談を行い、速やかに対応を行っている。	
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) ご本人やご家族の方の希望を聞き、どのような支援が必要か、話し合い速やかに実行している。	
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) 日常生活の中で、ご本人が出来る事はいて頂き、自信につながる様努めている。	
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) ホーム内で行う、お花見、芋炊き、秋祭りなどには、ご家族の方も着ていただき炊事、後片付けなども一緒にして下さり絆を深めている。	
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) 利用者、ご家族等の状況の中であまり行えていない。 (外部評価) 利用者の馴染みの関係の維持は、家族の協力を得ながら、外出の機会を増やすよう支援している。事業所での暮らしが長い利用者は、他の利用者との新たな関係作りができるよう支援している。	事業所は児童福祉施設との交流を深める取組みを始めており、利用者の新たな人間関係の構築や馴染みの関係を深めることにも繋がる。時間はかかると思われるが、この交流が日常的なものとなるよう取組みを期待したい。

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)
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) 歌の好きな利用者同士と一緒に歌われたりし生活を楽しんでおられる。洗濯物を干したり、取り込んだりするときも利用者同士で声を掛け合い助け合っている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 記録等は規定に基づき保存しいつでも提供できるようにしている。また入居され入院、自宅へ戻られた方にも、自社のケアマネと相談が出来る体制を作り、継続し相談が受けれる安心を提供している。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 職員全員が利用者の思いや意向について把握しようと努めている。把握が困難な場合はご本人の視点に立って話し合いを行っている。 (外部評価) 理念である「夢」を具体化するために、職員は日々利用者の思いや意向の把握を行なっている。職員は「お風呂の時間が一番話しが弾む」と実感している。職員は利用者一人ひとりの個性を理解し、利用者本位でケアを行っている。	利用者の生活状況は落ち着いているので、職員の利用者理解の状況を再確認し共有化するよい機会と思われる。職員それぞれが利用者の生活歴を用紙に書き出し、確認し合うなどの取組みに期待したい。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 利用者の入所前の生活歴や入所に至った経緯など、話合いの中から知り、職員がご家族と良い関係が築けるように努め、生活歴の継続的に把握が出来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) 個々の生活のリズムを、職員全員が理解し、心身の変化を気付くよう、申し送り等で話している。ご本人の出来ること、わかることを常に発見でき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)
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、職員が意見やアイデアを出し合い作成している。またご本人やご家族の要望や変化に応じて作成している。	
			(外部評価) 管理者が家族へ提案するという形で相談を持ちかけ、家族の希望や意見を聞き取っている。介護計画は利用者毎に担当職員がおり、日々のケアでの気づきを踏まえて、介護目標の素案を立てている。ケア会議は月1回行われ、管理者を含めて職員全員で話し合い介護計画を作成している。	客観性のある介護計画のモニタリングが行えるように、目標の達成率を数値化して客観的な評価をすることで、介護計画の見直しにつなげる取組みに期待したい。
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) 日々関わりを持ち続けている中での気づきを具体的に記録し、日々のケアに活かし介護計画の見直しに活かしている。	
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) 定期的な訪問美容室の利用や、受診に行けない方への訪問医療、訪問マッサージなど、臨機応変に対応を心がけている。	
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) 入所前からの宗教上のかかわりや、会合などへの参加を継続的に行ったり、昔から購読していた新聞をホームで読めるようホールに新聞受けを用意している。	

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)
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) 入居時にご本人とご家族に相談し主治医は決めてい る。内科医とは別に精神的な症状は、診療内科等を相 談の上受診できるようにしている。状況によっては、 往診の可能な医師への変更等も相談のうえ受診でき るよう支援している。	
			(外部評価) 利用者ごとのかかりつけ医や事業所の協力医とも連携 しながら、利用者が適切な医療を受けられるよう支援 している。かかりつけ医の受診を家族に依頼し、利用 者の状態を知ってもらい、また受診内容を家族から聞 き取ることで、事業所との連携を堅固にしている。	
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) ユニット毎に看護師がおり、健康状態など全職員が気 を配れるように努めている。また送りノート、医療 ノートで情報を共有し、また意見や相談、実施が出来 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) 主治医の計らいにより入院等の手配をお願いし、状況 の把握や相談など、主治医、入院先の医師等その都度 相談をおこなっている。またご家族にも状況の説明を 行い、早期の退院に努力している。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 入所時の契約時にも、終末期のホームでの取り組み方 をご説明している。またその状況に至った場合には、 その都度医師と家族、ホームとで話し合いをもち、お 互いの理解の中でご家族の協力と職員のチームケアが 出来るよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 看取りを実践している事業所である。また、その実践 経験から、看取りには家族の協力が不可欠であること や、事業所での医療的ケアには限界があることを熟知 している。管理者の「家族からの希望と協力があれば 看取りに取り組みたい」という言葉からは、熱意が伺 える。	

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) 緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布し事務所にも常備している、ほとんどの職員が普通救命講習を取得しているが、定期的に訓練を行い、しっかり対応できるように努めている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 昼夜の設定で定期的に避難訓練を行っている。災害時には地元の消防団の方に協力をして頂けることになっている。台風シーズンに限らず食料や水の備蓄を行っている。	
			(外部評価) 災害対策は消防署職員の協力を得て行っており、2階の利用者はベランダや屋外階段等から避難し救助を待つ、火元から遠い場所に逃げる、掃き出し窓から避難する等、具体的なアドバイスを受けている。利用者の実情に応じた事業所独自のマニュアルもあり、災害対策に真摯に取り組んでいる。	
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) 思いやりのある言葉掛けをしている。「失敗をとがめない」など利用者一人ひとりを理解し言葉掛けに注意している。	
			(外部評価) 利用者の尊厳やプライバシーに配慮した声かけや対応に努めている。職員の声かけは、嫁になったり娘になったり、孫になったりと利用者に合わせて立場を使い分け、優しさを込めて対応している。	
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) ご本人が決める力や、その人らしい希望や願いを意図的に引き出すことが出来ている。意思表示がはっきり出来ない方に対しても、ご本人の様子をよくくみ取り把握するように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 希望にそって支援しているが、出来ていない日もある。ご本人のペースに合わせて支援できるように、日々心がけてはいる。	
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) 口腔ケアの後、毎日鏡を見てもらいその日の姿を確認してもらっている利用者さんもいる。その日の洋服は利用者さんが選んでいる。馴染みの美容師に定期的に来てもらっている。	
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) 昼食は約1時間時間をとり、食べ物、新聞等の話題で談笑の時間を取れるようにしている。食後の下膳やお盆拭きなど各自で行ってもらっている。	
			(外部評価) 職員の工夫により料理のレシピが豊富にあり、利用者に好評である。「今日は95点や、いや100点や」等と利用者が笑顔で評価して、楽しい食事の時間となっている。理念を具現化した「好き嫌いが言える」ということが実践できている。	
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) 必要に応じて水分の摂取量を記録している。食事の量も記録しいつもと変化が無いかの確認と対策を行っている。またキザミや摂取できる量を把握し、利用者一人ひとりの盛り付けも工夫している。	
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、声掛けを行い、一部介助、全介助と利用者に合った介助を行っている。歯ブラシを利用される方は週2回はブラシ、コップの消毒を行っている。義歯の方は一晩預かり洗浄液に浸けている。必要に応じて歯科受診も受け、全介助の方の口腔ケアの指導も受け実践している。	

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)
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) 排泄チェック表をつけ個人の排泄時間を把握するように努め、日中は排泄サインを見逃さず、その方にあった声掛けを行い介助でトイレにて排泄が出来るように支援している。出来れば布パンツに変更するよう努めている。	
			(外部評価) 排泄が自立している利用者が多く、プライバシーと尊厳を守ることに注意を払って支援している。職員は、さり気なく見守り記録することができている。目配せで確認するなど職員間の連携もスムーズでキャリアが感じられる。	
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) 排泄の記録を残し、トイレへの声掛けのタイミングを利用者ごとに把握を努めている。食事量や水分量なども気にかけてはいるが、便秘気味の方には必要に応じ医師の指示の下、緩下剤を使用している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 身体介助が必要な方には、2人介助で安全で安心の出来る入浴介助を行っている。入浴日はご本人に希望を確認し定期的に入浴が出来るようにしている。	
			(外部評価) 入浴は、気持ち良さもある反面、利用者に負担がかかることを、職員は理解している。タイミングや声かけを工夫しながら、入浴が楽しいものにな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) ご本人の意思で、ホール、居室での時間を過ごして頂いている。意思の疎通が難しい方は、様子を確認し状況に応じた休息をとっていただけるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 服用する薬の目的や副作用、用法、用量は十分理解できている。飲み忘れや誤薬を防止する為薬袋の名前確認、手渡し、飲み込むまでの確認、記録を行い何重にもチェックしている。体調の状況などを記録したものを医師に見せ報告相談を行っている。	
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) 自分の出来る事は継続して行ってもらえるよう声をかけたり、洗濯物の扱いや居室の掃除など出来ない方の援助も利用者の方が行うこともある。また時間によっては歌を利用者同士で唄いお互いをほめあったりしている。	
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) 年の初めに年間行事を作成し、ご家族の方にも説明し、参加の声掛けも行っている。また利用者さんによっては、ご家族と食事に外出される方もいる。	介護度が低い利用者が多いため、より多くの外出機会を設けることが望ましい。「利用者の希望による外出」に加え「職員提案型の外出」も取り入れて、利用者の生活を活性化する取組みに期待したい。
			(外部評価) 事業所の周りは田畑が広がり、少し足を延ばすと大きな川の河川敷に出る。散歩には良好の環境であるため、日常的に散歩などの外出支援ができる。利用者同士の会話で、洋服の話が出ると、職員が「それじゃ今から買いに行こうか」などと利用者の希望に合わせた外出支援をしている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 金銭管理の出来る方には買い物に外出する際、ご本人の希望やご家族の方にも相談の上、お金の所持、支払いをご本人が出来るように支援している。管理できない方には、必要な物を職員が話し合い購入を行っている。	
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) 手紙をご本人が読める方にはお渡しし、字の読めない方には職員が読んでさしあげている。また毎月ご家族の方にご様子を職員が手紙で報告する際に、一緒に家族宛の手紙を書いておられる方もいらっしゃる。	

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) 居室入り口にのれんを掛け、プライバシーの保護とテレビの音、ホールの温度設定を行っている。また居室内の模様替えなども、ご本人の意向を聞きながら行っている。	
			(外部評価) ダイニングのいすに座ると、南側の広い窓から山並みが一望でき四季の移ろいが楽しめる。リビングには大きめのテーブルが3セット置かれており、和室の空間が隣接し多様な過ごし方ができる。マッサージチェアに座って過ごすなど、利用者は思い思いの場所で居心地よく過ごすことができる。	
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) 日中居室で過ごされる方が多いが、自分の意思でホールに出てこられ、テレビを見たりされることもある。歌の好きな方は一緒に歌ったりし時間を過ごしている。	
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) ご本人が自宅で使用していた愛着のある物を持ってこられたり、ご家族の写真を居室の壁に貼ったりしている。	
			(外部評価) ダンスとベッドを事業所が用意し、他のものは利用者がそれぞれ自由に持ち込んでいる。利用者ごとにダンスやベッドの配置が異なり、個性のあるインテリアとなっている。専用のクローゼットもあり、どの居室もすっきりとして空間に無駄がない造りになっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 自分の事は無理の無い程度に、出来る限り行ってもらっている。個人の能力に応じた支援を心がけている。	