

(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	3890700028
法人名	株式会社 新風会
事業所名	グループホーム 龍星
所在地	愛媛県大洲市柚木字王子ヶ平587番地1
自己評価作成日	平成 23年 8月 19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23年9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)】

・運営理念の下利用者を第一に考え支援を行っている。各スタッフは勉強会や研修に参加し介護の質の向上を図っている。医療面では月2回の往診や週1回担当看護師による医療連携体制を取り入れ利用者が安心して生活出来るよう体調管理を行っている。ヘルパー実習生や中学校、高校生による職場体験の受け入れを行い介護の楽しさ、やりがいのある仕事であるということと一緒に体験できるような取り組みを行っている。また、景色も良く目の前には臥龍山荘が見渡せ交通の便も良い。

【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)】

富士山を始めとする山々や肱川に囲まれた静かな環境の中で、自然の移り変わりを楽しむことができる。地元の花火祭りの日に事業所の夏祭りを開催し、家族や地域住民と事業所で花火を眺めながら交流している。同敷地内には有料老人ホームや通所介護があり、避難訓練や行事を合同で行い必要に応じてその施設を活用している。管理者以外にホーム長などの役職を設けたり、全ての職員に役割を持たせる等、職員の意欲を伸ばす工夫がされている。利用者は重度化傾向にあるが、協力医療機関と十分な連携を取りながら、一人ひとりに合ったケアに努めており、安心して生活ができるよう支援されている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	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 グループホーム龍星

(ユニット名) 第1ユニット

記入者(管理者)

氏名 西村 達行

評価完了日 平成23年 8月 19日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 事業所の理念、ホーム理念を玄関先に掲示している。各スタッフにもそれぞれ年間目標を決めフロアに掲示し毎日確認を行い業務に勤めている。</p> <p>(外部評価) 会社の理念に基づいた事業所の年間目標を設け、それに沿った個人目標を立て理念や目標を意識しながら日々のケアに取り組んでいる。また、個人の目標に沿ったケアができているかを、業務カンファレンス等の時に見直す機会を設け、より良いケアの実践につなげている。</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) 組入りしている地区の会合や地域の奉仕活動等に参加しているがその他についてはまだ参加出来ていない。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入しており、会合や自治会の奉仕活動等に参加している。また、事業所から夏祭りの花火を見ることができるところを活かし、地域住民を招待する等、事業所内で地域住民との交流を持つ機会を作るよう努めている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 地域の方へ向けての理解については今のところ行えていない。デイサービスが併設していたり同敷地内には有料老人ホームが出来たので、今後は地域の方を対象とした場を設ける必要がある。</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) 2ヶ月に1度実施を行うように努めているが、参加者が少ない時などは日程を変更し翌月に行う場合もある。運営推進会議では活動報告を行ったり地域の活動についての話し合いを行いサービスの向上に努めている。	
			(外部評価) 民生委員や市職員、公民館長、保育所園長等の関係者や有識者にも参加を呼びかけ、職員も交代で参加し運営推進会議がより有意義な会議になるよう取り組んでいる。出された意見は提供するサービスの質の向上につなげるよう取り組んでいる。	
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) 運営推進会議に出席して頂いた時や電話連絡にて随時情報提供に努めている。	
			(外部評価) 運営推進会議以外に、市主催のサービス担当者会議の場を活用して意見交換や情報共有を行いながら、良好な関係を築いている。また、入退所や困難事例の相談等、普段から気軽に相談できる関係づくりに努めている。	
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) 各スタッフには身体拘束について話を行ってなるべく拘束をしない介護をするようにしているが、本人の安全を考えやむを得ず身体拘束が必要になった場合は、家族と本人と十分に話し合い説明をした上で同意書を頂くようにしている。また、改善が見られる時には中止するようにしている。	
			(外部評価) 利用者が重度化傾向にあり、夜間帯のみベッド柵を使用したり、車いす使用の際に安全ベルトを使用する等、安全面を優先する場合もあるが、利用者や家族と繰り返し話し合って納得し理解を得た上で実施している。職員間でも常に話し合う機会を設けている。	

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)
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) 各スタッフに虐待の無いよう注意をするとともに、利用者の身体に異常がないように入浴時など観察を行っている。異常がある場合は介護記録に記入し情報の共有が出来るようにしている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 実際に権利擁護事業を利用されている利用者もおり、職員も理解はしているが今後も権利擁護や成年後見制度について詳しく学べる機会を増やして行きたい。	
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) 契約については管理者が行っているが、事前調査や施設見学の際に本人や家族に納得して頂けるように十分に時間を取り話をした上で同意して頂くように努めている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族には面会時や電話連絡の際に意見や要望を聞き運営に反映出来る様に努めている。また、利用者には随時声掛けを行ったり介護相談員の方に来ていただき要望を聞くことが出来る環境作りを行っている。 (外部評価) 手紙や電話で利用者の様子を伝え家族との交流を図っている。面会時や行事等の際には、話しやすい雰囲気を作る等の工夫をしている。年1回家族会を開催し事業所の状況を伝えたり、家族や利用者と一緒に作ったおやつでお茶会をする等、家族が意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	事業所便りに運営推進会議の議事録を同封して送付する等、家族に事業所の状況を知ってもらう工夫をし、家族の意見や要望が積極的に出され、事業所の運営に反映される仕組みを構築できるよう、今後の取り組みに期待したい。

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)
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) 毎月業務カンファレンスやケアカンファレンスにて意見や提案が出来るよう呼びかけを行い運営に反映出来る様に努めている。	
			(外部評価) 管理者は職員が日頃から何でも言いやすい関係を築く努力をしている。管理者以外に事業所長、副事業所長などの役職を置いたり、全ての職員に広報委員等の役割を持たせ、職員が責任を持って前向きに業務に取り組めるよう工夫している。	
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) 管理者が職員個々の努力や実績を報告し昇格や昇給などを行い向上心ややりがいを促して仕事出来るよう努めている。	
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) 各スタッフに合わせて実践者研修などに参加する機会を作っているが研修に参加出来ないスタッフもいる。	
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) 月に1回各施設長・ホーム長参加の会議を開き、管理者同士の報告や意見交換の場を持っている。年に2回は全事業所職員に対して外部からの講師（他法人施設・施設長等）を招いて、研修を行い知識を深め質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) 事前調査の時や施設見学の際に本人の要望や不安なことを傾聴し安心して過ごして頂けるような環境作りに努めている。	

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) 各担当者に話を聞いたり事前調査、施設見学時に十分な時間を取り要望や不安を聞きより良い信頼関係が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) 各担当者からの情報、本人や家族の要望等を聞いた上でスタッフと話し合い他のサービス利用を検討しながら支援出来るよう努めている。	
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) 毎日の暮らしの中で共に楽しみを共有したり、昔の話や慣わしなどを利用者から教えて頂きながらより良い関係を築けるように努めている。	
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) 面会時には家族と話がしやすいように配慮したり、その中にスタッフが入り一緒に話をしたりと共に利用者を支えていけるような関係作りに努めている。	
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) 家族の協力の下外出を行ったり、馴染みの美容室に依頼して出張カットを行い関係が途切れないよう努めている。 (外部評価) 大切にしている場所や人について、家族から情報を得たり、日常の会話の中から汲み取ったりしながら把握し、行きつけの美容室へ行ったり、家族の協力のもと墓参りをする等、馴染みの関係を継続できるよう働きかけている。知人や親戚等との関係も途切れないよう支援している。	

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)
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) 利用者の関係性を把握しスタッフが間に入り話題作りをするなど利用者が孤立することなく関わりが持てるよう努めている。	
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) サービスが終了しても移動先の施設に面会に行くなど本人や家族との関係が断ち切れないように努めている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 利用者個々にここでの生活する上での希望や要望を傾聴しカンファレンスにて話し合い本人本位に意向が添えられるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者の思いや意向を聞き取ったり、家族から情報を得て職員間で共有し支援につなげている。重度化が進み意思の疎通が困難になりつつある利用者については、表情や態度等で思いを汲み取る等、利用者本位に考えている。	
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) 担当者の方や本人、家族から話を聞きこれまでの生活について把握できるよう情報収集を行い各スタッフにも把握出来るよう個人ファイルに保管している。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 利用者の過ごし方や変化がないか各スタッフが観察し介護記録に記入している。また、カンファレンスにて話を行い把握に努めている。	

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) 本人、家族、医療関係者等の意見を聞きケアカンファレンスにて話し合いを行い介護計画に反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者それぞれに担当職員を付けている。利用者や家族の思いや意向が介護計画に反映され、利用者本位の介護計画になるよう留意している。また、地域の中でその人らしく暮らしていくための計画になるよう、地域との関わりについても検討を行い日々のケアにつなげている。	
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) 介護記録にプランを取り入れ細かく記入するように努めているが記録にバラツキがあり不十分である。各自情報を共有出来るようにカンファレンスにて話し合いを行っている。	
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) 主治医による月2回の往診や担当看護師による週1回の訪問を行っている。また、同建物内にデイサービス、同敷地内に有料老人ホームもあり多機能性に活かした支援を行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 地元保育所との交流や中学生、高校生の職場体験やボランティアの受け入れを行っている。	

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) 本人、家族の希望があれば随時適切な医療が受けられ るように受診対応を行っている。	
			(外部評価) 利用前のかかりつけ医を継続したり、協力医療機関か らの訪問診療を受ける等、利用者と家族が希望する医 療が受けられるよう支援している。耳鼻科や皮膚科等 への受診は家族の了解を得て職員が行っている。家族 が付き添う場合は、医療機関より情報を提供してもら い受診結果を把握している。	
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) 週1回担当看護師による訪問時や随時電話連絡にて報 告、相談を行い適切に対応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) 医療連携体制のある医療機関と普段より報告、相談を 行っており利用者が安心して入退院出来るよう努めて いる。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につ いて、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 入居時に、終末期まで対応出来る事を家族に説明して いる。また、カンファレンスにて話し合い家族、主治 医と連携しながら支援するよう努めている。	
			(外部評価) 重度化や終末期の意向について、利用開始前後にアン ケート形式で聴取している。心身の変化に応じて随時 話し合いを行うようにしている。看取り経験は病状急 変も含め3例あり、家族と話し合いを重ねながら安心 して最期が迎えらるよう、主治医等の関係者で支援 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) 年1回普通救命講習を行い緊急時の対応が出来るよう知識を深めている。また、緊急時の対応マニュアルを作成しており各自把握できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 消防署の方の指導の年3回日勤帯と夜勤帯の避難訓練を行っている。また、建物内に他の事業所も入っているが参加を呼びかけ共に避難訓練を行っている。 (外部評価) 年3回、同敷地内にある全ての施設や事業所で避難訓練等を様々な想定で実施している。備蓄や貯水タンクを準備し災害に備えている。また、タンスや食器棚を固定したり、居室の入り口に避難確認札を設置する等、非常時を想定した対応がされている。	災害は昼夜問わずいつ発生するか分からないため、常に職員の意識を高めておく必要があり、防災訓練等を計画的に行うことが望まれる。また、その際に地域住民にも参加を依頼し事業所の状況を知ってもらう等、緊急時の速やかな協力体制の構築に期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 相手の立場に立って利用者を尊重し自尊心やプライドを傷つけないように言葉かけには十分に注意している。 (外部評価) 利用者一人ひとりの人格や状況に配慮しながら対応するために、日頃の関わりの中やカンファレンス等で職員間で確認し合いながら対応をしている。また、接遇マナー等の外部研修にも交替で参加し、利用者が不安感や不信感を抱かないように接する工夫をしている。	
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) まずは本人に声掛けを行いスタッフが決めるのではなく利用者の意見を傾聴し自己決定が出来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) それぞれ利用者のペースを考え出来るだけ本人の希望に添って支援するように努めているが、入浴など希望に添えない場合もある。	
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) 衣服の選択など本人の希望に添って対応しているが、困難な利用者の場合はスタッフが対応している。また出張美容を利用される利用者もおられる。	
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) 季節の旬の物を取り入れながら行っている。また、各利用者の好みや状態に合わせて食事提供を行っている。また、配膳や食事の準備を利用者にも可能な限り手伝って頂いている。	
			(外部評価) 誕生会やそうめん流し等の行事の際には利用者の好みを取り入れた献立にする等、食事が楽しみになるよう工夫している。買い物や調理、配膳等ができない利用者も増えているが、無理のないようできることをしてもらいながら利用者の自信につながるように支援をしている。	
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) チェック表を使い食事、水分摂取量を確認しスタッフが把握できるようにしている。利用者に合わせて好みの食べ物や飲み物、栄養補助食品を提供しバラツキがないよう努めている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後個別に利用者の状態に合わせて口腔ケアを行っている。また、義歯洗浄を行い清潔に保てるよう努めている。	

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)
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) チェック表を使い排泄の把握に努めている。また、個々に排泄についてのプランを取り入れ失禁等の失敗が少なくなるように声掛けにてトイレ誘導を行っている。	
			(外部評価) 重度のためにやむを得ずオムツを使用している利用者もいるが、排泄チェック表を用いて可能な限りトイレで排泄ができるよう取り組んでいる。利用者一人ひとりに応じた排泄ケアの方法について、月1回のケアカンファレンス等で検討している。	
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) 便秘の利用者には乳製品や水分摂取をこまめに取れるようにしたり、腹部マッサージにて自力排便を促している。	
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) 曜日や時間の指定は行わずなるべく利用者の希望に合わせて対応しているが、希望が重なったり入浴を拒否されるなどタイミングが合わない場合もある。また、入浴が難しい方には清拭を行い清潔に過ごしていただけるよう努めている。	
			(外部評価) 希望があれば毎日の入浴も可能である。身体への負担に配慮しながら、週2～3回の入浴を支援している。重度化した場合でも、できる限り湯船に浸かれるよう支援をしている。	
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) 就寝前にはそれぞれテレビを見られるなど、自由に過ごしていただき気持ちよく休んでいただけ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)
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) 各スタッフ処方箋を確認したり薬表を作成し薬の把握に努めている。また、誤薬の無いように各個人の薬袋を作り名前、日付を記入するなどの工夫も行っている。症状の変化があった場合はすぐに主治医に連絡、相談するようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 各利用者の状態に合わせて洗濯物をたたんだり、食事の準備を手伝っていただくなど役割を持って生活していただけるようにしている。	
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) 各利用者の希望に添えない場合もあるがなるべく戸外に出かけられるように努めている。	
			(外部評価) 月間行事は、利用者の希望や季節を考慮し、外出支援に取り組んでいる。また、行きつけの美容室や馴染みの場所への散歩等、家族等に協力を依頼しながら取り組んでいる。	
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) 利用者の状態に応じて家族と相談し希望があればお金を持って頂いている。また、お金が紛失しないよう定期的にスタッフが利用者と一緒に金額と収納場所の確認を行っている。	
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) 本人の希望に添えるようにスタッフが間に入り電話連絡が出来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)
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) 毎朝の掃除、毎食後のフロアの掃除などこまめに掃除を行ったり、温度調節をするなど利用者が不快なく過ごせる環境作りに努めている。	
			(外部評価) リビング等は、大きな窓から明るい光が差し込み気持ちの良い空間となっている。対面キッチン前のテーブルには花が飾られ、座る席は利用者と相談して決める等、心地よく過ごせるよう配慮されている。畳のスペースも設けられており、好みの場所で寛ぐことができる。	
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) 昼の間や各部屋が個室になっており独りになれる場所や思い思いに過ごせる場所を提供している。	
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) 入居時、家族に本人が以前から使われている物や馴染みのある物を持ってきて頂くように声掛けをしている。中には仏壇やタンスがある利用者の部屋もあれば何もなくそのままの利用者の部屋もある。	
			(外部評価) ベッドやクローゼットが備え付けられている。使い慣れた馴染みの家具等を持ち込むことも可能で、使いやすさと安全面に配慮し配置されている。また、家族の写真や作成した作品を飾り、落ち着いて過ごすことのできる居室づくりがされている。	
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) フロア内はバリアフリーになっており各廊下には手摺りや段差がないようにしており安全に自立した生活が送れるよう工夫されている。	

(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	3890700028
法人名	株式会社 新風会
事業所名	グループホーム 龍星
所在地	愛媛県大洲市柚木王子ヶ平587番地1
自己評価作成日	平成 23 年 8 月 22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23年9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)】

利用者が、個人の残存能力を生かし、自信と生きがいを持って、その人らしい生活ができるよう計画を立て支援し、楽しい生活が送れるよう努めています。
 毎年家族会を行い、家族の思いや利用者の希望を伺い実践できるよう努め毎月家族宛ての手紙を出し、「家族と利用者との関係」を大切にしています。
 四季折々風景に富み施設から季節を感じてもらいながら、行事ごとを行い地域との交流を図っている。医療連携に力を入れ、利用者の状態に応じて対応出来るよう健康管理に努めています。

【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)】

富士山を始めとする山々や肱川に囲まれた静かな環境の中で、自然の移り変わりを楽しむことができる。地元の花火祭りの日に事業所の夏祭りを開催し、家族や地域住民と事業所で花火を眺めながら交流している。同敷地内には有料老人ホームや通所介護があり、避難訓練や行事を合同で行い必要に応じてその施設を活用している。管理者以外にホーム長などの役職を設けたり、全ての職員に役割を持たせる等、職員の意欲を伸ばす工夫がされている。利用者は重度化傾向にあるが、協力医療機関と十分な連携を取りながら、一人ひとりに合ったケアに努めており、安心して生活ができるよう支援されている。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 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

グループホーム龍星

(ユニット名)

第2ユニット

記入者(管理者)

氏名

川田 陽樹

評価完了日

H23 年 8 月 22 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 事業所の理念、ホーム理念を玄関先に掲示している。各スタッフにもそれぞれ年間目標を決めフロアに掲示し毎日確認を行い業務に勤めている。</p> <p>(外部評価) 会社の理念に基づいた事業所の年間目標を設け、それに沿った個人目標を立て理念や目標を意識しながら日々のケアに取り組んでいる。また、個人の目標に沿ったケアができているかを、業務カンファレンス等の時に見直す機会を設け、より良いケアの実践につなげている。</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) 組入りしている地区の会合や地域の奉仕活動等に参加しているがその他についてはまだ参加出来ていない。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入しており、会合や自治会の奉仕活動等に参加している。また、事業所から夏祭りの花火を見ることができるところを活かし、地域住民を招待する等、事業所内で地域住民との交流を持つ機会を作るよう努めている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 地域の方へ向けての理解については今のところ行えていない。デイサービスが併設していたり同敷地内には有料老人ホームが出来たので、今後は地域の方を対象とした場を設ける必要がある。</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) 2ヶ月に1度実施を行うように努めているが、参加者が少ない時などは日程を変更し翌月に行う場合もある。運営推進会議では活動報告を行ったり地域の活動についての話し合いを行いサービスの向上に努めている。	
			(外部評価) 民生委員や市職員、公民館長、保育所園長等の関係者や有識者にも参加を呼びかけ、職員も交代で参加し運営推進会議がより有意義な会議になるよう取り組んでいる。出された意見は提供するサービスの質の向上につなげるよう取り組んでいる。	
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) 運営推進会議に出席して頂いた時や電話連絡にて随時情報提供に努めている。	
			(外部評価) 運営推進会議以外に、市主催のサービス担当者会議の場を活用して意見交換や情報共有を行いながら、良好な関係を築いている。また、入退所や困難事例の相談等、普段から気軽に相談できる関係づくりに努めている。	
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) 各スタッフには身体拘束について話を行ってなるべく拘束をしない介護をするようにしているが、本人の安全を考えやむを得ず身体拘束が必要になった場合は、家族と本人と十分に話し合い説明をした上で同意書を頂くようにしている。また、改善が見られる時には中止するようにしている。	
			(外部評価) 利用者が重度化傾向にあり、夜間帯のみベッド柵を使用したり、車いす使用の際に安全ベルトを使用する等、安全面を優先する場合もあるが、利用者や家族と繰り返し話し合って納得し理解を得た上で実施している。職員間でも常に話し合う機会を設けている。	

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)
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) 各スタッフに虐待の無いよう注意をするとともに、利用者の身体に異常がないように入浴時など観察を行っている。異常がある場合は介護記録に記入し情報の共有が出来るようにしている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 実際に権利擁護事業を利用されている利用者もおり、職員も理解はしているが今後も権利擁護や成年後見制度について詳しく学べる機会を増やして行きたい。	
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) 契約については管理者が行っているが、事前調査や施設見学の際に本人や家族に納得して頂けるように十分に時間を取り話をした上で同意して頂くように努めている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族には面会時や電話連絡の際に意見や要望を聞き運営に反映出来る様に努めている。また、利用者には随時声掛けを行ったり介護相談員の方に来ていただき要望を聞くことが出来る環境作りを行っている。 (外部評価) 手紙や電話で利用者の様子を伝え家族との交流を図っている。面会時や行事等の際には、話しやすい雰囲気を作る等の工夫をしている。年1回家族会を開催し事業所の状況を伝えたり、家族や利用者と一緒に作ったおやつでお茶会をする等、家族が意見や要望が出しやすい環境づくりに取り組んでいる。	事業所便りに運営推進会議の議事録を同封して送付する等、家族に事業所の状況を知ってもらう工夫をし、家族の意見や要望が積極的に出され、事業所の運営に反映される仕組みを構築できるよう、今後の取り組みに期待したい。

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)
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) 毎月業務カンファレンスやケアカンファレンスにて意見や提案が出来るよう呼びかけを行い運営に反映出来る様に努めている。 (外部評価) 管理者は職員が日頃から何でも言いやすい関係を築く努力をしている。管理者以外に事業所長、副事業所長などの役職を置いたり、全ての職員に広報委員等の役割を持たせ、職員が責任を持って前向きに業務に取り組めるよう工夫している。	
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) 管理者が職員個々の努力や実績を報告し昇格や昇給などを行い向上心ややりがいを持って仕事出来るよう勤めている。	
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) 各スタッフに合わせて実践者研修などに参加する機会を作っているが研修に参加出来ないスタッフもいる。	
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) 月に1回各施設長・ホーム長参加の会議を開き、管理者同士の報告や意見交換の場を持っている。年に2回は全事業所職員に対して外部からの講師（他法人施設・施設長等）を招いて、研修を行い知識を深め質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) 事前調査を行う際、要望の収集に努め関係作りを持つ機会を増やしている。 また、ゆっくりと時間をかけた話し合いをするようにしている。	

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)
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) 事前調査入居当初時に、家族との話し合いを持つ機会を作り、家族が抱えている問題など把握するよう努めている。契約を交わす際に説明を行い、わかり易く内容を伝えるよう心掛けている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 事前調査時、担当者の情報を伺い、利用者の希望や家族の思いをふまえて、利用されていた事業所の方と連絡を取り、関係がなくならないよう対応している。権利擁護事業等のサービスも利用している。	
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) 人生の先輩である事を忘れず尊い、調理・洗濯・園芸など利用者様に教えていただきながら、楽しんで過ごしていただけるよう努めている。本人の自尊心、羞恥心を大切に声掛けなど、個々に気を付けている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族と利用者の関係性が途切れないよう、連絡を適宜とりながら利用者の家族の気持ちを考え、遠慮などされないよう、声掛けを行い対応するよう心掛けている。時には真剣に向き合った姿勢で話し合いを行っている。	
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) 今までと同じように行くよう努めている。手紙や電話をされたい方には、その都度対応するよう努めている。時々近所の知人がこれ双方が変わらない関係で接している。 (外部評価) 大切にしている場所や人について、家族から情報を得たり、日常の会話の中から汲み取ったりしながら把握し、行きつけの美容室へ行ったり、家族の協力のもと墓参りをする等、馴染みの関係を継続できるよう働きかけている。知人や親戚等との関係も途絶えないよう支援している。	

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)
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) 食事の席での配置は、利用者同士の関係性を考えながら席替えを行っている。認知症のレベルの差がみられる方同士の場合は、職員が間に入り孤立しないよう心掛けている。	
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) 在宅に復帰された方には、併設したデイサービスを利用されている方もおられた。入院退所等、状態に応じてお見舞いに行き、関わりを持つようにしている。家族との関わりも継続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) 日常生活の中で、何気なく発する言葉にヒントを頂きながら、本人の思いを把握するようにし職員全員に周知できるよう、申し送り・連絡ノートに記載して検討するように努める。また、常に相手の気持ちに立った姿勢、気持ちを持ち接している。	
			(外部評価) 利用者の思いや意向を聞き取ったり、家族から情報を得て職員間で共有し支援につなげている。重度化が進み意思の疎通が困難になりつつある利用者については、表情や態度等で思いを汲み取る等、利用者本位に考えている。	
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) 事前調査時関係機関とも話し合いを行い、入居等でアセスメントしている。面会時に家族に聞き取るよう努め、これまでの暮らし方を大切に考えて施設で出来る対応を行っている。	
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) 介護記録、業務日誌、経過観察記録を記載し、心身状態の観察を行うよう努めている。また、偏った見方にならないよう注意を払っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 入居時や見直しを行う時など、利用者・家族の意向を聞き取るようにし、ケアカンファレンスで職員の意見を取り入れて作成している。変化に応じて作成したり、3ヶ月ごとの見直しを行うようにしている。</p> <p>(外部評価) 利用者それぞれに担当職員を付けている。利用者や家族の思いや意向が介護計画に反映され、利用者本位の介護計画になるよう留意している。また、地域の中でその人らしく暮らしていくための計画になるよう、地域との関わりについても検討を行い日々のケアにつなげている。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 介護記録に利用者の心身状態の変化を記載するよう心掛け、申し送りでも共有するよう気を付け、見直しに活かすよう努めている。今後は項目を詳しく記載するようにしていきたい。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 特定有料施設とデイサービスが同じ敷地内にあり医療連携等個々の要望に応じた対応に努めている。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 毎月の介護相談員訪問、中学高校生現場体験、演芸ボランティアの来訪など、地域の方との関わりを持ちながら利用者が楽しんで頂ける行事を行ったり、避難訓練など消防署の方の指導を頂くよう努めている。</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)
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、かかりつけ医に関して意向を確認し、本人 の希望に合わせている。医療連携体制の病院による往 診・受診を適宜行い、月に2回は往診にて必ず診察を 受けている。	
			(外部評価) 利用前のかかりつけ医を継続したり、協力医療機関か らの訪問診療を受ける等、利用者と家族が希望する医 療が受けられるよう支援している。耳鼻科や皮膚科等 への受診は家族の了解を得て職員が行っている。家族 が付き添う場合は、医療機関より情報を提供してもら い受診結果を把握している。	
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) 毎週医療連携体制看護師が、利用者の状態を観察して 適宜主治医・協力医療医師へ報告している。毎日病院 の看護師より連絡があり利用者の状態の報告・連絡・ 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) 医療連携体制の病院と速やかな調整を行い、安心して 入退院を行えるようにしている。その都度必要な内容 を申し送りしている。面会に行き、その時々状態把 握をしている。	
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) 入居時に話し合いを行い、医療連携体制の同意を頂き ながら、方針を検討するようにしている。本人の状 態、状況の変化に対応した話し合いを持つよう注意 し、統一した考えでケアにあたれるよう心掛けてい る。また、同意書も増やしながら解かり易く説明同意 が取れるようにしている。	
			(外部評価) 重度化や終末期の意向について、利用開始前後にアン ケート形式で聴取している。心身の変化に応じて随時 話し合いを行うようにしている。看取り経験は病状急 変も含め3例あり、家族と話し合いを重ねながら安心 して最期が迎えらるよう、主治医等の関係者で支援 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) 急変時対応マニュアルを作成し、職員が即座に対応できるように指導している。普通救命講習を施設で行ったり消防署に赴いて公衆を受ける機会を作るようにしている。今後は、毎年普通救命講習が行えるようにしたい。	
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、3回火災時の避難訓練を行っている。災害時対応マニュアルを作成し、全職員が対応出来るように指導している。地域の方の避難場所になる事を考え、対応するよう検討している。運営推進会議にて避難訓練の結果を報告し、協力を呼びかけている。 (外部評価) 年3回、同敷地内にある全ての施設や事業所で避難訓練等を様々な想定で実施している。備蓄や貯水タンクを準備し災害に備えている。また、タンスや食器棚を固定したり、居室の入り口に避難確認札を設置する等、非常時を想定した対応がされている。	災害は昼夜問わずいつ発生するか分からないため、常に職員の意識を高めておく必要があり、防災訓練等を計画的に行うことが望まれる。また、その際に地域住民にも参加を依頼し事業所の状況を知ってもらう等、緊急時の速やかな協力体制の構築に期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 入社時、法人内異動時に個人情報に関する誓約書を交わし、情報の漏洩防止に努めている。羞恥心や自尊心を傷つけないよう配慮している。 (外部評価) 利用者一人ひとりの人格や状況に配慮しながら対応するために、日頃の関わりの中やカンファレンス等で職員間で確認し合いながら対応をしている。また、接遇マナー等の外部研修にも交替で参加し、利用者が不安感や不信感を抱かないように接する工夫をしている。	
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) 本人の意向を確認出来るよう時間をかけながら説明・傾聴し、時にはジェスチャーを踏まえながら自己決定を促すよう努めている。	

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) 起床、就寝時は本人のペースに対応し、食事時にも対応するように努めている。 また、その日その日の利用者の希望を汲み取った支援が今まで以上出来るようにしたい。	
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) 希望者には、出張美容師を手配しカットやパーマ、カラーを行っている。 化粧の好きな利用者様には、女性職員がついて一緒に化粧を楽しんでいる。 服装も本人を選んで着て頂いている。	
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) 調理や配膳、片付けを一緒に行いながら、利用者様の好みや、得意なことを積極的に行っていただくよう誘導している。 献立を作る際から好みを取り入れるように工夫し、魚・肉がダメな方には代用出来るよう注文している。	
			(外部評価) 誕生会やそうめん流し等の行事の際には利用者の好みを取り入れた献立にする等、食事が楽しみになるよう工夫している。買い物や調理、配膳等ができない利用者も増えているが、無理のないようできることをしてもらいながら利用者の自信につながるよう支援をしている。	
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、水分チェック表に記録し、毎日の摂取量を把握している。不足傾向になる水分や栄養バランスを検討している。その日、全く食べようとしない利用者様には、饅頭や果物などで捕食に努めている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後、歯磨き・うがいの声掛けを行い、残存能力を活かした支援をしている。適宜義歯洗浄剤でつけおきし清潔にしている。	

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)
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) 排泄チェック表を活用し個人の排泄パターンを把握し、定期的にトイレ誘導を行っている。身動きで排泄のサインを観察し適宜誘導しオムツでの排泄を減らすよう努めている。	
			(外部評価) 重度のためにやむを得ずオムツを使用している利用者もいるが、排泄チェック表を用いて可能な限りトイレで排泄ができるよう取り組んでいる。利用者一人ひとりに応じた排泄ケアの方法について、月1回のケアカンファレンス等で検討している。	
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) 起床時の水分補給に乳製品を飲んで頂いたり、食物繊維の多い野菜を摂取されるよう調理している。また、体操を行ったり排泄時の腹部マッサージをおこなっている。	
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) 自立されている利用者様には、出来る限り希望に添った時間に入浴されている。介助の必要な方は希望に添えない時もあるが、週2、3回の入浴が行えるよう心掛けている。 入浴拒否が軽減するよう、機嫌やタイミングを計りながら対応したい。毎日入浴が出来るよう準備している。	
			(外部評価) 希望があれば毎日の入浴も可能である。身体への負担に配慮しながら、週2～3回の入浴を支援している。重度化した場合でも、できる限り湯船に浸かれるよう支援をしている。	
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) 食後には適度な休息を取っていただいたり、就寝前にはテレビを見られるなど、コミュニケーションを図りながら眠くなってから気持ちよく休まれるよう心掛けている。 室温調整を行いながら安眠を促している。	

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) 医療連携ノートを活用し、疑問点など医療連携体制看護師に相談している。 薬の内容を資料や医師の説明により理解を深めていきたい。 薬は色分けした袋の中に入れている。	
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) 楽しみを持って頂いたり、嗜好品は本人に合わせて提供できるよう心掛けている。また、昔の仕事や趣味を活かした役割を持って生活していただいている。	
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) 天候や利用者の体調に応じて、買い物や散歩に行かれたり、企画を立てて行楽地へ外出している。 職員の都合で外出が出来ない時もあった。 外出に対して家族や地域の方々の協力はまだまだなので、今後も取り組んでいきたい。	
			(外部評価) 月間行事は、利用者の希望や季節を考慮し、外出支援に取り組んでいる。また、行きつけの美容室や馴染みの場所への散歩等、家族等に協力を依頼しながら取り組んでいる。	
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) 保管能力のある方は、お金を所持され、自分の判断で買い物が出来るよう支援している。金銭管理が難しい方は、金庫にて職員が保管を行い、希望時に使え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) 利用者の要望に応じて、適宜電話をされている。 年賀状を家族へ利用者が出される支援を行ったり、職員が毎月手紙を書いてやり取りが出来るようにしている。また、家族様から手紙や写真は居室に飾り、利用者様がいつでも見られるようにしている。	

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)
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) フロアの入り口には、季節の感じられる壁画を飾ったり、置物等を飾ったり利用者や職員が摘んだ花を花瓶に生けている。 不快な音大きな音を出さないよう配慮し、適度な温度にて過ごしていただいている。	
			(外部評価) リビング等は、大きな窓から明るい光が差し込み気持ちの良い空間となっている。対面キッチン前のテーブルには花が飾られ、座る席は利用者と相談して決める等、心地よく過ごせるよう配慮されている。畳のスペースも設けられており、好みの場所で寛ぐことができる。	
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) 共有スペースとして、食堂や畳の間があり、思い思いの所で過ごせるようになっている。仲の良い利用者同士が会話を楽しめるように、席の場所などに注意している。 畳の間と食堂が離れており、仲の良いグループ同士過ごしてもらっている。	
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) 家族からのプレゼントや本人が大切にしている物を部屋に置かれたり、テレビを居室に置いて見られている方もおられた。 また、本人と一緒に片づけする機会を増やして整理整頓が出来るようになった。	
			(外部評価) ベッドやクローゼットが備え付けられている。使い慣れた馴染みの家具等を持ち込むことも可能で、使いやすさと安全面に配慮し配置されている。また、家族の写真や作成した作品を飾り、落ち着いて過ごすことのできる居室づくりがされている。	
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) フロアや廊下・トイレ・浴室には手摺りを設置し、利用者に応じて活用している。トイレ・浴室には呼び出しコールがあり、安全に使用していただくよう努めている。また、福祉用具も取り入れている。	