

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3891300190
法人名	社会福祉法人 愛美会
事業所名	グループホーム 三島の杜
所在地	四国中央市上柏町202番地1
自己評価作成日	平成28年12月20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29年1月19日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

一人ひとりの利用者様の意向を大切に、理念である「常に寄り添い、共に助け合い、笑顔で過ごす」を全職員で心がけ、安心して暮らせるように支援している。施設内で毎月第一金曜日に介護予防教室を開催し、地域の方々と利用者様との交流が図れている。フラダンスやマジックショーなどの慰問があり、利用者様の楽しみの一つになっている。玄関フロアでは「うさぎ」を飼育し利用者様の癒しになっている。母体が医療機関で、主治医かつ、看護師もおり看取りができる環境が整っている。最期のときを心安らかに過ごせるよう援助し、これまでに2名の看取り介護を実施した。昨年11月より共用型デイサービスを開始し、利用者様に良い影響を与えている。また、デイ利用者様は、グループホームの待機者が多く、不安なく入居しやすい体制となっている。

【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)】

利用者職員一人ひとりが明るく笑顔が絶えない。その人らしく心豊かな暮らしが継続されるようなサービスの充実のため日々努力を重ねている。母体は医療機関なので24時間対応可能で、看取りにもかなり力を注いでおり安心である。共用型デイサービスの利用者ともよく一緒に交流するなど、単独の施設ではないためたくさんの人々が入り出しており、様々な出会いの機会に恵まれている。「選ばれ、役に立ち、喜ばれる介護、福祉サービスを」を念頭に「常に寄り添い、共に助け合い、笑顔で過ごす」という事業所の理念を絡ませ、職員は日々業務に励んでいる。利用者本位のケアを目標に、管理者を中心にその人らしく心豊かな暮らしが継続されるようなサービスの充実のため日々努力を重ねている事業所である。

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		

## 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 三島の杜

(ユニット名) あじさい

記入者(管理者)  
氏名 香川 美保

評価完了日 平成 28 年 12 月 20 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) 毎月、職員会の際、「理念」の朗読をしている。その理念を基にご利用者やご家族様への支援を心掛けている。職員は、理念を踏まえ、利用者の日々の生活を支えている。</p> <p>(外部評価) 「常に寄り添い共に助け合い笑顔で過ごす」の理念に沿い運営推進会議を活かした取組みを実践し、さらなるサービス向上に努めている。地域の行事や防災会議、運動会などに出席し地域との連携を図っている。認知症ケアや看取り介護、ユニットケアにおいて利用者一人ひとりがその人らしく心豊かに暮らせるようなケアの充実に努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 施設周辺を散歩されている方と挨拶を交わしている。地域住民や利用者様が参加し、月1回の介護予防教室を開催し交流を図っている。施設の夏祭りには地域の方々も参加し楽しく交流することができた。また、地域の夏祭りに出店した。地域の防災説明会に参加し、相互協力体制構築の一つとなった。</p> <p>(外部評価) 地域の方々を招待する秋祭りには太鼓台が来所し、ふれあいの時間を持っている。職員は認知症サポーター講習の講師として高校や警察署、公民館などで啓発活動をしている。いつも増して利用者の笑顔が見えるフラダンスやライアー（竖琴）の演奏、マジックショー、幼稚園児による肩たたき訪問など地域との交流が盛んである。盆踊りでの地域住民との交流や月1回の介護予防教室の体操も好評である。</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) 施設の2階、地域交流ホールにおいて、毎月第1金曜日に「介護予防教室」（貯筋体操など）を実施している。市の介護予防教室「いきいきスマイルプロジェクト」に講師として参加した。認知症サポーター講習の講師として学校や警察署、公民館へ出向き、認知症対策の推進に協力することができた。</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	<p>(自己評価) 運営推進会議は2か月に1回開催し、事業所の活動報告やヒヤリハット報告などを行っている。その際、意見交換を行いサービスの向上に繋げている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議の出席者を通じ地域とのつながりが深まっており、地域住民に認知症のかかわり方等について理解してもらっている。また、介護予防教室の開催や太鼓台の訪問、防災などにも力添えをいただいております。今後は大正琴の披露など活動の幅を広げたいと考えています。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議に高齢介護課職員に参加して頂き、事業所の実情や取組みを伝え、意見や助言を頂いている。</p> <p>(外部評価) 月1回市ふれあい相談員の訪問があり、利用者とは話し様子を確認するなど、有意義な時間を過ごしている。市主催のケアマネの総会や勉強会等などに参加しやすいよう配慮されており、職員のスキルアップにつながっている。地域包括支援センターとは、地域で認知症の人を守るという研修等の取組みや地域の防災会議にも出席するなど連携が取れている。</p>	
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	<p>(自己評価) 職員会にて身体拘束の勉強会を行い、全職員が周知し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。 尚、出入り口は、日直者が外部の方の時があるので土日祝日は、施錠している。平日は、利用者の状態に応じ、9時～17時は、なるべく開けるように努めている。</p> <p>(外部評価) 事業所としての全体研修を年1回開催するほか、ケアカンファレンスでも確認しており、出席できなかった職員にも結果を報告し共有し、利用者の安全確保を念頭に身体拘束をしないケアに専念している。利用者が睡眠導入剤になるべく頼らないで安眠できるよう、昼間の活動量を増やしたり夕食後はパジャマに着替えソファでゆったり過ごすなど、落ち着いて過ごすよう配慮している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員会にて「高齢者虐待防止」の勉強会を行い周知している。また、不適切な言葉かけがあれば、職員間で注意しあっている。	
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) 成年後見制度について学べるように努めている。	
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) 入居前の面接にて事業所の説明を行っている。契約時には、重要事項説明書を用いてご利用者様、ご家族様にわかりやすく説明している。また、その際、不安や疑問点を尋ね、わかりやすく説明している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や家族会開催時、意見や要望をお聞きしている。家族会は、年2回開催し、その都度アンケート調査を実施し、サービスの向上に反映させている。	
			(外部評価) 家族に請求書等を送る際に、要望等を記入するアンケート用紙を同封し家族から返送してもらっており、内容によってはケアカンファレンスを開くなど、一つひとつ丁寧に対応している。面会の家族も多く、毎日来所する家族もいる。職員は、来所の家族には気持ちよく話しかけるようにしており、利用者の日々の様子を伝え安心してもらっている。	

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) 毎月1回職員会を開催し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。職員会に施設長が参加できない場合は、施設長代理が参加している。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員の負担が均等になるよう配慮し、職員も何かあれば管理者に相談できる関係にあり、この事業所でずっと働きたいと思っている職員が多い。管理者等は、利用者の状況や実情をよく把握している現場の職員を信頼し意見を尊重しているため、職員の働く意欲が向上しサービスの質の確保につながっている。</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) 人事考課制度を年2回取り入れ、各自が向上心を持って働けるよう努めている。資格取得後は資格手当を支給している。</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) 職員が交代で地域密着型サービス協会主催の研修に参加している。また、初任者研修や実践者研修など受講してもらいレベルアップを図っている。</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) 市内グループホーム交流会があり、管理者や職員が参加している。その際、情報交換や勉強会などを行いサービスの質の向上を図っている。グループ内に3つのグループホームの事業所があり、交流する機会を設けている。</p>	
<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	<p>(自己評価) ご利用者の意見を尊重し、不安なく生活できるように努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) ご利用者の思いを理解した上でご家族の意見や立場を受け止め、安心して入居できる関係作りに努めている。	
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) 申し込み者の状態により、グループホームが適切でないと思われた場合は、他のサービスも視野に入れ、必要に応じて他のサービスを紹介する。	
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) おやつ作りや外食を職員と一緒にいき、共に過ごし支え合う関係を築いている。	
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) ご家族がユニット内で溶け込み、くつろぎの時間が持てるよう面会しやすい雰囲気作りに努めている。遠方でなかなか面会に来られないご家族にも「毎月のおたより」にて生活ぶりがわかるように努めた。	
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) 知人や家族の面会は、積極的に受け入れている。	
			(外部評価) 家族から認知症ケアマネジメントセンター方式により生活歴や環境、馴染みの場所などを把握し関係継続に努めている。面会に来た方にまた来てもらえるよう丁寧に声をかけたり、帰宅願望の強い利用者には家族の訪問回数を増やすようお願いするなど、今までの人間関係を大切に支援をしている。顔見知りの方に会える機会となる行事も多く、また訪れたいと思えるような雰囲気漂う事業所である。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者の性格や利用者同士の関係性を把握し、トラブルがないように席の配置など考慮している。また、職員が間を取り持つことで穏やかに過ごすことができている。	
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) 契約を終了しても相談や支援に関わり合う姿勢がある。退去され、他施設へ入居された方の様子を見に行っていたことがある。	
<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) 利用者の話をよく聞き、一人ひとりの思いや意向に沿えるよう努めている。また、利用者が自分で言えない場合は、職員が利用者の表情や行動等から把握できるよう努めている。  (外部評価) 職員は利用者一人ひとりの能力を把握しており、できることをできる時に手伝ってもらおうようにしている。貼り絵や塗り絵など利用者一人ひとりの得意なことを、職員がサポートし達成感を味わえるよう支援している。その日食べたいものを聞くなど、利用者が望んでいることを一つでも多く把握し、利用者の意向に沿った支援に努めている。	利用者一人ひとりにふさわしい役割や出番の機会が与えられ、利用者の笑顔を引き出す工夫を積み重ね、重度化しても張り合いや喜びのある日々が過ごせるよう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) 入居前にセンター方式を利用し、ご利用者の生活歴や環境などを把握している。入居後も、利用者やご家族との会話のやり取りにて情報収集している。	
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) 職員会でカンファレンスを開催し、一人ひとりの生活状況を話し合い、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) 利用者やご家族の意向を確認した上でカンファレンスを開催し、話し合い、介護計画を作成している。	
			(外部評価) 家族から面会時に要望等を聞き介護計画作成に活かしており、完成した計画書は家族に目を通してもらい承認を得ている。日々の記録において介護計画の達成度等を介護経過表にチェックを入れ、利用者の言葉や表情など個別に細かく記録している。日常の気づきや工夫については申し送りノートに記録し職員全員で共有している。介護計画は半年に1回見直しているが、状態に変化がある場合はその都度見直すようにしている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の様子は個別ケースに記録している。月1回の職員会で一人ひとりの情報を共有して介護計画を作成している。また、「申し送りノート」を活用し、情報の共有をしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 協力機関の病院受診は、職員が付き添い介助している。併設しているデイサービスと合同で行事を行うことがある。また、利用者は、共用型デイサービスの利用者と行事や外出(外食)と一緒にされ楽しまれた。	
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) 秋祭りには、地域住民を招待したり、太鼓台が来所し、ふれあいを持つことができた。	

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) 協力病院がかかりつけ医の利用者様が多い。協力病院の受診 は、職員が付き添っている。歯科は往診があり、眼科や耳鼻科 はご家族が付き添っている。  (外部評価) 母体法人が医療機関であるため、定期的な受診はスムーズに行 われており、胸部レントゲンや採血など健康管理は万全であ る。耳鼻科や皮膚科、眼科等の他科については、必要に応じ受 診できるよう支援しており、結果は家族と事業所で共有するよ うにしている。看護師が配置され医師と相談してふさわしい治 療ができるよう支援しているほか、インフルエンザ予防接種や 手洗い、うがいなどの励行もするなど、感染症予防にも取り組 んでいる。	
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) 3名の看護師が勤務。気づいたことや変化があればただちに看 護師に報告し相談している。また、看護師から診療内容や病状 により介護職員に指示が出されている。	
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) 入院時に施設での状態や認知面について詳しく情報提供をして いる。定期的に病院へ行き、状態把握に努めている。病院内の 地域連携室と連携を取りながら家族を含めカンファレンスを開 催し早期退院に努めている。	
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) 「ターミナル指針」を作成し、入居時にご家族に説明し同意を 得ている。今年、1月に1名看取った。週1回のカンファレン スを開催し、最期のときを心安らかに過ごせるよう、日々・一 刻を大切に見守り、援助できるよう取り組むことができた。老 衰、レベル低下もあり、来年もターミナル者が増えると予測さ れる。今後も研修などに参加し、職員全体でのターミナルに関 する勉強会を行う。  (外部評価) 平成28年に1名看取った経験があり、法人医師や事業所の看 護師等職員と家族の協力によりターミナルケアをスムーズに行 えたことに、管理者をはじめ職員は満足している。法人医師の 研修等における指導は、職員のスキルアップにつながってお り、人の痛みを自分のこととして捉える感性を持ち、死を自然 なものとして受入れ高度な死生観や福祉観を持って、利用者が 安心して生活できるよう支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 事故発生対応マニュアルを作成し、周知している。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 避難訓練は、火災と水害を想定し実施した。  (外部評価) 消防署立会いで災害訓練を実施し、消防署からは一定の評価を得ているが、改善点については職員全員で共有し、次回の訓練に活かしさらに努力を重ねたいと意欲に燃えている。防災組織図も作成し、災害時の地域との連携を図っている。備蓄品はパンやご飯などのほか、カレーや肉じゃが、スープなどのレトルト食品を準備し管理栄養士が品質を損わないよう賞味期限を確認し管理している。	
<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) 職員会にてプライバシー保護について勉強会を開催し全職員が周知し、丁寧な声掛けをするよう心掛け、利用者の自尊心や羞恥心に配慮した支援に努めている。  (外部評価) おむつ交換や排泄介助時には、羞恥心に配慮し丁寧に利用者に寄り添ったケアを行っている。食べこぼしや食後の口の周りの汚れなど、さりげなくきちんと処理したり、トイレやお風呂への誘導時の声かけにも十分留意し尊厳に配慮したケアに努めている。また、重度化しても皆と同じように共用空間で過ごせるよう支援している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 意思決定が困難な利用者は選択できるように声掛けしたり、表情や動作などにより推察している。 また、無理強いはいしないように心掛けている。	

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)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 施設として一日の流れはあるが、利用者の体調や意向を尊重し、一人ひとりのペースを大切にしている。	
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) 手持ちのクリームや化粧水等で肌がきれいに保てるように使用し、入居前と同じ生活が送れている。 また、ヘアピンを好まれる利用者には、職員が手作りした物もある。	
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) 委託業者が副菜の調理などを行っている。ご飯は、各ユニットで炊飯している。おやつは、手作りをすることが多く、利用者にもお手伝いをお願いしている。片付けは、出来る範囲でお願いしている。  (外部評価) 管理栄養士が献立を作成し、季節感のあるバランスの取れた彩りよい食事を提供している。さつま芋など野菜を洗ったりお盆やテーブルを拭いたり、おやつのパンケーキを作るなど、利用者のできる能力を最大限活かせるよう努めている。家庭菜園で取れた大根や白菜、じゃが芋などの野菜が食卓に提供されると、利用者も満面の笑みで頬張り美味しいと言いながら食べていたのが印象的である。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士による献立なので、栄養バランスは取れている。1日の摂取量をチェックシートに記入している。糖尿病の利用者は、看護師の指示にてご飯量を決めている。水分は定時に飲用している。入浴後には、スポーツ飲料を飲用している。褥瘡になった利用者は「エプリッチ」などの栄養補助食品を摂取している。	
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、歯磨きの声掛けを行っている。できない利用者は介助している。義歯洗浄は毎日、歯ブラシ・コップの消毒は週に1回行っている。	

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) 排泄リズムを把握すると共に、職員が声掛け・誘導を行いトイレで気持ちよく排泄できるよう支援している。	
			(外部評価) 排泄リズムの把握や声かけによる誘導のタイミングを見計らうなどの工夫により、入居前おむつ使用の利用者が昼間はリハビリパンツになるなどの改善が見られる。日中座っていることの多い利用者にも、なるべく歩いてもらうよう誘導しトイレでの排泄の自立に向けた支援に努めている。	
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) 朝食前に牛乳を飲用したり、水分補給や無理のない運動（散歩・体操）、腹部マッサージ等を実施し、なるべく自然に排便できるように努めている。また、看護師の指示にて、個々に応じ、センナ茶やオリゴ糖などを飲用し排便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) 週3回の入浴を実施している。お湯の温度や浴槽に浸かる時間などは、なるべく利用者の希望に沿えるよう努めている。	
			(外部評価) 午前と午後どちらでも入浴できるよう支援しており、入浴時間は、利用者個々の体調にあわせ希望を叶えるようにしている。入浴を嫌がる利用者には「ちょっと外の景色を見に行きましょう」と誘うなど、工夫し無理強いすることなく入浴している。入浴の際バイタルチェックを欠かさず行っており、安心して落ち着いて入浴できるよう配慮している。また、入浴時は利用者職員が1対1で普段言えないことなどを聞ける絶好の機会であり、利用者の貴重な発言を聞き逃さないよう思いの把握にも余念がない。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、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) 一人ひとりの生活習慣を大切に、意思確認などを行い就寝や臥床をして頂いている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 服薬は、看護師が1日分ずつを分けて準備している。受診により薬の変更があれば、看護師が受診記録に記載し、職員に周知している。薬局からの薬の説明文書は、看護ファイルに個々に綴じている。	
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) 得意なことやお好きなことを把握し、その人に応じた支援を行っている。また、外出支援を行い、気分転換を図っている。	
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) 施設内の散歩をしたり、外出にて、花などを観て、季節を感じて頂けるよう支援している。また、町民運動会に行かれ、地域の方々と交流したり、ご家族が自宅にお連れするなど、ご家族にも協力を得ている。	
			(外部評価) 一日中3階の事業所フロアで過ごすことがないよう、事業所周辺の散歩は日課で、利用者全員が外の空気を吸えるよう支援している。回転寿司への外食やスーパーへの買い物、法人全体の祭りなどに参加するなど、利用者は生き生きと外出を楽しんでいる。	
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) 基本的には、管理者が小口の預かり金を管理している。毎月、請求書送付の際、預り金の出納表も一緒に同封している。少額の手持ち金を管理しているご利用者様もおられる。	
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) ご家族との電話は、職員が取り次ぎ、利用者とやり取りがしやすい環境を整えている。	

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) 居室やフロアより外の景色を見て季節を感じている利用者もいる。季節に合わせた壁画を利用者と一緒に作成し、居心地よく過ごせるよう努めている。	
			(外部評価) 建物も新しく共用空間は広々としており、ゆったりとした気分になれる。壁面には楽しそうな利用者の行事の写真や、利用者と職員と一緒に作成した椿の花のちぎり絵などが貼られ、来訪時に家族が立ち止まって笑顔で見ている光景が目につく。きれいに清掃も行き届き清潔感が感じられるほか、職員がいい香りの水仙や椿を活けるなど、居心地よく過ごせるよう配慮されている。	
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) 共用スペースには、くつろげる場所を2か所設け、状況に応じて居場所の変更ができるように環境を整えている。	
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	(自己評価) 居室には、一人ひとりの馴染みの物が置かれ、本人が心地よく過ごせるように配慮している。	
			(外部評価) 居室には洗面台やタンス、ベッド、エアコンが揃っているほか、椅子やクッション、時計、手作りお雛様、位牌など利用者の使い慣れたものが家族の協力により持ち込まれ、利用者は落ち着いた気分で過ごしている。衣類は季節に応じ衣替えをし、使い勝手がよいハンガーにかけ整理されるなど、利用者一人ひとりが最も落ち着き安心できる空間となっている。	
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) 夜間は明るさを考慮し、安全に生活が送れるよう環境作りに努めている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3891300190
法人名	社会福祉法人 愛美会
事業所名	グループホーム 三島の杜
所在地	愛媛県四国中央市上柏町202番地1
自己評価作成日	平成28年12月20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29年1月19日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

一人ひとりの利用者様の意向を大切に、理念である「常に寄り添い、共に助け合い、笑顔で過ごす」を全職員で心がけ、安心して暮らせるように支援している。施設内で毎月第一金曜日に介護予防教室を開催し、地域の方々と利用者様との交流が図れている。フラダンスやマジックショーなどの慰問があり、利用者様の楽しみの一つになっている。玄関フロアでは「うさぎ」を飼育し利用者様の癒しになっている。母体が医療機関で、主治医かつ、看護師もおり看取りができる環境が整っている。最期のときを心安らかに過ごせるよう援助し、これまでに2名の看取り介護を実施した。昨年11月より共用型デイサービスを開始し、利用者様に良い影響を与えている。また、デイ利用者様は、グループホームの待機者が多く、不安なく入居しやすい体制となっている。

【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)】

利用者職員一人ひとりが明るく笑顔が絶えない。その人らしく心豊かな暮らしが継続されるようなサービスの充実のため日々努力を重ねている。母体は医療機関なので24時間対応可能で、看取りにもかなり力を注いでおり安心である。共用型デイサービスの利用者ともよく一緒に交流するなど、単独の施設ではないためたくさんの人々が入り出しており、様々な出会いの機会に恵まれている。「選ばれ、役に立ち、喜ばれる介護、福祉サービスを」を念頭に「常に寄り添い、共に助け合い、笑顔で過ごす」という事業所の理念を絡ませ、職員は日々業務に励んでいる。利用者本位のケアを目標に、管理者を中心にその人らしく心豊かな暮らしが継続されるようなサービスの充実のため日々努力を重ねている事業所である。

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

## 自己評価及び外部評価結果表

### サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

#### 【記入方法】

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

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

※用語について

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

ホップ 職員みんなで自己評価!  
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 三島の杜

(ユニット名) りんどう

記入者(管理者)

氏名 香川 美保

評価完了日 平成 28 年 12 月 20 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) 理念を基にご利用者やご家族様への支援を心掛けている。職員は、理念を踏まえ、利用者の日々の生活を支えている。</p> <p>(外部評価) 「常に寄り添い共に助け合い笑顔で過ごす」の理念に沿い運営推進会議を活かした取組みを実践し、さらなるサービス向上に努めている。地域の行事や防災会議、運動会などに出席し地域との連携を図っている。認知症ケアや看取り介護、ユニットケアにおいて利用者一人ひとりがその人らしく心豊かに暮らせるようなケアの充実に努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 施設周辺を散歩されている方と挨拶を交わしている。地域住民や利用者様が参加し、月1回の介護予防教室を開催し交流を図っている。夏祭りには地域の方々も参加し楽しく交流することができた。また、地域の夏祭りに出店した。地域の防災説明会に参加し、相互協力体制構築の一つとなった。</p> <p>(外部評価) 地域の方々を招待する秋祭りには太鼓台が来所し、ふれあいの時間を持っている。職員は認知症サポーター講習の講師として高校や警察署、公民館などで啓発活動をしている。いつも増して利用者の笑顔が見えるフラダンスやライアー（堅琴）の演奏、マジックショー、幼稚園児による肩たたき訪問など地域との交流が盛んである。盆踊りでの地域住民との交流や月1回の介護予防教室の体操も好評である。</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) 施設の2階、地域交流ホールにおいて、毎月第1金曜日に「介護予防教室」（貯筋体操など）を実施している。市の介護予防教室「いきいきスマイルプロジェクト」に講師として参加した。認知症サポーター講習の講師として学校や警察署、公民館へ出向き、認知症対策の推進に協力することができた。</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) 運営推進会議は2か月に1回開催し、事業所の活動報告やヒヤリ ハット報告などを行っている。その際、意見交換を行いサービ スの向上に繋げている。	
			(外部評価) 運営推進会議の出席者を通じ地域とのつながりが深まってお り、地域住民に認知症のかかわり方等について理解してもらっ ている。また、介護予防教室の開催や太鼓台の訪問、防災など にも力添えをいただいております。今後は大正琴の披露など活動の 幅を広げたいと考えています。	
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) 運営推進会議に高齢介護課職員が参加し、事業所の実情や取り 組みを伝え、意見や助言を頂いている。	
			(外部評価) 月1回市ふれあい相談員の訪問があり、利用者とは話し様子 を確認するなど、有意義な時間を過ごしている。市主催のケアマ ネの総会や勉強会等などに参加しやすいよう配慮されてお り、職員のスキルアップにつながっている。地域包括支援セン ターとは、地域で認知症の人を守ろうという研修等の取組みや 地域の防災会議にも出席するなど連携が取れている。	
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) 職員会にて身体拘束の勉強会を行い、全職員が周知し、身体拘 束をしないケアに取り組んでいる。尚、出入り口は、日直者が 外部の方の時があるので土日祝日は、施錠している。平日は、 利用者の状態に応じ、9時～17時は、なるべく開けるように 努めている。	
			(外部評価) 事業所としての全体研修を年1回開催するほか、ケアカンファ レンスでも確認しており、出席できなかった職員にも結果を報 告し共有し、利用者の安全確保を念頭に身体拘束をしないケア に専念している。利用者が睡眠導入剤になるべく頼らないで安 眠できるよう、昼間の活動量を増やしたり夕食後はパジャマに 着替えソファでゆったり過ごすなど、落ち着いて過ごすよう 配慮している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員会にて「高齢者虐待防止」の勉強会を行い周知している。また、不適切な言葉かけがあれば、職員間で注意しあっている。	
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) 1名のご利用者が成年後見制度の補佐人を弁護士に依頼している。また、成年後見制度について学べるように努めている。	
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) 入居前の面接にて事業所の説明を行っている。契約時には、重要事項説明書を用いてご利用者様、ご家族様にわかりやすく説明している。また、その際、不安や疑問点を尋ね、わかりやすく説明している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や家族会開催時、意見や要望をお聞きしている。家族会は、年2回開催し、その都度アンケート調査を実施し、サービスの向上に反映させている。	
			(外部評価) 家族に請求書等を送る際に、要望等を記入するアンケート用紙を同封し家族から返送してもらっており、内容によってはケアカンファレンスを開くなど、一つひとつ丁寧に対応している。面会の家族も多く、毎日来所する家族もいる。職員は、来所の家族には気持ちよく話しかけるようにしており、利用者の日々の様子を伝え安心してもらっている。	

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) 毎月1回職員会を開催し、職員の意見や提案を聞く機会を設けている。職員会に施設長が参加できない場合は、施設長代理が参加している。  (外部評価) 管理者は職員の負担が均等になるよう配慮し、職員も何かあれば管理者に相談できる関係にあり、この事業所でずっと働きたいと思っている職員が多い。管理者等は、利用者の状況や実情をよく把握している現場の職員を信頼し意見を尊重しているため、職員の働く意欲が向上しサービスの質の確保につながっている。	
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) 人事考課制度を年2回取り入れ、各自が向上心を持って働けるよう努めている。資格取得後は資格手当を支給している。	
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) 職員が交代で地域密着型サービス協会主催の研修に参加している。また、初任者研修や実践者研修など受講してもらいレベルアップを図っている。	
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) 市内グループホーム交流会があり、管理者や職員が参加している。その際、情報交換や勉強会などを行いサービスの質の向上を図っている。グループ内に3つのグループホームの事業所があり、交流する機会を設けている。	
<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) ご利用者の意見を尊重し、不安なく生活でき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)
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) ご利用者の思いを理解した上でご家族の意見や立場を受け止め、安心して入居できる関係作りに努めている。	
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) 申し込み者の状態により、グループホームが適切でないと考えられた場合は、他のサービスも視野に入れ、必要に応じて他のサービスを紹介する。	
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) おやつ作りや外食を職員と一緒にやり、共に過ごし支え合う関係を築いている。	
19		○本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご家族がユニット内で溶け込み、くつろぎの時間が持てるよう面会しやすい雰囲気作りに努めている。遠方でなかなか面会に来られないご家族にも「毎月のおたより」にて生活ぶりがわかるように努めた。	
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) 知人や家族の面会は、積極的に受け入れている。遠方などで面会に再々来られないご家族とは、電話にてやりとりをしている。 お一人の利用者は、ご主人が同法人の施設サービスを利用されており、毎月1回の面会や一緒に外出したり、相互に「お誕生会」に参加するなど交流を図っている。 (外部評価) 家族から認知症ケアマネジメントセンター方式により生活歴や環境、馴染みの場所などを把握し関係継続に努めている。面会に来た方にまた来てもらえるよう丁寧に声をかけたり、帰宅願望の強い利用者には家族の訪問回数を増やすようお願いするなど、今までの人間関係を大切にされた支援をしている。顔見知りの方に会える機会となる行事も多く、また訪れたいと思えるような雰囲気漂う事業所である。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者の性格や利用者同士の関係性を把握し、トラブルがないように席の配置など考慮している。また、職員が間を取り持つことで穏やかに過ごすことができている。	
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) 契約を終了しても相談や支援に関わり合う姿勢がある。退去され、他施設へ入居された方の様子を見に行っていたことがある。	
<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) 利用者の話をよく聞き、一人ひとりの思いや意向に沿えるよう努めている。また、利用者が自分で言えない場合は、職員が利用者の表情や行動等から把握できるよう努めている。  (外部評価) 職員は利用者一人ひとりの能力を把握しており、できることをできる時に手伝ってもらおうようにしている。貼り絵や塗り絵など利用者一人ひとりの得意なことを、職員がサポートし達成感を味わえるよう支援している。その日食べたいものを聞くなど、利用者が望んでいることを一つでも多く把握し、利用者の意向に沿った支援に努めている。	利用者一人ひとりにふさわしい役割や出番の機会が与えられ、利用者の笑顔を引き出す工夫を積み重ね、重度化しても張り合いや喜びのある日々が過ごせるよう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) 入居前にセンター方式を利用し、ご利用者の生活歴や環境などを把握している。入居後も、利用者やご家族との会話のやり取りにて情報収集している。	
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) 職員会でカンファレンスを開催し、一人ひとりの生活状況を話し合い、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) 利用者やご家族の意向を確認した上でカンファレンスを開催し、話し合い、介護計画を作成している。  (外部評価) 家族から面会時に要望等を聞き介護計画作成に活かしており、完成した計画書は家族に目を通してもらい承認を得ている。日々の記録において介護計画の達成度等を介護経過表にチェックを入れ、利用者の言葉や表情など個別に細かく記録している。日常の気づきや工夫については申し送りノートに記録し職員全員で共有している。介護計画は半年に1回見直しているが、状態に変化がある場合はその都度見直すようにしている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の様子は個別ケースに記録している。月1回の職員会で一人ひとりの情報を共有して介護計画を作成している。また、「申し送りノート」を活用し、情報の共有をしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 協力機関の病院受診は、職員が付き添い介助している。併設しているデイサービスと合同で行事を行うことがある。また、利用者は、共用型デイサービスの利用者と行事や外出(外食)を一緒にされ楽しまれた。	
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) 秋祭りには、地域住民を招待したり、太鼓台が来所し、ふれあいを持つことができた。	

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) 協力病院がかかりつけ医の利用者様が多い。協力病院の受診 は、職員が付き添っている。歯科は往診があり、眼科や耳鼻科 はご家族が付き添っている。  (外部評価) 母体法人が医療機関であるため、定期的な受診はスムーズに行 われており、胸部レントゲンや採血など健康管理は万全であ る。耳鼻科や皮膚科、眼科等の他科については、必要に応じ受 診できるよう支援しており、結果は家族と事業所で共有するよ うにしている。看護師が配置され医師と相談してふさわしい治 療ができるよう支援しているほか、インフルエンザ予防接種や 手洗い、うがいなどの励行もするなど、感染症予防にも取り組 んでいる。	
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) 3名の看護師が勤務。気づいたことや変化があればただちに看護 師に報告し相談している。また、看護師から診療内容や病状に より介護職員に指示が出されている。	
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) 入院時に施設での状態や認知面について詳しく情報提供をして いる。定期的に病院へ行き、状態把握に努めている。病院内の 地域連携室と連携を取りながら家族を含めカンファレンスを開 催し早期退院に努めている。	
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) 「ターミナル指針」を作成し、入居時にご家族に説明し同意を 得ている。1名の利用者がターミナルの為、週1回のカンファレ ンスを開催し、最期のときを心安らかに過ごせるよう、日々・ 一刻を大切に見守り、援助できるよう取り組んでいる。老衰、 レベル低下もあり、来年もターミナル者が増えると予測され る。今後も研修などに参加し、職員全体でのターミナルに関す る勉強会を行う。  (外部評価) 平成28年に1名看取った経験があり、法人医師や事業所の看 護師等職員と家族の協力によりターミナルケアをスムーズに行 えたことに、管理者をはじめ職員は満足している。法人医師の 研修等における指導は、職員のスキルアップにつながってお り、人の痛みを自分のこととして捉える感性を持ち、死を自然 なものとして受入れ高度な死生観や福祉観を持って、利用者が 安心して生活できるよう支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 事故発生対応マニュアルを作成し、周知している。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 避難訓練は、火災と水害を想定し実施した。  (外部評価) 消防署立会いで災害訓練を実施し、消防署からは一定の評価を得ているが、改善点については職員全員で共有し、次回の訓練に活かしさらに努力を重ねたいと意欲に燃えている。防災組織図も作成し、災害時の地域との連携を図っている。備蓄品はパンやご飯などのほか、カレーや肉じゃが、スープなどのレトルト食品を準備し管理栄養士が品質を損わないよう賞味期限を確認し管理している。	
<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) 職員会にてプライバシー保護について勉強会を開催し全職員が周知し、丁寧な声掛けをするよう心掛け、利用者の自尊心や羞恥心に配慮した支援に努めている。  (外部評価) おむつ交換や排泄介助時には、羞恥心に配慮し丁寧に利用者寄り添ったケアを行っている。食べこぼしや食後の口の周りの汚れなど、さりげなくきちんと処理したり、トイレやお風呂への誘導時の声かけにも十分留意し尊厳に配慮したケアに努めている。また、重度化しても皆と同じように共用空間で過ごせるよう支援している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 意思決定が困難な利用者は選択できるように声掛けしたり、表情や動作などにより推察している。 また、無理強いをしないように心掛けている。	

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)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 施設として一日の流れはあるが、利用者の体調や意向を尊重し、一人ひとりのペースを大切にしている。	
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) 手持ちのクリームや化粧水等で肌がきれいに保てるように使用し、入居前と同じ生活が送れている。	
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) 委託業者が副菜の調理などを行っている。ご飯は、各ユニットで炊飯している。おやつは、手作りをすることが多く、利用者にもお手伝いをお願いしている。片付けは、出来る範囲でお願いしている。  (外部評価) 管理栄養士が献立を作成し、季節感のあるバランスの取れた彩りよい食事を提供している。さつまいもなど野菜を洗ったりお盆やテーブルを拭いたり、おやつのパンケーキを作るなど、利用者のできる能力を最大限活かせるよう努めている。家庭菜園で取れた大根や白菜、じゃが芋などの野菜が食卓に提供されると、利用者も満面の笑みで頬張り美味しいと言いながら食べていたのが印象的である。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養士による献立なので、栄養バランスは取れている。 1日の摂取量をチェックシートに記入している。 糖尿病の利用者は、看護師の指示にてご飯量を決めたり、糖分をラカントに換え提供している。 水分は定時に飲用している。入浴後には、スポーツ飲料を飲用している。	
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、歯磨きの声掛けを行っている。できない利用者は介助している。義歯洗浄は毎日、歯ブラシ・コップの消毒は週に1回行っている。	

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) 排泄リズムを把握すると共に、職員が声掛け・誘導を行いトイレで気持ちよく排泄できるよう支援している。  (外部評価) 排泄リズムの把握や声かけによる誘導のタイミングを見計らうなどの工夫により、入居前おむつ使用の利用者が昼間はリハビリパンツになるなどの改善が見られる。日中座っていることの多い利用者にも、なるべく歩いてもらうよう誘導しトイレでの排泄の自立に向けた支援に努めている。	
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) 朝食前に牛乳を飲用したり、水分補給や無理のない運動(散歩・体操)、腹部マッサージ等を実施し、なるべく自然に排便できるように努めている。また、看護師の指示にて、個々に応じセンナ茶やオリゴ糖などを飲用し排便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) 週3回の入浴を実施している。お湯の温度や浴槽に浸かる時間などは、なるべく利用者の希望に浴えるよう努めている。  (外部評価) 午前と午後どちらでも入浴できるよう支援しており、入浴時間は、利用者個々の体調にあわせ希望を叶えるようにしている。入浴を嫌がる利用者には「ちょっと外の景色を見に行きましょう」と誘うなど、工夫し無理強いすることなく入浴している。入浴の際バイタルチェックを欠かさず行っており、安心し落ち着いて入浴できるよう配慮している。また、入浴時は利用者職員が1対1で普段言えないことなどを聞ける絶好の機会であり、利用者の貴重な発言を聞き逃さないよう思いの把握にも余念がない。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 一人ひとりの生活習慣を大切に、意思確認などを行い就寝や臥床をして頂いている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 服薬は、看護師が1日分ずつを分けて準備している。受診により薬の変更があれば、看護師が受診記録に記載し、職員に周知している。薬局からの薬の説明文書は、看護ファイルに個々に綴じている。	
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) 得意なことやお好きなことを把握し、その人に応じた支援を行っている。また、外出支援を行い、気分転換を図っている。	
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) 施設内の散歩をしたり、外出にて、花などを観て、季節を感じて頂けるよう支援している。 町民運動会に行かれたり、ご主人の誕生プレゼントを買いに行かれたり、終末期の利用者は実家近辺をドライブするなど個々に応じて支援している。 (外部評価) 一日中3階の事業所フロアで過ごすことがないよう、事業所周辺の散歩は日課で、利用者全員が外の空気を吸えるよう支援している。回転寿司への外食やスーパーへの買い物、法人全体の祭りなどに参加するなど、利用者は生き生きと外出を楽しんでいる。	
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) 基本的には、管理者が小口の預かり金を管理している。毎月、請求書送付の際、預り金の出納表も一緒に同封している。	
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) ご家族との電話は、職員が取り次ぎ、利用者とやり取りがしやすい環境を整えている。	

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) 居室やフロアより外の景色を見て季節を感じている利用者もいる。季節に合わせた壁画を利用者と一緒に作成し、居心地よく過ごせるよう努めている。  (外部評価) 建物も新しく共用空間は広々としており、ゆったりとした気分になれる。壁面には楽しそうな利用者の行事の写真や、利用者と職員と一緒に作成した椿の花のちぎり絵などが貼られ、来訪時に家族が立ち止まって笑顔で見ている光景が目につかぶ。きれいに清掃も行き届き清潔感が感じられるほか、職員がいい香りの水仙や椿を活けるなど、居心地よく過ごせるよう配慮されている。	
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) 共用スペースには、くつろげる場所を2か所設け、状況に応じて居場所の変更ができるように環境を整えている。	
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) 居室には、一人ひとりの馴染みの物が置かれ、本人が心地よく過ごせるように配慮している。  (外部評価) 居室には洗面台やタンス、ベッド、エアコンが揃っているほか、椅子やクッション、時計、手作りお雛様、位牌など利用者の使い慣れたものが家族の協力により持ち込まれ、利用者は落ち着いた気分で過ごしている。衣類は季節に応じ衣替えをし、使い勝手がいいようハンガーにかけ整理されるなど、利用者一人ひとりが最も落ち着き安心できる空間となっている。	
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) 夜間は明るさを考慮し、安全に生活が送れるよう環境作りに努めている。	