

(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	3871300152
法人名	医療法人 慶尚会
事業所名	グループホーム テレサ
所在地	四国中央市土居町蕪崎167
自己評価作成日	平成25年6月7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 25年 6月 27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)】

笑いのある生活 これを理念に利用者さんと職員が毎日一緒に喜び合い一緒に楽しみあい毎日が穏やかに過ごせる生活を支援していきます。健康に過ごしていただくために、リハビリ体操も毎日、午前、午後の2回かかさず行っています。毎日の食事作りも、できることは手伝ってもらいながら、季節の行事お誕生日会なども行事に取り入れながら、普段の食事作りも季節の食材を使い、あーおいしかったの言葉に励まされながら、楽しい食事作りを行っています。地域の行事に参加できる行事に参加できるよう、地域の方から情報を頂き、参加しています。家族様との連携も行い利用者さんを支えています。

【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)】

田園地帯の緑豊かな場所に位置している事業所は、明るい間取りで住みやすい環境の中にある。母体法人は医療機関で連絡・連携体制が整っており、緊急時などいち早く適切な対応が可能であり、利用者や家族は安心して利用することができる。利用者の日常会話の一つひとつを聞き逃さないように対応する傾聴の姿勢は高く評価できる。利用者は、毎日10時と15時タオル体操やリハビリ体操で体を無理なく動かしており、明るくいいきいきと過ごしている。管理者は、利用者の尊厳に配慮して、心地良き「笑い」のある生活が送れるよう考え、日々のケアなどに努めている。事業所内の菜園やプランターで栽培された野菜や花の成長を利用者は日々楽しみにしており、食事にも菜園で取れた食材を使うなど利用者の楽しみになっている。

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 テレサ

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)
氏名 津島 夕香

評価完了日 平成 25 年 6 月 12 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) 玄関の入り口の壁に提示している。いつも職員全員が見える場所に提示している。新人職員には入社時に説明を行い、カンファレンスなどの職員会議の前にも理念を確認している。</p> <p>(外部評価) 「笑いのある生活」を理念として、地域の方々と支え合うことを目標に、事業所の目指す暮らしを8つ掲げており、管理者と職員は共有して実践できるように努めている。目標は、前管理者と職員が「利用者がどうい生活をしてもらいたいのか」「自分の親が事業所を利用するなら」ということを話し合いを行い決定している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域の一員として認識し、清掃活動の参加や、消毒作業への参加を行っている。会合へも参加し、地域の防災などの話し合いを一緒に考えている。市報も配布してもらい、行事へのお誘いもあり参加している。</p> <p>(外部評価) 事業所として自治会に加入しており、地域での清掃や川掃除、蚊の駆除の消毒などに参加している。近隣住民とは、普段から挨拶を交わしたり、みかんや冬瓜、花をいただくなど顔なじみの関係となっている。地域のボランティアの定期的な訪問があり、歌を歌うなど交流をしている。</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) 運営推進会議で認知症について、取り上げ、テレサの支援や介護の姿勢など説明し理解をしてもらっている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 運営推進会議を年6回開催し、テレサの活動報告や利用者の方との過ごし方など報告し、理解をもらっている。	会議が、事業所の活動や利用者の状況報告のみに終わることなく、管理者は職員と話し合いを行い、職員の学習の場や問題解決、利用者のケアや地域との交流に繋がるなどのテーマを決めて開催することを期待したい。また会議は、職員の担当制や参加を促し、少しでも多くの参加者を得られるよう、地域での認知症の勉強会や避難訓練を一緒に行うなど工夫して開催することを望みたい。
			(外部評価) 市職員、地域の公民館長、長寿会長、家族、職員などの参加を得て開催している。会議は、芋炊きの行事を合わせて、利用者と家族を交えて開催するなどの工夫をしている。管理者は、テーマに悩むこともあるが、非常に前向きで素直に耳を傾け、常に何か良い方法やテーマはないかと考えている。	
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) 地域包括センターからの職員が運営推進会議に参加していただき、ご意見や指導を受けている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加し、報告や情報交換をしている。月に1回、ふれあい相談員の訪問があり、利用者や職員と意見交換するなど交流をしている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関は施錠していない。ベッドよりの転落を防ぐためのベッド柵の使用はあるが、見守りを行っている。身体拘束へのジレンマはあるが、ベッドより転落にて大腿骨の骨折のある方なので、転落防止を行っている。身体拘束の基準を職員も理解しており、本人の自主性も尊重している。	
			(外部評価) 転倒骨折をした利用者には、家族の了承を得て、安全性を考えベッドの柵をしている。玄関はセンサーを利用して日中開放しており、声かけや見守りで対応している。夜8時から朝6時までは防犯のため施錠している。職員には、身体拘束の研修を定期的に行っており、理解をして支援している。	

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)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止は職員全員認識できており、小さな傷なども記録し、他の職員にも伝え、利用者さんが安全に暮らせるように支援している。	
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) 権利擁護に関しては、研修で学んだが、内容は難しく、職員への伝達は難しかった。現在権利擁護を必要とする利用者は入所していない。	
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) 利用開始前に重要説明書、契約書は全て読み上げ、要所要所説明し、不明なところは詳しく説明し、理解を得ている。	
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) 入所前の説明を行う。又利用開始後は家族訪問時に近況報告や家族の意見など伺っている。意見や要望はケアプランに反映したり、カンファレンスなどのときにスタッフで話しあいを行い、希望を取り入れている。不満はなかなか聞けないが、何でも話してもらえるような会話を心がけている。 (外部評価) 入所時や訪問時に家族から要望や意見を聞き、できることは改善している。管理者は、家族から何でも話してもらえるよう、日頃から雰囲気づくりに努めている。月1回の利用料支払時には家族が訪問しており、利用者の近況報告など意見交換をしている。運営推進会議と一緒に開催する芋炊き会では、利用者や家族とのコミュニケーションの深まりが見られる。	

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) 役割分担をする事で、運営に参加できている。カンファレンスで職員の意見や提案を聞き、職員が働きやすい職場になれるよう意見を反映させている。	
			(外部評価) 管理者は、日頃から職員と話しやすいような関係づくりをしており、月1回の夕方に開催するカンファレンスでは、積極的な意見が出されている。意見が出された場合は、法人内で検討して反映するように努めている。職員同士の年齢差もありギャップもあるが、利用者が生活しやすいように考え、管理者と職員は話し合いをして対応している。	
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) 勤務状況は管理者が事務長に報告し、代表者にも伝わり把握してもらっている。働きやすい職場になるよう改善策なども解決してもらっている。やむをえない勤務変更も職員の勤務が無理なく出来るように支援している。	
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) 研修や勉強会などは積極的に参加できるよう支援している。研修の情報は職員全員に分かるように貼り出し、参加者の推薦を行ったり、希望者が参できるように支援している。	
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) 相互研修は毎年参加し、参加できることは話し合い、サービス向上になるよう取り組んでいる。四国中央市のグループホームの交流会に参加し交流会の主催する勉強会にも参加している。	
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) 入所時に要望や心配事などや生活歴など本人の好みなど収集を行い、スタッフ間に周知してもらい、本人との信頼関係作りに取り組んでいる。他の利用者や職員とのコミュニケーションが取れるような、雰囲気作りや気軽な話しかけなどで、初期の不安を少なく出来るよう工夫している。	

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) 開始にあたり家族の気持ちを汲み取り、不安なことや要望などに耳を傾けながら、家族が安心して利用できる環境作りを心がけ、家族との今後の連携を保てるように支援している。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) サービス利用にあたり、不安や戸惑いなど環境の変化から不安や混乱が起らないように、心配りし、落ち着いた生活が送れるように、支援をしている。	
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) 利用者の方の気持ちを尊重し、できることは継続できるよう支援し、出来ない事はさりげなく介助しながら、普段の生活が送れるように支えあい、ともに暮らせるような関係を築いている。	
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) 家族の面会時はゆっくりと過ごせるように、居室で過ごしてもらっている。又職員も家族様に近況などお伝えし、テレサの生活や家族様の様子など共有でき、日常に利用者の方が不安を漏らしたときなどは、不安が解消できる会話ができるよう心がけている。	
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) 在宅時より行きなれた美容院への利用が出来るよう支援している。外出も自由なため、宗教への参加も家族の協力で行かされている。 (外部評価) 利用者は家族の協力を得て、行きつけの美容室に行ったり、老人会や祭りに出かけたりするなど馴染みの関係が継続できるよう支援している。開設時から入所している利用者は、職員と馴染みの関係を築いている。親戚の訪問や病院ロビーで知人と話ができるように支援している。	

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) 食卓の席などを配慮し、トラブル防止を行っている。午後などの時間には皆が一つのテーブルに集まり、紙芝居を利用者が読んで聞かせたり、歌詞本などで歌を楽しんだりしている。壁紙作りなども、共同作業で取り組んでいる。	
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) 退所され、同じ敷地内の病院に入院されている方は、病院訪問し、お見舞いを行い、以前の関係を保っている。	
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) 訪問されてもすぐ忘れ家族を恋しがり、何かあると家族の名前を出すことがあり、たまには電話で声を聞かしてもらっている。食べたいものは食事の献立やおやつに反映し希望をかなえている。	
			(外部評価) 日常生活の中で、利用者の思いや意向を聞くように努めている。把握した意見は、個人ノートへの記入や申し送り時に職員間で共有して支援している。耳の遠い利用者には、ジェスチャーを交えて会話するなど工夫をしている。誕生日前には事前に好きな物を聞き、誕生日会でケーキや好きな物を出して喜ばれている。	
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) 入所前の支援のあった居宅支援事業所などからの情報収集や家族様や本人からの聞き取りなど把握に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) バイタルチェック 食事量 トイレの回数 夜間の睡眠状態など把握し、一日の過ごし方が無理なく過ごせるように、広告折や洗濯干しや片付け、カラオケ など個人のできる範囲で楽しめ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)
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) カンファレンスで問題や介助の必要について抽出し、作成している。ご家族様の意見、希望も確認しケアに反映している。	
			(外部評価) 家族の訪問時には、要望を聞いて介護計画に反映しており、作成時には説明して確認を得ている。毎月カンファレンスで職員間で話し合いを行い、介護計画は計画作成担当者が作成している。利用者の介護度が進むにつれて、不可能になった部分などはカンファレンスで討議して見直している。モニタリングは、3か月に1回している。	
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) 記録の大切さをカンファ時に認識してもらい、記録の共有に努めている。個人ノートの記録などあり、体調管理や介護計画の見直しにいかせるよう、記録のとり方に取り組んでいる。	
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) 体調不調者に対する外来受診、ボランティアによる2ヶ月ごとの散髪援助 売店で買い物がしたい希望者のため移動パン屋さんによるパンの買い物援助 身体を動かす機会を持てるように午前、午後のリハビリ体操 など行っている。体調に合わせた食事の提供も個人個人に合わせている。	
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) ボランティアさんの訪問があり、ギターや三味線などで昔懐かしい歌をみんなで唄い、楽しい時間を持っている。	

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	<p>(自己評価) 敷地内に母体が病院であるため、体調が悪くなるとす ぐに受診し、診てもらっている。定期的な健康管理や 服薬管理もしてくれている。かかりつけ医が外部の病 院の方は、引き続き受診できるように、家族の協力で 定期的な受診できている。その際必要な情報提供は 行っている。</p> <p>(外部評価) 母体法人の内科、整形外科、歯科は、事業所に隣接し ており、多くの利用者はかかりつけ医としている。病 院とは連携を密に取っており、定期健診をしている。 受診や健診の結果は家族に報告している。利用者が希 望するかかりつけ医や専門医を家族の協力を得て受診 することができ、受診結果の報告を受けている。</p>	
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	<p>(自己評価) 受診時に報告相談している。看護師が訪問し状態を見 てくれることもある。</p>	
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	<p>(自己評価) 入院時は入院前の状態報告を行っている。入院中の情 報交換は定期的に訪問し情報交換を行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 重度化した利用者さんについては、家族の意向を聞き 取り、家族の意向に沿えるよう、入院が必要な方は医 師との相談のパイプ役になり、家族の意向が反映でき る対応を行っている。</p> <p>(外部評価) 状態が変化した場合や食事が摂取できなくなった場合 には、早めに家族と話し合いを重ねながら方針を決定 している。事業所として対応できることを説明してお り、利用者一人ひとりに応じた対応を心がけている。 母体法人が医療機関のため、利用者や家族は安心して 利用することができる。</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)
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) 病院の敷地内にあるため、すぐに連絡できる体制になっており、指示をもらっている。	
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) 防火訓練は消防の指導で毎年行っている。又あってはいけませんが火災時は近所の方の協力依頼も行っている。地震や水害などの対策などは地域の方との連携が必要なため、地域の方と防災について情報をもらっている。 (外部評価) 年2回避難訓練を実施しており、そのうち1回は消防署の協力を得ている。管理者は、緊急時に利用者が安全に安心して避難ができるよう避難訓練を実施し、まず職員が慌てず確実に誘導できるよう準備を進めている。水害への対応や避難場所について具体的に検討している。	緊急時に備え、事業所に避難用に設置してある2階からの滑り台での避難体験や夜間訓練の実施、備蓄の準備、緊急連絡網を活用した訓練などの実施に期待したい。また、利用者を職員だけで避難誘導することには限界があり、自治会や運営推進会議で地域住民に協力を呼びかけ、一緒に訓練ができるよう体制づくりに期待したい。
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) 人生の先輩として、尊重し自尊心を大切にされた態度で接し、その人の誇りなどを大切にしている。 (外部評価) 利用者の尊厳を損ねないように、汚れた服の着替えやおむつ交換は自室で行い、さりげない声かけをしてトイレ誘導を行うなど配慮して支援している。目標にある「どんな時も尊厳が保たれた暮らし」を利用者が送れるよう、職員は理解して日々のケアに努めている。利用者の呼び方や声かけは、職員間で話し合いを行い、注意し合いながら対応している。	
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) 利用者さん本人の意思を尊重し、意思決定は本人が行えるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 一人ひとりのペースで生活ができており、過ごしたいような生活習慣になっている。	
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) 利用者さんの好みで服装選びが出来ている。季節季節にあわせ、家族の方が入れ替えをしてくださる方もあり、身だしなみが整えている。	
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) 行事ごとに行事食を楽しんでいます。お誕生日は本人の希望を取り入れ、誕生日にお誕生会をし特別メニューを楽しみます。季節の野菜や果物が其の時期に食べられるよう工夫もしています。準備は野菜の皮剥きや下準備はできることに参加してもらい、毎食楽しい食事が楽しめています。	
			(外部評価) 利用者と職員が同じ食卓を囲み、おしゃべりなど楽しみながら食事をしている。利用者はごぼうを削ったり盛り付けをしたり、職員と一緒に準備や片づけなどできることをしている。職員が献立と冷蔵庫の中の食材を見ながら手作りで調理しており、事業所の庭やプランターなどで育てた野菜を食卓に並べる工夫をしている。利用者は野菜の成長や食べることを楽しみにしている。調理の専属職員を雇うなど職員が利用者のケアに余裕が持てるように配慮して支援している。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、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) 献立はバランスを考え毎食作っています。食事内容は同じでもその人に合わせた形態で食べやすく刻みの人やトロミなど個人個人で違います。食事量は記録し、10時、3時以外のおやつや入浴後の水分補給以外にもこまめにお茶を勧めています。体調の悪い方はこまめに水分補給や食べやすいものを工夫し食べてもらっています。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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) 毎食後の口腔ケアは習慣になっています。磨きが十分でない方は介助を行い、介助を行い清潔な口腔で過ごさせています。	

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)
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) おむつの方もトイレでの排泄介助を行い、すっきりしたと気持ちの良い顔をされます。他の方も自立は難しいかも知れないけど、少しの介助でトイレで排泄ができています。	
			(外部評価) 排泄のチェックをして、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握しており、個人のリズムを大切に、さりげなく声かけや誘導をしている。車いすの利用者は、2人で介助を行うなど、利用者の状態に合わせた排泄ができるよう支援している。	
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) 便秘の方には、起床時に冷たい牛乳を飲んでもらったり、必ず朝のおやつに牛乳を飲んでもらうなど、スムーズで排便が行えるように支援している。個人に合わせて便秘薬の服用も行っている。	
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) 入浴は特別な行事がない限り、ほぼ毎日対応し入浴してもらっています。気持ちよく入浴できるよう、一番に入りたい人は一番に、浴槽にお湯をたっぷり入れたり、二人で入浴したり、個人個人に合わせた入浴を楽しんでもらっています。皆入浴が好きになり、入浴を嫌がる人がいなくなりました。	
			(外部評価) 入浴は昼以降にいつでも入浴することができる。入浴を嫌がる利用者には、無理をせず時間を置いたり、「息子の訪問があるので、着替えしてはどうか」など声かけをしながら支援している。職員のチームワークや利用者の助けを借りるなどして入浴を楽しんでもらう工夫をしている。入浴が好きな利用者が多く、楽しみとなっている。	
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) 就寝時間は個人個人自由で、眠りたい時間に眠ります。時々、長話をする人にもじっくり話を聞いたり、不安な感情で落ち着かない人はお菓子やお茶などで、いろいろお話したり、安心して眠れるような支援をしています。	

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)
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) 服薬内容は処方内容の説明書で確認しています。新しく処方されたお薬は内容の確認を行い、次回処方を受けるときは、体調や様子観察の内容を報告し指示を受けています。	
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) 食事前と食後のテーブル拭き、洗濯物をハンガーに掛けたり、乾いた洗濯物をたたんでもらったり、又食事のメニューを自分の食べたいものをリクエストしたり、食事の準備を一緒にしたり、後片付けを一緒にしたりします。気分転換はカラオケや習字など趣味活動を支援します。おやつも食べたいものを優先します。	
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) 敷地内に野菜畑を作りました。時々お野菜の様子観察に出ています。車でバラ園の見学、紫陽花園の見学などお天気の良い日を選んでドライブしています。	
			(外部評価) 季節にちじて、運動公園へのバラや、近所に紫陽花を見に行くなど定期的に外出をしている。外出を嫌う利用者には、無理をせず時々散歩に出かけるなどの支援をしている。普段から外出を希望する利用者には、職員が声かけをして一緒に散歩するなど気分転換を図っている。家族と一緒に墓参りに出かけられるように支援している。	
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) お金の所持は小遣い程度 毎月訪問のパン屋さんの買い物を楽しみになっています。	
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) 電話の使用は自由です。電話をかけてと自分でできない人は代行します。	

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)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 窓が大きく開放的なフロアになっています。日差しの調整は利用者さんの希望で行います。お花は季節の花を職員が持ってきて飾ります。玄関や大きな壁は季節の壁画を季節ごとに、利用者さんと作り飾ります。夏は居室の窓によしずを吊るしています。</p> <p>(外部評価) 南側の日当たりのいい場所にはいすを置いており、利用者は日頃から外を眺めながら、お茶や話しを楽しんでいる。明るくゆったりとした空間を利用者は自由に行き来することができる。居間は台所と隣り合わせで、調理の匂いや音は、利用者の五感を刺激してくれる。ベランダのプランターには花や野菜を栽培しており、利用者は日々成長を楽しみにしている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) リビングは広く、めいめい好みの場所でくつろいだりテレビを観たり、テーブルで新聞を読んだり、唄ったり、ゆったりと過ごせています。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) プライバシーを大切に、一人ひとりその人らしい居室になっている。好みのものや家族の写真 自分の習字を飾ったり、思い思いの居室で過ごせている。</p> <p>(外部評価) 居室にはベッドとクローゼットを備え付けてあり、利用者の好みに応じて、仏壇や家族の写真などを持ち込むことができる。畳やちゃぶ台などを置いている利用者があるなど、以前に暮らしていた自宅が再現できるようなレイアウトを使いやすいように工夫しており、心地の良い空間となっている。ベッドは利用者の状態に応じて使い分けている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 屋内は全てバリアフリーのため、トイレは自由に行きたいときにいけている。居室にはネームプレートが付いているが、居室を忘れる人には、花などを飾り、少しの説明で居室に戻れている。洗面台も使いやすく、口腔ケアなどが車いすの人も自分で少しの介助でできている。</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	3871300152
法人名	医療法人 慶尚会
事業所名	グループホーム テレサ
所在地	四国中央市土居町蕪崎167
自己評価作成日	

※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 25年 6月 27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)】

笑いのある生活 これを理念に利用者さんと職員が毎日一緒に喜び合い一緒に楽しみあい毎日が穏やかに過ごせる生活を支援していきます。健康に過ごしていただくために、リハビリ体操も毎日、午前、午後の2回かかさず行っています。毎日の食事作りも、できることは手伝ってもらいながら、季節の行事お誕生日会なども行事として取り入れながら、普段の食事作りも季節の食材を使い、あーおいしかったの言葉に励まされながら、楽しい食事作りを行っています。地域の行事にも参加できるように、地域の方から情報頂き、参加しています。家族様との連携も行い利用者さんを支えています。

【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)】

田園地帯の緑豊かな場所に位置している事業所は、明るい間取りで住みやすい環境の中にある。母体法人は医療機関で連絡・連携体制が整っており、緊急時などいち早く適切な対応が可能であり、利用者や家族は安心して利用することができる。利用者の日常会話の一つひとつを聞き逃さないように対応する傾聴の姿勢は高く評価できる。利用者は、毎日10時と15時タオル体操やリハビリ体操で体を無理なく動かしており、明るくいいきいきと過ごしている。管理者は、利用者の尊厳に配慮して、心地良き「笑い」のある生活が送れるよう考え、日々のケアなどに努めている。事業所内の菜園やプランターで栽培された野菜や花の成長を利用者は日々楽しみにしており、食事にも菜園で取れた食材を使うなど利用者の楽しみになっている。

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 テレサ

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 津島 夕香

評価完了日 平成 25 年 6 月 12 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) いつも目の届くところに掲示しており、いつでも理念に振り返れるようにしている。笑って過ごせるよう心がけている。	
			(外部評価) 「笑いのある生活」を理念として、地域の方々と支え合うことを目標に、事業所の目指す暮らしを8つ掲げており、管理者と職員は共有して実践できるように努めている。目標は、前管理者と職員が「利用者がどういう生活をしてもらいたいのか」「自分の親が事業所を利用するなら」ということを話し合いを行い決定している。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 地域の一員として認識し、消毒作業や清掃活動に参加している。	
			(外部評価) 事業所として自治会に加入しており、地域での清掃や川掃除、蚊の駆除の消毒などに参加している。近隣住民とは、普段から挨拶を交わしたり、みかんや冬瓜、花をいただくなど顔なじみの関係となっている。地域のボランティアの定期的な訪問があり、歌を歌うなど交流をしている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 運営推進会議で認知症について取り上げ、認知症の理解やテレサの支援方法について説明し、理解してもらっている。	

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)
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) 運営推進会議を年6回開催し、テレサでの活動報告や 利用者さんが毎日テレサでどのような生活を送ってい るか報告し理解してもらっている。	会議が、事業所の活動や利用者の状況報告のみに終わ ることなく、管理者は職員と話し合いを行い、職員の 学習の場や問題解決、利用者のケアや地域との交流に 繋がるなどのテーマを決めて開催することを期待した い。また会議は、職員の担当制や参加を促し、少しで も多くの参加者を得られるよう、地域での認知症の勉 強会や避難訓練を一緒に行うなど工夫して開催するこ とを望みたい。
			(外部評価) 市職員、地域の公民館長、長寿会長、家族、職員など の参加を得て開催している。会議は、芋炊きの行事を 合わせて、利用者と家族を交えて開催するなどの工夫 をしている。管理者は、テーマに悩むこともあるが、 非常に前向きで素直に耳を傾け、常に何か良い方法や テーマはないかと考えている。	
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) 地域包括センターの職員が運営推進会議に参加してい ただき、ご意見や指導を受けている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加し、報告や情報交換を している。月に1回、ふれあい相談員の訪問があり、 利用者や職員と意見交換するなど交流をしている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関の施錠はしていない。ベットの使用時に柵を使用 している。転倒しケガはなかったが、今後、転倒を防 ぐために使用している。	
			(外部評価) 転倒骨折をした利用者には、家族の了承を得て、安全 性を考えベッドの柵をしている。玄関はセンサーを利用 して日中開放しており、声かけや見守りで対応して いる。夜8時から朝6時までは防犯のため施錠してい る。職員には、身体拘束の研修を定期的に行ってお り、理解をして支援している。	

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)
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) 職員の自分本位な言葉かけや不注意でできた傷など再発防止に努め、カンファレンスのたびに話し合っている。	
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) 研修で学んだが、内容は難しく、理解できてないところもあった為、職員の伝達は難しかった。	
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) 利用開始前に家族様と契約書、重要説明書について説明している。不明なところはその都度詳しく説明し理解を得ている。	
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) 家族訪問時に近況を説明したり、家族様の意見を聞いている。要望などはカンファレンスで話し合ったりして、要望を取り入れるようにしている。	
			(外部評価) 入所時や訪問時に家族から要望や意見を聞き、できることは改善している。管理者は、家族から何でも話してもらえるよう、日頃から雰囲気づくりに努めている。月1回の利用料支払時には家族が訪問しており、利用者の近況報告など意見交換をしている。運営推進会議と一緒に開催する芋炊き会では、利用者や家族とのコミュニケーションの深まりが見られる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 毎月のカンファレンスで職員の意見や提案などを聞 き、働きやすい職場になるよう意見を反映している。	
			(外部評価) 管理者は、日頃から職員と話しやすいような関係づく りをしており、月1回の夕方に開催するカンファレン スでは、積極的な意見が出されている。意見が出され た場合は、法人内で検討して反映するように努めてい る。職員同士の年齢差もありギャップもあるが、利用 者が生活しやすいように考え、管理者と職員は話し合 いをして対応している。	
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) 一人一人の給与について母体の病院の管理のため、把 握できていない。勤務時間の変更などは管理者から事 務長へ報告し改善している。処遇改善金を取り入れて 職員のやりがいや、向上心が持てるよう努めている。	
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) 研修については積極的に参加できるよう支援してい る。一人一人の職員に合った研修に参加してもらった り、職員の希望で行けるようにしている。	
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) 毎年、相互研修に参加している。他の事業所の良いと ころを参考にさせてもらって、サービス向上できるよ うに努めている。	
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) 入所時に今までの生活歴、趣味など、本人、家族から 情報収集を行い、職員に情報を共有し、信頼関係作り に努めている。安心できる声かけしたり、不安な時に そっと寄り添ったりしながら信頼関係を築いている。	

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)
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) 利用開始時に、今、不安なこと、困っていること、家族の気持ちを必ず聞くようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 利用開始時、環境の変化に不安や混乱が起きないために、利用者さんに寄り添い、落ち着いた生活ができるように配慮している。	
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) 利用者の方が主体で生活し、できること、できないことを見極め、そっと介護ができ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) 急変や何かあるときはすぐに家族の方に連絡するようにしている。面会時にはお部屋でゆっくりと過ごしてもらい、家族との時間を大切にしてもらっている。	
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) 行き慣れている美容院に家族の方と行かれたり、自治会の敬老会に参加している。 (外部評価) 利用者は家族の協力を得て、行きつけの美容室に行ったり、老人会や祭りに出かけたりするなど馴染みの関係が継続できるよう支援している。開設時から入所している利用者は、職員と馴染みの関係を築いている。親戚の訪問や病院ロビーで知人と話ができるように支援している。	

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) 利用者一人一人の性格を理解し、利用者同士のトラブルを防ぐため、食事の席を工夫している。自分の席は覚えており、必ず食事の席に座り、周りの方とお話したり、新聞折など行っている。	
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) 母体の病院に入院された方は、病院訪問時に様子伺ったり、声をかけたり、家族の方とお話したりしている。	
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) 利用者の方が今、何を訴えているのか耳を傾けている。帰りたいと訴えている方には、職員が家族構成や生活歴を知り、納得して安心できるような声かけするように努めている。	
			(外部評価) 日常生活の中で、利用者の思いや意向を聞くように努めている。把握した意見は、個人ノートへの記入や申し送り時に職員間で共有して支援している。耳の遠い利用者には、ジェスチャーを交えて会話するなど工夫をしている。誕生日前には事前に好きな物を聞き、誕生会でケーキや好きな物を出して喜ばれている。	
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) 入所時に家族の方から、今までどんな生活をしていたのか、趣味など聞くようにしている。利用者の方からもどんな仕事に勤めていたのか詳しく話を聞き把握に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 朝必ずバイタルチェック行い、水分量や排便について把握し、便秘の方には冷たい牛乳摂取や歩行運動したりスムーズに排便できるよう利用者の体調に合った1日を過ごしてもらえよう支援している。	

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)
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、困っていることなどを聞き、介護計画を作成している。	
			(外部評価) 家族の訪問時には、要望を聞いて介護計画に反映しており、作成時には説明して確認を得ている。毎月カンファレンスで職員間で話し合いを行い、介護計画は計画作成担当者が作成している。利用者の介護度が進むにつれて、不可能になった部分などはカンファレンスで討議して見直している。モニタリングは、3か月に1回している。	
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) カンファレンスの時を利用し、記録の大切さを理解できるよう話し合っているが、まだまだ不十分である。職員全員が記録について勉強し、記録の共有ができるように取り組みたい。	
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) 食事がうまく飲み込みできない方には医師や看護師より食事指導を行ってもらい、食事介助、食事の作り方など対応している。変化あるときは病院に報告しその時その時体調に応じて柔軟に対応している。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) ボランティアの方の訪問があり、昔懐かしい歌を唄われたり、公民館祭に参加し、近所の方たちと楽しい時間を過ごしている。	

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) 家族の方と相談し、専門の病院については継続して受 診できるよう家族の方に協力いただいている。受診時 には近況を報告し、体調にあった薬を処方してもらっ ている。	
			(外部評価) 母体法人の内科、整形外科、歯科は、事業所に隣接し ており、多くの利用者はかかりつけ医としている。病 院とは連携を密に取っており、定期健診をしている。 受診や健診の結果は家族に報告している。利用者が希 望するかかりつけ医や専門医を家族の協力を得て受診 することができ、受診結果の報告を受けている。	
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) 体調などの変化、むせなど、病院に報告し受診を行っ ている。むせがある方は食事指導、食事介助指導を 行っていたり、指示通りに支援できている。	
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) 入院時には病院に状態報告を行い、入院後も様子を見 に行ったり、家族、看護師の方と情報交換している。	
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) 重度化した方の家族の方に今のような状況であるの か説明し、家族の方と十分相談を行い、家族の意向に そって専門の病院に入院したりしている。	
			(外部評価) 状態が変化した場合や食事が摂取できなくなった場合 には、早めに家族と話し合いを重ねながら方針を決定 している。事業所として対応できることを説明してお り、利用者一人ひとりに応じた対応を心がけている。 母体法人が医療機関のため、利用者や家族は安心して 利用することができる。	

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) 病院が隣にあるため、急変や事故が発生したときはすぐに報告し指示をもらって対応している。	
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) 防火訓練は毎年行っている。消防の方に消火器の使い方、避難方法について指導してもらっている。地震、水害について地域の方に協力してもらえるよう依頼している。 (外部評価) 年2回避難訓練を実施しており、そのうち1回は消防署の協力を得ている。管理者は、緊急時に利用者が安全に安心して避難ができるよう避難訓練を実施し、まず職員が慌てず確実に誘導できるよう準備を進めている。水害への対応や避難場所について具体的に検討している。	緊急時に備え、事業所に避難用に設置してある2階からの滑り台での避難体験や夜間訓練の実施、備蓄の準備、緊急連絡網を活用した訓練などの実施に期待したい。また、利用者を職員だけで避難誘導することには限界があり、自治会や運営推進会議で地域住民に協力を呼びかけ、一緒に訓練ができるよう体制づくりに期待したい。
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) 一人の人格を尊重し、自尊心や傷つかない声かけに気をつけている。個人に合った声かけを行っている。 (外部評価) 利用者の尊厳を損ねないように、汚れた服の着替えやおむつ交換は自室で行い、さりげない声かけをしてトイレ誘導を行うなど配慮して支援している。目標にある「どんな時も尊厳が保たれた暮らし」を利用者が送れるよう、職員は理解して日々のケアに努めている。利用者の呼び方や声かけは、職員間で話し合いを行い、注意し合いながら対応している。	
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) 利用者の方が今どうしたいのか意志を尊重し、自己決定ができるような声かけを行っている。	

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)
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) 散歩に行きたい方、野菜を見たい方、それぞれ一人一人に合わせて支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 同じ服を繰り返し着ないよう工夫したり、重ね着している方の服装を確認し、身だしなみが整えられるように支援している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 季節のものを食べれるようにしています。もやしの根とり、テーブル拭き、できることを見つけ、職員と一緒に準備している。	
			(外部評価) 利用者と職員が同じ食卓を囲み、おしゃべりなど楽しみながら食事をしている。利用者はごぼうを削ったり盛り付けをしたり、職員と一緒に準備や片づけなどできることをしている。職員が献立と冷蔵庫の中の食材を見ながら手作りで調理しており、事業所の庭やプランターなどで育てた野菜を食卓に並べる工夫をしている。利用者は野菜の成長や食べることを楽しみにしている。調理の専属職員を雇うなど職員が利用者のケアに余裕が持てるように配慮して支援している。	
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) 献立表を確認し、肉、魚などバランスを考えて食事作りしている。水分量については入浴後、おやつ、食事前には飲むなど、こまめに水分補給できるように支援している。	
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、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後、口腔ケアができています。歯科を受診された方は歯磨き後うがい薬でうがいするなど口腔内を清潔に保つようにしている。	

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)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 一人一人の排泄パターンを把握し、声かけにトイレに行ってもらったり、介助でトイレに行ってもらっている。トイレで排泄することの大切さを理解し、トイレで排泄できるように取り組んでいる。	
			(外部評価) 排泄のチェックをして、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握しており、個人のリズムを大切に、さりげなく声かけや誘導をしている。車いすの利用者は、2人で介助を行うなど、利用者の状態に合わせた排泄ができるよう支援している。	
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) 便秘の方には冷たい牛乳を飲んでもらったり、職員と一緒に歩行したり、便秘薬の服用など、長い間便秘になることはさけ、スムーズに排便できるよう取り組んでいる。	
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) 入浴拒否される方がいるが、無理に入ってもらうのではなく、気持ちよく入浴できるよう声かけしたり、しばらく時間空けてもう一度声かけし入浴できるよう支援している。	
			(外部評価) 入浴は昼以降にいつでも入浴することができる。入浴を嫌がる利用者には、無理をせず時間を置いたり、「息子の訪問があるので、着替えしてはどうか」など声かけをしながら支援している。職員のチームワークや利用者の助けを借りるなどして入浴を楽しんでもらう工夫をしている。入浴が好きな利用者が多く、楽しみとなっている。	
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) 個人によって就寝時間は異なり、好みのテレビ番組があるときは、ゆっくり観てもらっています。周りの物音などで眠れない方もいるので音にも配慮して、気持ちよく眠れ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) 薬について説明書で確認しています。薬の服薬については、自分で服薬できない方、うまく服薬できず、床に落としてしまう方など職員が必ず目で見て確認し、薬の袋を預かるようにしている。	
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) ベランダの野菜の水やりや、草引き、収穫などとても楽しみながら作業している。他にも洗濯物たたみやテーブル拭き、おやつ作りなど生活歴や楽しんでできることを見つけ支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 散歩に行きたい方、野菜を見たい方、利用者の希望にそって支援している。	
			(外部評価) 季節にちじて、運動公園へのバラや、近所に紫陽花を見に行くなど定期的に外出をしている。外出を嫌う利用者には、無理をせず時々散歩に出かけるなどの支援をしている。普段から外出を希望する利用者には、職員が声かけをして一緒に散歩するなど気分転換を図っている。家族と一緒に墓参りに出かけられるように支援している。	
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) 月1度パン屋さんが来ます。利用者の方にお金の支払がとても気になり、とても心配され落ち着かれず、他の利用者の方に影響が出てくるので、職員が利用者の好みを知り購入している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 家族からの手紙が届くと必ず本人に渡します。電話も自由にかけるが、出来ない方は職員が変わりに電話している。	

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	<p>(自己評価) 外からの光でまぶしいなど利用者の方がブラインドを閉めたり職員が気を配り調節している。家族の方や職員が持ってきた季節の花を食卓に飾っている。</p> <p>(外部評価) 南側の日当たりのいい場所にはいすを置いており、利用者は日頃から外を眺めながら、お茶や話しを楽しんでいる。明るくゆったりとした空間を利用者は自由に行き来することができる。居間は台所と隣り合わせで、調理の匂いや音は、利用者の五感を刺激してくれる。ベランダのプランターには花や野菜を栽培しており、利用者は日々成長を楽しみにしている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 南側廊下にソファを置き、一人で外を眺めゆっくり過ごしたり、利用者の方同士お話して過ごされたり、思い思いに過ごせるようにしている。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 入所されるときに家族に説明し、今まで使用していた枕やテレビ、こたつなど持って来て頂き、今まで生活していた部屋を再現してもらい、居心地よく過ごせるようにしている。</p> <p>(外部評価) 居室にはベッドとクローゼットを備え付けてあり、利用者の好みに応じて、仏壇や家族の写真などを持ち込むことができる。畳やちゃぶ台などを置いている利用者があるなど、以前に暮らしていた自宅が再現できるようなレイアウトを使いやすいように工夫しており、心地の良い空間となっている。ベッドは利用者の状態に応じて使い分けている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 全てバリアフリーになっている。廊下、トイレなど手すりがついており、車イスの方も手すりを持ちトイレに座れたり、廊下手すりを持ち行ったり来たりできている。</p>	