

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104449
法人名	社会福祉法人 愛寿会
事業所名	グループホーム であい
所在地	松山市余戸南5丁目3番地18号
自己評価作成日	平成 28年10月15日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 28 年 11 月 30 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)】

理念に「笑いが耐えない暮らしをお手伝いする」と掲げているように、日々笑いがある生活を送って頂いていると思います。

【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)】

事業所は、重信川に架かる出会橋近くの緑豊かな地にあり、高齢者総合福祉施設1階に平成16年に開設され、12年が経過する。法人組織での職員教育制度が確立されており、防災対策として併設各事業所の協力関係に安心感が持てる。併設事業所同士の繋がりが深く、利用者同士の交流が日常的に持たれている。利用者の日常の生活ぶりを細やかに記録し、定期的に家族へ報告することで信頼関係へとつなげている。高齢化や認知症状が進む利用者の、その時その時の一瞬を大切にするケアをしていきたいと願い、個々の状態に合わせたゆったりとした時間を大切にしている。職員はベテラン職員と新人職員とが互いに尊重し合い、理解し合う温かな関係にあり、利用者の日々を支援することができている。

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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- I. 理念に基づく運営
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

(ユニット名) 桜の宿

記入者(管理者)

氏名 篠崎 ゆかり

評価完了日

平成 28年 10月 15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)
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) 理念をユニットに掲示し、職員全員が共有できるよう話し合い実践に繋げている。朝の申し送り時、ユニットで唱和している。	
			(外部評価) 一度見直しを行い、現在の事業所理念「思いやり温もりがあり、笑いが絶えない暮らしをお手伝いします」とした。各ユニットの中心に大きく掲示することで目に留まり、職員や利用者、面会者の誰にも認識できるようにしている。ケアが単なる業務とならないよう、高齢化の進む利用者個々の状態に合わせ、ゆったりとした雰囲気を大切にしている。	
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) 地域のボランティアの方の慰問や行事へ参加して頂いたり、他施設との交流を行っている。	
			(外部評価) 高齢者総合福祉施設として地域と関わることが中心となっている。利用者家族等の居住地のほとんどが近隣にあり、事業所周辺地域の認知度も高く、地域に根付いている。施設内が小さなコミュニティとも捉えられ、それぞれの交流がご近所関係に値する関係にある。障害者施設との交流は楽しみの一つとなっており、いちご狩りに一緒に出かける関係ができています。	
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) 運営推進会議を通して地域の方々に認知症の方の理解や支援の方法や対応について話し合っている。	

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り組み 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) 活動報告、取り組み、サービス状況などを報告行い、様々な意見を頂き、サービスに活かしている。	
			(外部評価) 利用者や家族等、民生委員、老人会、市担当者、地域包括支援センター職員の参加協力を得て事業所単独で開催している。家族や関係者へ文書で案内をしているが、出席者が固定化する現状にある。議題はその時々話題や課題となること为中心で、意見交換で質疑応答の活発さが議事録より伺える。不参加職員も協議内容を共有することで運営に反映することができている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 介護保険課の方に運営推進会議に参加して頂き、情報や取り組みの伝達を行っている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員には、運営推進会議に参加を得て、利用者の生活状況に実際に触れてもらい実情を伝えることができている。区分変更などわからないことは気軽に相談できる関係にある。地域包括支援センター主催の連絡協議会では、持ち回りで職員ストレスや困難事例などの課題について話し合っている。同業者と交流を図り、運営に活かすことができている。	
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) 勉強会や身体拘束廃止委員会において職員全員が取り組んでいる。なお、玄関の施錠に関しては施設全体のセキュリティの問題がある為、1事業所だけの判断は難しいが、希望があればいつでも出入りができるように対応している。	
			(外部評価) 法人内の身体拘束廃止委員会に参加している。不適切ケアチェックシートを用い、全職員が3か月毎に振り返りの機会を設け、正しい理解へとつなげている。現在、対象となるケースはない。建物の安全システムや感染症防止対策などの目的で出入り口をまとめ、開閉にはテンキーを用いているが、散歩など外に出かけたい方には職員がその都度対応することができている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 3ヶ月に1回虐待防止委員会を開催し、不適切ケアの改善、虐待防止の為に意識向上に努めている。また、同時に勉強会も実施している。	
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) 成年後見制度等勉強会を行い、それらを必要とするご家族様に情報を提供するなど活用している。	
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) その都度納得のいくよう説明を行い、文書にしてお渡ししている。	
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) 家族会、運営推進会議の開催時に意見、要望等を伺っている。また、日頃より面会に来られた家族様とお話しをさせて頂いている。	
			(外部評価) 利用者の家族等のほとんどが近隣に居住し、頻りに面会がある状況にある。年1回の家族会の機会には、利用者の日常や食事などの暮らしぶりを体感してもらい理解につなげ、家族同士の交流の場ともなっている。その他、運営推進会議などの機会を活用し、意見や要望を表せる機会は多々ある。利用者からは生活の中で要望が聞かれている。歩行の機会を増やしてほしい、外出したい等の要望は、介護計画に活かしながら運営に反映している。	

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)
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、職員会やワーカー会を開催し、職員の意見や提案を聞き、反映させている。 (外部評価) 県内各所の法人グループ内で異動する可能性はある。介護職員の確保、定着は近年困難な状況にあるが、職員同士は助け合い、互いの良い面に着目しながら和気あいあいとした関係を構築している。ベテラン職員と若い職員が互いに尊重し合い、それぞれに利用者の支援アイデアをたくさん持っている。各ユニットの管理者も職員と同じシフトに就いており、職員の喜びも苦しみも理解することができている。事業所だけで解決できない課題については、すぐに法人に相談し、改善できる環境にある。	困難な状況にも励まし合い乗り越えていく職員同士の温かい関係は、非常に魅力的である。結束力が高まっている今、改めて地域密着型サービス事業所としての意味や役割などを職員間で話し合い、現状について振り返って欲しい。大規模な複合施設内にある故に当たり前となっている面に着目して、職員のアイデアが活かせる事業所となることに期待したい。
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) 個々の職員の状況等を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている。	
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) 法人内外の研修に参加し、参加できなかった職員は研修報告書を回覧して研修内容を把握する等、働きながらのトレーニングをしている。	
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) 研修や包括支援センター西が他事業所との交流の場を設けている勉強会に参加し、情報交換を行って質の向上に取り組んでいる。	
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) 入居前の面談でしっかりお話しを伺い、面談記録も作成し職員間で情報を共有している。また、入居時にもご本人とお話をしながら意見や要望を伺い、信頼関係を築けるよう努めている。	

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)
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) 初めに家族様の要望をお聞きして、サービスを利用して頂き、信頼関係を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) 面談等でできる限り情報を多く収集し、必要な支援を見極め、最善の方法で対応できるよう努めている。	
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) 一緒に暮らしを共にする者として、関係作りを行っている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご本人と家族様との関係を大切にし、ご本人の状況、身体状態等をこまめに家族様にお伝えし、家族様と共に一緒に支えていけるよう努めている。	
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) ご本人との関係が継続していけるよう努めている。自宅への外出や外泊もすすめている。 (外部評価) 入居時に収集した基本情報を職員間で共有し、利用者が大切にしていきたい思いの把握に努めている。また、入居後の日々の生活の中で新しく知り得た情報については、記録を更新することができている。家族等からの協力を得て、途切れない関係継続の支援に努めている。デイサービスを過去に利用していた利用者や併設事業所を利用する家族の面会など、高齢者総合福祉施設ならではの職員や利用者との馴染みの関係があり、大切に支援することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士が関わりを持てるよう配慮し、お互いが助け合い楽しく過ごせるよう支援している。	
22		○関係を断ち切らない取り組み 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) 利用者本人や家族様からの相談には必要に応じて支援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) 家族様からの情報を活かしながら、常に本人本位で検討し、一人ひとりの希望や意向を取り入れている。 (外部評価) 利用者の生活歴を把握し、何気ない日常の自然な会話の中の思いを大切にしている。またこれまで好きだったことを中心に、日常生活の場面で本人に選択してもらうことを大切にしている。認知症状が進み、意向の把握が困難な状況にある利用者も多く、家族等に相談し連携しながら、本人本位に検討することに努め、利用者の表情やしぐさの中で理解し合える関係を何より大切にしている。	
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) ご本人や家族様より情報収集を行い、把握できるよう努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 朝夕の申し送りを行い、また、申し送りに参加できない職員には連絡ノートに申し送り内容を記録し、職員全員が目を通すことで、ご利用者の現状を把握するよう努めている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) ご本人、家族様と話し合い、モニタリングを行い、カンファレンスにてそれぞれの意向が反映した、現状にあった計画を作成している。また、ご本人の状態変化があった場合には見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者や家族等の「もっとリハビリができれば」「歩く機会が増えたら」と日頃収集した要望を、日常生活動作の中で取り入れられるよう検討し、介護計画書に盛り込んでいる。担当職員が中心となって立案し、職員で話し合って介護計画書を作成している。介護記録の書式は改善を重ねており、目標に沿った実施記録が根拠あるモニタリングへとつながっている。毎月介護支援専門員や看護師のコメントがあり、家族に報告することで、現状について関係者全員で共有することができている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の記録が介護計画の見直しに活かせるように職員全体が日々の様子やケアの気づきを具体的に記入できるようにしている。また、申し送りノートにて情報の共有を行いながら、見直しを行っている。	
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) その時々ニーズに対応できるようにし、他との連携も取れるようにしている。	
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) 民生委員と連携し、消防訓練やボランティアの受け入れ、地域の医療機関の利用、理美容院の出張利用等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) 馴染みの医療機関を受診できるよう支援すると共に、ご本 人、家族様と話し合いを持ち、納得をして頂いてから、事業 所協力機関の受診を支援している。 (外部評価) 利用者の多くが協力医療機関を利用しているが、馴染みの医 療機関への受診も家族から協力を得たり、ヘルパーサービ スを活用することで継続できるよう支援している。緊急時には 職員が受診に同行している。日頃のバイタルサイン記録のほ か様子を状況提供書にまとめ、家族や医療機関と共有するこ とで、適切な医療を受けられるよう配慮している。	
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) 介護、看護職員との連携をとりながら申し送りを行い、かか りつけ医と相談を行っている。	
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) 医療機関に直接赴き、情報交換を行うと共に関係作りも行っ ている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 終末期には、家族、かかりつけ医等ケア関係者と話し合い ながら、チームで支援できるよう取り組むこととしている。 (外部評価) 看取りに関する指針を整備し、看取りの経験がある。契約時 に事業所としてできることを十分に説明し、理解が得られる よう努めている。利用者の状態の変化に応じ、医療関係者や 家族等と話し合いの機会を設け、意向を確認している。高齢 者総合福祉施設の機能を最大限に活用できるようサービスの 提案もできている。家族の思いや希望、不安について運営推 進会議でも話し合われている。法人では勉強会の機会を定期 的に設けており、職員の知識向上、不安軽減に努めている。	

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) 急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、定期的に勉強会を行っている。また、応急手当講習会にも参加し、現場に活かせるようにしている。	
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) 定期的に避難訓練や消防訓練を行い、全職員が対応できるようにしている。地域の民生委員を通じて協力して頂けるよう依頼している。	
			(外部評価) 訓練計画に基づき年3回の避難訓練を行い、確実に避難できるように取り組んでいる。施設全体での取組みとして実施し、併設事業所同士の協力体制が構築されている。火災や地震に加え、事業所の所在地近くには重信川があり、水害に備えた訓練も実施している。地域の福祉避難所となっており、備蓄品は施設の厨房で管理されている。訓練を通じて、ドアのストッパーの使用や利用者の顔写真入り名札の作成など具体的なアイデアが出され、実現できるよう取り組んでいる。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 自尊心を傷つけることなく、一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーや誇りを損ねないような声かけ対応をしている。	
			(外部評価) 個人情報に関する書類などの扱いについては大変厳重で鍵付きの書棚で保管し、適切に管理することができている。身体をさらす場面である入浴や排泄時には、羞恥心への十分な配慮がされている。優しく利用者一人ひとりを尊重した声かけに徹するよう管理者は指導し、法人全体の取組みとして接遇マナー向上に向けての勉強会の機会がある。	
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) 日常生活の中でご本人の様子を把握しながら、ご本人の思いや希望に添え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)
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に合わせて、ご本人の状態を把握した上で、希望に応じた生活ができるよう支援している。	
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) 毎日、身だしなみは行き、本人様の好みを選んで頂き、定期的に理美容の利用をして頂いている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 配膳の準備、片付けやテーブル拭き等を職員と一緒にして頂き、食事が楽しみなものとなるよう支援している。	
			(外部評価) 施設全体で献立や調理を担う厨房を備えている。給食会議や利用者の嗜好調査が実施され、希望を把握しメニューに取り入れている。季節料理である素麺や鍋料理、クリスマスバイキング、誕生日会でのケーキなどの献立は、利用者の楽しみになっている。調理をする職員の味付けは利用者にも大変好評で食が進んでいる。箸、湯飲み、茶碗など個人専用のものを使用することで、お膳がパツと家庭的な雰囲気になっている。高齢化や認知症状の進行により、準備や片付けができる利用者も減少傾向にあるが、下膳などできることを手伝ってもらいながら、職員と共に和やかな食事の時間を楽しんでいる。	
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) 厨房にて栄養士により、カロリー計算を行い、バランスと摂れた食事を確保している。ご本人の状態に合わせた支援を行っている。ご本人の状態によっては食事形態の見直しや捕食等も対応している。	
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、能力に応じた対応や声かけをしながら、口腔ケアをしている。自立支援の為にできることはして頂くよう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)
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) 日中はなるべくトイレでの排泄の支援を行い、排泄のパターンを把握し、排泄の失敗やおむつの使用を減らしている。	
			(外部評価) トイレでの排泄支援に努めている。利用者の排泄パターンを把握し、ポータブルトイレを活用したり、利用者の習慣や残存能力、機能回復に考慮し、できることを奪わないケアを実践している。24時間オムツ利用者にも、時間や状態に応じて用品を選定し、排泄の自立にむけた支援を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 一人ひとりに合った対応を考え、毎日の体操やヨーグルトを摂取するなど予防に努めている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりに合った入浴方法を考え、入浴の支援を行っている。	
			(外部評価) 各ユニットにある個別浴槽で、状態や希望に応じて複数介助を行ったり、同性介助を行っている。週2回の入浴が基本であるが、毎日入浴できる準備は行っている。個別のシャンプー類を使用し、入浴が楽しめるように努めている。入浴が苦手な利用者もあり、利用者それぞれの「入浴してみたい」気持ちへつながる声かけを工夫している。職員同士が学びながら無理強いすることなく入浴支援を行っている。	
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) 本人様のリズムやその時々状況に合わせて休息や睡眠を取って頂いている。	

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) 薬に対して用法等理解し、服薬チェックを行って支援している。また、状態変化に対しても医療機関に情報の提供を行っている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常的な家事の手伝いなど、役割が持てるよう支援し、音楽療法やカラオケ、塗り絵等好みに合わせて支援している。	
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) 月1回ドライブを企画し、戸外へのお出かけ等を実施し気分転換をして頂いている。 (外部評価) 併設事業所と調整することで、法人のバスを利用することができる。日常的には広い敷地を活用し、日光浴や気分転換が図れ、併設事業所同士の交流もあり、訪問することもできる。年間の行事計画を作成することで計画的に実施し、ドライブ行事など家族参加の呼びかけをしている。家族協力により、利用者個々の行きたい場所への支援が実現できている。	
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) お買い物計画し、本人様に買い物をして頂け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) 家族様にご本人が手紙を書いて送れるよう配慮し、電話での対応も支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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) 整理整頓、清掃を行い、不快な思いをされないよう配慮し、季節を感じる飾りつけを行うなど工夫をしている。 (外部評価) 施設共通の出入り口を、感染症対策や防犯上の理由で統一使用している。事業所は施設1階にあり、中庭のウッドデッキを囲むようにユニットが配置され、広々したりリビングから景色を眺めることができる。フラットな和室コーナーはリビングと仕切れることもでき、看取り時や面会時の家族利用が可能である。落ち着いた和調の飾りつけがされ、スムーズな移動、避難が行えるよう不要なものを置かず、家具の配置など配慮している。開設後12年が経過しているが、傷み等の修繕は素早く対応し、併設事業所同士の定期的チェックがあり、清掃が行き届いた気持ちのよい空間となっている。	
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) リビングにはソファを設置したり、居室では自分の時間が過ごせるよう配慮している。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) ご本人が使用していた物を使って頂き、馴染みの暮らしができるよう工夫している。 (外部評価) チェスト、床頭台、エアコンが備え付けられている。仏壇やテーブル、電気製品などそれぞれの生活習慣に応じたものを持ち込んでいる。大型家具には家族協力を得て転倒防止措置が施され、耐震対策が行われている。障子戸付き出窓のある部屋、ウッドデッキへとつながる部屋、居室毎にそれぞれ違った趣がある。利用者個々のアルバムを制作し、日常生活を写真で振り返ることができる。	
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) 安心して自立した生活が送れるよう安全面に配慮した環境作りをしている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104449
法人名	社会福祉法人 愛寿会
事業所名	グループホーム であい
所在地	松山市余戸南5丁目3番地18号
自己評価作成日	平成 28年10月15日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 28 年 11 月 30 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)】

総合福祉施設として合同行事を開催し、音楽療法、思い出歌体操なども通じて他事業所との交流が図れる。
--

【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)】

事業所は、重信川に架かる出会橋近くの緑豊かな地にあり、高齢者総合福祉施設1階に平成16年に開設され、12年が経過する。法人組織での職員教育制度が確立されており、防災対策として併設各事業所の協力関係に安心感が持てる。併設事業所同士の繋がりが深く、利用者同士の交流が日常的に持たれている。利用者の日常の生活ぶりを細やかに記録し、定期的に家族へ報告することで信頼関係へとつなげている。高齢化や認知症状が進む利用者の、その時その時の一瞬を大切にするケアをしていきたいと願い、個々の状態に合わせたゆったりとした時間を大切にしている。職員はベテラン職員と新人職員とが互いに尊重し合い、理解し合う温かな関係にあり、利用者の日々を支援することができている。
--

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 であい

(ユニット名) 梅の宿

記入者(管理者)
氏名 渡邊 美代子

評価完了日 平成 28年 10月 15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)
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) 理念を活きたものとする為に、日々の中で話し合いながら確認し、実践できるようにしている。	
			(外部評価) 一度見直しを行い、現在の事業所理念「思いやり温もりがあり、笑いが絶えない暮らしをお手伝いします」とした。各ユニットの中心に大きく掲示することで目に留まり、職員や利用者、面会者の誰にも認識できるようにしている。ケアが単なる業務とならないよう、高齢化の進む利用者個々の状態に合わせ、ゆったりとした雰囲気大切にしている。	
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) 地域のボランティアの方の慰問や行事へ参加して頂いたり、お互いで交流している。	
			(外部評価) 高齢者総合福祉施設として地域と関わる事が中心となっている。利用者家族等の居住地のほとんどが近隣にあり、事業所周辺地域の認知度も高く、地域に根付いている。施設内が小さなコミュニティとも捉えられ、それぞれの交流がご近所関係に値する関係にある。障害者施設との交流は楽しみの一つとなっており、いちご狩りに一緒に出かける関係ができています。	
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) 運営推進会議を通して地域の方々に認知症を理解して頂くと共に、支援の方法について話し合っている。	

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) 活動報告、取り組み、サービス状況などを報告して、話し合い意 見を頂いている。	
			(外部評価) 利用者や家族等、民生委員、老人会、市担当者、地域包括支援セ ンター職員の参加協力を得て事業所単独で開催している。家族や 関係者へ文書で案内をしているが、出席者が固定化する現状にあ る。議題はその時々話題や課題となることが中心で、意見交換 で質疑応答の活発さが議事録より伺える。不参加職員も協議内容 を共有することで運営に反映することができている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、 事業所の実情やケアサービスの取組みを積 極的に伝えながら、協力関係を築くよう に取り組んでいる	(自己評価) 運営推進会議に出席して頂き状況や取り組みなど報告して話し合 い意見を頂いている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員には、運営推進会議に参加 を得て、利用者の生活状況に実際に触れてもらい実情を伝えるこ とができている。区分変更などわからないことは気軽に相談でき る関係にある。地域包括支援センター主催の連絡協議会では、持 ち回りで職員ストレスや困難事例などの課題について話し合っ ている。同業者と交流を図り、運営に活かすことができている。	
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) 勉強会や委員会にて職員全体が取り組んでいる。玄関の施錠の施 錠に関しては施設全体のセキュリティの問題がある為、1事業所 だけでの判断は難しいが、希望があればいつでも出入りできるよ うにしている。	
			(外部評価) 法人内の身体拘束廃止委員会に参加している。不適切ケアチェッ クシートを用い、全職員が3か月毎に振り返りの機会を設け、正 しい理解へとつなげている。現在、対象となるケースはない。建 物の安全システムや感染症防止対策などの目的で出入り口をまと め、開閉にはテンキーを用いているが、散歩など外に出かけたい 方には職員がその都度対応することができている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待防止法について勉強会を持ち、虐待が見過ごされることのないよう注意を払い、職員の言動も虐待に繋がる事を常に考え、防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 勉強会に参加し、それらを必要とする家族様に情報を提供している。以前は活用されていた利用者がいたが、現在は活用されている方はいない。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) その都度、納得されるまで説明を行い、文書にしてお渡しをしている。	
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) 家族会開催時に意見や要望を伺っている。また、日頃より面会に来られた家族様とお話しをさせて頂き意見、要望を伺っている。	
			(外部評価) 利用者の家族等のほとんどが近隣に居住し、頻繁に面会がある状況にある。年1回の家族会の機会には、利用者の日常や食事などの暮らしぶりを体感してもらい理解につなげ、家族同士の交流の場ともなっている。その他、運営推進会議などの機会を活用し、意見や要望を表せる機会は多々ある。利用者からは生活の中で要望が聞かれている。歩行の機会を増やしてほしい、外出したい等の要望は、介護計画に活かしながら運営に反映している。	

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)
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) 毎月職員会、ワーカー会を開き、意見や提案を聞き、反映させている。 (外部評価) 県内各所の法人グループ内で異動する可能性はある。介護職員の確保、定着は近年困難な状況にあるが、職員同士は助け合い、互いの良い面に着目しながら和気あいあいとした関係を構築している。ベテラン職員と若い職員が互いに尊重し合い、それぞれに利用者の支援アイデアをたくさん持っている。各ユニットの管理者も職員と同じシフトに就いており、職員の喜びも苦しみも理解することができている。事業所だけで解決できない課題については、すぐに法人に相談し、改善できる環境にある。	困難な状況にも励まし合い乗り越えていく職員同士の温かい関係は、非常に魅力的である。結束力が高まっている今、改めて地域密着型サービス事業所としての意味や役割などを職員間で話し合い、現状について振り返って欲しい。大規模な複合施設内にある故に当たり前となっている面に着目して、職員のアイデアが活かせる事業所となることに期待したい。
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) 個々の職員の状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている。	
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) 外部研修、法人内部研修を受け、働きながらのトレーニングを行っている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 研修や法人内のセクション会に参加することで、他事業所との交流の機会を作り、また、グループホームの連絡会に参加することでサービス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) ご本人とお話しをしながら、意見、要望等をお聞きして信頼関係を築けるよう努めている。	

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)
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) 初めに家族様の要望等をお聞きして、サービスを利用して頂き、信頼関係を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) 必要な支援を見極め、最善の方法で対応できるようにしている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 一人ひとりの機能に応じてできることを一緒に楽しみながら支えあって生活をする関係を築いている。	
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) 本人と家族様の関係を大切にしながら、家族様にも生活や身体状況をお伝えし、一緒に支えていけるよう努めている。	
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) ご本人との関係が継続していけるよう努めている。 (外部評価) 入居時に収集した基本情報を職員間で共有し、利用者が大切にしていきたい思いの把握に努めている。また、入居後の日々の生活の中で新しく知り得た情報については、記録を更新することができている。家族等からの協力を得て、途切れない関係継続の支援に努めている。デイサービスを過去に利用していた利用者や併設事業所を利用する家族の面会など、高齢者総合福祉施設ならではの職員や利用者との馴染みの関係があり、大切に支援することができている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士が支えあい助け合っているように配慮し、楽しく過ごせるように支援している。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 利用者や家族様からの相談には必要に応じて支援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) 利用者様の希望に添うように努め、ご本人の希望、要望を聞き、話し合いながら安心して暮らして頂けるよう支援に努めている。 (外部評価) 利用者の生活歴を把握し、何気ない日常の自然な会話の中の思いを大切にしている。またこれまで好きだったことを中心に、日常生活の場面で本人に選択してもらうことを大切にしている。認知症状が進み、意向の把握が困難な状況にある利用者も多く、家族等に相談し連携しながら、本人本位に検討することに努め、利用者の表情やしぐさの中で理解し合える関係を何より大切にしている。	
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) ご本人や家族様から情報を収集し、把握できるように努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) ご利用者様の現状が把握できるように申し送りや連絡ノートでの情報の共有し、職員全員が把握できるよう努めている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) ご本人、家族様と話し合い、モニタリングを行って現状に合った計画を作成している。また、ご本人の状態変化によっても見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者や家族等の「もっとリハビリができれば」「歩く機会が増えたら」と日頃収集した要望を、日常生活動作の中で取り入れられるよう検討し、介護計画書に盛り込んでいる。担当職員が中心となって立案し、職員で話し合っ介護計画書を作成している。介護記録の書式は改善を重ねており、目標に沿った実施記録が根拠あるモニタリングへとつながっている。毎月介護支援専門員や看護師のコメントがあり、家族に報告することで、現状について関係者全員で共有することができている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 介護計画の見直しに活かせるように、職員全員が日々の様子やケアの気づき、本人様の言ったこと、できたこと、できなかったこと、その時に感じたこと等を具体的に記録している。	
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) その時々ニーズに対応できるようにし、他との連携もとれるようにしている。	
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) 民生委員と連携し消防訓練やボランティアの受け入れや地域の医療機関の利用、理美容院の主張等の受け入れにて支援を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 馴染みの医療機関を受診できるよう支援し、ご本人、家族様に納 得をして頂いてから事業所の協力医療機関の受診を行っている。	
			(外部評価) 利用者の多くが協力医療機関を利用しているが、馴染みの医療機 関への受診も家族から協力を得たり、ヘルパーサービスを活用す ることで継続できるよう支援している。緊急時には職員が受診に 同行している。日頃のバイタルサイン記録のほか様子を状況提供 書にまとめ、家族や医療機関と共有することで、適切な医療を受 けられるよう配慮している。	
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) 介護、看護職員との連携をとりながら申し送りを行い、かかりつ け医と相談を行うようにしている。	
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) 医療機関に直接赴き情報交換を行うと共に、関係作りも行ってい る。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 終末期には家族、かかりつけ医、介護、看護職員と話し合いなが らチームで支援できるよう取り組むこととしている。	
			(外部評価) 看取りに関する指針を整備し、看取りの経験がある。契約時に事 業所としてできることを十分に説明し、理解が得られるよう努め ている。利用者の状態の変化に応じ、医療関係者や家族等と話し 合いの機会を設け、意向を確認している。高齢者総合福祉施設の 機能を最大限に活用できるようサービスの提案もできている。家 族の思いや希望、不安について運営推進会議でも話し合われてい る。法人では勉強会の機会を定期的に設けており、職員の知識向 上、不安軽減に努めている。	

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) 急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、定期的に勉強会を行って、現場に活かせるようにしている。また、応急手当講習会を受講している。	
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) 定期的に避難訓練や消防訓練を行い、全職員が対応できるようにしている。地域の民生委員を通じて協力して頂けるよう依頼している。 (外部評価) 訓練計画に基づき年3回の避難訓練を行い、確実に避難できるように取り組んでいる。施設全体での取組みとして実施し、併設事業所同士の協力体制が構築されている。火災や地震に加え、事業所の所在地近くには重信川があり、水害に備えた訓練も実施している。地域の福祉避難所となっており、備蓄品は施設の厨房で管理されている。訓練を通じて、ドアのストッパーの使用や利用者の顔写真入り名札の作成など具体的なアイデアが出され、実現できるよう取り組んでいる。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 自尊心を傷つけることなく、一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーや誇りを損ねないような声かけを行っている。 (外部評価) 個人情報に関する書類などの扱いについては大変厳重で鍵付きの書棚で保管し、適切に管理することができている。身体をさらす場面である入浴や排泄時には、羞恥心への十分な配慮がされている。優しく利用者一人ひとりを尊重した声かけに徹するよう管理者は指導し、法人全体の取組みとして接遇マナー向上に向けての勉強会の機会がある。	
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) 日常生活の中でご本人の様子を把握しながら、ご本人の思いや希望に添えるようにしてしる。意思表示の難しい方には反応を確認しながら、希望に添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、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 利用者様のペースに合わせ、居室で休んだりテレビを観たりと希望に応じた生活が送れるよう支援している。	
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) ご本人様の希望の服を選んで頂き準備したり、外出や行事があるときは特に身だしなみには気をつけて支援している。	
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) 個々の能力によって、盛り付けやテーブル拭き、後片付けを職員と一緒にして頂くよう支援している。季節に応じて行事食を提供し、メニューにも関心が向くように声かけ等の働きかけも行っている。	
			(外部評価) 施設全体で献立や調理を担う厨房を備えている。給食会議や利用者の嗜好調査が実施され、希望を把握しメニューに取り入れている。季節料理である素麺や鍋料理、クリスマスバイキング、誕生日会でのケーキなどの献立は、利用者の楽しみになっている。調理をする職員の味付けは利用者にも大変好評で食が進んでいる。箸、湯飲み、茶碗など個人専用のもを使用することで、お膳がパッと家庭的な雰囲気になっている。高齢化や認知症状の進行により、準備や片付けができる利用者も減少傾向にあるが、下膳などできることを手伝ってもらいながら、職員と共に和やかな食事の時間を楽しんでいる。	
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) 厨房にて栄養士によりカロリー計算を行い、バランスの取れた食事を確保している。ご本人の状態によって食事形態等の見直しをし、食事量の減少時には捕食を提供したり、水分摂取に努めるなどご本人の状態に合わせた支援を行っている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 口腔ケアの声かけ、義歯の確認、歯磨きが上手くできない方には磨き直しを行い、口腔内の清潔保持に努めている。	

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)
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) 排泄パターンを把握し定期的に声かけをし、トイレ誘導を行っている。日中はトイレでの排泄を支援している。	
			(外部評価) トイレでの排泄支援に努めている。利用者の排泄パターンを把握し、ポータブルトイレを活用したり、利用者の習慣や残存能力、機能回復に考慮し、できることを奪わないケアを実践している。24時間オムツ利用者にも、時間や状態に応じて用品を選定し、排泄の自立にむけた支援を行っている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 一人ひとりに合った対応を考え、毎日の体操やヨーグルト摂取など予防に努めている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりに合った入浴方法を考え、入浴の支援を行っている。	
			(外部評価) 各ユニットにある個別浴槽で、状態や希望に応じて複数介助を行ったり、同性介助を行っている。週2回の入浴が基本であるが、毎日入浴できる準備は行っている。個別のシャンプー類を使用し、入浴が楽しめるように努めている。入浴が苦手な利用者もあり、利用者それぞれの「入浴してみたい」気持ちへつながる声かけを工夫している。職員同士が学びながら無理強いすることなく入浴支援を行っている。	
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) 一人ひとりの体調、状態により、臥床して頂き、また、入眠時にはその方に合った寝具を利用して頂いている。	

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) 服薬時には個々の薬に対して用法等理解し、服薬チェックを行い、支援している。また、状態の変化に対しても医療機関に情報の提供を行っている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常的な家事の手伝いなどの役割が持てるように支援し、音楽療法やカラオケなど好みに合わせて支援している。	
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) 月1回ドライブを企画し、戸外へのお出かけ等で気分転換して頂いている。また、家族様との外出、外泊など楽しく過ごして頂けるよう支援している。 (外部評価) 併設事業所と調整することで、法人のバスを利用することができる。日常的には広い敷地を活用し、日光浴や気分転換が図れ、併設事業所同士の交流もあり、訪問することもできる。年間の行事計画を作成することで計画的に実施し、ドライブ行事など家族参加の呼びかけをしている。家族協力により、利用者個々の行きたい場所への支援が実現できている。	
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) お買い物を計画し、職員の付き添いのもと支払いができ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) 家族様へ手紙を書けるよう配慮し支援している。また、電話での対応も支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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) 整理整頓、清掃を行い、居心地のよい空間作りに努めている。季節感のある飾りつけをし、室温にも気をつけて心地よく過ごして頂けるよう支援している。	
			(外部評価) 施設共通の出入り口を、感染症対策や防犯上の理由で統一使用している。事業所は施設1階にあり、中庭のウッドデッキを囲むようにユニットが配置され、広々としたリビングから景色を眺めることができる。フラットな和室コーナーはリビングと仕切れることもでき、看取り時や面会時の家族利用が可能である。落ち着きのあつ和調の飾りつけがされ、スムーズな移動、避難が行えるよう不要なものを置かず、家具の配置など配慮している。開設後12年が経過しているが、傷み等の修繕は素早く対応し、併設事業所同士の定期的チェックがあり、清掃が行き届いた気持ちのよい空間となっている。	
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) リビングにソファを設置し、和室を活用したり、居室ではご自分の時間を過ごせるように配慮している。	
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) 好きな動物のポスター、季節のカレンダー、思い出の写真等を飾っている。また、ご自分で使用していた物を持参して頂き、馴染みの暮らしが出来るよう工夫している。	
			(外部評価) チェスト、床頭台、エアコンが備え付けられている。仏壇やテーブル、電気製品などそれぞれの生活習慣に応じたものを持ち込んでいる。大型家具には家族協力を得て転倒防止措置が施され、耐震対策が行われている。障子戸付き出窓のある部屋、ウッドデッキへとつながる部屋、居室毎にそれぞれ違った趣がある。利用者個々のアルバムを制作し、日常生活を写真で振り返ることができる。	
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) 一つ一つ声かけを行っているが、理解できない時には言葉を換え説明を行い、支援している。安全かつ自立した生活が送れるように配慮した環境作りをしている。	