

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103490
法人名	有限会社ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの園
所在地	松山市 畑寺 3丁目 15-8
自己評価作成日	平成 27 年 9 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 27 年 10 月 14 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

地域と事業所が、お互い助け合える環境作りが出来るよう、地域行事に参加したり、事業所の行事に参加してもらう等関係作りに努めている。
--

【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)】

閑静な住宅街の一角にある事業所は開設してから13年目を迎え、大きめの2階建ての建物である。事業所の周辺は住宅に囲まれており、ベランダに洗濯物や布団を干す時や、玄関先で日光浴をする際に挨拶を交わすなど、近所付き合いが自然な形で行なわれている。畑で採れた野菜や花を持って来てくれたり、犬の散歩がてら事業所に立ち寄るなど良好な近隣関係が築かれている。その関係が功を奏し、運営推進会議には多くの近隣住民が参加して活発な意見交換を行い、事業所の運営に反映している。事業所は2ユニットあり、食事メニューや共有空間作りなど、各ユニットが特徴的なケアを行っており、それぞれがひとつの家庭のようになっていて温かみを感じることができる。職員は利用者の思いを尊重し、一人ひとりのペースを大切にしながら、利用者が地域の一員として安心して生活が継続できるよう取り組んでいる。
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

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 すみれの園

(ユニット名) 抹茶

記入者(管理者)

氏名 谷口 クミ子

評価完了日 27年 9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)
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) 地域密着型サービスの役割を踏まえた理念は、具体的に示していないが、法人とは別にユニット毎で、職員が話し合い、共有している理念があり意識づけるようにしている。	
			(外部評価) 法人の理念を土台に、ユニット毎に介護の目標を決めて実践している。事業所内に掲示し、ミーティングやユニット会議で確認し合う等、意識しながらケアに取り組むようにしている。理念には盛り込まれていないが「地域密着型サービス事業所」としての役割を認識するために、運営推進会議や近隣付き合いの大切さを職員に伝えている。	
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) 施設行事、消防訓練などの際は、地域の方に声かけし、参加してもらっている。また、時々、散歩の時に独居の高齢者に声かけをしている。	
			(外部評価) 地域の行事に参加するだけでなく、事業所の行事や運営推進会議に参加してもらおう等、地域との交流が盛んに行われている。また、近所から花や野菜の差し入れがあったり、隣家に集まった友人数人で運営推進会議に参加したりと、日常的な付き合いがあり、地域の事業所として根付いている。	
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、定期的に認知症について議題に取り上げ、地域の方にも参加してもらっている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎回、報告や情報交換を行い、出席されている方々に意見をいただいている。意見を活かし取り組める事については実践するよう努力している。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は1階2階のリビングで交互に行うため、職員や利用者の参加が多い。外部の参加者は民生委員や市職員以外にも、近隣の住民が多数参加して運営に関する活発な意見交換を行っている。また、参加者の希望に沿って講習会を開催するなど、毎回興味を引くテーマが設定されている。会議で出た意見や助言は事業所の運営に反映させるよう努めている。</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) 運営推進会議に毎回参加していただき、会議録の提出をしている。個別の相談のため連絡を取ることもあり、市町村の協力を得られている。</p> <p>(外部評価) 市町村との連携は、運営推進会議で意見交換する以外にも、日頃から電話等で質問や相談を気軽にできる関係を築いている。身元引受人がおらず対応に苦慮した時、地域包括支援センターと相談しながら、成年後見制度利用に至ったケースがある。気負わず困難事例を相談できる間柄になっている。</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) 玄関に施錠はしていないが、外に出ようとする利用者には、職員が付き添い見守るようにしている。洗濯物を干したり、庭の掃除をする際は必ず声をかけ外に出る機会を作っている。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する外部研修を受けることにより、身体拘束をしないケアについて考え、職員の理解に繋がっている。安全面を考慮し、玄関にセンサーを設置しているが、利用者が外出しそうな様子を察知したら、さりげなく声を掛けて一緒について行ったり、近所の見守りや連絡をしてもらえる関係を築くことで、自由な暮らしを支えている。</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) 精神的な虐待につながらないように、利用者との関わりの中から感じたことを、職員同士で共有し話し合える環境作りができるよう努めている。	
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) 今後必要となることも踏まえ、研修会に参加することもあるが、内部研修も実施し、職員全員で理解を深めていく必要がある。	
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) 契約の際、十分な説明を行い、理解していただいている。また、内容変更がある時は個別に説明し、理解納得していただいている。	
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) 月1回のお便りで、日々の様子やお預かり小口現金の詳細を記入、意見箱の設置、介護記録の閲覧など意見、要望を聞いている。	
			(外部評価) 手紙や電話で利用者の様子を伝え家族との交流を図っている。面会時や行事等の際には家族から意見が出易くなるように、職員全員が話しやすい雰囲気を作るよう工夫をしている。家族からの要望や意向は、職員間で共有するため家族連絡帳を作成し、適切な対応ができるようにしている。行事の際は写真を多く撮ってホーム内に掲示し、希望者には差し上げるなどして家族と利用者の関係が継続できるよう取り組んでいる。	家族と利用者の絆を大切にした取り組みがされており、それを更に発展することを期待したい。そのためには、面会以外で家族が事業所の行事に参加しやすくなるよう工夫することを望みたい。夏祭りやクリスマス会などの行事や運営推進会議への参加を促し、家族と職員が協力してさらに充実したケアを提供していくことに期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 月1回のユニット会議の際、業務改善、要望を職員で話し合い、意見を聴き入れてもらっている。	
			(外部評価) 5年～10年と長く勤務し、経験豊かな職員が多い。ユニット管理者は日頃から何でも言いやすい関係作りに努めており、毎日のミーティングや月1回のユニット会議で意見を出し合える環境ができています。外出行事の際は、職員が時間外で勤務して増員し、利用者が安心して楽しめるように支援している。また、母体法人の幹部が不定期で事業所を訪れたり、管理者が法人の管理者会議に参加して、職員の意見が運営に反映されるよう努めている。	
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) 資格取得、勤務状況に応じて手当を考慮するなどして向上心が持てるようにしている。	
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) 外部研修後、内部研修を行っている。資格取得を促し技術や知識を身に付ける機会を作ってもらっている。	
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) 協力病院の勉強会に参加したり、法人内で月2回管理者会議を行い、その際情報交換をしている。	
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) 入居前に本人や家族から思いや要望を詳しく聞き、可能な限り支援して行けるように、ひとつずつ家族と相談しながら思いに寄り添えられるよう努めている。	

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) 入居時に本人とは別に家族から不安なこと、要望を聞き信頼関係が築けるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本人、家族との面談の際に、必要と思われる支援をケアプランに取り入れ、家族と実践内容について話し合っている。	
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) 本人の意見を尊重して、洗濯物干し、洗濯物たたみ、掃除など利用者と職員が一緒に行っている。	
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) 本人と家族とのコミュニケーションがとれるよう、連絡をとり、面会に来てもらったり、月1回お便りで状態など近況報告をしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 家族の協力を得ながら、なじみの場所や自宅で過ごしたり、お盆やお正月には親族の集まりの場にしてもらっている。	
			(外部評価) 職員は、家族から話を聴いたり日常の会話から汲み取ったりしながら、利用者の馴染みの関係を把握するよう努めている。一人暮らしをしていた利用者が自宅に置いてきた猫の心配をしていたため、一緒に自宅に行き餌やりをしたり、入居前に毎日温泉に行っていた利用者を、男性職員が近隣の温泉に付き添って一緒に入浴するなど、工夫をしながら入居前の関係が途切れないよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 孤立を防ぐため常に職員が間に入り、利用者同士が協力して生活できるよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退居後、相談や要望があれば協力し関係性を大切にしている。	
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) 日常の会話や、行動の中から思いをくみ取り、困難な場合は、職員同士の情報を支援につなげている。 (外部評価) 日常の会話等を通して聴取したり、家族から情報を得たりして、一人ひとりの思いや意向の把握に努め、利用者がやりたいと思うことができるよう支援している。字を書くことが好きで、毎日日記を書いている利用者には表彰状を渡し励ましたりしている。また、認知症が進行して字が書けなくなっても、それに代わる方法を考えながら支援している。	
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) 入居前に本人、家族から生活歴等を聞き取り、入居までに職員全員で情報を把握するようにしている。	
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) 生活の中で心身状態や有する力の変化など、気付いたことがあれば、毎日のミーティングで職員全体が情報を共有している。	

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) 月1回一人ひとりの介護計画の評価、見直しが行われ、その際職員で話し合い、現状に合った計画作成が出来るよう努めている。	
			(外部評価) 介護計画は担当制を取り、利用者の意向を日頃の関わりの中から把握しながら、具体的で実現可能な計画になるよう工夫している。毎日行うモニタリングは、○×記載のみでなく、どのように実施できたかを書き加えることで、誰が見ても分かりやすい内容となっている。月1回のユニット会議では、計画の実施状況や評価などを話し合うことで、担当以外の利用者の介護計画も把握でき、より質の高いケアになるよう努めている。	
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) いつもと違う様子や会話内容がある時は、個別の介護記録で情報を共有している。毎日介護計画の実践チェック表を活用し見直しに活かしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 本人、家族の希望に合わせて訪問理美容などの外部サービスを利用できるようにしている。	
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) 近隣の薬局、スーパーに買い物に行ったり、災害時避難所まで散歩するなどして、安心して生活できると感じら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)
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) 利用者、家族が希望するかかりつけ医を優先しているが、現 在は全員協力医の訪問医療を利用しており、必要に応じて専 門医の受診も支援している。 (外部評価) 入居前のかかりつけ医を継続することも可能だが、24時間 対応し月2回の訪問診療が受けられる協力医へ変更する利用 者も多く、適切な医療が受けられるよう配慮している。専門 科医療機関の受診付き添いは家族に依頼をするが、利用者の 状態を十分に把握している職員も付き添うようにしている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 状態変化や異常があった時は、看護職員に報告、相談してい る。状態に応じて、訪問看護師と相談し受診につなげてい 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) 入退院の際、カンファレンスに参加し、情報交換を行ってい る。また、医師とは普段から疾病以外の日常の様子なども報 告している。	
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) 今までの看取りの経験も踏まえ終末期の適切なケアが行える よう研修会に参加する等して知識や技術を身に付けるよう努 めている。 (外部評価) 24時間365日対応可能な医療機関と協力関係を築き、重 度化や終末期に対するマニュアルを作成し、利用者や家族が 納得し安心して最期を迎えられるような体制を整えている。 今までに2件の看取り経験があるが、その際には医師や看護 師を講師に招いて職員研修をしたり、家族を含めてカンファ レンスをしながらチームワークで対応した。終末期の希望は 日を重ねると変化をするため、6か月に1度のペースでアン ケートを取りながら、最期をどのように過ごしたいかについ て一緒に考えるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 運営推進会議で取り上げ、講師の指導を受けたり、ユニット内で定期的に初期対応について確認している。	
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) 災害時の備蓄の用意をしたり、月1回テーマを変えながらユニットで消防訓練を行っている。施設全体の訓練の際は地域の方にも参加していただいている。 (外部評価) 年2回の避難訓練を実施する以外に、運営推進会議で地区の消防士や防災士、近隣住民に意見を求めたり、月1回担当職員が自主訓練を立案して職員全員で実施するなど、常に防災意識を高めるよう努めている。また、避難経路は散歩を兼ねて実際に歩いてみたり、座布団で防災頭巾を手作りしたり、非常食等の備蓄を職員で持ち寄ったりと、非常時の対応に万全を期すよう努めている。	
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) 入居時に生活歴や習慣を確認して、一人ひとりの人格やプライバシーに考慮して接することができるよう心がけている。 (外部評価) 利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう傾聴に努め、声かけにも工夫しながら対応するようにしている。個別に話をした方がいい場合には、話しやすいような雰囲気を作り、個室や散歩等を利用し1対1になるよう配慮している。また、日々のミーティングやユニット会議を通じて、対応した利用者について気付いたことを共有できるようにしながら支援に繋げている。男性介護職員もいるが、同性介護・異性介護の希望にも配慮しながら、快適に生活できるよう取り組んでいる。	
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) 自己決定が難しかったり、思いを表すことが困難な利用者には、表情や動作から汲み取るよう努めている。	

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)
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) 出来るだけ利用者の希望に添えるよう心がけているが、心身の状態など個々のペースに合わせ、職員主導にならないように利用者の目線で物事を考えるようにしている。	
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) 個人で望む服装、整容など出来るよう、定期的に訪問理美容を依頼し、希望者には対応している。	
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) お正月、クリスマス会、お誕生会など行事食や、週に1度は希望メニューを取り入れている。	
			(外部評価) 利用者の好みや季節のものを取り入れながら、ユニット毎に職員が献立を立てている。週1回利用者の希望を取り入れた献立にし、普段食べることがないメニューを取り入れ、食に喜びと楽しみを持てるよう努力をしている。利用者個々の力を活かしながら、一緒に食器拭きや片付けをするなど生活に張り合いが持てるよう支援している。気候の良い日には庭でお茶を飲むなど、日常の楽しみも取り入れながら支援している。	
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) 食事摂取量や水分量を確認し、体調管理をしている。本人、家族と相談し、個々に合った食事形態にするなどして工夫している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 食後は口腔ケアを行い衛生保持に努めている。自分ですることが困難な場合はスタッフがそれぞれの口腔状態に応じたケアを行っている。	

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) 個人の排泄表を記録し、確認することで排泄パターンの把握を行い、トイレでの排泄が出来るよう声かけ支援している。	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンを記載した排泄管理表を活用し、職員で共有しながら対応している。排泄用品は、日中と夜間で使い分け、日中はできるだけトイレで排泄できるよう誘導を行っている。職員研修で排泄ケア講習会を実施し、実際に職員がモデルになるなどして、一人ひとりに合ったパットの当て方のポイントを学び、適切に排泄ケアができるよう取り組んでいる。	
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) 自然排便を促すため、排便の有無、状態などの確認を行い、水分補給や体操を取り入れ便通がよくなるよう努めている。	
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) その日の健康状態や希望により、湯船に入ったり、シャワー浴にしたり、気分を変えて入浴剤を入れたり、一人ひとりに合わせて楽しめるよう支援している。	
			(外部評価) 重度化した利用者の入浴のために、1階の浴室にはリフターが設置されているが、利用者の恐怖心や安全に配慮しながら使用を検討している。使用しない場合はシャワーチェア等福祉用具を活用しながら二人で介助している。利用者が気持ち良く入浴ができるように、入浴剤を入れたり、会話を楽しみながら支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中は無理のない範囲で、なるべくレクリエーションなどで身体を動かし、夜間よく休めるような生活リズムを心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 効能、用法、用量の説明書をファイルにまとめ、職員全員で把握できるようにしている。また、処方の変更時は個別のノートの確認と口頭での申し送りを徹底している。	
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) 有する力に合わせて洗濯、掃除、花の世話をしたり、要望に沿って歌、ゲーム、体操などで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) 歩行訓練を兼ねて近所を散歩したり、庭先に出て草花を見たりと季節を感じられるようにしている。要望があれば家族の協力を得て出かけられるよう支援している。 (外部評価) 利用者の日頃の会話から希望を引き出し、外出計画を立てている。遠方への外出の際には、法人のワゴン車を借りて、職員が時間外勤務で協力しながら外出支援に取り組んでいる。また、日々戸外に出る機会も大切にし、近隣を散歩したり、買い物に行ったり、玄関で日光浴をしたりと、個々の希望に柔軟に対応することで、利用者の意欲や生活の張りに繋げている。	
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) 家族より小口現金を預かり、職員が管理している。買い物に行った時、一緒に購入物品の金額を確認したり、お小遣いの残金を伝えている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人、家族の希望により、携帯電話を使用したり、届いた手紙をスタッフが代読している。	

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) 季節の花を玄関周りに職員と一緒に植えている。利用者の希望により、居室にカーテンやすだれを使用したり、夜間の室内の電気は個々の希望に沿って光の調節をしている。 (外部評価) 共有空間はリビング兼食堂となっており、明るい光が差し込んで気持ちの良い空間となっている。日中は、そこで塗り絵などの作業をして寛ぐ利用者もおり、ゆったりとした時間が流れている。また、毎日カレンダーの格言をホワイトボードに書き写している利用者もいる。思い思いに過ごせる環境が利用者の安心感にも繋がっている。	
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) リビング以外の所にも気軽に過ごせるようソファを置き、気の合う者同士で会話を楽しんだり、庭を眺めたりと思い思いに過ごせるようにしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 入居時になるべく使い慣れた家具や、身の回り品を持ち込むようお願いしている。また、希望があればこたつ、冷蔵庫なども持ち込めるようにしている。 (外部評価) 居室には備え付けのエアコンやベッド、クローゼットがあるが、使い慣れたテレビやタンス等馴染みものが持ち込まれ、家族の写真や表彰状などが飾られ、その人らしい生活ができるよう工夫されている。入り口には、顔写真の表札やぬいぐるみの目印を掲げ、自分の部屋だと認識しやすい工夫がされている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 廊下、トイレには全て手すりがついてあり、手すりを利用して歩いたり、トイレで立ち上がる等有する力を発揮できるようにしている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103490
法人名	有限会社ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの園
所在地	松山市畑寺 3丁目 15-8
自己評価作成日	平成27年9月25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 27 年 10 月 14 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>・ご家族と入居者の関係性が保てるように、入居者の心身の状態の報告や連絡を密にし、情報交換が出来よう配慮している。また、地域の行事や清掃活動に積極的に参加したり、運営推進会議や夏祭りにご家族にも来所を声かけしたり、地域の方々の協力が得られる体制作りに入力している。</p> <p>・災害時に安全に避難できるように、毎月テーマを決めて自主訓練を行っている。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>閑静な住宅街の一角にある事業所は開設してから13年目を迎え、大きめの2階建ての建物である。事業所の周辺は住宅に囲まれており、ベランダに洗濯物や布団を干す時や、玄関先で日光浴をする際に挨拶を交わすなど、近所付き合いが自然な形で行なわれている。畑で採れた野菜や花を持って来てくれたり、犬の散歩がてら事業所に立ち寄るなど良好な近隣関係が築かれている。その関係が功を奏し、運営推進会議には多くの近隣住民が参加して活発な意見交換を行い、事業所の運営に反映している。事業所は2ユニットあり、食事メニューや共有空間作りなど、各ユニットが特徴的なケアを行っており、それぞれがひとつの家庭のようになっていて温かみを感じることができる。職員は利用者の思いを尊重し、一人ひとりのペースを大切にしながら、利用者が地域の一員として安心して生活が継続できるように取り組んでいる。</p>
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 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、活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 すみれの園

(ユニット名) 梅干

記入者(管理者)

氏名 谷口 クミ子

評価完了日

H. 27 年 9 月 25 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) 地域密着型として、地域と連携を図り、理念に基づきユニットでの具体的な目標を立て実践している。	
			(外部評価) 法人の理念を土台に、ユニット毎に介護の目標を決めて実践している。事業所内に掲示し、ミーティングやユニット会議で確認し合う等、意識しながらケアに取り組むようにしている。理念には盛り込まれていないが「地域密着型サービス事業所」としての役割を認識するために、運営推進会議や近隣付き合いの大切さを職員に伝えている。	
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) 町内の運動会や清掃などに参加し、交流を深めている。また、ホームで行われる夏祭りや、運営推進会議に地域の方に参加していただき、意見交換をしている。	
			(外部評価) 地域の行事に参加するだけでなく、事業所の行事や運営推進会議に参加してもらう等、地域との交流が盛んに行われている。また、近所から花や野菜の差し入れがあったり、隣家に集まった友人数人で運営推進会議に参加したりと、日常的な付き合いがあり、地域の事業所として根付いている。	
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) 認知症を理解するための研修会などに参加して、スタッフが理解したうえで、運営推進会議時などで報告したり、外部の講師を招いて支援方法などを学ぶ機会をもつようになっている。	

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	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 行事や近況、取り組みなどの報告を行い、地域の方や包括支援センター、市役所の方などの意見を参考に検討し実践につなげている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は1階2階のリビングで交互に行うため、職員や利用者の参加が多い。外部の参加者は民生委員や市職員以外にも、近隣の住民が多数参加して運営に関する活発な意見交換を行っている。また、参加者の希望に沿って講習会を開催するなど、毎回興味を引くテーマが設定されている。会議で出た意見や助言は事業所の運営に反映させるよう努めている。</p>	
5	4	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議時に意見交換したり、他の事業所の近況を聞き参考にしたり、個別での質問などは、電話連絡での相談をするなど協力を得ている。</p> <p>(外部評価) 市町村との連携は、運営推進会議で意見交換する以外にも、日頃から電話等で質問や相談を気軽にできる関係を築いている。身元引受人がおらず対応に苦慮した時、地域包括支援センターと相談しながら、成年後見制度利用に至ったケースがある。気負わず困難事例を相談できる間柄になっている。</p>	
6	5	<p>○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>	<p>(自己評価) 身体拘束の具体的な行為を理解した上で、利用者の安全を考慮したケアを行っている。玄関の施錠はしていないが、外に出るときは、必ずスタッフが付き添っている。</p> <p>(外部評価) 身体拘束に関する外部研修を受けることにより、身体拘束をしないケアについて考え、職員の理解に繋がっている。安全面を考慮し、玄関にセンサーを設置しているが、利用者が外出しそうな様子を察知したら、さりげなく声を掛けて一緒について行ったり、近所の見守りや連絡をしてもらえる関係を築くことで、自由な暮らしを支えている。</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) 毎日のミーティングで、気になるようなことがあれば、報告し、話し合いの機会をもっている。研修などに参加し、内部研修を行い知識を深め、虐待防止に努めている。	
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) 現在、利用している利用者はいないが、今後の必要性も考慮し、研修などで学ぶ機会をもつよう努めていきたい	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約書や重要事項説明書に沿って、十分説明を行い、理解、納得されている。入居後に出てきた不安や質問は、その都度聞き対応している。	
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) 面会時や訪問診療時に、日頃の様子を報告し、家族からの意見、要望を聞いている。また、運営推進会議時、外部の方からの意見やアドバイスを頂いている。 (外部評価) 手紙や電話で利用者の様子を伝え家族との交流を図っている。面会時や行事等の際には家族から意見が出易くなるように、職員全員が話しやすい雰囲気を作るよう工夫をしている。家族からの要望や意向は、職員間で共有するため家族連絡帳を作成し、適切な対応ができるようにしている。行事の際は写真を多く撮ってホーム内に掲示し、希望者には差し上げるなどして家族と利用者の関係が継続できるよう取り組んでいる。	家族と利用者の絆を大切にした取り組みがされており、それを更に発展することを期待したい。そのためには、面会以外で家族が事業所の行事に参加しやすくなるよう工夫することを望みたい。夏祭りやクリスマス会などの行事や運営推進会議への参加を促し、家族と職員が協力してさらに充実したケアを提供していくことに期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 月1回のユニット会議や毎日のミーティングなどを行い、業務改善や要望等、意見を出し合い記録し、本部に提出したり、管理者会議に詳細を説明し、理解を得るよう努めている。 (外部評価) 5年～10年と長く勤務し、経験豊かな職員が多い。ユニット管理者は日頃から何でも言いやすい関係作りに努めており、毎日のミーティングや月1回のユニット会議で意見を出し合える環境ができています。外出行事の際は、職員が時間外で勤務して増員し、利用者が安心して楽しめるように支援している。また、母体法人の幹部が不定期で事業所を訪れたり、管理者が法人の管理者会議に参加して、職員の意見が運営に反映されるよう努めている。	
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) 給与面は、少しずつではあるが改善されたが、常時人員不足で、肉体面、精神面での負担が大きく余裕がない状態、余裕を持って働くために、休憩や会議などのスペースがあれば、仕事への意欲も向上し、人員確保にもつながるのでないかと考える。	
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) 外部研修にそれぞれが自主的に受講し、参加者が内部研修を行い、意見交換の場を持ち、実践にいかしている。また、運営推進会議時に講師を招いて受講したり、資格取得に向けての研修案内を掲示し、声かけを行っている	
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) グループ内の各事業所との交流を持ち、取り組みや行事など、どのように行っているか、情報を得たり、近隣のホームの訪問や意見交換会に参加し、サービスの質の向上につなげている。	
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) 本人の今までの生活全般の細部にわたって、本人、家族等から情報を得て、要望や困っていることなどを見出し本人にとって何が必要なのかを見極め、他の入居者やスタッフとの信頼関係が構築できるよう援助している。	

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) 入居時に本人、家族の不安や要望などを聴いたり、面会時に近況報告をして、お互いの情報交換をすることで、気軽に相談できるような関係づくりに努めている。	
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) 入居時に、本人、家族からの要望を基に、現時点で必要としていることを、スタッフ間で話し合いプラン作成している。	
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) 廊下歩行時や、リビングで寛いでいる時など、常に言葉を掛けるように心がけている。また、洗濯物をたたんだり、干したりスタッフと一緒に会話しながら、その時々々の生活の場面を共に過ごせるような関係づくりに努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 面会時や毎月のお便りなどで、日常生活の近況報告をしたり、訪問診療時に、主治医からの健康状態について、家族に報告を行っている。利用者が変わったことがあれば家族の協力をお願いしている。	
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) 以前入居されていた家族が美容師で、散髪をお願いしたり、家族の面会が減少しないよう、必要時には電話連絡し近況報告している。 (外部評価) 職員は、家族から話を聴いたり日常の会話から汲み取ったりしながら、利用者の馴染みの関係を把握するよう努めている。一人暮らしをしていた利用者が自宅に置いてきた猫の心配をしていたため、一緒に自宅に行き餌やりをしたり、入居前に毎日温泉に行っていた利用者を、男性職員が近隣の温泉に付き添って一緒に入浴するなど、工夫をしながら入居前の関係が途切れないよう支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士のトラブルの時は、一時席を離れたり、会話の橋渡しなどしながら対応している。また、洗濯物をたたんだり、干すなどの手伝いをしながらコミュニケーションを図っている。	
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) 長期入院で、契約終了の場合は、本人、家族と相談し、家族の要望で、他の施設などに移る場合は、入居から退居までの生活経過等、情報提供し支援に努めている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 本人、家族に希望や要望を聞き、職員で話し合い、本人の出来ることを支援しながら対応している。 (外部評価) 日常の会話等を通して聴取したり、家族から情報を得たりして、一人ひとりの思いや意向の把握に努め、利用者がやりたいと思うことができるよう支援している。字を書くことが好きで、毎日日記を書いている利用者に表彰状を渡し励ましたりしている。また、認知症が進行して字が書けなくなっても、それに代わる方法を考えながら支援している。	
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) 本人、家族から、今までの生活習慣など、情報交換を行い、入居者一人ひとりの過ごし方を把握し、支援するよう心掛けている。	
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) 本人、家族、職員で情報交換を行い、毎日のミーティングなどで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) 本人や家族の希望、困っていること等を聞き、スタッフ間で話し合い、プラン作成している。毎日実践記録や、介護記録に詳細を記録し、毎月ユニット会議時に評価し、家族にも報告している。必要時は見直しを行い、プラン変更も行っている。	
			(外部評価) 介護計画は担当制を取り、利用者の意向を日頃の関わりの中から把握しながら、具体的で実現可能な計画になるよう工夫している。毎日行うモニタリングは、○×記載のみでなく、どのように実施できたかを書き加えることで、誰が見ても分かりやすい内容となっている。月1回のユニット会議では、計画の実施状況や評価などを話し合うことで、担当以外の利用者の介護計画も把握でき、より質の高いケアになるよう努めている。	
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) 毎日のプランの実践内容に応じて、結果を個別に記録し変化はないか、反応はどうか等、毎日の申し送りやミーティング時に話し合い、計画の評価や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) 本人、家族の要望や、その時の状況に応じて、訪問歯科や訪問美容の依頼をするなど、一人ひとりに沿った支援を行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 地方祭や運動会に参加し、地域の方との交流を持ったり、ボランティアを招いて、一緒に体操や踊りを習ったり、消防訓練時、地域の防災士に相談したり、近くのスーパーでの買い物、近所の顔なじみの美容師等利用しながら支援している。	

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)
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) 月2回の主治医の訪問診療があり、日常の様子を報告してい る。24時間対応で、異常や急変時などは、報告を行い指示を 受け対応している。状態によっては、他の専門医を紹介さ れ、診察を受けている。 (外部評価) 入居前のかかりつけ医を継続することも可能だが、24時間 対応し月2回の訪問診療が受けられる協力医へ変更する利用 者も多く、適切な医療が受けられるよう配慮している。専門 科医療機関の受診付き添いは家族に依頼をするが、利用者の 状態を十分に把握している職員も付き添うようにしている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 入居者の心身の変化や、体調の異常を申し送りなどで、正確 に看護職員に報告し、相談したり、緊急時の場合は主治医や 訪問看護師に連絡し、指示を受けている。	
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) 入院時は、スタッフが同行し、状態の報告を行い、病状の説 明を受けている。また、退院に至るまでの期間も、カンファ レンスに参加し、医療機関との情報交換を行っている。	
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) 入居時に本人、家族に現時点での希望などを聞き、病状の変 化や、本人、家族の気持ちや思いなどの変化に伴い 6か月 に1回アンケート調査を行い、その時点に応じた支援が出来 るよう努め、研修などの参加で、知識や技術の向上にも努め ている。 (外部評価) 24時間365日対応可能な医療機関と協力関係を築き、重 度化や終末期に対するマニュアルを作成し、利用者や家族が 納得し安心して最期を迎えられるような体制を整えている。 今までに2件の看取り経験があるが、その際には医師や看護 師を講師に招いて職員研修をしたり、家族を含めてカンファ レンスをしながらチームワークで対応した。終末期の希望は 日を重ねると変化をするため、6か月に1度のペースでアン ケートを取りながら、最期をどのように過ごしたいかについ て一緒に考えるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 急変や事故発生時は、主治医への連絡、指示を受け、方法の確認を定期的に、話し合いをしたり、実践につなげている。	
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) 毎月、訓練計画内容を決め、自主訓練を実施し評価している。防災士の方にも参加して頂いている。災害時の備蓄も職員が持ち寄り、賞味期間などを、定期的にチェックしている。	
			(外部評価) 年2回の避難訓練を実施する以外に、運営推進会議で地区の消防士や防災士、近隣住民に意見を求めたり、月1回担当職員が自主訓練を立案して職員全員で実施するなど、常に防災意識を高めるよう努めている。また、避難経路は散歩を兼ねて実際に歩いてみたり、座布団で防災頭巾を手作りしたり、非常食等の備蓄を職員で持ち寄ったりと、非常時の対応に万全を期すよう努めている。	
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) 一人ひとりの現在までの生活歴や、習慣など把握し、個々の入居者に合わせた対応を心掛けている。	
			(外部評価) 利用者の誇りやプライバシーを損ねないよう傾聴に努め、声かけにも工夫しながら対応するようにしている。個別に話をした方がいい場合には、話しやすいような雰囲気を作り、個室や散歩等を利用し1対1になるよう配慮している。また、日々のミーティングやユニット会議を通じて、対応した利用者について気付いたことを共有できるようにしながら支援に繋げている。男性介護職員もいるが、同性介護・異性介護の希望にも配慮しながら、快適に生活できるよう取り組んでいる。	
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) 常に一人ひとりの気持ちを読み取り、話しやすい雰囲気を作り、一緒に会話をしたり、歌ったりして場を和ませるよう努めている。また、言葉が発し難い方は、表情やしぐさで読み取り対応している。	

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) 本人の生活リズム、ペースを重視し、ケアプラン実行により、本人の達成感も味わって頂き、その都度、状態を見極めながら支援できるよう対応している。	
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) 起床時には、洗顔、身だしなみは、自立の方も介助が必要な方も、毎日実行できている。散髪も定期的に訪問理美容師に依頼している。	
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) 季節の食材を使ったり、行事や誕生会などの時は普段と違った料理にしたり、気分を変えてテーブルの配置や席は、その都度工夫している。また、職員が下膳しやすいように、食器をまとめて片付けをされる方もいる。	
			(外部評価) 利用者の好みや季節のものを取り入れながら、ユニット毎に職員が献立を立てている。週1回利用者の希望を取り入れた献立にし、普段食べることがないメニューを取り入れ、食に喜びと楽しみを持てるよう努力をしている。利用者個々の力を活かしながら、一緒に食器拭きや片付けをするなど生活に張り合いが持てるよう支援している。気候の良い日には庭でお茶を飲むなど、日常の楽しみも取り入れながら支援している。	
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) 毎日食事量、水分量のチェックを行い、体調管理を行っている。また、個人に合わせて食事形態の工夫をしている。	
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) 毎食後には、口腔ケアを行っており、介助の必要な利用者には、口腔状態に応じたケアを行っている。	

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) 排泄管理表にチェックし確認しながら、トイレ誘導、介助を行っている。オムツ、パットは、その都度使い分け自立に向けた支援を行っている。	
			(外部評価) 一人ひとりの排泄パターンを記載した排泄管理表を活用し、職員で共有しながら対応している。排泄用品は、日中と夜間で使い分け、日中はできるだけトイレで排泄できるよう誘導を行っている。職員研修で排泄ケア講習会を実施し、実際に職員がモデルになるなどして、一人ひとりに合ったパットの当て方のポイントを学び、適切に排泄ケアができるよう取り組んでいる。	
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) トイレに座る時間を作ったり、バランスのとれた食事を提供し、水分を十分取り、個々に合わせて寒天ゼリーなども取り入れている。	
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) 入浴予定表を作成し、体調にあわせて、その時々に応じた対応で事故のないように介助している。	
			(外部評価) 重度化した利用者の入浴のために、1階の浴室にはリフターが設置されているが、利用者の恐怖心や安全に配慮しながら使用を検討している。使用しない場合はシャワーチェア等福祉用具を活用しながら二人で介助している。利用者が気持ち良く入浴ができるように、入浴剤を入れたり、会話を楽しみながら支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 利用者の希望や体調に合わせて、日中休息を取っている本人の状態や、生活習慣を考慮し支援している。	

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) 処方の変更時などは、個別の受診ノートの確認や、申し送りの徹底を行っている。効能、用法、用量の説明書をスタッフ全員が把握し理解している。服薬介助もスタッフが管理し、セット時と与薬時の2回二人以上で確認している。	
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) テレビで歌番組や時代劇を見たり、計算問題やパズル、ぬりえなど、それぞれの楽しみ方で、気分転換を図っている。昼食前には、体操や唾液マッサージなどを行い、食欲が増すよう支援している。	
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) 歩行訓練を兼ねて、近所に散歩や買い物に出かけたり、庭先に出て、草花を見て、季節を感じられるよう、出来る限り戸外に出る機会を増やしている。2か月に1回、庭先でおやつを食べたり、花見、ショッピングで遠出したり、家族にも参加を呼び掛けている。 (外部評価) 利用者の日頃の会話から希望を引き出し、外出計画を立てている。遠方への外出の際には、法人のワゴン車を借りて、職員が時間外勤務で協力しながら外出支援に取り組んでいる。また、日々戸外に出る機会も大切にし、近隣を散歩したり、買い物に行ったり、玄関で日光浴をしたりと、個々の希望に柔軟に対応することで、利用者の意欲や生活の張りに繋げている。	
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) 家族より小口現金として預かり、スタッフが管理しているが、希望時にスタッフと一緒に買い物に行かれる方もいるが、自分で管理できない方は、精算時スタッフが代行で支払っている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人の希望があれば、家族に電話連絡している。本人、家族の希望により、携帯電話を持ち、自由に連絡を取っている方もいる。	

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) 温度、湿度、日差しなどのチェックを行い、エアコン、窓やカーテンの開閉など、こまめに調節している。また、テレビの音量の調節、ドアの開閉など不快な生活音を出さない工夫をしている。季節に合わせて掲示物や写真を飾り、季節感が味わえるよう配慮している。 (外部評価) 共有空間はリビング兼食堂となっており、明るい光が差し込んで気持ちの良い空間となっている。日中は、そこで塗り絵などの作業をして寛ぐ利用者もおり、ゆったりとした時間が流れている。また、毎日カレンダーの格言をホワイトボードに書き写している利用者もいる。思い思いに過ごせる環境が利用者の安心感にも繋がっている。	
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) リビングでテレビを見たり、食事時はいつも一緒に席に過ごす方もいれば、その時々によって表情やしぐさから気持ちよく過ごせる場所に、誘導しスタッフが話を聞いたりすることもあり、その状況に応じた対応をしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 入居時に使い慣れた家具や、好みに椅子やテレビなど置いたり、家族が自宅から持参された写真を飾ったり、カーテンもホームの規定のものがあるが、お好みのものに変えている方もいる。 (外部評価) 居室には備え付けのエアコンやベッド、クローゼットがあるが、使い慣れたテレビやタンス等馴染みものが持ち込まれ、家族の写真や表彰状などが飾られ、その人らしい生活ができるよう工夫されている。入り口には、顔写真の表札やぬいぐるみの目印を掲げ、自分の部屋だと認識しやすい工夫がされている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 廊下やトイレには、手すりがあり、立ち上がりや歩行練習時など、安全に行えるよう配慮し、廊下には障害物を置かないようにしている。目の不自由な方には、トイレの場所がわかりやすいように、大きく表示したり、居室には目印になるような花やぬいぐるみをつけている。	