

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104720
法人名	有限会社 ノリテック
事業所名	グループホームひがし野
所在地	松山市畑寺町丙68-1
自己評価作成日	平成29年1月17日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成29年1月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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者本位を第一に、ホームのあらゆる生活場面で利用者さんが主体的に参加出来るよう職員一同取り組んでいる。 ・外出外食や季節の行事など、イベントが多い。年1回バス旅行のバス旅行では、ご家族にも参加してもらって家族旅行として楽しんでいただいている。 ・併設するデイサービスと普段から連携を図っており、互いに利用者同士の交流や気分転換の場となっている。 ・周囲は自然に囲まれていてとてもどかな雰囲気がある。一方で市内へのアクセスも容易で、買物などのおでかけもしやすい。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>閑静な住宅街を抜け小高い場所に位置する事業所は、開設後12年を迎える。母体施設はデイサービスやサービス付き高齢者住宅を運営している。その中には駄菓子屋を併設したデイサービスもあり、地域に密着したサービスを展開させていることが特徴的である。事業所も母体施設の幹部が地域住民ということもあり、地域の中に自然に溶け込む環境が整っており、地域交流が盛んに行われている。2年前に「仕事に対して誇りを持ち喜びを感じながら従事する」という理念が追加され、どの職員もその理念を大切にしながら仕事に取り組んでいる様子が窺え、働きやすい職場づくりがなされている。そのような体制がケアサービスに反映され、利用者は笑顔でゆったりと穏やかな暮らしを継続している。</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)	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ます (参考項目:9,10,19)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

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 グループホームひがし野

(ユニット名) 1F なのはな

記入者(管理者)
氏名 今井正己

評価完了日 平成29年 1 月 17 日

(別表第1)

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	<p>(自己評価) 誠心誠意の下に5つの理念を作っており、毎日の朝礼や月2回のカンファレンス・ユニット会議で斉唱して周知している。日々の業務における行動指針として常に意識するよう心掛けている。カンファレンスでも話し合い、理念に基づいたケアができてきているかを確認している。</p> <p>(外部評価) 一昨年に従来ある理念に「仕事に対して誇りを持ち喜びを感じながら従事する」という職員の仕事への姿勢が追加され5項目となり、それらの理念に基づき職員で月間目標や年間目標を立てケアに取り組んでいる。新たな理念が加わることで、どの職員もケアに対して向上心を持つことができ、より良いケアに繋がっている。</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) 運動会や文化祭などの地域行事に積極的に参加している。月2回は地域の老人クラブと交替で近所の神社清掃にも出かけている。秋祭りではスタッフが神輿を担ぐなど、地域の一員という考えを持って参加している。その他野菜作りなども地域の方に教えてもらい行っている。</p> <p>(外部評価) 母体施設の幹部が地域住民ということもあり、事業所も自然に地域に溶け込む環境が整っており地域との交流が盛んに行われている。事業所は地域行事に積極的に参加しており、地域の方々には運営推進会議や事業所の行事に参加してもらうなど、町内のグループホームとして浸透している。また、直接町内の民生委員や自治会長から情報を得ることができ、日常的に様々なアドバイスをもらえる関係を築いている。</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) 運営推進会議で地域の方々に認知症に関する理解と対応について情報を提供している。 去年には公民館を借りて認知症に関する講習会（認知症サポーター養成講座）を行い、地域の方々に認知症に対する理解を深めてもらう機会を設けた。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議では町内会役員・民生委員・老人会・包括セン ター・市介護保険課・家族・入居者が参加し、行事や運営に関 する報告や意見交換を行なっている。 今年度は設立10周年記念に作成したホームの歩みを収録した DVDの鑑賞会なども行なった。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議の開催を日中や夕方にするなど、時間帯を工夫す ることで多くの家族や近隣住民の参加に繋がっている。会議で は様々な助言や意見が交わされ、出た意見やアドバイスは、必 ず検討し事業所の運営や利用者のケアに活かすよう努めてい 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) 運営推進会議へ招くなどして活動状況を伝えながらコミュニ ケーションを図っている。</p> <p>(外部評価) 市担当課の介護保険課と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である。 担当課だけでなく生活福祉課などにも、利用者の状況に応じ困 りごとがある時や緊急時でも速やかに対応してもらっている。</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) カンファレンス等で取り上げ、理念に基づいた対応を心掛ける 事で現場から身体拘束行為を排除できるように努めている。 身体拘束の指定基準についてもスタッフ全員に周知させてい る。</p> <p>(外部評価) 利用者の安全確保のため、利用者や家族と話し合い納得の上で ミトンを使用したこともあるが、職員間でも常に話し合う機会 を設けるなど、長期間にならないよう配慮している。また、利 用者の不意な外出等のリスクを防止するため、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、 さりげなく声をかけるなど、自由な暮らしを尊重した支援に努 めている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 各研修に参加して学ぶ機会を得ると共に、研修参加者がカンファレンス等を通じて他のスタッフが情報を共有できるようにしている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 各研修に参加して学ぶ機会を得ると共に、研修参加者がカンファレンス等を通じて他のスタッフが情報を共有できるようにしている。 必要に応じて制度を有効に活用できるように、ホームに資料を用意して説明できる体制をとっている。	
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) 利用者の立場に立って契約に関する説明をし、不安点や疑問点の解消に努めている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者からの訴えにはその都度対応することを心掛けている。 ご家族の意見は運営推進会議や家族会などで出たものについて検討し、運営に反映させている。	
			(外部評価) 家族会を年2回開催したり、法人の他事業のイベントに招待したりするなど、家族と交流を重ねる機会を作り、意見や要望が出やすい環境づくりに取り組んでいる。また、面会時や行事等の際にも職員全員が話しやすい雰囲気を作り、貴重な意見等を得るよう努めている。	家族に事業所の実情を理解してもらい積極的な意見が得られるよう、ホーム便りに運営推進会議の議事録を同封したり、アンケートにより家族から多くの意見をもらえるよう努め、家族との関係がより緊密になり、事業所の発展に繋がることを期待したい。

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2回のカンファレンスで毎回意見・質問の場を設けて参加者全員で話し合っている。 (外部評価) 管理者は介護現場で他の職員と共に働いていたため、壁を作らない人間関係を尊重し職員が意見や要望等を言いやすい職場環境となっている。毎日のミーティングや合同カンファレンス、ユニット会議などで職員から出た意見を即検討し対応をすることで、職員のモチベーションがアップし組織活性化に繋がっている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 毎年個人面談が実施されており、スタッフの目標設定や努力、あるいは職場環境や待遇面について代表者と話し合う機会が設けられている。	
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) 日々のケアの実施状況や経験年数に応じて講習や研修を受けている。	
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) グループホーム相互研修に参加したり各研修に参加する事で同業者との交流を図っている。	
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) 入居前に得た情報を全職員で共有してケアにあたるようにしている。 初期の様子には特に注意を払い、訴えや気づきは直近のカンファレンスで検討を行っている。また、より詳しい状況把握のためにご家庭への訪問も実施している。	

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) 入居の前段階での本人及びご家族の意向や生活暦などを聞き取るとともに、施設の方針を説明することで双方の不安や疑問点を解消できるように努めている。	
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) 本人とご家族の意向や状況は事前に充分確認し、必要に応じてデイサービスの利用など、よりニーズに即した対応ができるように留意している。	
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) 介護する側・される側の関係ではなく、行事を準備段階から一緒に行ったり、掲示物作りや掃除等家事などを協働しながら、生活の主体となってもらえるように支援している。	
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) 来所時や毎月の報告などでコミュニケーションを図り、本人の状況と課題を共有する事で共によりよいケア作りが行えるように努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 思い出の場所や入所前に住んでいた地域などは買物や外出の際に可能な限り立ち寄れるよう支援している。 友人等の面会も受け入れている。 (外部評価) 利用者が大切にしていた場所や人などについて、家族から話を聞いたり日常の会話から汲み取ったりしながら、把握するよう努めている。自宅までドライブしたり、外出の際に馴染みだった場所に立ち寄りながら、利用者が大切にしてきた関係が継続できるよう支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 常に入居者同士の関係に気を配っている。それぞれの関係を十分に把握して関係の円滑化とトラブルの防止に留意している。 レクリエーションやお手伝いなど、もっている力を発揮しながら楽しく参加出来るよう支援している。	
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) 退所後でも、いつでも来所できるように声掛けをしている。施設に移った場合は電話や訪問などで経過の把握に努めている。 ご家族が行事に参加したり、準備段階から手伝いに来てくれることもある。在宅に戻られた方が再び併設するデイを利用してホームのお友達やスタッフとの馴染の関係を継続できた例もある。	
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) 利用者本位を念頭に、様々な想いを汲み取るよう心掛けている。 上手く伝えられない方でも表情や態度などからスタッフが得た気づきをカンファレンスで共有して支援のあり方を検討している。 (外部評価) 日頃の利用者との会話や家族からの情報などから、利用者の思いや意向を把握し、利用者が何をしたいか何を望んでいるかを常に考えながら業務に活かしている。また、日々の経過記録等には利用者の発した言葉をそのまま記入するようにしており、全職員が利用者の思いを共有し生活の中で気がついたことがあれば、その都度話し合いを重ねるなど、サービスの質の向上に努めている。	
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) 入居前の生活歴等をアセスメントし、今まで使っていた家具や仏壇、身の回りの物を居室に設置して入居前の環境に近づけることで、安心して生活できるよう支援している。 入浴の時間帯や散歩などの日課についても変化を最低限に留められるよう支援している。	
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) 毎朝バイタル測定を実施し、排泄時や入浴時に皮膚の状態を確認し、心身状態の把握に努めている。 日常生活の中でできる事を探し、スタッフや他の入居者と一緒に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)
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2回のカンファレンスで各ユニットごとに担当者を含めた全員で話し合って介護計画を立てている。 毎月のモニタリングやご家族との意見交換で上がった内容についても検討している。	
			(外部評価) 利用者担当制を取ることで、日頃の関わりの中から利用者の思いや意向を把握しやすく、本人本位の介護計画に繋がっている。日々の業務の中で、介護計画を確認する意味でモニタリングを行うとともに、毎月のカンファレンスで職員全員で見直しをするなど、利用者がその人らしく暮らしていけるよう努めている。	
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) 月2回のカンファレンスや個人記録の記入を行うことで、日々の気づきをスタッフ間で共有し、ケアの質の向上に努めている。	
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) ケアマネジャーとも相談しながらニーズに応じた対応ができるように努めている。 併設するデイサービスとも交流を図り、立地などの特性を生かして流動的なサービスが提供できるように努めている。	
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) 町内行事への参加や小学校の行事参加など、本人の状況に応じた社会参加ができるように支援している。 外食にも地元にいきつけの店が何件もあり、顔馴染になっている。	

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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人・家族の同意の下に協力病院の往診を受けている。 来所前からのかかりつけ医への受診もスタッフやご家族の同行 で継続できる体制をとっている。 (外部評価) 入居前からのかかりつけ医を尊重し定期的に往診をしてもら うなど、健康が維持できるよう努めている。内科以外の専門科の 場合は、家族の協力を得て受診し、その都度家族には利用者の 日々の状態を事細かく伝えており、感謝されている。また、受 診結果は必ず家族から聴取し職員間で共有し適切な健康管理に 努めている。	
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) 日常の気づきはその都度ホームの看護師に伝え、必要に応じて 医療機関への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) 入院先の病院と密に連絡を取り、経過と退院時期について相談 し、可能な限り早期の再入居ができるよう対応している。 スタッフの定期的なお見舞いでも情報交換や交流を図ってい 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) 入居時及び実際に必要となった場合の両方で話し合いの場を持 ち、重度化や終末期の対応について方針を確認し合っている。 必要に応じて提携している医療機関にも同席してもらい専門的 立場からの意見も参考に取り入れている。 (外部評価) 利用者の半数が事業所での看取りを希望しており、かかりつけ 医や訪問看護ステーションと協力し、対応できる体制が整って いる。看取りの際には、医療関係者や家族等も含めて話し合い を重ねながら支援に努めている。利用者や家族が安心して終末 期を迎えられるよう、職員全員がスキルアップのための勉強会 や研修などに参加している。	

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) 毎年町内で開かれる心肺蘇生法に関する講習に参加している。 今年度、AEDを導入したこともあり、緊急時対応マニュアルを作成し、どの職員でも一定のレベルで対応できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 年に二度消防署の指導の下で避難訓練を実施している。 随時ホームで避難・初期消火・通報等の訓練を実施している。 特にスタッフが少なくなる夜間を想定した訓練に力を入れている。非常食や飲料を備蓄している。 (外部評価) 運営推進会議の中で議題として取り上げ、近隣住民に理解してもらい連携を強化することにより協力体制を築いている。職員間で話し合いを行うことで、全職員が防災に関して常に意識を持つよう職員間で話し合う機会を頻繁に設けている。事業所が耐震構造となっているため、災害時の近隣住民の受け入れ先として期待されており、地域では貴重な避難場所となっている。	
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) ケアプランの段階から9人の利用者それぞれの「その人らしさ」を生かせるように検討している。 入浴や排泄時には特に留意し、誇りを傷つけないよう声掛けや環境整備に努めている。接遇についてはカンファレンスで取り上げ、人生の先輩に対する態度について考える場を設けている。 (外部評価) 利用者一人ひとりを尊重したケアができるよう職員の月間目標を掲げ、日頃の声かけなどお互い注意し利用者本位のケアに努めている。排泄時に羞恥心を感じさせないケアを徹底しており、職員間で利用者の情報を共有する際には、部屋番号など職員にしかわからない方法で確認するなど工夫し、利用者が不安感や不信感を抱かない支援に努めている。	
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) お茶の時間、外食時に希望を聞いて好みのものを選んでもらったり更衣時に介助が必要な方には着たい洋服を選んでもらったりと、相手に合わせた対応をしている。	

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) 個々人の買物や外出の希望に対し、それに添えるように努めている。 外出などへの参加を希望されない方がいる場合でも他のフロアスタッフと一緒に留守番するなど、本人の意思を尊重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) 朝、外出時、汚れた時等、その時々に合わせて更衣・整容し、その人らしい身だしなみができるよう努めている。 散髪なども馴染みの店がある場合はそこでカットやカラーリングなど出来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) 毎日一緒にコミュニケーションをとりながら食事作りや片づけをしている。 希望や状態にあった食事を提供して香りや視覚でも楽しめるよう彩にも配慮している。 (外部評価) 栄養面を考慮し季節の食材を取り入れながら、職員が交替で献立を立てている。ユニットごとに1品は別メニューを作り半分を交換することで、調理にかかる手間を省き品数を増やす工夫をしている。誕生日などの特別メニューや外食等を随時取り入れながら、利用者の食に対する楽しみがより増えるよう配慮している。また職員も一緒にテーブルを囲み会話も弾み食事を楽しんでおり、利用者の食欲増進にも繋がっている。	
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) 一日の食事量と水分量をチェックして摂取量が把握できるよう記録に残している。 栄養のバランスを考え、職員が入居者の好みも聞きながら献立を考えている。 一人ひとりの嗜好に応じて支援している。	
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) 食後の声掛けにて口腔ケアは定着しており、自分で出来ない箇所は職員が介助している。 夜間は義歯をはずして洗浄し、毎日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するために記録を行い、それを参考に本人の意向を確認して声掛け誘導をし、トイレでの排泄支援を行っている。 失敗してしまった場合の声掛けや対応にもプライドを傷つけないよう細心の注意を払っている。 (外部評価) オムツ使用も含め利用者の排泄パターンを把握し、日中はできる限りトイレでの排泄支援に努めている。車いす用のトイレには、シャワーが備えられ清潔が維持できるよう配慮されている。カンファレンスで排泄方法の見直し等検討しながら、利用者一人ひとりに合った適切な排泄支援を行っている。	
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) 水分摂取をしっかりと行い、ヨーグルト等乳製品や繊維の多い食材や調理の工夫をしている。また、トイレ使用時の時間もゆとり取れるようにしている。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 入居者一人ひとりの希望を聞き、毎日入浴したい方には毎日入ってもらったり、時間帯についてもほぼ希望にそえるように支援している。 (外部評価) 重度の方の入浴介助は2人体制でシャワー浴が中心であるが、風邪をひかないよう足湯やかけ湯など配慮しながら対応している。重度化が進む傾向にあるため、機械浴槽の設置の検討など、利用者が安心して入浴できるよう努めている。入浴を嫌がる利用者には声かけ方法やタイミングなどを工夫し、無理強ひすることなく入浴したい気持ちになるよう努めている。	
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) 疲れたときには居室で横になるなどして休めるように支援している。 昼間はレクリエーションや散歩などで適度に体を動かしてもらい、良く睡眠が取れ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)
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) 薬の管理は職員が行い、日付・氏名・内服時間を3重にチェックすることで正しく内服できるよう支援している。 入居者の記録ケースからすぐに何の薬が処方されているのかを把握し、病状の変化にも対応できるように努めている。	
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) お盆拭きや物干し等はそれぞれが自分の役割となっていることを自発的あるいは声掛けにより行っている。 生活歴を考慮した楽しみや気分転換を図れるように支援している。	
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) ドライブや散歩など、希望があればその都度実施している。月に1回は外出と外食に出掛けている。 過去に住んでいた地域など、外出の行き帰りなどに寄り道して訪れたりもする。 (外部評価) 職員が利用者の希望に沿う季節に合った外出を計画し、月に1回の頻度で外出できるよう支援している。重度の利用者でも、できる限り外出できるよう日帰りのバス旅行などを企画し、外の景色を楽しんでもらうよう努めている。外出から帰宅した利用者は、「みんなで楽しい時間が過ごせてよかった」と口々に言うなど、気分転換ができ生活の張り合いに繋がっている。	
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) 自己管理できる方には必要な日用品や嗜好品が買える程度のお金をお小遣いとして渡している。そうでない方は職員が管理し、毎日の買物時に希望を聞くなどして一緒に購入できるように支援している。	
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) 先方に事情の無い限りは、希望があれば自由に連絡が取れ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)
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) 季節に合った飾りを置いたり雨の日には洗濯物をリビングに干すなど、日々の変化を感じられるように支援している。 照明の明るさや冷暖房、テレビの音量などは利用者の意見を聞きながら調整している。 (外部評価) 共用空間はダイニングとリビングに分かれ、日中はその場所できつろいだりおやつ作りをするなど、利用者一人ひとりが自由に過ごせる空間となっている。また、振り子時計や赤い公衆電話等、どこか懐かしさを醸し出す装飾が随所に置かれるなど、家庭的で気分が落ち着く雰囲気になっている。	
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) 楽しそうに会話している方々はそのま見守ったり、一人で退屈そうな方は会話やレク等に誘ったり、逆に一人になりたい方は居室に誘導するなど支援している。	
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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 家具は使い慣れた物を自由に持ってきてもらっている。可能であればご本人と相談しながら使いやすい配置にしている。 (外部評価) 入り口には、職員や家族が手作りした表札が飾られ、使い慣れたタンスや机、仏壇などが配置され、その人らしい生活ができるよう工夫された居室になっている。入居前に畳の生活をしてきた利用者には、その環境が継続できるよう畳を敷くなど配慮し、いつも居心地よく安心して過ごせるような空間づくりに努めている。	
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) 設計段階から入居者の方が自由にいきいきと生活できる作りになっている。 特に台所はカウンターの両側から入れるようになっており、視線を遮る仕切りもなく、リビング・ダイニングと一体になって料理作りが楽しめる環境になっている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104720
法人名	有限会社 ノリテック
事業所名	グループホームひがし野
所在地	松山市畑寺町丙68-1
自己評価作成日	平成29年1月17日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成29年 1月 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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者本位を第一に、ホームのあらゆる生活場面で利用者さんが主体的に参加出来るよう職員一同取り組んでいる。 ・外出外食や季節の行事など、イベントが多い。年1回バス旅行のバス旅行では、ご家族にも参加してもらって家族旅行として楽しんでいただいている。 ・併設するデイサービスと普段から連携を図っており、互いに利用者同士の交流や気分転換の場となっている。 ・周囲は自然に囲まれていてとてもどかな雰囲気がある。一方で市内へのアクセスも容易で、買物などのおでかけもしやすい。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>閑静な住宅街を抜け小高い場所に位置する事業所は、開設後12年を迎える。母体施設はデイサービスやサービス付き高齢者住宅を運営している。その中には駄菓子屋を併設したデイサービスもあり、地域に密着したサービスを展開させていることが特徴的である。事業所も母体施設の幹部が地域住民ということもあり、地域の中に自然に溶け込む環境が整っており、地域交流が盛んに行われている。2年前に「仕事に対して誇りを持ち喜びを感じながら従事する」という理念が追加され、どの職員もその理念を大切にしながら仕事に取り組んでいる様子が窺え、働きやすい職場づくりがなされている。そのような体制がケアサービスに反映され、利用者は笑顔でゆったりと穏やかな暮らしを継続している。</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 利用者や職員が、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、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 グループホームひがし野

(ユニット名) 2F こすもす

記入者(管理者)

氏名 今井正己

評価完了日

平成29年 1月 17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	<p>(自己評価) 理念は毎朝の朝礼や月2回のカンファレンスで斉唱している。目につくところに掲示していつも見られるようにしている。理念に基づきケアできるようカンファレンス等で話し合いの場を設けている。</p> <p>(外部評価) 一昨年に従来ある理念に「仕事に対して誇りを持ち喜びを感じながら従事する」という職員の仕事への姿勢が追加され5項目となり、それらの理念に基づき職員で月間目標や年間目標を立てケアに取り組んでいる。新たな理念が加わることで、どの職員もケアに対して向上心を持つことができ、より良いケアに繋がっている。</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) 運動会や文化祭などの地域行事に積極的に参加している。月2回は地域の老人クラブと交替で近所の神社清掃にも出かけている。秋祭りではスタッフが神輿を担ぐなど、地域の一員という考えを持って参加している。その他畑作りなども地域の方に教えてもらい行っている。</p> <p>(外部評価) 母体施設の幹部が地域住民ということもあり、事業所も自然に地域に受け込む環境が整っており地域との交流が盛んに行われている。事業所は地域行事に積極的に参加しており、地域の方々には運営推進会議や事業所の行事に参加してもらうなど、町内のグループホームとして浸透している。また、直接町内の民生委員や自治会長から情報を得ることができ、日常的に様々なアドバイスをもらえる関係を築いている。</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) 運営推進会議で地域の方々に認知症に関する理解と対応について情報を提供している。去年には公民館を借りて認知症に関する講習会（認知症サポーター養成講座）を行い、地域の方々に認知症に対する理解を深めてもらう機会を設けた。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議では町内会役員・民生委員・老人会・包括センター・市介護保険課・家族・入居者が参加し、行事や運営に関する報告や意見交換を行なっている。 今年度は設立10周年記念に作成したホームの歩みを収録したDVDの鑑賞会なども行なった。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議の開催を日中や夕方にするなど、時間帯を工夫することで多くの家族や近隣住民の参加に繋がっている。会議では様々な助言や意見が交わされ、出た意見やアドバイスは、必ず検討し事業所の運営や利用者のケアに活かすよう努めている。</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) 運営推進会議へ招くなどして活動状況を伝えながらコミュニケーションを図っている。</p> <p>(外部評価) 市担当課の介護保険課と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である。担当課だけでなく生活福祉課などにも、利用者の状況に応じ困りごとがある時や緊急時でも速やかに対応してもらっている。</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) 指定基準にある11項目も含めて身体拘束につながる事例がないよう日々のケアで注意している。 玄関先は防犯のため鍵をかけているが、普通の鍵であり入居者の方も自由に開けて玄関先の池を眺めたりしている。</p> <p>(外部評価) 利用者の安全確保のため、利用者や家族と話し合い納得の上でミトンを使用したこともあるが、職員間でも常に話し合う機会を設けるなど、長期間にならないよう配慮している。また、利用者の不意な外出等のリスクを防止するため、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、さりげなく声をかけるなど、自由な暮らしを尊重した支援に努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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逃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) スタッフ同士で利用者に対する言動や対応等、気が付があればその都度話し合うようにしている。 必要に応じてカンファレンスでも取り上げ、全員で問題を共有して虐待の防止に努めている。	
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) カンファレンスに外部講師として行政書士を招き、詳しく成年後見人制度について学んだ。 いつでも活用できるよう、ホームに資料を置いている。	
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) 利用者の立場に立って契約書の内容を細かく説明し、疑問や質問にも丁寧に対応するように心掛けている。	
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) 2ヶ月に1度の運営推進会議、年2回の家族会で意見交換の場を設けている。 行事へ招待した際や面会時にも要望を聞き、早期に検討して対応している。	
			(外部評価) 家族会を年2回開催したり、法人の他事業のイベントに招待したりするなど、家族と交流を重ねる機会を作り、意見や要望が出やすい環境づくりに取り組んでいる。また、面会時や行事等の際にも職員全員が話しやすい雰囲気を作り、貴重な意見等を得るよう努めている。	家族に事業所の実情を理解してもらい積極的な意見が得られるよう、ホーム便りに運営推進会議の議事録を同封したり、アンケートにより家族から多くの意見をもらえるよう努め、家族との関係がより緊密になり、事業所の発展に繋がることを期待したい。

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) カンファレンスで意見・質問を聞く機会が設けられており、運営に職員の意見が反映されるようになっている。 (外部評価) 管理者は介護現場で他の職員と共に働いていたため、壁を作らない人間関係を尊重し職員が意見や要望等を言いやすい職場環境となっている。毎日のミーティングや合同カンファレンス、ユニット会議などで職員から出た意見を即検討し対応をすることで、職員のモチベーションがアップし組織活性化に繋がっている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 定期的な個人面談の機会があり、代表者と職員がお互いに理解を深め、気持ちよく働ける場となるよう努力している。	
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) 各研修会への参加や月2回のカンファで1回は外部講師を招くなど、職員のスキルアップの機会が多く設けられている。	
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) GH間の相互研修に参加したり、随時訪問する、されるなどして交流を図っている。	
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) 入所の前段階から本人、家族の意向や生活歴について聞き取りやご家庭への訪問を行い、それを元に初期の対応について検討している。	

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) 入居前にケアに対する要望や入居する家族への想いを傾聴すると ともにホームの方針を十分に説明して信頼関係が保てるように心掛け ている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と 家族等が「その時」まず必要としている支 援を見極め、他のサービス利用も含めた対 応に努めている	(自己評価) 本人とご家族の意向や状況は事前に充分確認し、必要に応じてデイ サービスの利用など、よりニーズに即した対応ができるように留意 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) 昔唄った童謡や唱歌を一緒に唄ったり思い出話をしながら当時のこ とを教えてもらったりしている。 食事作りの時には利用者に調理を手伝ってもらうなど、尊敬と感謝 を言葉にしながら接している。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場にお かず、本人と家族の絆を大切にしながら、 共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご家族には来所時あるいは毎月の報告にて電話や手紙などで入居し ている家族の状況を伝えている。その際御家族からは自宅での生活 状況や要望等を聞くなど、常にコミュニケーションを図っている。	
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) 御家族や友人等の面会はいつでも受け入れている。 外出時には自宅の近所や職場等、思い出の場所を通ることができる よう支援している。 自宅に帰りたいと言われる方には実際に一緒に帰りながら住んでい た地域や過去の生活などを傾聴したりすることもある。 (外部評価) 利用者が大切にしていた場所や人などについて、家族から話を聞い たり日常の会話から汲み取ったりしながら、把握するよう努めてい る。自宅までドライブしたり、外出の際に馴染みだった場所に立ち 寄りながら、利用者が大切にしてきた関係が継続できるよう 支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 常に入居者同士の関係に気を配り、関係を把握し、円滑な人間関係作りと大きなトラブルの防止に努めている。 レクリエーションや手伝いなどにはそれぞれができる形で参加して楽しめるよう支援している。	
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) 退所後でも、いつでも来所できるように声掛けをしている。施設に移った場合は電話や訪問などで経過の把握に努めている。ご家族が行事に参加したり、準備段階から手伝いに来てくれることもある。在宅に戻られた方が再び併設するデイを利用して馴染の関係を継続できた例もある。	
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) 一人ひとりの思いや希望、意向の把握に努め、生きがいのある生活が送れるように支援している。 自分で表現する事が困難な方はカンファレンスで話し合い、複数の職員が本人本位にイメージングして検討している。 (外部評価) 日頃の利用者との会話や家族からの情報などから、利用者の思いや意向を把握し、利用者が何をしたいか何を望んでいるかを常に考えながら業務に活かしている。また、日々の経過記録等には利用者の発した言葉をそのまま記入するようにしており、全職員が利用者の思いを共有し生活の中で気がついたことがあれば、その都度話し合いを重ねるなど、サービスの質の向上に努めている。	
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) 入居前の生活歴等をアセスメントし、今まで使っていた家具や仏壇、身の回りの物を居室に設置して入居前の環境に近づけることで、安心して生活できるよう支援している。 入浴の時間帯や散歩などの日課についても変化を最低限に留められるよう支援している。	
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) 毎朝バイタル測定を実施し、排泄時や入浴時に皮膚の状態を確認し、心身状態の把握に努めている。 日常生活の中でできる事を探し、スタッフや他の入居者と一緒に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)
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2回のカンファレンスで職員がユニットごとに分かれて活発に意見を出し合い、介護計画を立てている。 モニタリングをし、本人と家族の意見を尊重しながら介護計画を立てるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者担当制を取ることで、日頃の関わりの中から利用者の思いや意向を把握しやすく、本人本位の介護計画に繋がっている。日々の業務の中で、介護計画を確認する意味でモニタリングを行うとともに、毎月のカンファレンスで職員全員で見直しをするなど、利用者がその人らしく暮らしていけるよう努めている。	
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) 気づきや変化はその都度記録に残すとともにカンファレンスで取り上げて情報を共有している。	
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) ケアマネジャーとも相談しながらニーズに応じた対応ができるように努めている。 併設するデイサービスとも交流を図り、立地などの特性を生かして流動的なサービスが提供できるように努めている。	
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) 中学校の職場体験で地元の中学生と交流したり文化祭など地域行事に積極的に参加している。日々の買物や月に一度の外食先には地域の店もよく利用し、馴染の関係を築いている。	

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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人、家族の同意を得て協力病院からの往診を受けている。また個 人的に本人の馴染みのかかりつけ病院への受診についても支援する ように努めている。 (外部評価) 入居前からのかかりつけ医を尊重し定期的に往診をしてもらうな ど、健康が維持できるよう努めている。内科以外の専門科の場合 は、家族の協力を得て受診し、その都度家族には利用者の日々の状 態を事細かく伝えており、感謝されている。また、受診結果は必ず 家族から聴取し職員間で共有し適切な健康管理に努めている。	
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) 日常的に体調に関する気づきを看護職員に伝え、医療機関への受診 に繋げている。	
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) 協力病院・救急病院への入院時には密に連絡を取り、病状の経過や 退院時期を相談するようにしている。 職員は出来る限りお見舞いに行き、入院中の心のケアが出来るよ うに努めている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 入居時に重度化や終末期のありかたについて本人や家族と話し合 い、方針を決めている。 グループホームでの対応が困難な場合は家族と話し合い、本人に とって安心して過ごせる施設へ移行することについても検討してい る。 (外部評価) 利用者の半数が事業所での看取りを希望しており、かかりつけ医や 訪問看護ステーションと協力し、対応できる体制が整っている。看 取りの際には、医療関係者や家族等も含めて話し合いを重ねながら 支援に努めている。利用者や家族が安心して終末期を迎えられるよ う、職員全員がスキルアップのための勉強会や研修などに参加して 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) 地域で実施されている救命訓練に職員が参加し、人工呼吸法、AED使用法等を身につけている。	
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) 年に2回消防署職員による避難訓練・消火器の使用法などの指導を受けている。 また、随時ホーム独自で避難訓練・初期消火・通報などの訓練を実施している。 (外部評価) 運営推進会議の中で議題として取り上げ、近隣住民に理解してもらい連携を強化することにより協力体制を築いている。職員間で話し合いを行うことで、全職員が防災に関して常に意識を持つよう職員間で話し合う機会を頻繁に設けている。事業所が耐震構造となっているため、災害時の近隣住民の受け入れ先として期待されており、地域では貴重な避難場所となっている。	
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) スタッフ間での連絡の際は個人名の使用は避け、居室番号で呼ぶなど配慮している。 (外部評価) 利用者一人ひとりを尊重したケアができるよう職員の月間目標を掲げ、日頃の声かけなどお互い注意し利用者本位のケアに努めている。排泄時に羞恥心を感じさせないケアを徹底しており、職員間で利用者の情報を共有する際には、部屋番号など職員にしかわからない方法で確認するなど工夫し、利用者が不安感や不信感を抱かない支援に努めている。	
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) 利用者本位での生活を第一に考え、利用者の意思確認を行なっている。 意思表示が難しい方にも二択にして質問したり筆談で示すなど、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)
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) 個々人の買物や外出の希望に対し、それに添えるように努めている。 外出に参加したくない時は他のフロアのスタッフと協力して留守番ができるなど、体調や精神状態には留意しながらも「断る権利」を軽視しないよう努めている。	
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) 洋服を選んでもらったりその方らしい身だしなみができるように支援している。 行きつけの美容室がある方は、そこに通えるよう支援している。	
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) 毎日食事作りや片付けは一緒に楽しくコミュニケーションを取りながらすすめている。 個々の希望や状態に合った食事を提供し、楽しい雰囲気の中でおいしく食べられるように支援している。 (外部評価) 栄養面を考慮し季節の食材を取り入れながら、職員が交替で献立を立てている。ユニットごとに1品は別メニューを作り半分を交換することで、調理にかかる手間を省き品数を増やす工夫をしている。誕生日などの特別メニューや外食等を随時取り入れながら、利用者の食に対する楽しみがより増えるよう配慮している。また職員も一緒にテーブルを囲み会話も弾み食事を楽しんでおり、利用者の食欲増進にも繋がっている。	
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) 一日の食事量と水分量をチェックして摂取量が把握できるよう記録に残している。 栄養のバランスを考え、職員が入居者の好みも聞きながら献立を考えている。 一人ひとりの嗜好に応じて支援している。	
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) 食後の声掛けにて口腔ケアは定着しており、自分で出来ない箇所は職員が介助している。 夜間は義歯をはずして洗浄し、毎日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	<p>(自己評価) 排泄パターンを把握するために記録を行い、それを参考に本人の意向を確認して声掛け誘導をし、トイレでの排泄支援を行っている。失敗してしまった場合の声掛けや対応にもプライドを傷つけないよう細心の注意を払っている。</p> <p>(外部評価) オムツ使用も含め利用者の排泄パターンを把握し、日中はできる限りトイレでの排泄支援に努めている。車いす用のトイレには、シャワーが備えられ清潔が維持できるよう配慮されている。カンファレンスで排泄方法の見直し等検討しながら、利用者一人ひとりに合った適切な排泄支援を行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 日々の水分量と食事量の確認、排便の有無をチェックして3日無ければスタッフに周知して注意を払う。また必要に応じてDr.の指示により緩下剤を試用する場合もある。乳製品を極力摂取してもらっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 個人の希望を聞き、強制はしない。必要に応じて清拭や足浴等も利用して清潔保持を図っている。時間帯も自由に選んでもらっている。毎日入浴を希望する方には、ほぼ希望に添える形で支援している。</p> <p>(外部評価) 重度の方の入浴介助は2人体制でシャワー浴が中心であるが、風邪をひかないよう足湯やかけ湯など配慮しながら対応している。重度化が進む傾向にあるため、機械浴槽の設置の検討など、利用者が安心して入浴できるよう努めている。入浴を嫌がる利用者には声かけ方法やタイミングなどを工夫し、無理強いすることなく入浴したい気持ちになるよう努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 疲れたときには居室で横になるなどして休めるように支援している。昼間はレクリエーションや散歩などで適度に体を動かしてもらい、良く睡眠が取れるように支援している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 薬の主・副作用を個人別にすぐ確認できるようにしている。服薬は本人の目の前で名前・日付等を声出し確認してから、行なっている。	
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) ご家族とご本人のアセスメントから生活歴を把握し、介護計画を立てている。役割や趣味を取り入れて生きがいを持って生活できるように支援している。 季節の行事も積極的に取り入れている。	
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) 買物やドライブ等、希望に添えるように支援している。散歩は日課とし、散策を楽しめるように努めている。 毎月1回は外出・外食に出かけており、他にも本人が行ってみたい場所や観劇、年に一度のバス旅行など、様々な外出の機会を設けている。 (外部評価) 職員が利用者の希望に沿う季節に合った外出を計画し、月に1回の頻度で外出できるよう支援している。重度の利用者でも、できる限り外出できるよう日帰りのバス旅行などを企画し、外の景色を楽しんでもらうよう努めている。外出から帰宅した利用者は、「みんなで楽しい時間が過ごせてよかった」と口々に言うなど、気分転換ができ生活の張り合いに繋がっている。	
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) 自己管理できる方には必要な日用品や嗜好品が買える程度のお金をお小遣いとして渡している。そうでない方は職員が管理し、毎日の買物時に希望を聞くなどして一緒に購入できるように支援している。	
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) 家庭の事情によりこちらから連絡できない場合を除いて、訴えがあれば電話を掛けられ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)
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) 利用者がくつろいでいる場所で職員の話し声や食器の音などで不快にならないように気をつけている。 食事の際はリラックスできるBGMを流している。 季節の花も生け花のレクで作った物を居室やリビングに飾って雰囲気を出している。 (外部評価) 共用空間はダイニングとリビングに分かれ、日中はその場所でくつろいだりおやつ作りをするなど、利用者一人ひとりが自由に過ごせる空間となっている。また、振り子時計や赤い公衆電話等、どこか懐かしさを醸し出す装飾が随所に置かれるなど、家庭的で気分が落ち着く雰囲気になっている。	
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) 全体でのレクリエーションや行事にのみ捉われる事なく、ソファでテレビを見ながらくつろぐ方や、ベランダでタバコを吸う方、居室で本を読まれる方など、思い思いの過ごし方も尊重している。	
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) 自宅で使っていた家具や小物などは自由に持ち込んで置いて貰っている。 以前の暮らしに近づける空間づくりを心掛けている。 (外部評価) 入り口には、職員や家族が手作りした表札が飾られ、使い慣れたダンスや机、仏壇などが配置され、その人らしい生活ができるよう工夫された居室になっている。入居前に畳の生活をしていた利用者には、その環境が継続できるよう畳を敷くなど配慮し、いつも居心地よく安心して過ごせるような空間づくりに努めている。	
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) 設計段階から入居者の方が自由にいきいきと生活できる作りになっている。 特に台所はカウンターの両側から入れるようになっており、視線を遮る仕切りもなく、リビング・ダイニングと一体になって料理作りが楽しめる環境になっている。	