

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200334
法人名	医療法人やすらぎ会
事業所名	グループホームつどい
所在地	愛媛県今治市南大門町2丁目2番地2
自己評価作成日	平成 29 年 1 月 10 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 2 月 3 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)】

・おひとりおひとりの今までの歩みをたいせつにし、個々のご利用者に合った支援を心がけています。
 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしく、より豊かに、ゆったりと暮らしていただけるように、優しく寄り添った介護に努めています。
 ・運営母体の病院と連携して入居者の万全な健康管理に努め、重度化した場合はご利用者・ご家族のご意向に従い、看取り介護を行っています。
 ・地域の方々とは、地方祭にはお神輿や子供たち、地域の人たちが来てくれたり、ボランティアによる民舞鑑賞会、地域で採れた大根、里芋、みかんなどの農作物を持参して、ご利用者に見ていただくなどの交流を大切にしている。つどい便りを地域の人にも送付し、事業所の生活状況を知っていただいている。

【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)】

今治市の中心地に立地し、平成26年に開設された。事業所周辺地域は、札所である寺や神社などの多い歴史の深い町である。母体は通所リハビリテーション、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーションを併設する医療法人であり、長年地域での医療を担い信頼を得ている。地域住民に望まれた待望の事業所であり、協力医療機関である母体病院と万全の協力体制を敷き、利用者の安心した生活を支えている。開設3年目ではあるが、看取り介護を多く経験している。職員の接遇マナーは素晴らしく、利用者への対応はもちろんのこと、訪れる誰にも謙虚な姿勢でもてなしを感じる。認知症状にある利用者の、いま、この時の一瞬一瞬を大切にケアが実践され、今後の成長に大いに期待できる事業所である。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生き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 グループホームつどい

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)
氏名 村上 東洋子

評価完了日 平成 29 年 1 月 10 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) 『一人ひとりの今までの歩みを大切にし、一人ひとりの「今」「この時」に寄り添います。』の理念を玄関、居間に掲示。スタッフ全員が朝礼で唱和し、理念を共有している。利用者一人ひとりが歩んできた歴史を大切に、今、この時、最もその人らしく生活してゆけるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 母体法人の理念の元に、『一人ひとりの今までの歩みを大切にし、一人ひとりの「今」「この時」に寄り添います。』と開設時に作成した。職員は名札裏に携帯し、朝の申し送り時に確認することで意識付けし、利用者に対し常に尊敬の念を持つよう心がけている。理念の存在は大きく、事業所の目指すケアの礎とされ、運営の全てにつながっていると実感している。職員一人ひとりが利用者を慈しみ、徹底した優しさ溢れる支援を目指している。その姿勢は利用者だけでなく、家族や訪れる誰にも隔てない謙虚な対応に表れている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地方祭ではお神輿や子供たち、地域の人たちが来て下さり、子どもたちと楽しく交流。婦人会、民舞愛好会のボランティアの人たちが、年に数回民舞を披露して下さい、利用者も一緒に民謡を踊っています。地域の人が自宅の庭に来たアサギマダラを利用者に見せに来てくれ、旅する渡り蝶の話をしてくれたり、地域と利用者が親しく交流している。つどい便りを地域の人にも送付し、事業所の生活状況を知っていただいている。</p> <p>(外部評価) 商業施設の多い今治市中心部に立地し、寺院や神社、地域の小学校、幼稚園をはじめ商店街のおかみさんの会や企業などとの気軽な関係が多方面に構築されている。地域住民が気軽に足を運べる場所として認知され、季節の農作物やメダカ、珍しい渡り蝶を持参してくれるなど、日常的なご近所付き合いがある。交流の様子はお便りにして配布し、良好な関係がさらに広がるように努めている。</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) 事業所職員全員が「認知症サポーター養成講座」を受け認知症サポーターになり、玄関にステッカーを貼って、いついかなるときも、相談に応じている。管理者は地域ケア会議に出席し、高齢者の生活を地域で支える地域包括ケアネットワーク作りに協力している。</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)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議は2ヶ月に1回、利用者・家族・民生委員・地区住民の代表者・市担当者の参加を得て開催している。利用状況・活動状況の報告を行い、意見交換では毎回、率直な意見が出席者からあり、サービス提供に参考にしています。防災問題、今後の活動、認知症の方に対する対応など、貴重なご意見をいただいている。事業所から管理者・計画作成担当者、他、職員も順番で参加し、スタッフ全員に会議の報告と周知を徹底し、サービス向上に活かしている。会議録はご家族及び外来者も自由に閲覧できるように掲示しています。</p> <p>(外部評価) 家族、民生委員、地区役員、高齢介護課職員や日頃からご近所づきあいのある地域住民等の参加協力を得て開催している。リビングの一角にあるコーナーを活用することで、オープンな会議が開催され、利用者や職員が気軽に参加する様子が見える。事業所からの利用者状況や活動報告の後は、自由な意見交換や質疑応答の場としている。参加者は運営内容に関心が高く、ケア内容をはじめ災害対策等多面的に意見が交換されており、出された意見やアイデアを運営に盛り込むことでサービスにつなげている。</p>	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や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) 市担当者に毎回運営推進会議に出席していただき、事業所の方針や現場の実情を伝えたり、ご意見をいただいている。高齢介護課の窓口を訪問し、介護保険関係で理解困難な場合など、市職員と話し合いをしたり、普段から連絡・相談がしやすい関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 高齢福祉課職員には運営推進会議に参加を得ており、利用者の生活状況に実際に触れてもらうことで実情を伝えている。市役所は道路を挟んだ向かいに立地し、直接相談に伺ったり、運営に関する情報をもらい、良好な関係にある。高齢福祉課を通じてグループホーム連絡会に参加したり、企画される研修に参加することで、スキル向上や同業者とのつながりが広がったと実感している。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	<p>(自己評価) 職員一同が「身体拘束は行わない」と共通認識を持ち、定期的ユニット会議で学習し、課題があれば話し合いをして、身体拘束をしないケアに努めている。三階建ての建物内は利用者がエレベーターを使って自由に移動している。施設が市街の中心地に有り交通が頻繁な交差点の角地のため、一歩屋外に出ると危険がある。徘徊の利用者も入居しているので安全を優先し、やむを得ず施錠しているが、利用者が希望すれば必ず職員同行で外出している。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアに取り組んでいる。所内研修の機会を設け、全職員の正しい理解へとつなげ、利用者の支援アイデアが拘束につながる行為としないか検討している。交通量の多い今治市中心部に立地するため、家族と話し合い理解を得てセキュリティ設備を活用し安全を確保している。職員の見守りで利用者は自由に内外へ出入りすることができる。近年、福祉施設でおこる事件などを考慮し、危機管理に対して敏感に対策を検討している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 定期的ユニット会議で「虐待防止」について学習している。特に介護現場では身体的虐待だけでなく、叱る・無視・高圧的態度など心理的虐待の防止に重点を置いて、職員の自覚を促している。「とろとろに優しく」を事業所のスローガンとし、拒否の言葉、否定語、マイナス言葉を使わず、受容、肯定、プラス言葉で対応している。	
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) 管理者・リーダーは介護支援専門員の研修等に参加し、権利擁護について学んでいる。現在のところ、制度を利用する対象者はいないが、今後、職員が研修等に参加の機会を設け、権利擁護や成年後見制度を学び、理解し、必要な時は利用者、ご家族を支援できるようにする。	
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) 利用者やご家族に対し、契約内容の詳細を説明し、不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い、理解・納得を得られた上で契約を行っている。	
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) 日々の生活の中で、利用者からの要望が、毎朝のミーティングで管理者及び職員に報告され直ちに話し合いをし、ケアに反映している。ご家族が来所時はホールに一緒に座り、一緒にお茶を飲み、普段の生活を見ていただいている。クリスマス等のイベントにはご家族にご案内し、家族会にてご意見ご要望等を伺い、ご家族のお気持ちを職員も周知し、運営に活かしている。遠方のご家族には、電話連絡にて利用者の様子を伝え、つどい便りを全家族に送付している。H28年6月には独自の「ご利用者ご家族様等満足度調査」のアンケートを実施し、貴重なご意見を伺った。今後の介護サービスの向上に役立ててゆきたい。 (外部評価) 利用者からは生活の中で意見や要望を聞いている。家族との良好な関係構築には、日々の細やかな電話連絡や面会時の会話を大切にしている。運営推進会議への参加協力や、行事開催に合わせた家族会の開催等、事業所に足を運んでもらいやすい工夫がある。さらに、言葉に出せない思いを吸い上げようと無記名での家族アンケートを実施したことは、家族の思いに触れることができ、本音を引き出す良い機会になったと実感している。	

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) 毎月のユニット会議で、職員ひとりひとりが意見を述べる機会がある。管理者と職員は普段からケアの方向性がぶれないように話し合い、職員が代表者や管理者に意見や要望を伝えやすい環境とし、職員の声を運営に活かしてゆく様に努めている。 (外部評価) 職員は幅広い年齢層で構成され、地域に貢献していきたいと希望している。代表者である医師や看護師である管理者が日々の業務の中で職員の意見を聞き、理念に基づいた目標に向けて導いている。人材育成には今後も力を入れていきたいと考えており、年間の所内外研修を計画的に実施している。職員は毎月のミーティングや申し送りを活用し、その都度課題について話し合っている。	
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) 個々の勤務状態を把握し、面談を行い、話しやすい状況を作っている。実績に応じて、研修参加の機会を設け、キャリアアップ、意欲の向上に努めている。希望休、生活状況に合わせた勤務シフトを取り入れ、安心して、持続して勤めることができ、やりがいのある職場作りに努力している。	
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) 職員ひとりひとりのケアの力量と性格を把握し、働きながら、指導を受け、力量を向上出来る様にユニットのローテーションを組んでいる。新人にはマンツーマンの指導者を付け仕事の流れを理解させている。毎月1回所内での勉強会を行い、外部研修の積極的参加を促している。	
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) 今治市グループホーム交流会に参加し、研修会や勉強会等で同業者と情報交換し、サービスの質の向上につなげている。また相互訪問し、他事業所のいい点を取り入れ、また、自事業所の長所、短所を客観的に知ることが出来、サービスが広がるよい機会となっている。	
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) 初期段階でご家族より、利用者の今までの歩み、不安、要望等をよく聞き取り、職員は入居時の情報を共有し、ご本人の趣味嗜好や関心あるお話をするなど、多く関わりを持つようにしている。それにより、不安の軽減、安心感をもっていただくと同時に利用者が当ホームに入居して、どのような気持ちでいるのか理解し、思いやるように努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入所に至るまでのご家族の思いは様々です。ご本人が納得しないまま、入所させた不安感、介護からの開放感など、色々な感情をもたれているご家族を受け止め、今までの歩みを理解し、ご家族の気持ちに寄り添います。当ホームに入居させてよかったと安心していただけるように、ご家族との関係作りに努めています。	
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・家族が必要としている支援を見極め、個々にあったサービスを提供してゆきたい。特に医療法人であることで、医学的管理も含め、当ホームを選ばれ、入居される方が多い。医学的安定が精神的安定につながるのので、入居時、希望・同意される入居者には、連携病院に現在の状況、病歴、服薬状況等情報を報告し、入居中の医療連携支援を行っている。	
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) 本人ができること・できないことを職員全体が周知、理解し、日々の生活でできることをしていただき、できたことに職員は感動し、感謝の気持ちを伝えている。踊りが大好きな利用者には音楽を流し踊っていただき、人を楽しませる喜びを感じていただき、共に喜び、支え合いの関係を維持する様に努めている。	
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) 家族に2ヶ月毎のつどい便りを送付して、近況をお伝えしている。面会に来られた時は、ご本人ご家族と一緒に話して、ご家族の事情や要望等を職員全体が周知するようにしている。所内の運動会・クリスマス会などには、参加を依頼し、利用者・家族・職員がひとつになって、会を盛り上げている。毎週土曜日にご家族と外出するご利用者はそれが生きがいとなっているので、職員も一緒に楽しみにして、楽しかったお話を聞き、喜びを共にしている。	
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う、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの面会者が来られたら、職員も利用者と一緒に歓迎し、ゆっくりくつろいでもらっている。その中で今まで知らなかった利用者の過去の出来事など伺って、だから今の状態があると、新しい発見となることがある。ある利用者は、今は息子の代になっている馴染みの会社に行きたくて、ドライブがてら会社に連れて行き、息子と会ったら安心される。また、昔ご主人とよく行った料理屋をホームの窓から見て、思い出を楽しく語ってくれる。 (外部評価) 入居時に収集した情報や、入居後の生活の中で知る利用者の情報を職員間で共有することで、大切にしていきたい思いの把握に努めている。家族や地域住民の訪問の機会も多く、利用者を大切に思う気持ちと同様に訪れる人をもてなす姿勢がある。事業所に入居しても、これまでの関係が途切れることなく継続できるように配慮し、利用者の大切にしたい思いを共有することに努めている。	

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) 共有スペースで食事をし、お茶を飲み、テレビを見たり、お楽しみ会をしている。利用者は朝起きたら、フロアのテーブルで過ごすのを楽しみにして、進んで居室から出て来られる。時々テーブルの席替えをして、利用者同士が楽しく交流できる様に配慮している。	
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) 退所して自宅に帰る方はいなくて、ご家族、主治医らと話し合いで、入院のため退所の場合があるが、必要に応じて相談支援している。最後まで看取って、終了した事例では、安らかに逝ったことでご家族から満足と感謝の言葉をいただきました。	
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) 一人の職員が知り得たり、感じた利用者の思いを職員全体が共有し、その思いに寄り添って対応している。例えば、職員に手を引いてとか、連れて行ってと素直に言う利用者や、手を出すと「私はしっかりしています。」と立腹する利用者がある。後者の自立心を尊重し、見守るけど手を出さずに優しく寄り添う方針を職員全員が共有している。 (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。自分の勤めた会社が見たいと感じたその時、あのラーメンが大好きだったという思いを思い出したその時、その一瞬一瞬の思いに沿えるよう対応している。認知症状の進行により、思いを伝えることが困難になっている利用者も多いが、しぐさや表情の一つから、利用者が望むことが何であるか、家族に協力を得て検討し利用者本位のケアに努めている。	
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) 入居時に生活歴をお伺いし、今までの生活状況をご家族、親戚、また仲良しのご近所さんが来られた時にお聞きする等、情報把握に努め、安心して暮らせる生活環境作りに役立っている。	
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) お一人おひとりの生活リズムを理解して対応する様に努めている。朝ゆっくり寝ている習慣の利用者には、無理に起こして、全員で朝食をとらなくても、身についたリズムで生活していただいている。料理の好きな利用者には食材切りや、味見をお願いしたり、畑仕事の好きな人には、畝作りを一緒にして役立つ喜びを感じていただいている。	

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)
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	<p>(自己評価) 毎日記録する個人生活記録のすぐ前ページに直近のケアプランを挿入し、職員がすぐ読めるようにして、家族の意向、援助方針、目標、援助内容を全員が把握、共有するようにしている。毎月のミーティングに事例検討を行い、また毎朝のショートミーティングで、今必要な事例を挙げご本人、ご家族の意向を介護計画に反映する様にしている。少なくとも3～4ヶ月に1度は個別のモニタリングを行っている。介護計画更新時には必ず、ご家族に説明し、手渡ししている。遠方のご家族には、電話で説明し郵送している。</p> <p>(外部評価) 目標を確認し、内容が共有できるよう個人記録に介護計画書をファイリングし、確認できるよう改善した。利用者や家族から収集した意見や要望を取り入れ、毎月のミーティングや毎朝のショートミーティングを活用して職員間でアイデアを出し合い介護計画を作成している。職員担当制を敷き、担当職員が中心になって介護計画を立案している。</p>	
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	<p>(自己評価) 生活記録には日常生活の様子が分かる様に、利用者の話し言葉を入れ具体的記録をしている。個人記録表は1日のバイタル、食事、清潔、排せつ、服薬等すべてが把握できるようにしている。全員が出勤時必ず読むことになっている申し送りノートには、介護及び業務上の気づき、提案、決定事項等、伝達すべき情報を記録し、職員が周知し実践に反映している。</p>	
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	<p>(自己評価) 「今」「この時」に寄り添うとの理念のもと、生活全般のニーズに応じる様にしている。連携病院受診・検査に同行、自宅や馴染みの場所に行きたい希望に応じたり、福祉用具の購入の相談、地域の美容院による訪問カットや職員と今日着るものを相談し身だしなみとおしゃれ心を常に刺激している。</p>	
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	<p>(自己評価) 地域ボランティア活動を受け入れ、地域の人達とチューリップの球根やさつまいも苗と一緒に植え、利用者が収穫したゆずを運営推進会議の地区住民代表者におすそ分けした。趣味で野菜作りをしているご近所から、面白い形をした大根をいただき、ご利用者と楽しく鑑賞し、賞味させていただいた。防災訓練では地区住民も参加して、利用者と一緒に避難の方法など話し合った。</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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	<p>(自己評価)</p> <p>入居時に医療に対するご意向を伺って要望に添って対応している。利用者 と家族の同意のもと、母体の医療連携病院に毎朝利用者の具体的な体調を FAXにて報告。主治医が利用者の体調に応じて、ほぼ毎日様子を見に来てく ださる。連携病院で検査等を受けるときは職員が同行したり、病院からお 迎えが来る。他科受診には家族が付き添い、受診時の情報を家族と職員と 連携病院が共有し治療を継続している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>母体の医療機関を利用者の多くがかかりつけ医としており、利用者の健康 状態を常にチェックし健康管理が適切に行われている。かかりつけ医の毎 日の来訪や看護師の配置等医療連携は強固で、利用者や家族等の安心感 は高くなっている。専門医等の医療機関への受診は、家族の協力を得て適切 な医療が受けられるよう支援している。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価)</p> <p>日常生活で、利用者の細やかな異常に介護者が気づいた時は、看護職員ま たは管理者（看護師）に報告し、主治医や家族と相談しながら対応してい る。介護と医療の連携体制が構築されており、連携病院から主治医の指示 のにより、看護師が処置の指導や体調チェックにも来ている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価)</p> <p>入院にした際は、管理者が入院時情報提供書を病院に提出している。入院 中は医療関係者、ご家族と相談・連絡を取り合い、退院時は医療機関より サマリーをいただき、退院後の介護の指針にしている。退院後、当事業所 で在宅酸素吸入を継続する場合、前もって、事業所職員が病院に出向き、 在宅酸素取扱いの指導を受けている。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> <p>入居時に本人と家族に重度化した場合における対応、医療連携体制を実施 していること、本人、家族の意向に添うことを説明し、同意を得ている。 当事業所は医師の説明を受けた本人、家族からの希望に添って看取り介護 を行っている。職員全体に所内で看取りに関する、研修を繰り返し行い、 看護師による終末期ケアの指導を行っている。グループホーム交流会で、 他の事業所の看取りの事例も勉強し、どのような事例にも対応できるよ う医療との連携を心がけている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>重度化した場合における対応及び看取りに関する指針を整備し、それに基づ き事業所としてできることを説明し同意を得ている。利用者や家族の意 向を尊重し、慣れ親しんだ事業所で最期の時を安心して過ごせるようチ ームで支援している。所内外研修で看取りに関する勉強を繰り返し行うほ か、看取り後の職員の精神面のフォローにも取り組むなど配慮もある。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 利用者の急変や事故発生時に備え、定期的ミーティングで、「ケアハートホームつどい緊急時対応手順」「介護事故発生時対応マニュアル」を学習し、職員に周知徹底している。また連携病院の研修会「心肺蘇生AED研修」「感染予防対策、嘔吐物の処理の仕方」などに参加して指導を受けている。	
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2回防災訓練を実施している。防災チェックリストを作成し職員が日頃から防災意識を持ち、いざと言うとき対処できる様にチェックリストに基づき体験し、備蓄品を確認。4月・9月の防災訓練には消防署に連絡、委託員立ち会いのもと、夜間想定で地域住民の方々も参加して実施。利用者を避難させる方法、消火訓練、火災通報装置の試験的实施。緊急連絡網の試験的实施等を行った。防災対策等の所外研修にも職員が積極的に参加している。 (外部評価) 年2回の防災訓練は昼夜間設定で実施し、消防署委託員立ち会いにて行っている。職員の防災意識は高く、防災チェックリストの活用、消火訓練、通報装置使用方法確認、緊急連絡網のテスト実施を行っている。備蓄品は専用の部屋を確保し管理しており、食料品や介護用品、ヘルメット、携帯ラジオ等を備えている。地域住民とは運営推進会議で災害時の連携等について協議を深めており、協力体制は整っている。事業所は新しい基準での耐震構造建築物であり、地域避難所としての活用などを含め地域貢献等についても検討している。	
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) 居室はすべて個室であり、入浴も個人浴で、入浴時だけに見える体の変形などは、職員がさりげない対応の仕方を共有し、プライバシーを損ねなず、プライドを尊重する様に対応している。また明るい笑顔と利用者に合ったトーンの声かけを行っている。 (外部評価) 接遇やプライバシー保護について所内研修で学ぶ機会を設けている。理念に沿い、利用者の尊重には常日頃から「とろとろに優しく」というスローガンのもと、言葉かけや対応等は丁寧にするよう徹底し業務に取り組んでいる。利用者や家族に実施のアンケートでも、言葉かけや対応についてきちんとしてもらっていると好評価である。	
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) 食べものや飲み物には選択の幅を持たせ、おやつは数種類から好みの者をとってもらい、飲み物をご希望を聞いて提供している。レクレーション、作業、外出などお誘いするが強制しないで、自己決定できる様に働きかけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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) タイムスケジュールを重視しないで、ご利用者に添って起床、朝食、入浴時間等を合わせ、ご利用者の今までの生活リズムを尊重している。生け花の先生をしていたご利用者は過去を忘れ妄想や不平が多かったが、職員が花木や草花など持参して、根気よく一緒に花瓶に生けている内に、徐々に記憶がよみがえり、進んで生け花をするようになり、いきいきと明るくなってきた。日頃から業務中心でなく、利用者中心の生活を支援する様に心がけている。	
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) 職員が利用者の服装やおしゃれに関心を持ち、服装が変わったり、散髪などしてヘアスタイルが変わったりすると、その都度、感動的に感想を言うことで、利用者の身だしなみの意識が高まり、気軽に職員に服装やおしゃれの相談をしている。利用者が職員の髪型や服装にも興味を持ち、おしゃれの話題で盛り上がることもある。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) オープンキッチンとなっているため、利用者の目の前で調理し、匂いを感じ、食事の期待感を持っていただいている。利用者は気軽に野菜切り、皮むきなど手伝ってくれたり、味見をしてもらったりしている。またテーブルに鉄板を出して、焼きそば、お好み焼き、バーベキューなど利用者が参加して調理する食事が好評。おしゃれな箸置き、食器、コーヒーカップなどで優雅に食事を楽しむ雰囲気作りも心がけている。	
			(外部評価) 献立は栄養士が作成し、理事長と管理者が確認している。栄養や嗜好、形態等あらゆる角度から検討され、利用者が楽しみな献立になるよう配慮されている。訪問当日は節分で、昼食には丸かぶりの恵方巻が登場し、季節や行事を懐かしみ会話が弾んでいた。食器は水洗いが容易で衛生性を保ちやすい陶器を用い、感染症対策等衛生管理には十分留意している。地域住民の差し入れや、畑で採れた作物が食卓を賑やかに彩り、キンカンの甘露煮を利用者と仕込んだり、利用者が季節毎に慣れ親しんだ手仕事を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) 主に栄養士が栄養バランスを考えた献立をたて、職員が食事の摂取量は毎食チェック、記録している。水分は三回の食事と10:00、15:00、入浴後、運動後、外出から帰った時には必ず飲んでいただくとともに、飲みたいときに飲めるように、テーブルに常時個人のお茶を用意している。夜間は居室にお茶を用意しておくなど、一人ひとりの摂取状況に配慮している。	
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) 食事前には職員の指導の下で事前にお茶を1口飲み、口腔体操を行って、唾液の分泌を促している。利用者の習慣として、毎食後、個別に口腔洗浄に誘導し、必要に応じケアを行っている。	

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	<p>(自己評価) 生活記録に排泄チェック表を記載し排せつ状態を把握している。原則としてトイレで排泄する様に誘導している。声かけしてトイレ誘導しているが、尿意から排せつまで間に合わないこともあり、パット、リハパンを使うことがある。現在オムツ使用の利用者はいない。</p> <p>(外部評価) トイレでの排泄を大切にしている。排泄チェック表を活用し、排泄パターンを把握している。利用者個々のできること、できないことを十分に検討し、習慣や残存能力、機能回復に考慮した支援を実施するなど、できることを奪わないケアに努めている。トイレには、跳ね上げ式の手すりや前方ボード、床と便器に隙間のあるフローティングデザインの便器を設置するなど画期的である。安楽な姿勢で排泄ができ、清掃が行き届き、臭気に配慮しており清潔感が漂っている。また、さりげない見守りや声かけ等、利用者の自尊心を大切にしたケアにも努めている。</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) 毎食前の口腔体操時に、全員がお腹のマッサージをしている。朝食には毎回牛乳またはヨーグルトを飲んでいただき、午前中に体操をして体を動かすことにより自然排便を促している。個々の排便状態を観察、記録し、便秘が続く場合は連携の主治医と相談し、緩下剤服用することもあるが、職員が状態観察して服用支援をしている。利用者全員の排便状態を朝夕の申し送り、報告し、全職員が把握している。</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) 毎日入浴の準備をしている。基本的に週2回のスケジュールを組んでいるが、ご利用者の気分により、曜日を変更したり、回数を増やすなど柔軟に対応している。秋冬には、ご利用者と一緒に収穫したゆずでゆず湯を楽しんでいた。</p> <p>(外部評価) 利用者や状況に合わせた柔軟な対応に取り組んでおり、週2回は入浴できるよう支援している。入浴を嫌がる利用者の苦手な面について受容し、誘い方やタイミングなど職員同士アイデアを共有しながら、無理強いしない支援に努めている。</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) 朝ゆっくり寝るのが習慣の方には無理に起こさないで、その方のペースに合わせている。昼寝の習慣の方、体調不良時など居室でゆっくり休める様に支援している。就寝時間も利用者の生活習慣にできるだけ合わせる様に心がけている。</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) 薬は看護師が管理し、1日分の投薬箱に朝、昼、夕、就寝前に仕分けし、職員が服薬支援を行っている。病院から各利用者の投薬内容記録をいただき、個人ファイルに綴じ、薬の目的、副作用、用法、変更等職員全員が把握でき、服薬状況を個人記録に記録している。状態の経過や変化は毎朝、連携主治医にFAXで報告して、医療的対応を受けている。	
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) 利用者の生活歴により違っている利用者の興味を職員が理解し、花壇作り、畑作り、調理、踊り、歌など個々の利用者の関心事や趣味を楽しめる様に支援している。	
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) 全員で季節のお花見や紅葉狩りに出かけている。日常では少人数で散歩、食材の買い物に同行、帰宅願望の利用者と育った家を見に行く。昔働いていた会社をみたいと言う利用者とは会社を見に行く。など個々に対応している。またご家族と一緒に外出、外食した時は楽しくて、満足気な表情で帰って来られる。 (外部評価) 年間の行事計画を立て、利用者の誕生日会や歓迎会のほか季節に応じた行事に参加することができる。運営推進会議や地域住民の情報をもとに、気軽に地域行事へ参加している。日常的に出かける散歩では、地域の寺や神社、公園など希望に沿って出かけたり、家族の協力を得て遠出を楽しむ利用者もおり気分転換になっている。	
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) 入所時面談で、物盗られ妄想、財布がないと騒ぐ、預金通帳に異常に執着があり銀行を巻き込む等々のご家族からのお話もあり、個人的にはお金を所持していません。お買い物には、施設が立て替え、ご本人が支払いをして、買い物気分を実感していただいている。	
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) 親族や知人と電話で話したいときは、施設の携帯電話で居室内で通話する様に支援している。また希望により手紙が出せるような支援もしている。	

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) 3階建ての施設の中を利用者はエレベーターを使って、自由に移動できる。共用の空間は空調、温度管理、採光に考慮し、オープンキッチンでは調理の音や匂いを感じ参加もできる。居間の道路側は透明ガラス張りで、中からは交差点、街路樹、人や車の動きを見ることができ、外からは地域の人たちに、ガラス越しに中の七夕飾りやクリスマスツリーを楽しんでいただいている。	
			(外部評価) 感染症対策として各所に消毒剤が設置され、清潔に清掃も行き届いている。大通りに面するガラス張りのコーナーに飾るクリスマスツリーは、地域を歩き交う人々の目をも楽しませ好評を得ている。リビングは独立型のキッチンやダイニングテーブル、ソファ席があり、広々と明るく開放的な空間が演出されている。ノーシューズタイムを設け、ゆったりとした開放的な気分を味わってもらおうなど、居心地よく過ごせる工夫がされている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) ソファを自由に移動して、寝転がることもできる。気の合った利用者同士が食堂以外でも、テーブルを囲めるように居間にも置いている。共用空間の全ての家具は状況に応じて、気軽に移動できる様にしている。	
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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 居室は日照、採光、換気等及び防災に配慮している。ベッド、ダンス、テーブル、椅子、ナースコール、洗面台を備え付けている。ご本人の好みの家具や置物を持ち込み自由となっている。但し、地震等防災のため、背の高い家具の持ち込みは遠慮してもらっている。	
			(外部評価) ベッドやエアコンのほか、倒壊防止対策されたロッカーやテーブル、椅子が備え付けられ、生活に不便がないよう配慮されている。寝具はリースや持ち込み共に可能で、使い慣れたものや好みの食器などを持ち込んでもらえるよう説明している。利用者がそれぞれ思い思いに居心地よく過ごせるような居室となっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 事業所全体を日照、通風に配慮し、バリアフリー構造にし、利用者の安全に考慮している。可能な限り自立して移動できるように廊下、トイレ、浴室等に手すりを設置している。手洗い設備、手指消毒液等感染予防に必要な設備を設けている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200334
法人名	医療法人やすらぎ会
事業所名	グループホームつどい
所在地	愛媛県今治市南大門町2丁目2番地2
自己評価作成日	平成 29 年 1 月 10 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 2 月 3 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)】

・おひとりおひとりの今までの歩みをたいせつにし、個々のご利用者にあった支援を心がけています。
 ・家庭的な雰囲気の中で自分らしく、より豊かに、ゆったりと暮らしていただけるように、優しく寄り添った介護に努めています。
 ・運営母体の病院と連携して入居者の万全な健康管理に努め、重度化した場合はご利用者・ご家族のご意向に従い、看取り介護を行っています。
 ・地域の方々とは、地方祭にはお神輿や子供たち、地域の人たちが来てくれたり、ボランティアによる民舞鑑賞会、地域で採れた大根、里芋、みかんなどの農作物を持参して、ご利用者に見ていただくなどの交流を大切にしている。つどい便りを地域の人にも送付し、事業所の生活状況を知っていただいている。

【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)】

今治市の中心地に立地し、平成26年に開設された。事業所周辺地域は、札所である寺や神社などの多い歴史の深い町である。母体は通所リハビリテーション、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーションを併設する医療法人であり、長年地域での医療を担い信頼を得ている。地域住民に望まれた待望の事業所であり、協力医療機関である母体病院と万全の協力体制を敷き、利用者の安心した生活を支えている。開設3年目ではあるが、看取り介護を多く経験している。職員の接遇マナーは素晴らしく、利用者への対応はもちろんのこと、訪れる誰にも謙虚な姿勢でもてなしを感じる。認知症状にある利用者の、いま、この時の一瞬一瞬を大切にケアが実践され、今後の成長に大いに期待できる事業所である。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 ○ 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (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 グループホームつどい

(ユニット名) 3 階

記入者(管理者)
氏名 村上 東洋子

評価完了日 平成 29 年 1 月 10 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) 『一人ひとりの今までの歩みを大切にし、一人ひとりの「今」「この時」に寄り添います。』の理念を玄関、居間に掲示。スタッフ全員が朝礼で唱和し、理念を共有している。利用者一人ひとりが歩んできた歴史を大切に、今、この時、最もその人らしく生活してゆけるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 母体法人の理念の元に、『一人ひとりの今までの歩みを大切にし、一人ひとりの「今」「この時」に寄り添います。』と開設時に作成した。職員は名札裏に携帯し、朝の申し送り時に確認することで意識付けし、利用者に対し常に尊敬の念を持つよう心がけている。理念の存在は大きく、事業所の目指すケアの礎とされ、運営の全てにつながっていると実感している。職員一人ひとりが利用者を慈しみ、徹底した優しさ溢れる支援を目指している。その姿勢は利用者だけでなく、家族や訪れる誰にも隔てない謙虚な対応に表れている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地方祭ではお神輿や子供たち、地域の人たちが来て下さり、子どもたちと楽しく交流。婦人会、民舞愛好会のボランティアの人たちが、年に数回民舞を披露して下さり、利用者も一緒に民謡を踊っています。地域の人が自宅の庭に来たアサギマダラを利用者に見せに来てくれ、旅する渡り蝶の話をしてくれたり、地域と利用者が親しく交流している。つどい便りを地域の人にも送付し、事業所の生活状況を知っていただいている。</p> <p>(外部評価) 商業施設の多い今治市中心部に立地し、寺院や神社、地域の小学校、幼稚園をはじめ商店街のおかみさんの会や企業などとの気軽な関係が多方面に構築されている。地域住民が気軽に足を運べる場所として認知され、季節の農作物やメダカ、珍しい渡り蝶を持参してくれるなど、日常的なご近所付き合いがある。交流の様子はお便りにして配布し、良好な関係がさらに広がるように努めている。</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) 事業所職員全員が「認知症サポーター養成講座」を受け認知症サポーターになり、玄関にステッカーを貼って、いついかなるときも、相談に応じている。管理者は地域ケア会議に出席し、高齢者の生活を地域で支える地域包括ケアネットワーク作りに協力している。</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)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議は2ヶ月に1回、利用者・家族・民生委員・地区住民の代表者・市担当者の参加を得て開催している。利用状況・活動状況の報告を行い、意見交換では毎回、率直な意見が出席者からあり、サービス提供に参考にしています。防災問題、今後の活動、認知症の方に対する対応など、貴重なご意見をいただいている。事業所から管理者・計画作成担当の他、職員も順番で参加し、スタッフ全員に会議の報告と周知を徹底し、サービス向上に活かしている。会議録はご家族及び外来者も自由に閲覧できるように掲示しています。</p> <p>(外部評価) 家族、民生委員、地区役員、高齢介護課職員や日頃からご近所づきあいのある地域住民等の参加協力を得て開催している。リビングの一角にあるコーナーを活用することで、オープンな会議が開催され、利用者や職員が気軽に参加する様子が伺える。事業所からの利用者状況や活動報告の後は、自由な意見交換や質疑応答の場としている。参加者は運営内容に関心が高く、ケア内容をはじめ災害対策等多面的に意見が交換されており、出された意見やアイデアを運営に盛り込むことでサービスにつなげている。</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) 市担当者に毎回運営推進会議に出席していただき、事業所の方針や現場の実情を伝えたり、ご意見をいただいている。高齢介護課の窓口を訪問し、介護保険関係で理解困難な場合など、市職員と話し合いをしたり、普段から連絡・相談がしやすい関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 高齢福祉課職員には運営推進会議に参加を得ており、利用者の生活状況に実際に触れてもらうことで実情を伝えている。市役所は道路を挟んだ向かいに立地し、直接相談に伺ったり、運営に関する情報をもらい、良好な関係にある。高齢福祉課を通じてグループホーム連絡会に参加したり、企画される研修に参加することで、スキル向上や同業者とのつながりが広がったと実感している。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	<p>(自己評価) 職員一同が「身体拘束は行わない」と共通認識を持ち、定期的ユニット会議で学習し、課題があれば話し合いをして、身体拘束をしないケアに努めている。三階建ての建物内は利用者がエレベーターを使って自由に移動している。施設が市街の中心地に有り交通が頻繁な交差点の角地のため、一步屋外に出ると危険がある。徘徊の利用者も入居しているので安全を優先し、やむを得ず施錠しているが、利用者が希望すれば必ず職員同行で外出している。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアに取り組んでいる。所内研修の機会を設け、全職員の正しい理解へとつなげ、利用者の支援アイデアが拘束につながる行為とされないか検討している。交通量の多い今治市中心部に立地するため、家族と話し合い理解を得てセキュリティ設備を活用し安全を確保している。職員の見守りで利用者は自由に内外へ出入りすることができる。近年、福祉施設でおこる事件などを考慮し、危機管理に対して敏感に対策を検討している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 定期的ユニット会議で「虐待防止」について学習している。特に介護現場では身体的虐待だけでなく、叱る・無視・高圧的態度など心理的虐待の防止に重点を置いて、職員の自覚を促している。「とろとろに優しく」を事業所のスローガンとし、拒否の言葉、否定語、マイナス言葉を使わず、受容、肯定、プラス言葉で対応している。	
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) 管理者・リーダーは介護支援専門員の研修等に参加し、権利擁護について学んでいる。現在のところ、制度を利用する対象者はいないが、今後、職員が研修等に参加の機会を設け、権利擁護や成年後見制度を学び、理解し、必要な時は利用者、ご家族を支援できるようにする。	
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) 利用者やご家族に対し、契約内容の詳細を説明し、不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い、理解・納得を得られた上で契約を行っている。	
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) 日々の生活の中で、利用者からの要望が、毎朝のミーティングで管理者及び職員に報告され直ちに話し合いをし、ケアに反映している。ご家族が来所時はホールと一緒に座り、一緒にお茶を飲み、普段の生活を見ていただき、ご意見ご要望等を伺い、ご家族のお気持ちを職員に周知させ、運営に活かしている。遠方のご家族には、電話連絡にて利用者の様子を伝え、つどい便りを全家族に送付している。H28年6月には独自の「ご利用者ご家族様等満足度調査」のアンケートを実施し、貴重なご意見を伺った。今後の介護サービスの向上に役立ててゆきたい。 (外部評価) 利用者からは生活の中で意見や要望を聞いている。家族との良好な関係構築には、日々の細やかな電話連絡や面会時の会話を大切にしている。運営推進会議への参加協力や、行事開催に合わせた家族会の開催等、事業所に足を運んでもらいやすい工夫がある。さらに、言葉に出せない思いを吸い上げようと無記名での家族アンケートを実施したことは、家族の思いに触れることができ、本音を引き出す良い機会になったと実感している。	

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	<p>(自己評価) 毎月のユニット会議で、職員ひとりひとりが意見を述べる機会がある。管理者と職員は普段からケアの方向性がぶれないように話し合い、職員が代表者や管理者に意見や要望を伝えやすい環境とし、職員の声を運営に活かしてゆく様に努めている。</p> <p>(外部評価) 職員は幅広い年齢層で構成され、地域に貢献していきたいと希望している。代表者である医師や看護師である管理者が日々の業務の中で職員の意見を聞き、理念に基づいた目標に向けて導いている。人材育成には今後も力を入れていきたいと考えており、年間の所内外研修を計画的に実施している。職員は毎月のミーティングや申し送りを活用し、その都度課題について話し合っている。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 個々の勤務状態を把握し、面談を行い、話しやすい状況を作っている。実績に応じて、研修参加の機会を設け、キャリアアップ、意欲の向上に努めている。希望休、生活状況に合わせた勤務シフトを取り入れ、安心して、持続して勤めることができ、やりがいのある職場作りに努力している。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 職員ひとりひとりのケアの力量と性格を把握し、働きながら、指導を受け、力量を向上出来る様にユニットのローテーションを組んでいる。新人にはマンツーマンの指導者を付け仕事の流れを理解させている。毎月1回所内での勉強会を行い、外部研修の積極的参加を促している。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 今治市グループホーム交流会に参加し、研修会や勉強会等で同業者と情報交換し、サービスの質の向上につなげている。また相互訪問し、他事業所のいい点を取り入れ、また、自事業所の長所、短所を客観的に知ることが出来、サービスが広がるよい機会となっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 初期段階でご家族より、利用者の今までの歩み、不安、要望等をよく聞き取り、職員は入居時の情報を共有し、ご本人の趣味嗜好や関心あるお話をするなど、多く関わりを持つようにしている。それにより、不安の軽減、安心感をもっていただくと同時に利用者が当ホームに入居して、どのような気持ちでいるのか理解し、思いやるように努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入所に至るまでのご家族の思いは様々です。ご本人が納得しないまま、入所させた不安感、介護からの開放感など、色々な感情をもたれているご家族を受け止め、今までの歩みを理解し、ご家族の気持ちに寄り添います。当ホームに入居させてよかったと安心していただけるように、ご家族との関係作りに努めています。	
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・家族が必要としている支援を見極め、個々にあったサービスを提供してゆきたい。特に医療法人であることで、医学的管理も含め、当ホームを選ばれ、入居される方が多い。医学的安定が精神的安定につながるの、入居時、希望・同意される入居者には、連携病院に現在の状況、病歴、服薬状況等情報を報告し、入居中の医療連携支援を行っている。	
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) 本人ができること・できないことを職員全体が周知、理解し、日々の生活でできることをしていただき、できたことに職員は感動し、感謝の気持ちを伝えている。歌を唄うことが大好きな利用者には思いついたとき、いつでも歌ってもらい、みんなを楽しませる喜びを感じてもらい、共に喜び、支え合いの関係を維持する様に努めている。	
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) 家族に2ヶ月毎のつどい便りを送付して、近況をお伝えしている。面会に来られた時は、ご本人ご家族と一緒に話して、ご家族の事情や要望等を職員全体が周知するようにしている。所内の運動会・クリスマス会などには、参加を依頼し、利用者・家族・職員がひとつになって、会を盛り上げている。週2～3回息子さんとリハビリ目的で外出するご利用者はそれが生きがいとなっているので、職員も一緒に楽しみにして、楽しかったお話を聞き、喜びを共にしている。	
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) 馴染みの面会者が来られたら、職員も利用者と一緒に歓迎し、ゆっくりくつろいでもらっている。その中で今まで知らなかった利用者の過去の出来事など伺って、だから今の状態があると、新しい発見となることがある。ある利用者は、大好きな愛犬「鈴ちゃん」が馴染みの友となっていて、娘さんが鈴ちゃんを連れてきてくれることが楽しみとなっている。職員も一緒に鈴ちゃんがきてくれたことを喜び、それがホームでの生活の一部となっている。 (外部評価) 入居時に収集した情報や、入居後の生活の中で知る利用者の情報を職員間で共有することで、大切にしていきたい思いの把握に努めている。家族や地域住民の訪問の機会も多く、利用者を大切に思う気持ちと同様に訪れる人をもてなす姿勢がある。事業所に入居しても、これまでの関係が途切れることなく継続できるように配慮し、利用者大切にしたい思いを共有することに努めている。	

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) 共有スペースで食事をし、お茶を飲み、テレビを見たり、お楽しみ会をしている。利用者は朝起きたら、フロアのテーブルで過ごすのを楽しみにして、進んで居室から出て来られる。時々テーブルの席替えをして、利用者同士が楽しく交流できる様に配慮している。	
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) 退所して自宅に帰る方はいなくて、ご家族、主治医らと話し合いで、入院のため退所の場合があるが、必要に応じて相談支援している。最後まで看取って、終了した事例では、安らかに逝ったことにご家族から満足と感謝の言葉をいただきました。	
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) 一人の職員が知り得たり、感じた利用者の思いを職員全体が共有し、その思いに寄り添って対応している。例えば、女性利用者が特定の男性利用者を自分の夫と思いきみ、優しく話しかけているが、男性は意思疎通ができないので、特に問題は起きてない。その場合、職員は否定せず、女性利用者の優しさに同意する方針としている。	
			(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。自分の勤めた会社が見たいと感じたその時、あのラーメンが大好きだったという思いを思い出したその時、その一瞬一瞬の思いに沿えるよう対応している。認知症状の進行により、思いを伝えることが困難になっている利用者も多いが、しぐさや表情の一つから、利用者が望むことが何であるか、家族に協力を得て検討し利用者本位のケアに努めている。	
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) 入居時に生活歴をお伺いし、今までの生活状況をご家族、親戚、また仲良しのご近所さんが来られた時にお聞きする等、情報把握に努め、安心して暮らせる生活環境作りに役立っている。	
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) お一人おひとりの生活リズムを理解して対応する様に努めている。朝ゆっくり寝ている習慣の利用者には、無理に起こして、全員で朝食をとらなくても、身についたリズムで生活していただいている。料理の好きな利用者には食材切りや、味見をお願いしたり、畑仕事の好きな人には、畝作りを一緒にして役立つ喜びを感じていただいている。	

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)
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) 3Fでは直近のケアプランを一冊にまとめ、常時、ホールの事務机の上に置き、職員がすぐ読めるようにして、家族の意向、援助方針、目標、援助内容を全員が把握、共有するようにしている。毎月のミーティングに事例検討を行い、また毎朝のショートミーティングで、今必要な事例を挙げご本人、ご家族の意向を介護計画に反映する様にしている。少なくとも3～4ヶ月に1度は個別のモニタリングを行っている。介護計画更新時には必ず、ご家族に説明し、手渡ししている。遠方のご家族には、電話で説明し郵送している。 (外部評価) 目標を確認し、内容が共有できるよう個人記録に介護計画書をファイリングし、確認できるよう改善した。利用者や家族から収集した意見や要望を取り入れ、毎月のミーティングや毎朝のショートミーティングを活用して職員間でアイデアを出し合い介護計画を作成している。職員担当制を敷き、担当職員が中心になって介護計画を立案している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 生活記録には日常生活の様子が分かる様に、利用者の話し言葉を入れ具体的に記録をしている。個人記録表は1日のバイタル、食事、清潔、排せつ、服薬等すべてが把握できるようにしている。全員が出勤時必ず読むことになっている申し送りノートには、介護及び業務上の気づき、提案、決定事項等、伝達すべき情報を記録し、職員が周知し実践に反映している。	
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) 「今」「この時」に寄り添うとの理念のもと、生活全般のニーズに応じる様にしている。連携病院受診・検査に同行、自宅や馴染みの場所に行きたい希望に応じたり、福祉用具の購入の相談、地域の美容院による訪問カットや職員と今日着るものを相談し身だしなみとおしゃれ心を常に刺激している。	
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) 地域ボランティア活動を受け入れ、地域の人達とチューリップの球根やさつまいも苗と一緒に植え、利用者が収穫したゆずを運営推進会議の地区住民代表者におすそ分けした。趣味で野菜作りをしているご近所から、面白い形をした大根をいただき、ご利用者と楽しく鑑賞し、賞味させていただいた。防災訓練では地区住民も参加して、利用者と一緒に避難の方法など話合った。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入居時に医療に対するご意向を伺って要望に添って対応している。利用者と 家族の同意のもと、母体の医療連携病院に毎朝利用者の具体的な体調をFAX にて報告。主治医が利用者の体調に応じて、ほぼ毎日様子を見に来てくださ る。連携病院で検査等を受けるときは職員が同行したり、病院からお迎えが 来る。他科受診には家族が付き添い、受診時の情報を家族と職員と連携病院 が共有し治療を継続している。	
			(外部評価) 母体の医療機関を利用者の多くがかかりつけ医としており、利用者の健康状 態を常にチェックし健康管理が適切に行われている。かかりつけ医の毎日の 来訪や看護師の配置等医療連携は強固で、利用者や家族等の安心感は高く なっている。専門医等の医療機関への受診は、家族の協力を得て適切な医療 が受けられるよう支援している。	
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) 日常生活で、利用者の細やかな異常に介護者が気づいた時は、看護職員また は管理者（看護師）に報告し、主治医や家族と相談しながら対応している。 介護と医療の連携体制が構築されており、連携病院から主治医の指示のによ り、看護師が処置の指導や体調チェックにも来ている。	
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) 入院にした際は、管理者が入院時情報提供書を病院に提出している。入院中 は医療関係者、ご家族と相談・連絡を取り合い、退院時は医療機関よりサマ リーをいただき、退院後の介護の指針にしている。退院後、当事業所で在宅 酸素吸入を継続する場合、前もって、事業所職員が病院に出向き、在宅酸素 取扱いの指導を受けている。	
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) 入居時に本人と家族に重度化した場合における対応、医療連携体制を実施し ていること、本人、家族の意向に添うことを説明し、同意を得ている。当事 業所は医師の説明を受けた本人、家族からの希望に添って看取り介護を行っ ている。職員全体に所内で看取りに関する、研修を繰り返し行い、看護師に よる終末期ケアの指導を行っている。グループホーム交流会で、他の事業所 の看取りの事例も勉強し、どのような事例にも対応できるよう医療との連携 を心がけている。	
			(外部評価) 重度化した場合における対応及び看取りに関する指針を整備し、それに基づ き事業所としてできることを説明し同意を得ている。利用者や家族の意向を 尊重し、慣れ親しんだ事業所で最期の時を安心して過ごせるようチームで支 援している。所内外研修で看取りに関する勉強を繰り返し行うほか、看取り 後の職員の精神面のフォローにも取り組むなど配慮もある。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者の急変や事故発生時に備え、定期的ミーティングで、「ケアハートホームつどい緊急時対応手順」「介護事故発生時対応マニュアル」を学習し、職員に周知徹底している。また連携病院の研修会「心肺蘇生AED研修」「感染予防対策、嘔吐物の処理の仕方」などに参加して指導を受けている。	
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2回防災訓練を実施している。防災チェックリストを作成し職員が日頃から防災意識を持ち、いざと言うとき対処できる様にチェックリストに基づき体験し、備蓄品を確認。4月・9月の防災訓練には消防署に連絡、委託員立ち会いのもと、夜間想定で地域住民の方々も参加して実施。利用者を避難させる方法、消火訓練、火災通報装置の試験的实施。緊急連絡網の試験的实施等を行った。防災対策等の所外研修にも職員が積極的に参加している。 (外部評価) 年2回の防災訓練は昼夜間設定で実施し、消防署委託員立ち合いにて行っている。職員の防災意識は高く、防災チェックリストの活用、消火訓練、通報装置使用方法確認、緊急連絡網のテスト実施を行っている。備蓄品は専用の部屋を確保し管理しており、食料品や介護用品、ヘルメット、携帯ラジオ等を備えている。地域住民とは運営推進会議で災害時の連携等について協議を深めており、協力体制は整っている。事業所は新しい基準での耐震構造建築物であり、地域避難所としての活用などを含め地域貢献等についても検討している。	
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) 居室はすべて個室であり、入浴も個人浴で、入浴時だけに見える体の変形などは、職員がさりげない対応の仕方を共有し、プライバシーを損ねず、プライドを尊重する様に対応している。また明るい笑顔と利用者に向けたトーンの声かけを行っている。 (外部評価) 接遇やプライバシー保護について所内研修で学ぶ機会を設けている。理念に沿い、利用者の尊重には常日頃から「とろとろに優しく」というスローガンのもと、言葉かけや対応等は丁寧にするよう徹底し業務に取り組んでいる。利用者や家族に実施のアンケートでも、言葉かけや対応についてきちんとしてもらっていると好評価である。	
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) 食べものや飲み物には選択の幅を持たせ、おやつは数種類から好みの者をとってもらい、飲み物のご希望を聞いて提供している。レクリエーション、作業、外出などお誘いするが強制しないで、自己決定できるように働きかけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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) タイムスケジュールを重視しないで、ご利用者に添って起床、朝食、入浴時間等を合わせ、ご利用者の今までの生活リズムを尊重している。歌が好きなご利用者には好みの音楽をかけ、一緒に歌ったり、話すことが好きなご利用者には勤めて話し相手になるなど、日頃から業務中心でなく、利用者中心の生活を支援する様に心がけている。	
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) 職員が利用者の服装やおしゃれに関心を持ち、服装が変わったり、散髪などしてヘアスタイルが変わったりすると、その都度、感動的に感想を言うことで、利用者の身だしなみの意識が高まり、気軽に職員に服装やおしゃれの相談をしている。利用者が職員の髪型や服装にも興味を持ち、おしゃれの話題で盛り上がることもある。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) オープンキッチンとなっているため、利用者の目の前で調理し、匂いを感じ、食事の期待感を持っていただいている。利用者は気軽に野菜切り、皮むきなど手伝ってくれたり、味見をしてもらったりしている。またテーブルに鉄板を出して、焼きそば、お好み焼き、バーベキューなど利用者が参加して調理する食事が好評。おしゃれな箸置き、食器、コーヒーカップなどで優雅に食事を楽しむ雰囲気作りも心がけている。 (外部評価) 献立は栄養士が作成し、理事長と管理者が確認している。栄養や嗜好、形態等あらゆる角度から検討され、利用者が楽しみな献立になるよう配慮されている。訪問当日は節分で、昼食には丸かぶりの恵方巻が登場し、季節や行事を懐かしみ会話が弾んでいた。食器は水洗いが容易で衛生性を保ちやすい陶器を用い、感染症対策等衛生管理には十分留意している。地域住民の差し入れや、畑で採れた作物が食卓を賑やかに彩り、キンカンの甘露煮を利用者と仕込んだり、利用者が季節毎に慣れ親しんだ手仕事を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) 主に栄養士が栄養バランスを考えた献立をたて、職員が食事の摂取量は毎食チェック、記録している。水分は三回の食事と10:00、15:00、入浴後、運動後、外出から帰った時には必ず飲んでいただくとともに、飲みたいときに飲めるように、テーブルに常時個人のお茶を用意している。夜間は居室にお茶を用意しておくなど、一人ひとりの摂取状況に配慮している。	
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) 食事前には職員の指導の下で事前にお茶を1口飲み、口腔体操を行って、唾液の分泌を促している。利用者・職員の習慣として、毎食後、個別に口腔洗浄に誘導し、必要に応じたケアを行っている。義歯をご自分で洗浄できる方もいれば、できない方はその都度、職員が洗浄している。夜間は義歯洗浄剤を使用し、朝には清潔な義歯を用意している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	<p>(自己評価) 生活記録に排泄チェック表を記載し排せつ状態を把握している。原則としてトイレで排泄する様に誘導している。声かけしてトイレ誘導しているが、尿意から排せつまで間に合わないこともあり、パット、リハパンを使うことがある。現在オムツ使用の利用者はいない。特に3階は9名中8名が歩行不能、歩行困難で、トイレに行くには車いすを使用することもあるが、リハビリの機会ととらえ、可能な限り、歩行できるように援助している。</p> <p>(外部評価) トイレでの排泄を大切にしている。排泄チェック表を活用し、排泄パターンを把握している。利用者個々のできること、できないことを十分に検討し、習慣や残存能力、機能回復に考慮した支援を実施するなど、できることを奪わないケアに努めている。トイレには、跳ね上げ式の手すりや前方ボード、床と便器に隙間のあるフローティングデザインの便器を設置するなど画期的である。安楽な姿勢で排泄ができ、清掃が行き届き、臭気に配慮しており清潔感が漂っている。また、さりげない見守りや声かけ等、利用者の自尊心を大切にされたケアにも努めている。</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) 毎食前の口腔体操時に、全員がお腹のマッサージをしている。朝食には毎回牛乳またはヨーグルトを飲んでいただき、食事に海藻も多く取り入れている。午前中に体操をして体を動かすことにより自然排便を促している。個々の排便状態を観察、記録し、便秘が続く場合は連携の主治医と相談し、緩下剤服用することもあるが、職員が状態観察して服用支援をしている。利用者全員の排便状態を朝夕の申し送り、報告し、全職員が把握している。</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) 毎日入浴の準備をしている。基本的に週2回のスケジュールを組んでいるが、ご利用者の気分→好みにより、午前、午後に分けたり、曜日を変更したり、回数を増やすなど柔軟に対応している。秋冬には、ご利用者と一緒に収穫したゆずでゆず湯を楽しんでいただいている。</p> <p>(外部評価) 利用者や状況に合わせた柔軟な対応に取り組んでおり、週2回は入浴できるよう支援している。入浴を嫌がる利用者の苦手な面について受容し、誘い方やタイミングなど職員同士アイデアを共有しながら、無理強いしない支援に努めている。</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) 朝ゆっくり寝るのが習慣の方には無理に起こさないで、その方のペースに合わせている。昼寝の習慣の方、体調不良時など居室でゆっくり休める様に支援している。就寝時間も利用者の生活習慣にできるだけ合わせる様に心がけている。</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) 薬は看護師が管理し、1日分の投薬箱に朝、昼、夕、就寝前に仕分けし、職員が服薬支援を行っている。病院から各利用者の投薬内容記録をいただき、個人ファイルに綴じ、薬の目的、副作用、用法、変更等職員全員が把握でき、服薬状況を個人記録に記録している。状態の経過や変化は毎朝、連携主治医にFAXで報告して、医療的対応を受けている。	
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) 利用者の生活歴により違っている利用者の興味を職員が理解し、花壇作り、畑作り、調理、踊り、歌など個々の利用者の関心事や趣味を楽しめる様に支援している。	
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) 全員で季節のお花見や紅葉狩りに出かけている。日常では少人数で散歩、食材の買い物に同行、帰宅願望の利用者と育った家を見に行く。昔働いていた会社をみたいと言う利用者とは会社を見に行く。など個々に対応している。またご家族と一緒に外出、外食した時は楽しくて、満足気な表情で帰って来られる。 (外部評価) 年間の行事計画を立て、利用者の誕生日会や歓迎会のほか季節に応じた行事に参加することができる。運営推進会議や地域住民の情報をもとに、気軽に地域行事へ参加している。日常的に出かける散歩では、地域の寺や神社、公園など希望に沿って出かけたり、家族の協力を得て遠出を楽しむ利用者もあり気分転換になっている。	
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) 入所時面談で、物盗られ妄想、財布がないと騒ぐ、預金通帳に異常に執着があり銀行を巻き込む等々のご家族からのお話もあり、個人的にはお金を所持していません。お買い物には、施設が立て替え、ご本人が支払いをして、買い物気分を実感していただいている。	
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) 親族や知人と電話で話したいときは、施設の携帯電話で居室内で通話する様に支援している。また希望により手紙が出せるような支援もしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 3階建ての施設の中を利用者はエレベーターを使って、自由に移動できる。共用の空間は空調、温度管理、採光に考慮し、オープンキッチンでは調理の音や匂いを感じ参加もできる。居間の道路側は透明ガラス張りで、中からは交差点、街路樹、人や車の動きを見ることができ、外からは地域の人たちに、ガラス越しに中の七夕飾りやクリスマスツリーを楽しんでいただいている。冬は日当たりのよい道路側にテーブルを移動し、日光浴を楽しみながら、おやつをいただいている。</p> <p>(外部評価) 感染症対策として各所に消毒剤が設置され、清潔に清掃も行き届いている。大通りに面するガラス張りのコーナーに飾るクリスマスツリーは、地域を行き交う人々の目をも楽しませ好評を得ている。リビングは独立型のキッチンやダイニングテーブル、ソファ席があり、広々と明るく開放的な空間が演出されている。ノーシェーズタイムを設け、ゆったりとした開放的な気分を味わってもらうなど、居心地よく過ごせる工夫がされている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) ソファを自由に移動して、寝転がることもできる。気の合った利用者同士が食堂以外でも、テーブルを囲めるように居間にも置いている。共用空間の全ての家具は状況に応じて、気軽に移動できる様にしている。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居室は日照、採光、換気等及び防災に配慮している。ベッド、タンス、テーブル、椅子、ナースコール、洗面台を備え付けている。ご本人の好みの家具や置物を持ち込み自由となっている。但し、地震等防災のため、背の高い家具の持ち込みは遠慮してもらっている。</p> <p>(外部評価) ベッドやエアコンのほか、倒壊防止対策されたロッカーやテーブル、椅子が備え付けられ、生活に不便がないよう配慮されている。寝具はリースや持ち込み共に可能で、使い慣れたものや好みの食器などを持ち込んでもらえるよう説明している。利用者がそれぞれ思い思いに居心地よく過ごせるような居室となっている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 事業所全体を日照、通風に配慮し、バリアフリー構造にし、利用者の安全に考慮している。可能な限り自立して移動できるように廊下、トイレ、浴室等に手すりを設置している。手洗い設備、手指消毒液等感染予防に必要な設備を設けている。</p>	