

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890500097
法人名	社会福祉法人 香南会
事業所名	グループホーム けやきの里
所在地	愛媛県新居浜市大生院154番地3
自己評価作成日	平成28年12月14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13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)】

水に塩素系洗剤を混ぜての事業所内のモップ掛けと拭き掃除で、感染症や細菌の増殖を抑えるための掃除を職員が毎日行っている。入居者様一人ひとりが自分のペースで生活できるよう声掛け、援助を行っている。毎日のラジオ体操を実施し、入居者様の体力低下の防止に努めている。2週間に1度の音楽療法や暖かい日には敷地内の散歩を随時行い、気分転換を図ったり、四季折々の草花や農作物に触れていただけるような機会を設けるようにしている。

【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)】

四季が感じられる自然豊かな場所の広い敷地の事業所は、玄関にバリアフリーによる大きなスロープを設置し、車椅子もらくらく通れるようになっている。明るい室内では、利用者が自分のペースで生活できるよう声かけや援助をしている。介護度がだんだん高くなっても、職員の介助は平等に無理のないように手分けしていくのが管理者の方針である。法人理念の「すべての人々に希望の光、心のやすらぎを」を軸に、事業所として「その人らしい愛ある生活」の理念の下「この事業所に入ってよかった」と利用者一人ひとりに感じてもらえる介護を目指しており、表情豊かに笑顔で過ごしてもらえるよう努力を重ねている。職員同志仲が良く、情報を共有し和気あいあいとした中で、全職員が目線を低くし、その人に合ったペースで日中生活が送れるよう努めている。本部からの音楽療法士が月2回来所し楽器を用いて季節の歌や歌謡曲を口ずさむなど、健康増進を図っている。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 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ます (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 グループホームけやきの里

(ユニット名) くす棟

記入者(管理者)

氏名 門脇 俊幸

評価完了日 平成 28年 12月 14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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 地域密着型サービスとしての役割を盛り込み理念を構築している。また管理者、職員は入居者様が住み慣れた地域で、日々の介護現場や職員研修・ミーティング等で理念を確認しあいケアの統一を図るように努力している。</p> <p>(外部評価) 法人理念の「すべての人々に希望の光 心のやすらぎを」を基本に、利用者一人ひとりに平等に関わり「その人らしい愛ある生活」という事業所の理念に沿い、利用者が笑顔で平穏な日々を送ることができるよう声かけや愛情ある関わりを大切にし、管理者をはじめ全職員が努力している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 自治会に入会し地域の活動（地域の一斉清掃や河川の草刈り、近くの中学生の慰問）や行事に積極的に参加している。また、自治会の活動はもちろんのこと、地域の社会福祉協議会の法人会員に入会し、地域との積極的な関わりに努めている。</p> <p>(外部評価) 介護の現場を見学したいという中学校の要望に応えるなど、地域との交流に努めている。中学校の災害訓練に参加したり、運動会では敬老席が設けられ招待されている。散歩等の外出時には挨拶を交わし天候のことなど会話している。自治会にも入会しており、回覧板で地域の行事を把握し参加したり、自治会長自ら事業所の草刈りも手伝ってくれるなど、地域とのつながりは強固である。</p>	地域の集まりに参加し事業所の役割を伝えるなどのアピールや、認知症高齢者やその家族等への相談支援もできるようになることを期待したい。また、事業所に配属されて間もない管理者が、これからも事業所が益々地域に馴染み、地域から高い信頼が得られるよう取組みに期待したい。
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) 認知症高齢者の理解を深める活動はあまり出来てない状態である。今後も運営推進会議の場を十分に活用し、認知症高齢者の理解や支援方法、グループホームの役割などの説明を行っていく。</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) 運営推進会議で出た意見や検討項目について職員会で報告し検討している。頂いた意見に対しては実行できるように取り組み次の会議で経過報告をしている。</p> <p>(外部評価) 自治会長、民生委員、市担当者、市社会福祉協議会職員等の出席があり、家族は日頃疑問に思っていることや知りたい情報等を質問し適確な回答を得ている。管理者が司会進行をし書記役として職員が交代で出席している。運営推進会議の出席者を通じ中学校との交流ができるようになるなど、会議出席者と連携を図っている。</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) 3ヶ月に1回事業所の入居者情報を市の介護保険係に届けようほうを開示したり、情報をいただいたりしている。また、困ったことなども相談している。運営推進会議にも市担当者に参加していただき、相談やアドバイスをいただいている。</p> <p>(外部評価) 市生活保護課職員が利用者の状況把握等のため、定期的に来所している。市介護保険課からのメール等の情報は、法人の他の事業所から教えてもらい業務の参考にしている。地域包括支援センターから自宅で困っている高齢者の情報を得たり、事業所からは利用者等の情報を提供するなど、連携を深めている。</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) 法人全体で取り組み、定期的に職員研修を行っている。今までに身体拘束を行わなければならない事例は見られていない。これからも全職員が理解できるよう指導を行い、身体拘束ゼロの取り組みを行っていく。</p> <p>(外部評価) 年に1回は全職員が定期的な研修を受けられるようになっており、研修は勤務扱いとされ職員の負担軽減につながっている。玄関の施錠は安全確保のため夜間のみとしており、日中は開放し自由に出入りできる。睡眠導入剤に頼らないため、利用者の日中の活動量を増やし動いてもらうよう工夫している。また、日頃から職員全員が声かけにも十分留意し、言葉による拘束とならないケアに努めている。</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	<b>(自己評価)</b> 法人全体で取り組み定期的に職員研修を行っている。管理者は職員のストレスや様子にも気を配り職員と話し合いする機会を設け、虐待の徹底防止に努めている。	
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	<b>(自己評価)</b> 法人全体で取り組んでおり、職員会や勉強会を通じて学んでいる。	
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	<b>(自己評価)</b> 入居者様の申し込み時や契約書に重要事項説明書、利用契約書に沿った説明を行い不明な点はその場で説明し理解、納得した上で入居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	<b>(自己評価)</b> 入居者様の言葉や表情・態度からその思いを察するように努め、入居者様主体の運営を心掛けている。また、家族会等のご家族の来訪時にお話させていただき、意見や要望を日々のケアに生かしている。ご家族に運営推進会議にも参加していただき入居者様やご家族の意見や要望を表せる機会を作っている。 <b>(外部評価)</b> 面会時に家族から要望や意見が聞けるよう、職員から積極的に家族に話しかけるように努めている。家族会が2か月に1回開催され、食事会やそうめん流しなどで職員との交流を図っている。家族とは定期的に電話で連絡を取り合い、利用者の情報を伝えたり家族からの要望等を聞いている。また、家族に草引き等を手伝ってもらえる等の協力を得ており、いい関係が築けている。	

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)
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) 毎月の職員会で意見や提案を聞いている。また、日頃からコミュニケーションを積極的に図り、意見を出しやすい雰囲気を作るように心掛けている。	
			(外部評価) 職員同志仲が良く、申し送りノートによる朝夕の引継ぎもスムーズである。全職員が利用者一人ひとりの状態に変化があった事項は共有している。管理者は話しやすく職員は何でも相談しており、ストレスは感じられない。管理者は職員の仕事の分担が平等になるよう常に配慮し、職員と話し合う機会を多く設けるよう努めている。	
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) 職員の勤務状況や業務状況を把握し、無理なく業務が行えるように努めている。日頃から積極的に声をかけ目標と、向上心を持って働けるよう努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 新しい職員が入る際には必ず時間を取ってオリエンテーションを行い新人研修や外部の研修にも参加出来るようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 愛媛県のグループホーム連絡協議会に入会し職員も勉強会に参加して他のグループホームの職員と交流し意見交換や勉強ができるようにしている。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 入居前には必ず本人様と事前面接を行い心身の状態把握や本人の思いを受容するように努めている。また、可能な場合は、ご家族と一緒に事業所を見学して頂き、不安を少なくでき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	<b>(自己評価)</b> 入居前には必ずご家族にお会いし、これまでの生活歴や申し込みに至る経緯等を聞き、困っていることや希望などを把握す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	<b>(自己評価)</b> すぐに受け入れが困難な場合は市の支援センターを紹介したり他の施設の紹介をする等の対応を行っている。受診が必要と思われる場合は病院の紹介も行っている。	
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	<b>(自己評価)</b> 普段の生活の中で入居者様に教えて頂くことが多くある。昔の風習や畑仕事などを教えてもらいながら一緒に行う場合がある。折にふれ感謝の気持ちを伝え、協力しながら生活をしている。	
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	<b>(自己評価)</b> ご家族の来訪時や電話連絡にて日頃の本人様の健康状態や生活状況について報告し、共有することで本人様を支えていく為の協力関係を築いている。	
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	<b>(自己評価)</b> ご本人様の希望により知人宅に電話をかける支援をしたり訪問していただけるようお願いしている。入居時にはその方の暮らしてきた背景や人間関係を把握できるように努めている。また、入居後も面会時等にご家族や知人より情報収集に努めている。 <b>(外部評価)</b> 家族から「職員から利用者自身の様子を教えてもらいたい」という要望があり、利用者の気持ちやこれから大切にしていきたいことなどを伝えている。入居して長くなると家族より職員のほうが利用者一人ひとりの気持ちや様子がよくわかるようになっており、馴染みの関係が継続できるよう職員が鋭意努力している。	

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) 入居者様の人間関係に留意し食堂の席や居室の場所に配慮することでトラブルを防止している。食事中、雑談中も入居者様の状態を観察し、時には会話の中に入り関係が円滑になるように調整している。	
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) 退去後も入居者様のご家族が職員を訪ねて来られたり、管理者に介護保険関係の書類の相談にみえたりと継続した関係性が保たれている。	
<b>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</b>				
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) 毎日の会話の中で本人様の思いを把握するように努めている。入居時やご家族様の来訪時にも話を伺うようにしている。その日の表情や行動に注意して観察し本人様の思いを出来るだけ汲み取るように心掛けている。 (外部評価) 食後のお盆を拭いたりタオルを洗うなど、利用者一人ひとりにふさわしい役割や出番を作っている。日々のちょっとした会話も大切に聞き逃さず把握するよう努めている。利用者にはその日にすることを自分で決めて行動できるよう自立も促している。職員のプライベートな話がきっかけで利用者とのコミュニケーションが深まるなどいい傾向である。	
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) 入居前に今後の声掛けや介護に生かすことを説明した上で、本人様のこれからの暮らし方や生活歴を本人様、ご家族様から伺っている。入居後も折にふれ話を聞いている。	
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) 入居者様の癖や生活パターンを観察し、どのような場面で不穏になるのか、どのような声掛けや援助をすればよいのか職員間で話し合い、共通認識を持つように努力している。	



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) 職員が参加できる日を月に1日から2日設けモニタリング、カンファレンスを行っている。その他でも日々の申し送り等で意見を聞き反映したケアプランを作成している。また本人様、ご家族様の意見も取り入れている。	
			(外部評価) ケアプラン作成のための家族の要望は書面で内容を提供してもらっている。モニタリングについてカンファレンスを行い、現状を継続するか次のステップを検討するかなどを踏まえケアプランに活かしている。日々の記録ノートにケアプランが一目でわかるように添付するなど工夫している。利用者の行動等はこと細かにきちんと記録しており、見守りや声かけを大切にし利用者本位のケアに努めている。	
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) 個別に食事や排泄、身体状況、日々の暮らしの様子や話している内容等を記録するようにしているが、結果や気づきが十分に記録へ反映できていない。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 入居者様、ご家族様のその時の状況に応じた対応をしている。介護計画の見直しを行い、その人がその人らしい生活ができるよう、またご家族が安心して就労や生活が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) 傾聴ボランティアの受け入れをしている。また、消防署等と協力しながら、総合避難訓練や救命講習の受講も行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) かかりつけ医の訪問診療を受けたり、事務所の協力医のほ か、ご家族の意向を聞き通院の介助を行っている。通院に関 しては、ご家族同行をお願いしているが、不可能な時、緊急 時には職員が付き添いをしている。	
			(外部評価) かかりつけ医の往診や定期的な血液検査など、利用者の健康 維持に努めている。在宅専門医による往診や歯科医の往診も あり安心である。眼科や皮膚科などの他科については家族の 協力も得ながら受診しており、結果は事業所と家族が共有し 利用者の適切な健康管理をしている。インフルエンザの予防 接種や手洗い、うがいなどを励行し感染症予防にも積極的に 取り組んでいる。	
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) 主治医や訪問看護師と密な連絡体制ができており、日々の健 康管理や体調不良時に随時訪問して頂けるようになってい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行ってい る。	(自己評価) 入院時には日頃の対応の仕方や様子を情報提供し、入院中は 職員が様子を見に行き、回復状況の把握に努め、ご家族とも 連絡を取り合い早期退院に向け取り組んでいる。	
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) 入居者様の重要化に伴う指針を作成し、入居時に説明してい る。入居者様が元気で意思表示できるうちに可能であれば重 度化した場合の意向を伺う等、ご家族と話し合いをしてい る。また、どのような場合にホームでの対応が困難か等も合 わせて話をしている。	
			(外部評価) 管理者は看取りに対する職員の知識等の必要性を感じてお り、看取りの研修は年に2～3回実施し職員のスキルアップ にも積極的である。管理者は看取り後の職員の心のケアにも 理解があり、ミーティングの際にも議題に上げ職員全員で話 し合っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 救急救命法の受講をしたり、緊急時の対応について勉強会を行っている。夜間帯の緊急対応については周知できている。	
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) マニュアルを作成し、年2回入居者様も参加した避難訓練を行っている。消防署に火災や災害時の対応について相談を行いアドバイスを頂いている。また、地域の方との話し合いを行い、避難についての協力体制が築けている。	
			(外部評価) 年2回災害訓練を実施し、消防署からのアドバイスについては、全職員で反省も含め話し合っており、その結果を再度消防署へ報告している。災害訓練については、法人全体でも重要課題として捉えており夜間想定は年2回、風水害は年2～3回訓練を実施している。備蓄品も水やレトルト食品などの非常食を確保し緊急時に備えている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 認知症高齢者に対しての声掛けや態度、人格の尊重については職員会や勉強会で話し合いや学びの時間を設け、その中で自分自身の声掛けや態度について振り返りを行っている。	
			(外部評価) 居室に入る際は必ずドアをノックし、入室後はドアを必ず閉める等ルールを作り実践している。食べこぼしをさりげなく処理したり、口の周囲にも気を配り汚れた場合はきれいに拭くなど配慮している。髭の手入れや身だしなみなど自分でできることについては、その都度利用者に声かけするよう努め自立を促している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日頃から入居者様の状態に合わせた声掛けを行っている。思いや希望を引き出せるように複数の選択肢を与える声掛けを行うように心掛けている。	

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、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) 事業所の1日の流れはあるが入居者様の個々のペースを大切に、希望に添えるように努めている。	
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) 意思決定できる入居者様に対しては洋服を選ぶことや髪型等、できるだけ本人様の意思を確認し決めるようにしている。	
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) 畑で作った作物を一緒に調理して食べたり、一緒に食事の準備や後片付けをしたりしている。	
			(外部評価) 献立は管理栄養士が作成しており、バランス食で彩がよい。調理は職員全員が交代で対応するようになっている。共用空間で一日過ごす利用者がほとんどで、キッチンからの心地よい包丁の音や料理の匂いは、利用者の食事の楽しみを一層増しており、食欲の増進につながっている。	
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) 管理栄養士の献立により栄養バランスのとれた食事を提供している。水分量も確保出来るように水分量のチェックを行い、水分摂取量の少ない入居者様には好みの飲料を提供する等して水分量の確保に努めている。	
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、口腔ケアを行っている。夕食後の口腔ケアは特に気をつけ1対1で付き添い念入りに行っている。毎晩、義歯の消毒を行っている。	

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) 排泄チェック表を利用し排泄の声掛け、誘導を行いトイレでの排泄を促している。排泄パターンを把握することにより時間帯によって布パンツ、紙パンツ、バット等を使い分けるようにしている。	
			(外部評価) 利用者の重度化が進んできているが、できる限りトイレで排泄できるよう誘導している。排泄時に衣類が汚れた場合は直ちにクリーニングをし、利用者が気持ちよく衣類が着れるように努めており、利用者本人が常に清潔を保てるよう支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 体操や散歩を行い、食事に気をつけ、出来るだけ自然排便出来るように取り組んでいる。また、緩下剤の使用も医師や看護師と相談し服用して頂き、排泄表でチェックしている。	
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) 毎日入浴できる対応はしている。入居者様の体調や希望に応じて入浴時間を調整したり、介助を行ったりして、気持ちよく入浴出来るように支援している。	
			(外部評価) 2日に1回入浴できるようになっている。利用者一人ひとりに合った適温にし、一人15分～30分程度の時間を基本に楽しんで入浴してもらえるよう努めている。入浴を嫌がる場合は、職員が声かけのタイミングをずらすなど工夫し無理強いすることなく支援している。入浴前には必ずバイタルチェックを行うなどの配慮も行っている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中活動的に過ごして頂くことにより生活リズムを整え夜間自然に眠れるように支援している。また日中でも体調や希望に応じて、居室で横になり休息する時間がとれている。	

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) 全職員が理解できるように個人ファイルに服薬説明書を閉じ、いつでも見ることができるようにしている。服薬状況に変化がある時には、職員の連絡ノートに記載し、全職員が把握できるようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) それぞれの入居者様が好むお手伝いや楽しみごとを把握し、その都度お願いし感謝の言葉を伝えている。洗濯物を見ることで干すのは自分の役目と思っている入居者様もおられる。	
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) 天候の良い日は日常的に散歩に出掛け、入居者様それぞれの誕生日には希望に応じてドライブや買い物、なじみの場所に行くことができるように支援している。  (外部評価) 寒い季節は感染症予防のため外出は控えているが、天気の良い日は、広い中庭に出て日光浴や散歩をしている。管理者は一日中室内で過ごすことがないよう利用者の希望を聞き、懐かしい場所に出かけたり買い物に出かけたりしているが、もっと外出する機会を増やし利用者に喜んでもらいたいと考えている。	
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) 基本的に入居者様がお金を持つことはなく、買い物をした時は職員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) 入居者様からの希望があれば電話できるように家族様にも了解を得て常識的な時間を選び電話の支援をしている。	

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)
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) 事業所の廊下は車椅子での移動を安全に行える広さになっている。またホールではゆっくりとくつろげている。大きな窓からは外の景色を眺めることができ、畑の作物の収穫時には作物を見て手で触れ、季節を感じて頂けている。</p> <p>(外部評価) 共用空間は整理整頓され、気持ちがいいぐらい掃除の行き届いた明るく広い空間になっており、車いすでも自由に行き来できるほどゆったりしている。大きな窓から見える景色に利用者は心も体ものんびりでき安心している。シンボルマークのけやきの木が庭に植えられ、利用者を見守っている。壁にはひな祭りなどの思い出の写真が貼られている。1つのユニットに集まってラジオ体操をするなど、ユニット同士の交流もしており、利用者同士の仲は良くいい関係が築けている。</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) 気の合う入居者様同士が集まり話をする姿が毎日見られる。テレビを視聴したり、新聞を読んだり入居者様が思い思い自由に過ごされており、自然に一人になる時間が持っている。</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	<p>(自己評価) ご家族様に協力いただき入居者様の思い入れのある家具や洋服、写真など身の回りの品が少しずつは増えているが、まだまだその人らしい居室になっているとは言えない。</p> <p>(外部評価) 「はまなす」や「いわうめ」など植物の名前の居室になっている。写真やテレビ、仏壇などお気に入りのものなどが置かれ、また季節ごとの衣類などもきちんと整っており、利用者にとって心地よい空間となっている。居室内の足元はすっきり整理整頓され、車椅子で自由に移動できるようになっており、居心地よく過ごせるよう配慮されている。</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) 手すりや段差のない環境作り、できるだけ一人で安全に移動できるようにしている。トイレや居室の場所が分からない場合、張り紙や常時の声掛けを行い場所の習慣に努めている。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890500097
法人名	社会福祉法人 香南会
事業所名	グループホーム けやきの里
所在地	愛媛県新居浜市大生院154番地3
自己評価作成日	平成28年12月14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13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)】

水に塩素系洗剤を混ぜての事業所内のモップ掛けと拭き掃除で、感染症や細菌の増殖を抑えるための掃除を職員が毎日行っている。入居者様一人ひとりが自分のペースで生活できるよう声掛け、援助を行っている。毎日のラジオ体操を実施し、入居者様の体力低下の防止に努めている。2週間に1度の音楽療法や暖かい日には敷地内の散歩を随時行い、気分転換を図ったり、四季折々の草花や農作物に触れていただけるような機会を設けるようにしている。

【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)】

四季が感じられる自然豊かな場所の広い敷地の事業所は、玄関にバリアフリーによる大きなスロープを設置し、車椅子もらくらく通れるようになっている。明るい室内では、利用者が自分のペースで生活できるよう声かけや援助をしている。介護度がだんだん高くなっても、職員の介助は平等に無理のないように手分けしていくのが管理者の方針である。法人理念の「すべての人々に希望の光、心のやすらぎを」を軸に、事業所として「その人らしい愛ある生活」の理念の下「この事業所に入ってよかった」と利用者一人ひとりに感じてもらえる介護を目指しており、表情豊かに笑顔で過ごしてもらえるよう努力を重ねている。職員同志仲が良く、情報を共有し和気あいあいとした中で、全職員が目線を低くし、その人に合ったペースで日中生活が送れるよう努めている。本部からの音楽療法士が月2回来所し楽器を用いて季節の歌や歌謡曲を口ずさむなど、健康増進を図っている。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 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 グループホームけやきの里

(ユニット名) つつじ棟

記入者(管理者)

氏名 門脇 俊幸

評価完了日

平成 28年 12月 14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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>				
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) 地域密着型サービスとしての役割を盛り込み理念を構築している。また管理者、職員は入居者様が住み慣れた地域で、日々の介護現場や職員研修・ミーティング等で理念を確認しあいケアの統一を図るように努力している。</p> <p>(外部評価) 法人理念の「すべての人々に希望の光 心のやすらぎを」を基本に、利用者一人ひとりに平等に関わり「その人らしい愛ある生活」という事業所の理念に沿い、利用者が笑顔で平穏な日々を送ることができるよう声かけや愛情ある関わりを大切に、管理者をはじめ全職員が努力している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 自治会に入会し地域の活動（地域の一斉清掃や河川の草刈り、近くの中学生の慰問）や行事に積極的に参加している。また、自治会の活動はもちろんのこと、地域の社会福祉協議会の法人会員に入会し、地域との積極的な関わりに努めている。</p> <p>(外部評価) 介護の現場を見学したいという中学校の要望に応えるなど、地域との交流に努めている。中学校の災害訓練に参加したり、運動会では敬老席が設けられ招待されている。散歩等の外出時には挨拶を交わし天候のことなど会話している。自治会にも入会しており、回覧板で地域の行事を把握し参加したり、自治会長自ら事業所の草刈りも手伝ってくれるなど、地域とのつながりは強固である。</p>	地域の集まりに参加し事業所の役割を伝えるなどのアピールや、認知症高齢者やその家族等への相談支援もできるようになることを期待したい。また、事業所に配属されて間もない管理者が、これからも事業所が益々地域に馴染み、地域から高い信頼が得られるよう取組みに期待したい。
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) 認知症高齢者の理解を深める活動はあまり出来てない状態である。今後も運営推進会議の場を十分に活用し、認知症高齢者の理解や支援方法、グループホームの役割などの説明を行っていく。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実 際、評価への取り組み状況等について報告 や話し合いを行い、そこでの意見をサービ ス向上に活かしている	(自己評価) 運営推進会議で出た意見や検討項目について職員会で報告し 検討している。頂いた意見に対しては実行できるように取り 組み次の会議で経過報告をしている。	
			(外部評価) 自治会長、民生委員、市担当者、市社会福祉協議会職員等の 出席があり、家族は日頃疑問に思っていることや知りたい情 報等を質問し適確な回答を得ている。管理者が司会進行をし 書記役として職員が交代で出席している。運営推進会議の出 席者を通じ中学校との交流ができるようになるなど、会議出 席者と連携を図っている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、 事業所の実情やケアサービスの取組みを積 極的に伝えながら、協力関係を築くよう に取り組んでいる	(自己評価) 3ヶ月に1回事業所の入居者情報を市の介護保険係に届け じょうほうを開示したり、情報をいただいたりしている。ま た、困ったことなども相談している。運営推進会議にも市担 当者に参加していただき、相談やアドバイスをいただしてい る。	
			(外部評価) 市生活保護課職員が利用者の状況把握等のため、定期的に来 所している。市介護保険課からのメール等の情報は、法人の 他の事業所から教えてもらい業務の参考にしている。地域包 括支援センターから自宅で困っている高齢者の情報を得た り、事業所からは利用者等の情報を提供するなど、連携を深 めている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 法人全体で取り組み、定期的に職員研修を行っている。今ま でに身体拘束を行わなければならない事例は見られていな い。これからも全職員が理解できるよう指導を行い、身体拘 束ゼロの取り組みを行っている。	
			(外部評価) 年に1回は全職員が定期的な研修を受けられるようになって おり、研修は勤務扱いとされ職員の負担軽減につながってい る。玄関の施錠は安全確保のため夜間のみとしており、日中 は開放し自由に入出りできる。睡眠導入剤に頼らないため、 利用者の日中の活動量を増やし動いてもらうよう工夫してい る。また、日頃から職員全員が声かけにも十分留意し、言葉 による拘束とならないケアに努めている。	

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)
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) 法人全体で取り組み定期的に職員研修を行っている。管理者は職員のストレスや様子にも気を配り職員と話し合いする機会を設け、虐待の徹底防止に努めている。	
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) 法人全体で取り組んでおり、職員会や勉強会を通じて学んでいる。	
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) 入居者様の申し込み時や契約書に重要事項説明書、利用契約書に沿った説明を行い不明な点はその場で説明し理解、納得した上で入居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) 入居者様の言葉や表情・態度からその思いを察するように努め、入居者様主体の運営を心掛けている。また、家族会等のご家族の来訪時にお話させていただき、意見や要望を日々のケアに生かしている。ご家族に運営推進会議にも参加していただき入居者様やご家族の意見や要望を表せる機会を作っている。  (外部評価) 面会時に家族から要望や意見が聞けるよう、職員から積極的に家族に話しかけるように努めている。家族会が2か月に1回開催され、食事会やそうめん流しなどで職員との交流を図っている。家族とは定期的に電話で連絡を取り合い、利用者の情報を伝えたり家族からの要望等を聞いている。また、家族に草引き等を手伝ってもらえる等の協力を得ており、いい関係が築けている。	

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)
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) 毎月の職員会で意見や提案を聞いている。また、日頃からコミュニケーションを積極的に図り、意見を出しやすい雰囲気を作るように心掛けている。  (外部評価) 職員同志仲が良く、申し送りノートによる朝夕の引継ぎもスムーズである。全職員が利用者一人ひとりの状態に変化があった事項は共有している。管理者は話しやすく職員は何でも相談しており、ストレスは感じられない。管理者は職員の仕事の分担が平等になるよう常に配慮し、職員と話し合う機会を多く設けるよう努めている。	
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) 職員の勤務状況や業務状況を把握し、無理なく業務が行えるように努めている。日頃から積極的に声をかけ目標と、向上心を持って働けるよう努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 新しい職員が入る際には必ず時間を取ってオリエンテーションを行い新人研修や外部の研修にも参加出来るようにしている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 愛媛県のグループホーム連絡協議会に入会し職員も勉強会に参加して他のグループホームの職員と交流し意見交換や勉強ができるようにしている。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 入居前には必ず本人様と事前面接を行い心身の状態把握や本人の思いを受容するように努めている。また、可能な場合は、ご家族と一緒に事業所を見学して頂き、不安を少なくでき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) 入居前には必ずご家族にお会いし、これまでの生活歴や申し込みに至る経緯等を聞き、困っていることや希望などを把握す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) すぐに受け入れが困難な場合は市の支援センターを紹介したり他の施設の紹介をする等の対応を行っている。受診が必要と思われる場合は病院の紹介も行っている。	
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) 普段の生活の中で入居者様に教えて頂くことが多くある。昔の風習や畑仕事などを教えてもらいながら一緒に行く場合がある。折にふれ感謝の気持ちを伝え、協力しながら生活をしている。	
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) ご家族の来訪時や電話連絡にて日頃の本人様の健康状態や生活状況について報告し、共有することで本人様を支えていく為の協力関係を築いている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) ご本人様の希望により知人宅に電話をかける支援をしたり訪問していただけるようお願いしている。入居時にはその方の暮らしてきた背景や人間関係を把握できるように努めている。また、入居後も面会時等にご家族や知人より情報収集に努めている。  (外部評価) 家族から「職員から利用者自身の様子を教えてもらいたい」という要望があり、利用者の気持ちやこれから大切にしていきたいことなどを伝えている。入居して長くなると家族より職員のほうが利用者一人ひとりの気持ちや様子がよくわかるようになっており、馴染みの関係が継続できるよう職員が鋭意努力している。	

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) 入居者様の人間関係に留意し食堂の席や居室の場所に配慮することでトラブルを防止している。食事中、雑談中も入居者様の状態を観察し、時には会話の中に入り関係が円滑になるように調整している。	
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) 退去後も入居者様のご家族が職員を訪ねて来られたり、管理者に介護保険関係の書類の相談にみえたりと継続した関係性が保たれている。	
<b>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</b>				
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) 毎日の会話の中で本人様の思いを把握するように努めている。入居時やご家族様の来訪時にも話を伺うようにしている。その日の表情や行動に注意して観察し本人様の思いを出来るだけ汲み取るように心掛けている。 (外部評価) 食後のお盆を拭いたりタオルを洗うなど、利用者一人ひとりにふさわしい役割や出番を作っている。日々のちょっとした会話も大切に聞き逃さず把握するよう努めている。利用者にはその日にすることを自分で決めて行動できるよう自立も促している。職員のプライベートな話がきっかけで利用者とのコミュニケーションが深まるなどいい傾向である。	
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) 入居前に今後の声掛けや介護に生かすことを説明した上で、本人様のこれからの暮らし方や生活歴を本人様、ご家族様から伺っている。入居後も折にふれ話を聞いている。	
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) 入居者様の癖や生活パターンを観察し、どのような場面で不穏になるのか、どのような声掛けや援助をすればよいのか職員間で話し合い、共通認識を持つように努力している。	

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) 職員が参加できる日を月に1日から2日設けモニタリング、カンファレンスを行っている。その他でも日々の申し送り等で意見を聞き反映したケアプランを作成している。また本人様、ご家族様の意見も取り入れている。	
			(外部評価) ケアプラン作成のための家族の要望は書面で内容を提供してもらっている。モニタリングについてカンファレンスを行い、現状を継続するか次のステップを検討するかなどを踏まえケアプランに活かしている。日々の記録ノートにケアプランが一目でわかるように添付するなど工夫している。利用者の行動等はこと細かにきちんと記録しており、見守りや声かけを大切に利用者本位のケアに努めている。	
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) 個別に食事や排泄、身体状況、日々の暮らしの様子や話している内容等を記録するようにしているが、結果や気づきが十分に記録へ反映できていない。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 入居者様、ご家族様のその時の状況に応じた対応をしている。介護計画の見直しを行い、その人がその人らしい生活ができるよう、またご家族が安心して就労や生活が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) 傾聴ボランティアの受け入れをしている。また、消防署等と協力しながら、総合避難訓練や救命講習の受講も行っている。	



自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) かかりつけ医の訪問診療を受けたり、事務所の協力医のほ か、ご家族の意向を聞き通院の介助を行っている。通院に関 しては、ご家族同行をお願いしているが、不可能な時、緊急 時には職員が付き添いをしている。	
			(外部評価) かかりつけ医の往診や定期的な血液検査など、利用者の健康 維持に努めている。在宅専門医による往診や歯科医の往診も あり安心である。眼科や皮膚科などの他科については家族の 協力も得ながら受診しており、結果は事業所と家族が共有し 利用者の適切な健康管理をしている。インフルエンザの予防 接種や手洗い、うがいなどを励行し感染症予防にも積極的に 取り組んでいる。	
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) 主治医や訪問看護師と密な連絡体制ができており、日々の健 康管理や体調不良時に随時訪問して頂けるようになってい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時には日頃の対応の仕方や様子を情報提供し、入院中は 職員が様子を見に行き、回復状況の把握に努め、ご家族とも 連絡を取り合い早期退院に向け取り組んでいる。	
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) 入居者様の重要化に伴う指針を作成し、入居時に説明してい る。入居者様が元気で意思表示できるうちに可能であれば重 度化した場合の意向を伺う等、ご家族と話し合いをしてい る。また、どのような場合にホームでの対応が困難か等も合 わせて話をしている。	
			(外部評価) 管理者は看取りに対する職員の知識等の必要性を感じてお り、看取りの研修は年に2～3回実施し職員のスキルアップ にも積極的である。管理者は看取り後の職員の心のケアにも 理解があり、ミーティングの際にも議題に上げ職員全員で話 し合っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 救急救命法の受講をしたり、緊急時の対応について勉強会を行っている。夜間帯の緊急対応については周知できている。	
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) マニュアルを作成し、年2回入居者様も参加した避難訓練を行っている。消防署に火災や災害時の対応について相談を行いアドバイスを頂いている。また、地域の方との話し合いを行い、避難についての協力体制が築けている。	
			(外部評価) 年2回災害訓練を実施し、消防署からのアドバイスについては、全職員で反省も含め話し合っており、その結果を再度消防署へ報告している。災害訓練については、法人全体でも重要課題として捉えており夜間想定は年2回、風水害は年2～3回訓練を実施している。備蓄品も水やレトルト食品などの非常食を確保し緊急時に備えている。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 認知症高齢者に対する声掛けや態度、人格の尊重については職員会や勉強会で話し合いや学びの時間を設け、その中で自分自身の声掛けや態度について振り返りを行っている。	
			(外部評価) 居室に入る際は必ずドアをノックし、入室後はドアを必ず閉める等ルールを作り実践している。食べこぼしをさりげなく処理したり、口の周囲にも気を配り汚れた場合はきれいに拭くなど配慮している。髭の手入れや身だしなみなど自分でできることについては、その都度利用者に声かけするよう努め自立を促している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日頃から入居者様の状態に合わせた声掛けを行っている。思いや希望を引き出せるように複数の選択肢を与える声掛けを行うように心掛けている。	

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) 事業所の1日の流れはあるが入居者様の個々のペースを大切にし、希望に添えるように努めている。	
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) 意思決定できる入居者様に対しては洋服を選ぶことや髪型等、できるだけ本人様の意思を確認し決めるようにしている。	
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) 畑で作った作物を一緒に調理して食べたり、一緒に食事の準備や後片付けをしたりしている。	
			(外部評価) 献立は管理栄養士が作成しており、バランス食で彩がよい。調理は職員全員が交代で対応するようになっている。共用空間で一日過ごす利用者がほとんどで、キッチンからの心地よい包丁の音や料理の匂いは、利用者の食事の楽しみを一層増しており、食欲の増進につながっている。	
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) 管理栄養士の献立により栄養バランスのとれた食事を提供している。水分量も確保出来るように水分量のチェックを行い、水分摂取量の少ない入居者様には好みの飲料を提供する等して水分量の確保に努めている。	
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、口腔ケアを行っている。夕食後の口腔ケアは特に気をつけ1対1で付き添い念入りに行っている。毎晩、義歯の消毒を行っている。	

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) 排泄チェック表を利用し排泄の声掛け、誘導を行いトイレでの排泄を促している。排泄パターンを把握することにより時間帯によって布パンツ、紙パンツ、パット等を使い分けるようにしている。	
			(外部評価) 利用者の重度化が進んできているが、できる限りトイレで排泄できるよう誘導している。排泄時に衣類が汚れた場合は直ちにクリーニングをし、利用者が気持ちよく衣類が着れるように努めており、利用者本人が常に清潔を保てるよう支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 体操や散歩を行い、食事に気をつけ、出来るだけ自然排便出来るように取り組んでいる。また、緩下剤の使用も医師や看護師と相談し服用して頂き、排泄表でチェックしている。	
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) 毎日入浴できる対応はしている。入居者様の体調や希望に応じて入浴時間を調整したり、介助を行ったりして、気持ちよく入浴出来るように支援している。	
			(外部評価) 2日に1回入浴できるようになっている。利用者一人ひとりに合った適温にし、一人15分～30分程度の時間を基本に楽しんで入浴してもらえるよう努めている。入浴を嫌がる場合は、職員が声かけのタイミングをずらすなど工夫し無理強いすることなく支援している。入浴前には必ずバイタルチェックを行うなどの配慮も行っている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中活動的に過ごして頂くことにより生活リズムを整え夜間自然に眠れるように支援している。また日中でも体調や希望に応じて、居室で横になり休息する時間がとれている。	

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) 全職員が理解できるように個人ファイルに服薬説明書を閉じ、いつでも見ることができるようにしている。服薬状況に変化がある時には、職員の連絡ノートに記載し、全職員が把握できるようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) それぞれの入居者様が好むお手伝いや楽しみごとを把握し、その都度お願いし感謝の言葉を伝えている。洗濯物を見ることで干すのは自分の役目と思っている入居者様もおられる。	
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) 天候の良い日は日常的に散歩に出掛け、入居者様それぞれの誕生月には希望に応じてドライブや買い物、なじみの場所に行くことができるように支援している。  (外部評価) 寒い季節は感染症予防のため外出は控えているが、天気の良い日は、広い中庭に出て日光浴や散歩をしている。管理者は一日中室内で過ごすことがないよう利用者の希望を聞き、懐かしい場所に出かけたり買い物に出かけたりしているが、もっと外出する機会を増やし利用者に喜んでもらいたいと考えている。	
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) 基本的に入居者様がお金を持つことはなく、買い物をした時は職員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) 入居者様からの希望があれば電話できるように家族様にも了解を得て常識的な時間を選び電話の支援をしている。	

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)
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) 事業所の廊下は車椅子での移動を安全に行える広さになっている。またホールではゆっくりとくつろげている。大きな窓からは外の景色を眺めることができ、畑の作物の収穫時には作物を見て手で触れ、季節を感じて頂けている。	
			(外部評価) 共用空間は整理整頓され、気持ちがいいぐらい掃除の行き届いた明るく広い空間になっており、車いすでも自由に行き来できるほどゆったりしている。大きな窓から見える景色に利用者は心も体ものんびりでき安心している。シンボルマークのけやきの木が庭に植えられ、利用者を見守っている。壁にはひな祭りなどの思い出の写真が貼られている。1つのユニットに集まってラジオ体操をするなど、ユニット同士の交流もしており、利用者同士の仲は良くいい関係が築けている。	
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) 気の合う入居者様同士が集まり話をする姿が毎日見られる。テレビを視聴したり、新聞を読んだり入居者様が思い思い自由に過ごされており、自然に一人になる時間が持てている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) ご家族様に協力いただき入居者様の思い入れのある家具や洋服、写真など身の回りの品が少しずつは増えているが、まだまだその人らしい居室になっているとは言えない。	
			(外部評価) 「はまなす」や「いわうめ」など植物の名前の居室になっている。写真やテレビ、仏壇などお気に入りのものなどが置かれ、また季節ごとの衣類などもきちんと整っており、利用者にとって心地よい空間となっている。居室内の足元はすっきり整理整頓され、車椅子で自由に移動できるようになっており、居心地よく過ごせるよう配慮されている。	
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) 手すりや段差のない環境作り、できるだけ一人で安全に移動できるようにしている。トイレや居室の場所が分からない場合、張り紙や常時の声掛けを行い場所の習慣に努めている。	