

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105834
法人名	有限会社 媛の華
事業所名	グループホーム 媛の華
所在地	松山市別府町183番地2
自己評価作成日	平成 25 年 8 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	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【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 25 年 9 月 17 日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>理念を共有、意識し、安心安全に生活できるよう、常に報告、相談、連絡を徹底している。その人らしく生活していただくよう個別ケアを把握し、一人一人のスケジュールが出来ている。</p> <p>季節感が味わえる環境整備が出来ている。</p> <p>職員間の関係が良好である。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>事業所前に駐車場兼用の広いスペースがあり、威圧感のない優しい佇まいの事業所である。玄関の扉を日中に開け、事業所に「気軽にどうぞ」という気持ちで、地域に根付こうとしている気持ちが伝わってくる。キャリアのある管理者ならではの気遣いであり、利用者のケアから見ることが出来る。同じことを幾度となく繰り返し質問する利用者にも、その都度丁寧に職員は対応しており、利用者全員に安心感をもたらす、自然と笑顔が生まれている。「優しい職員は宝です」と管理者は職員を称え、職員の育成の仕方にキャリアの深さを見ることが出来る。ケア体制だけでなく医療面にも利用者本位の基本を貫いており、落ち着ける居心地の良い事業所である。</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 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		

(別表第1の2)

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 グループホーム媛の華

(ユニット名) 1F

記入者(管理者)

氏名 大原 チスカ

評価完了日 平成 25 年 8 月 14 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I. 理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) 毎年度始めに、職員が何度も話し合いながら作成し、共有していく。日々、朝の申送り時、職員会においても理念を確認し合い意識づけている。	
			(外部評価) 管理者は理念を介護サービスの基盤と考えており、「何故理念が必要で、そして考えなければならないのはなぜか」ということから職員と話し合いを重ねている。職員の利用者への関わりを見ていると、言葉こそ違うが接し方は似ている。理念に沿ってケアを職員間で共有し実践している。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 推進会に出席していただき、グループホームを知っていただいたり、災害時の協力依頼を行っている。また、栗の里移動販売のチラシを配ったり、地域の行事（特にお参りや小学生の慰問による交流）を継続して行ったりしている。	
			(外部評価) 転勤者等の核家族の多い地域であるが、管理者は事業所を地域に定着させるよう、開設以来取り組んでいる。学校や公民館との連携は難しい面もあるが、行事などに参加するように努めている。散歩時に積極的に地域住民に挨拶等を交わしていることが徐々に効果を上げてきており、地域との交流が始まっている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 推進会で利用者様のことを知っていただく為に、利用者様の個別指導やホームオリジナルの日課、職員研修など様々な内容を取り上げている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 毎回、事業所の取り組みをどのように報告するのか皆で議論し、議案を決めている。会議内にて当ホームの取り組み等を知っていただき、意見交換の場を設け、そこで得た意見等をサービス向上に繋げている。	
			(外部評価) 運営推進会議は利用者、地域住民、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議は参加者に有意義な時間を過ごしてもらいたいとの気持ちを会議録から読み取ることができる。資料などの準備物が多く、事業所として地域と繋がる場面を大切にしたいとの思いが現れている。近隣のグループホーム代表者の参加もあり、多方面から利用者のサービス向上に繋がる意見を収集している。	
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) 日頃から連絡を密に取っており、運営上で、疑問や報告すべきことが出来たときは、即解決出来るよう努めている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換をしている。管理者は、市担当者だけに留まらず、地域包括支援センター等とも良好な関係づくりができるよう心がけている。市担当者から事業所の運営が定着しているとみられるようになるため、地域の福祉拠点として活動できるよう行政からアドバイスを受けており、協力関係が築かれていることが分かる。	
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) 施設内研修において、身体拘束の定義について正しく学び、「原則禁止」の前提に立って、介護をおこなっている。玄関、門扉は夜間を除き施錠することはない。	
			(外部評価) 管理者は事業所を立ち上げる前は介護施設で勤務しており、身体拘束ゼロという考えを介護の基本として開設当初から実践している。職員も身体拘束ゼロが当然であると認識して実践しており、利用者が落ち着いた生活を送っているところからも伺うことができる。	

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) 積極的に研修を行い、虐待防止を徹底している。日々の介護の中で、言葉遣い等もお互いが注意しあっている。	
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) 制度に関する研修を順次行い、理解している。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 入所時には、契約書に添って説明をし、理解していただいている。特に大事な部分について、納得のいくようにより丁寧に説明している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 運営推進会議、家族会等できるだけ多く話し合える機会を設け、意見交換したり、要望をお聞きし、運営に活かしている。	
			(外部評価) 訪問調査の場所からは、職員が利用者の話に耳を傾ける場面を見ることができ、日頃から自然な振る舞いをしていることが分かる。また、利用者から要望が聞こえ、職員は丁寧に受け答えをしていた。家族から家族会や訪問時に要望を聞くよう努め、出された意見は運営に反映するようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 朝礼、夕の引継ぎをはじめ、随時意見や相談等を聞くことで、互いに話し合い、より良い施設運営が出来るよう努めている。	
			(外部評価) 管理者は「職員を大事にすることは、利用者を大切にすること」に繋がると話しており、職員との信頼関係の構築に努めている。日頃から職員は安心して意見を管理者等に伝えることができる。出された意見はサービスの向上に反映できるよう努めている。職員を大きく包む管理者の度量を垣間見ることができた。	
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) 処遇改善手当（加算）及び給与については、日頃の就労状況等を適切に評価し、賃金に反映させている。又、各職員の状況（家庭状況等含む）に応じた対応も行っている。その他、必要に応じた就労環境整備に努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 施設内研修の実施にはじまり、適宜、外部研修や大会等へ参加してもらうことにより、質の向上に努めている。	
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) 外部研修参加や相互施設の推進会への参加等を通じ、互いに交流が図れるよう努めている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 面談からサービスを開始する段階にも、受入れの関係者に話を聞いたり、本人、ご家族より要望を聞き、納得の上で安心して生活できる関係を築けるよう努力している。	

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)
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) ご家族の希望や不安に思っていることを、入所時よりしっかり伺い、安心していただいている。利用者様の状態が変わった時、アセスメントの時期、ケアプラン作成時等、その都度、面談や電話で状況等をお伝えしたり、家族会を設け、情報共有することで関係を深めている。	
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) 本人の以前の生活歴を把握し、本人、ご家族の必要としていることを見据え、支援に反映している。	
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) 共に過ごし、支え合う関係を築き、楽しみも哀しみも共有することで、利用者様の安心、安全に努めている。	
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) ご家族様のお気持ちを受け止め、本人の生活を共に支援している。両者の関係を踏まえながら、より良い関係になるよう関わっている。出来ることは、ご家族様にもお願いしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの関係を断ち切ることなく、昔から行っている美容院へ行ったり、仲の良かった友達、近隣の方が来られた際は、居室でお茶をしながらゆっくりとお話し、楽しんでいただいている。 (外部評価) 地域以外からの利用者が多く、気軽に以前住んでいた自宅に帰ることができないため、利用者の馴染みの場所への訪問を大切に支援している。また、高齢化や重度化に伴い、体調の関係で馴染みの場所に行くことができない利用者には、事業所内での新たな馴染みの関係づくりに努めたり、知人や近隣住民が事業所へ訪問でき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)
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) 出来るだけリビングに出て来ていただき、音楽を聴いたり、ゲームをしたり、洗濯たたみ、新聞折りのお手伝いをお願いしながら、世間話をしている。自分から発信されない利用者様には、職員が間に入り話をすすめている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) その後の相談や支援は、必要に応じ行い、移り先の関係者には情報を提供し、場所が変わっても安心して暮らしていただける様にしている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 一人一人の思いを受け止め、希望、意向を把握している。皆で共有し、問題点にぶつかった時は、検討会を開き、本人の視点に立ち、取組めるように努めている。	
			(外部評価) 管理者の長いキャリアを活かし、利用者が安心して生活を送れることが、自然と事業所の特徴に繋がっている。職員は利用者の思いを受け入れ、意向を把握して安心感のあるサービスを提供できるよう努めている。管理者の信念は職員の目標でもあり、利用者本位のサービス提供に繋がっていることが分かる。	
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) 利用者様の生活歴を把握し、本人らしく暮らせるように努めている。また、本人やご家族から情報を得たり、普段の行動から本人の思いを理解するなどして、日々の暮らしを支えている。	
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) 一人一人の個別ケア方針を作成し、日課表、スケジュール表を作り、過ごしていただいている。本人の出来る力を発見し、その都度、ケアの中に取り入れている。	

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)
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) モニタリング、担当者会議を開き、本人の状態を把握し、出来ることと出来ないことを見極め、細かく支援に活かしている。必要な時には、ご家族様に連絡を取り、ご希望をたずね、ケアを見直している。	
			(外部評価) 日々の利用者の見守りであるモニタリングに力を入れ、介護記録を始めとする日誌等の記録の充実を図り、介護計画の見直しをしている。「記憶は塗り替わる可能性があるが、記録は正直」と介護計画に沿ったサービスが提供できるよう取り組んでおり、専門性の高い取組みを評価することができる。	
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) すべての情報は記録に残し、介護計画作成や見直しに活かしている。又、申し送りの際に計画の内容を検討したり、適宜見直しながら、それを記録している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 定期的な見直しのみでなく、その時々々のニーズが見つかれば、検討し、それを皆で共有し、出来ることは実践に向けて努力している。	
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) 栗の里の移動販売では、地域の方にも働きかけたり、また推進会には、民生委員や近隣の方にも出席をお願いすることで、利用者様への支援状況を報告したり、災害時での協力等もお願いしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 24時間往診可能なかかりつけ医と密に連携をとり、 身体状況の変化に素早く対応している。また、本人及 び家族の希望により必要時は、他医療機関に受診でき るようかかりつけ医に働きかけ受診支援を行っている。	
			(外部評価) 管理者は、事業所開設以来、利用者への医療的支援や 体制づくりなどを悩んでいる。また、利用者の心身状 況は重度化へと進むことが多く、より深い支援が求め られる。一昨年から在宅ケアに力を入れている協力医 に変更したことで、利用者に安心できる医療ケアを提 供することができている。その背景には管理者のより 良い医療への追及が伺える。	
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) 利用者様の変化は、その都度、施設看護師及び協力 医療機関へ報告、相談している。個々の利用者にあっ た適切な受診や看護を受けられるよう迅速に支援して いる。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 利用者様が入院時には、スムーズに看護が行えるよ うにサマリーの提供を行ったり、協力医療機関から は、診療情報の提供を行ってもらっている。	
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) 重度化した場合や終末期の対応の仕方について、早 い段階で連携医療機関のかかりつけ医を交え、話し合 いの機会を持ち、本人、家族の意向を組み、当施設に おいて提供可能な医療を説明しながら最後まで、その 人らしく支援できるよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 利用者の重度化や終末期ケアへ対応できるように協力 医を変更して対応している。今までに2名の看取りを 経験しており、医療との密接な関係の必要性を実感し ている。「事業所での看取りは職員を育てる」と管理 者は考えており、職員も経験がサービスの向上に繋が ると感じている。利用者を第一として考える管理者 は、より良い医療サービスが提供できるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者様の急変や事故発生時の対応について、施設内研修にて実演を交え、職員全員に周知するよう努めている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 災害についての訓練は消防署指導の下、定期的に避難訓練を行っている。地震についても消防署より地震体験車などを使いながら指導を受けた。また、多くの近隣住民の方にも今後、参加協力してもらえよう声掛けを行う。 (外部評価) 避難訓練を消防署の協力を得て、定期的実施している。運営推進会議の会議録から、災害対策では避難訓練に力を入れていることが分かる。運営推進会議に参加している他の事業所の管理者の意見も聞いている。避難訓練後には参加者で危険な場所の確認や手順の見直しなどを話し合い改善している。	
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) 利用者様一人一人を理解し、個々にあったニーズで対応、援助を行う。入浴、排泄、更衣などの際、利用者様に羞恥心を感じることはないよう特に気をつけている。また、言葉掛けにしても失礼のないよう注意し、プライバシー保護に努めている。 (外部評価) 職員は、同じことを何回も質問する利用者丁寧に受け答えをするなど、一人ひとりの人格を尊重して支援している。利用者の表情から、大切にされているという安心感が伺える。また、声かけに気を配り支援している。	
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) 職員が決めるのではなく、利用者様がどうしたいかを決め、やりたいこと、好きなこと、趣味を引き出し、援助に結びつける。日常の中で小さなことから自己決定できるよう声掛けし、努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 人間らしい生活をする事を基本としながらも、利用者様が穏やかに過ごすことが出来るよう支援している。日中活動をはじめ、季節行事の実施や希望する食事や、おやつ提供によっても、可能な限り一人一人に添った支援が出来るよう努めている。	
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) 女性利用者様にマニキュアを塗ったり、お化粧品をしている。また、衣類も本人の好みに合わせながら明るい色の服やおしゃれな柄の物を着ていただく。	
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) 食事は職員の手作りを基本とし毎月1日（小豆ご飯の日）15日（お寿司の日・お誕生日ケーキ）を恒例メニューとしている。その他、日常の献立もバラエティに富んだものを作成しており、和洋中をはじめ韓国料理、母の日父の日オムライスなど多彩である。また、利用者様が食材のチェック、配膳、台拭き等を手伝うことで食事作りに参加している。 (外部評価) 管理者は手作りの暖かい食事を利用者に提供することにこだわり、事業所全体で取り組んでいる。男性職員が多く、他の職員に協力を得ながら調理しており、利用者にも調理の大変さが伝わり、食事前の口腔体操は利用者主導で行っている。会話の少ない利用者にも笑顔が見られ、食事を楽しんでいる様子が見られた。	
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) 各職員で毎月バランスの取れた献立を作成し、協力医療機関の管理栄養士に栄養バランスのチェックを受けている。また、カロリーコントロールが必要な利用者様については、適切に食事管理するなど、その方に応じた食事を提供している。水分摂取についても、おやつ時間以外にも飲み物をお出しすることで、脱水を起こさない様努めている。	
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、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 口腔ケアごとに、一人一人口腔チェックを行っている。磨き残しが見られる方は、仕上げに職員が介助し、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) 一人一人の排泄パターンを記録に残し、トイレに座る習慣をつけている。夜間帯は、眠気がありトイレに間に合わない利用者様に対しては、尿器を使用することで失禁を減らす努力をしている。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握して、トイレでの排泄ができるよう支援している。利用者毎に排泄支援の方法が異なる難しさを職員間で共有し、無理のない自立した排泄ができるよう心がけている。また、支援の結果排泄が自立した利用者の喜ぶ姿を見て、職員は仕事のやり甲斐を感じている。利用者の自立を継続させるために、日々の見守りや体調変化に迅速に気づく重要性を意識して支援している。	
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) バランスの取れた献立を作ると共に、声掛けして水分をしっかりと摂っていただく。また、毎日のリハビリ運動と体操を継続実施している。その他、排便のない場合には、協力医療機関の医師の指示により、整腸剤や下剤等で対応している。排便チャートを作り記録し、個々の排便リズムを確認している。	
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) 入浴日は決まっているが、入浴の時間や順番等は、出来るだけ利用者様の希望に沿って対応している。また、冬にはゆず湯にするなど季節の変化を楽しんでいただいている。その他、必要に応じて別途シャワー浴をしたり、ターミナル利用者様については清拭やドライシャンプーなどを活用し、清潔保持を行っている。	
			(外部評価) 決められた入浴日に利用者の希望に応じて入浴することができる。1階部分には機械浴設備があり、浴室は広く2人体制で介助できる広さがあり、利用者は安全に安心して入浴することができる。管理者は利用者の状態に関わらず、ゆったりと広い浴室で入浴を楽しんでもらいたいと考えている。設備の充実には職員、利用者とも介護負担の軽減に繋がり、サービス向上の取組みとして評価できる。	
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) 健康や生活リズムに配慮しながらも、一人一人の希望に沿い、適宜、休憩を取っていただいている。また寝過ぎない様に、日中の余暇活動の時間は、出来る限り、全利用者様に参加頂ける様声掛けし、夜間、落着いて眠れるよう支援している。その他「寝てほしいんですよ」という利用者様に対し、お約束表を作成し、規則正しい生活が送れるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 薬の用法や量が本人に合っているかは、常に検討し、定期の回診時に医師に報告し、指示を仰いでいる。特に、下剤に関しては、個別に排泄チャートを利用し、変化を確認している。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 潜在している能力を最大限に活かし、一人一人に合ったケアをすることで楽しみをみつけて、本人が生き活きと過ごせるよう努力している。	
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) 一人一人の思いを受止め、出来る範囲で戸外へも出掛けている。今年は、昼間だけでなく、夜にドライブしたり、他の施設の夕涼み会にも出かけ、満足していただいている。 (外部評価) 馴染みの美容室などに利用者が計画的に出かけられるよう支援している。駐車場兼用の広い玄関先は外気浴に最適な場所となっている。事業所前の道路は交通量が多く、利用者だけでの外出は困難であるが、職員の勤務時間を工夫して利用者と散歩を楽しめるよう支援している。	
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) 外食をしたり、買い物に出かけた際には、レジで支払いをしていただいている。また、移動販売での買い物においては、商品の値段を確認していただき、購入金額を把握していただくことで、金銭感覚を保てるよう働きかけている。	
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) ご家族からの手紙の返事をご本人に書いて頂き、写真と職員のコメント（近況報告など）も添えて送り、喜んでいただいている。年賀状、暑中見舞も書ける利用者様には、書いていただいている。利用者様が連絡をして欲しいと言われた際は、電話でき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)
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) ホーム周りは四季折々の花や野菜を植え、共用の空間には、居心地良く過ごせるように、花や置物を置いている。毎月、リビングや居室の壁画には季節に応じた飾り付けをしている。	
			(外部評価) 共用空間はダイニングと娯楽のスペースがあり、季節に応じた飾りつけや花を飾り、居心地の良い空間となっている。また、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。利用者が楽しく過ごせるよう、利用者同士の複雑な人間関係を上手く職員が調整している。	
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) 利用者様同士で話せるようソファを置いたり、仲の良い利用者様を隣席にしたりしている。時には1階2階相互に行き来したり、天気の良い日は、外のベンチに座ってお茶を飲みながら話をしている。体操をしたり、居室にもソファを用意して、誰でも訪ねてこられるようにしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 個室には、安心して過ごしていただけるよう、環境作りに気を配り、馴染みの家具や植物を置いて、落ち着いて過ごしていただけるようにしている。	
			(外部評価) 居室はベッドやタンスなどが備え付けられており、持ち込み家具の少ない利用者にも配慮している。また、居室は家具などのレイアウトを変更して、利用者が過ごしやすいよう配慮している。利用者は使い慣れた物を自由に持ち込むことができ、落ち着きのある空間となっている。	
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) 家具や椅子の配置は危険のないよう配慮し、車椅子、歩行は安心して移動できる様にしている。口腔ケアセット、掃除道具等も衛生面に気をつけながら、常に環境整備に工夫をしている。	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105834
法人名	有限会社 媛の華
事業所名	グループホーム 媛の華
所在地	松山市別府町183番地2
自己評価作成日	平成 25 年 8 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	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【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 25 年 9 月 17 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)】

ホーム庭には、たくさんの花や野菜を植えており、利用者様に四季を感じていただいている。24時間365日、往診可能な協力医療機関と連携し、安心した生活を送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)】

事業所前に駐車場兼用の広いスペースがあり、威圧感のない優しい佇まいの事業所である。玄関の扉を日中に開け、事業所に「気軽にどうぞ」という気持ちで、地域に根付こうとしている気持ちが伝わってくる。キャリアのある管理者ならではの気遣いであり、利用者のケアからみることが出来る。同じことを幾度となく繰り返し質問する利用者にも、その都度丁寧に職員は対応しており、利用者全員に安心感をもたらす、自然と笑顔が生まれている。「優しい職員は宝です」と管理者は職員を称え、職員の育成の仕方にキャリアの深さを見ることが出来る。ケア体制だけでなく医療面にも利用者本位の基本を貫いており、落ち着ける居心地の良い事業所である。
--

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		

(別表第1の2)

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まます。
(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まます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、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まます。

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 グループホーム媛の華

(ユニット名) 2F

記入者(管理者)
氏名 大原 チスカ

評価完了日 平成 25 年 8 月 15 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

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) 職員全員で検討を繰り返し作成している。施設内で理念を掲示し、常に意識づけを行い、職員間で共有している。</p> <p>(外部評価) 管理者は理念を介護サービスの基盤と考えており、「何故理念が必要で、そして考えなければならないのはなぜか」ということから職員と話し合いを重ねている。職員の利用者への関わりを見ていると、言葉こそ違うが接し方は似ている。理念に沿ってケアを職員間で共有し実践している。</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) 秋の地方祭では、子供神輿が施設に来所している。また、施設で毎月行われている移動販売では、前もって近所へチラシを配っており、それにより地域の方も気軽に来られている。その他の施設行事でも、地域の方への参加を呼びかけている。</p> <p>(外部評価) 転勤者等の核家族の多い地域であるが、管理者は事業所を地域に定着させるよう、開設以来取り組んでいる。学校や公民館との連携は難しい面もあるが、行事などに参加するように努めている。散歩時に積極的に地域住民に挨拶等を交わしていることが徐々に効果を上げてきており、地域との交流が始まっている。</p>	地域間の協力体制や地域住民同士のつながりが十分に育っているとは言い切れない現状に、事業所の活動として月1回移動販売の受け入れをしている。利用者が喜ぶために開始したが、近隣住民が徐々に買い物に集まりつつある。この取り組みをもとに地域との繋がりを深め、地域に必要とされる事業所となるような取り組みを期待したい。
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) 運営推進会議において、施設での取り組みを発表し、利用者様の状況をお知らせしている。</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	(自己評価) 毎回近況報告を行い、利用者ケアについてもプレゼンテーションなどを通じて報告を行っている。出席者の意見、得られた評価、情報を参考にしてサービス向上につなげている。	
			(外部評価) 運営推進会議は利用者、地域住民、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議は参加者に有意義な時間を過ごしてもらいたいとの気持ちを会議録から読み取ることができる。資料などの準備物が多く、事業所として地域と繋がる場を大切にしたいとの思いが現れている。近隣のグループホーム代表者の参加もあり、多方面から利用者のサービス向上に繋がる意見を収集している。	
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) 日頃から連絡を取り、施設運営に協力をお願いしている。また、推進会議に参加をしていただき、施設の近況報告を行い、指導をいただいている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換をしている。管理者は、市担当者だけに留まらず、地域包括支援センター等とも良好な関係づくりができるよう心がけている。市担当者から事業所の運営が定着しているとみられるようになるため、地域の福祉拠点として活動できるよう行政からアドバイスを受けており、協力関係が築かれていることが分かる。	
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) 身体拘束に関する施設内研修を実施し、身体拘束について正しく理解するよう努めている。また、実践においては日中、夜間の巡回を密に行い、危険行為の見られる利用者様には、常時声掛けを行っている。鈴や音の鳴る物などを使用し、事前に利用者様の行動を察知する工夫をしている。	
			(外部評価) 管理者は事業所を立ち上げる前は介護施設で勤務しており、身体拘束ゼロという考えを介護の基本として開設当初から実践している。職員も身体拘束ゼロが当然であると認識して実践しており、利用者が落ち着いた生活を送っているところからも伺うことができる。	

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) 施設内研修を行い、虐待防止を徹底している。朝・夕の引継ぎにおいても利用者様のケアについて勉強を行っている。	
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) 施設内研修「高齢者虐待防止に関する研修」にて「成年後見制度」に関する内容を含めた研修を実施する予定である。現在2Fの利用者様1名の家族が成年後見制度を利用している。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 書面にて説明を行い、重要な所はより丁寧に説明している。不明な点がある方には、電話でも対応している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 運営推進会議、家族会を開催し、近況報告を行うとともにご家族より意見や要望を聞く機会を作っている。	
			(外部評価) 訪問調査の場所からは、職員が利用者の話に耳を傾ける場面を見ることができ、日頃から自然な振る舞いをしていることが分かる。また、利用者から要望が聞こえ、職員は丁寧に受け答えをしていた。家族から家族会や訪問時に要望を聞くよう努め、出された意見は運営に反映するようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 朝夕の申し送りや職員会議、また個別に意見を聞く機会を設けている。	
			(外部評価) 管理者は「職員を大事にすることは、利用者を大切にすること」に繋がると話しており、職員との信頼関係の構築に努めている。日頃から職員は安心して意見を管理者等に伝えることができる。出された意見はサービスの向上に反映できるよう努めている。職員を大きく包む管理者の度量を垣間見ることができた。	
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) 処遇改善手当（加算）及び給与については、日頃の就労状況等を適切に評価し、賃金に反映させている。又、各職員の状況（家庭状況等含む）に応じた対応も行っている。その他、必要に応じた就労環境整備に努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 施設内研修の実施にはじまり、適宜、外部評価や大会等へ参加してもらうことにより、質の向上に努めている。	
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) 外部研修参加や相互施設の推進会への参加等を通じ、互いに交流が図れるように努めている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 事前調査で対面し、情報収集している。受入れの際、職員含め皆で共有し、安心して生活していただけるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 管理者、相談員、看護師、ケアマネ、介護職の各専門職が同席し、話し合いの場を設け、家族の思いに耳を傾けている。	
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) 入所時に管理者、相談員、ケアマネ、看護師、介護職員が連携し、利用者様とご家族の話を聞いて施設での生活が有意義となるよう支援する。	
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) 利用者様一人一人の思いを大切にし、話を傾聴している。	
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) 毎月、近況報告のコメントを送ったり、面会時にも近況等をお伝えしている。その他、連絡事項はメールや電話をしている。又、必要に応じ、利用者や家族と面談することにより、より安心して生活できるよう話し合っている。	
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) 毎日、電話が入る利用者様には快く取り次ぎ、友人が訪ねて来た場合にも、お茶をお出しして、居室でゆっくり過ごしていただいている。 (外部評価) 地域以外からの利用者が多く、気軽に以前住んでいた自宅に帰ることができないため、利用者の馴染みの場所への訪問を大切に支援している。また、高齢化や重度化に伴い、体調の関係で馴染みの場所に行くことができない利用者には、事業所内での新たな馴染みの関係づくりに努めたり、知人や近隣住民が事業所へ訪問でき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)
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) コミュニケーションが困難な方には、職員が間に入り孤立しないよう努めている。その他、設問の通り実践している。	
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) 入院となった方でも、退院後の行き先など、必要に応じて相談や支援に努めている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日頃から利用者様の生活上の希望や意向の把握に努め、ケアプランに反映している。意思疎通の困難な利用者様については、ご家族の意向も考慮しつつ、本人の側に立ったニーズの掘り起こしをしている。	
			(外部評価) 管理者の長いキャリアを活かし、利用者が安心して生活を送れることが、自然と事業所の特徴に繋がっている。職員は利用者の思いを受け入れ、意向を把握して安心感のあるサービスを提供できるよう努めている。管理者の信念は職員の目標でもあり、利用者本位のサービス提供に繋がっていることが分かる。	
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) 入所時だけでなく、日常の会話の中からも、それまでの生活歴や生活環境を把握するために必要な情報を得られるよう努めている。入所前に利用していた医療機関や介護保険サービス事業所、及びご家族より情報を得ている。	
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) 一人一人の日々の様子、健康状態を日誌、介護記録に残し、職員間で共有している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 管理者、相談者、看護師、ケアマネ、各担当のスタッフが話し合い、本人、家族の意見を反映したケアプラン作成に努めている。	
			(外部評価) 日々の利用者の見守りであるモニタリングに力を入れ、介護記録を始めとする日誌等の記録の充実を図り、介護計画の見直しをしている。「記憶は塗り替わる可能性があるが、記録は正直」と介護計画に沿ったサービスが提供できるよう取り組んでおり、専門性の高い取組みを評価することができる。	
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) 利用者個々の介護記録には、1日の様子、健康状態やその変化、会話の内容、訴え、要望、ケアプランの実施状況を細かく記録し、ケアプランのモニタリングに活用すると共に、職員間で情報を共有することで日々のケアに活かしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 外出や食事の献立、買い物の依頼等、個別の要望には可能な限り対応している。	
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) 毎月行っている栗の里移動販売は、楽しみにしている方も多い。地方祭、ギター演奏慰問、小学生の訪問なども楽しみにしておられる。	

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) 24時間対応のかかりつけ医療機関と密に連携している。	
			(外部評価) 管理者は、事業所開設以来、利用者への医療的支援や 体制づくりなどを悩んでいる。また、利用者の心身状 況は重度化へと進むことが多く、より深い支援が求め られる。一昨年から在宅ケアに力を入れている協力医 に変更したことで、利用者に安心できる医療ケアを提 供することができている。その背景には管理者のより 良い医療への追及が伺える。	
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) その都度、施設看護師または、かかりつけ医療機関 看護師へ報告し、医師の指示の下、適切な受診、看護 を受けられている。	
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) 利用者様が入院時には、スムーズに看護が行えるよ うにサマリーの提供を行ったり、協力医療機関から は、診療情報の提供を行ってもらっている。	
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) 重度化した場合や終末期の対応の仕方について、早 い段階で連携医療機関のかかりつけ医を交え、話し合 いの機会を持ち、本人、家族の意向を組み、当施設に おいて提供可能な医療を説明しながら、最後までその 人らしく支援できるよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 利用者の重度化や終末期ケアへ対応できるように協力 医を変更して対応している。今までに2名の看取りを 経験しており、医療との密接な関係の必要性を実感し ている。「事業所での看取りは職員を育てる」と管理 者は考えており、職員も経験がサービスの向上に繋が ると感じている。利用者を第一として考える管理者 は、より良い医療サービスが提供できるよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 施設内研修にて、定期的に取り上げ、周知している。	
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) 火災訓練や地震に対する訓練知識や体験を消防署と連携し行っている。また、夜間火災訓練を消防署の協力の下、安全性を考慮し日中に実施する予定である。 (外部評価) 避難訓練を消防署の協力を得て、定期的実施している。運営推進会議の会議録から、災害対策では避難訓練に力を入れていることが分かる。運営推進会議に参加している他の事業所の管理者の意見も聞いている。避難訓練後には参加者で危険な場所の確認や手順の見直しなどを話し合い改善している。	
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) 一人一人の性格や職歴、生活歴など状態を理解した上で、その方に適した言葉かけや対応を行っている。 (外部評価) 職員は、同じことを何回も質問する利用者に丁寧に受け答えをするなど、一人ひとりの人格を尊重して支援している。利用者の表情から、大切にされているという安心感が伺える。また、声かけに気を配り支援している。	
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) 利用者様の思いや要望に応えられるよう関係作りに努め、日常の小さなことから自己決定できるよう声掛けし、支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者様が穏やかに過ごすことが出来るよう支援すると共に、日中活動をはじめ、季節行事の実施や、希望する食事おやつ提供等、一人一人に添った支援に努めている。	
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) 女性利用者様にマニキュアを塗ったり、お化粧品をするなど女性らしくいられる支援をしている。また、本人、家族から購入依頼のあった衣類等は、本人の好みに合わせながらもなるべく明るい色や柄のものを購入し着用していただいている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 献立を作成する際に利用者様の召上りたいメニューを伺い取り入れている。また、調理の際に漂う良い匂いで食事を楽しみにされる方も多し。準備や片付けはお手伝いできる方は、お願いしている。	
			(外部評価) 管理者は手作りの暖かい食事を利用者様に提供することにこだわり、事業所全体で取り組んでいる。男性職員が多く、他の職員に協力を得ながら調理しており、利用者にも調理の大変さが伝わり、食事前の口腔体操は利用者主導で行っている。会話の少ない利用者にも笑顔が見られ、食事を楽しんでいる様子が見られた。	
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) 献立表は、職員が毎月作成しており、栄養バランスについては、協力医療機関の栄養士がチェックを行っている。病気によりカロリー制限が必要な方は、栄養士から指導を受けている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 口腔ケアごとに、一人一人口腔チェックを行っている。磨き残しが見られる方は、仕上げに職員が介助し、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) 排便チャート表に記入し、一人一人の排泄パターンを把握出来るよう努めている。また、トイレに座る習慣をつけることで、失禁を減らすようにしたり、失敗が見られる場合は、話し合い改善に努めている。	
			(外部評価) 利用者の排泄パターンを把握して、トイレでの排泄ができるよう支援している。利用者毎に排泄支援の方法が異なる難しさを職員間で共有し、無理のない自立した排泄ができるよう心がけている。また、支援の結果排泄が自立した利用者の喜ぶ姿を見て、職員は仕事のやり甲斐を感じている。利用者の自立を継続させるために、日々の見守りや体調変化に迅速に気づく重要性を意識して支援している。	
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) バランスの取れた食事の他、水分を十分に摂取して頂くよう声掛けしている。ラジオ体操、リハビリなどの時間で運動への働きかけを行っている。かかりつけ医の指示の下、一人一人に合わせた下剤で対応している。	
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) 入浴日は基本的に決まっているが、入る順番、時間はその方の要望に応えるようにしている。冬には、ゆず湯を入れ、利用者様に好評である。	
			(外部評価) 決められた入浴日に利用者の希望に応じて入浴することができる。1階部分には機械浴設備があり、浴室は広く2人体制で介助できる広さがあり、利用者は安全に安心して入浴することができる。管理者は利用者の状態に関わらず、ゆったりと広い浴室で入浴を楽しんでもらいたいと考えている。設備の充実は職員、利用者とも介護負担の軽減に繋がり、サービス向上の取組みとして評価できる。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中は、本人の希望に添って、朝昼の30分～1時間の休憩をして頂いている。夕食後から消灯の21:00までは、利用者様に自由に過ごしていただき、安心して休め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)
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) 各個人の医療ファイルに目を通し、理解している。症状の変化を記録に残し、協力医療機関へ報告している。	
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) 一人一人の利用者様の生活歴などを参考にし、本人の趣味、楽しみごとを出来る範囲ですべて頂いている。外出支援もしている。	
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) 季節のイベント等に利用者様の希望をお聞きし、外出をしている。個人的な外出については、ご家族に了解をいただき、管理者、看護師に相談し外出をしている。	
			(外部評価) 馴染みの美容室などに利用者が計画的に出かけられるよう支援している。駐車場兼用の広い玄関先は外気浴に最適な場所となっている。事業所前の道路は交通量が多く、利用者だけでの外出は困難であるが、職員の勤務時間を工夫して利用者と散歩を楽しめるよう支援している。	
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) 利用者様と一緒に外出した際、希望があればレジでお金の受け渡しをしていただき、買い物をしている。	
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) 手紙が書ける利用者様は、暑中見舞いなどを家族宛に書いていただいている。家族に用事がある時などは、電話をかけ要件を伝えていただいている。	

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)
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) 毎月、季節ごとの作品をリビングや居室の壁に掲示している。適度な換気を行い、快適に過ごせるよう配慮している。	
			(外部評価) 共用空間はダイニングと娯楽のスペースがあり、季節に応じた飾りつけや花を飾り、居心地の良い空間となっている。また、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。利用者が楽しく過ごせるよう、利用者同士の複雑な人間関係を上手く職員が調整している。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) リビングでの昼食、おやつの際には談話できるよう、気のあった利用者様同士近い席に座っていただいている。	
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) 本人が以前に使用していたり飾ってあったものなどを配置することで、居心地のよい空間となるよう工夫している。	
			(外部評価) 居室はベッドやタンスなどが備え付けられており、持ち込み家具の少ない利用者にも配慮している。また、居室は家具などのレイアウトを変更して、利用者が過ごしやすいよう配慮している。利用者は使い慣れた物を自由に持ち込むことができ、落ち着きのある空間となっている。	
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) 利用者様一人一人の個別ケアを見直し、平行棒、歩行訓練等により安全に生活できるよう自立支援を行っている。	