

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870201153
法人名	(株)シルバーケアサービス
事業所名	グループホーム ひまわりの家
所在地	今治市古谷甲19番1
自己評価作成日	平成 28 年 9 月 15 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 28年 10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>「食事」「運動」「水分」「排泄」のテーマを重視して日々の生活ケアに取り入れている。 「食事」・・・自家栽培の野菜や地元の新鮮な食材を使用して、毎日毎食手作りの食事を提供している。その過程は、利用者と共に作業している。 「運動」・・・体操・散歩・余暇活動など、日中適度な運動の習慣化を図っている。 「水分」・・・1日1500cc摂取を目標とし、徹底してチェックしている。 「排泄」・・・排便対策として運動・水分摂取に取り組んでいる。なるべく布パンツで生活できるよう、可能性を追求しながらケアにあたっている。</p>

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<p>丁寧な仕事は人に関わる際にはどのような場合でも基本であり、それを実践しているのがこの事業所である。事業所の食事は旬の地元食材で、味付けも出汁からの手作りを開設時から続けている。法人代表は食事を丁寧に作ると利用者が残さず食べてくれると信じており、利用者には美味しく食べて健康になってもらいたいという優しい気持ちがあるからである。パンフレットに「母親の介護経験から親孝行の続きで福祉の仕事」と掲載しているように、その思いを職員に伝えるため毎日の食事作りで絶えず初心に帰ることを提唱しているところに、言葉では伝え切れない温もりや優しさがあり、相手を思うことの実践となり仕事をはじめ何事も丁寧にすることに繋がっていると感ずる。</p>
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59 利用者は、職員が支援することで生き生き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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- I. 理念に基づく運営
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

● 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

● 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)

● 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

● チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名	グループホーム ひまわりの家
(ユニット名)	えがお
記入者(管理者)	
氏名	和田 京子
評価完了日	平成 28 年 9 月 15 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) 日頃より、職員全員で一番大事にしたい事を話し合いながら、理念を共有し、実践できるよう振り返りを行っている。	
			(外部評価) 管理者は開設時から勤めており、職員の多くも勤務歴が長い。理念は開設当時から引き継いでいるので既に十年が経過している。十年間「自由で笑顔のある、こころ通う生活を共に」が色あせることなく現在に至っている理由に食事作りがある。地元のものを使い出汁から手作りする、この丁寧さにより「こころ通う生活」を提供できるように感じる。理念の実践は、日常業務の質の向上に繋がっている。	
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) 地域ボランティアさんの訪問や、保育園の園児たちの訪問などで交流を図っている。また、地域の祭りの御神輿やいのこさんの訪問などはしてもらっている。	
			(外部評価) 事業所は田畑が広がる郊外に立地しているため、地域住民にお隣さんといえる人がいないのが現状である。管理者は早くからイベントを通じた交流を地域住民と深めることを継続し、これが功を奏して今では祭りの神輿は中庭まで入り、近くの幼稚園児の訪問も年間行事に組み込まれるなど、地域性を受け入れた様々な交流ができています。	
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) 2ヶ月に1回の推進会や、ボランティアさんの訪問時に、意見交換・情報交換を行っている。	

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)
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)</p> <p>アドバイスいただいたことは職員間のミーティングで話し合い、サービス向上に繋がるよう努めている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>運営推進会議の議事録からは、管理者の「事業所の理解を広めたい」との意思が読み取れる。報告内容は、事故だけでなくヒアリハットに至るまで、小さなことも包み隠さずに行い、真面目さが感じられる。ただ、参加委員が少人数で固定化しており、議事も毎回大きな変化がない。また、委員からの提案事項も少ない傾向があるように感じられる。</p>	運営推進会議と事業所の行事とは上手くリンクしておらず、「会議のための会議」になっている感がある。会議は事業所の理解を地域に広めることも大事であるが、利用者へのサービスを向上させることにも力を入れて欲しい。例えば避難訓練時に消防団の人々に利用者と触れ合ってもらい、援助方法を具体化したり、地域のイベントに利用者がもっと入り込む手段を話し合う等も必要と考えられる。会議スタイルや議事にバリエーションを増やす取組みが期待される。
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	<p>(自己評価)</p> <p>運営推進会等で、相談事にその都度快く対応して下さっており、アドバイスもしていただき、応援して下さい。</p> <p>(外部評価)</p> <p>管理者は市の担当者とは事業所の職務を介して連携しているが、母体法人は他にも高齢者の福祉事業を行っており、行政との連携は複合的に行われている。管理者の話では、暴力的な利用者のケアで随分苦労し市にも相談をしているが、できるだけお世話をしたいという思いがあり、結果、5年半もの間支援を継続したケースがある。このような真摯な態度は当然、市担当者も理解しており、行政からの信頼は厚いと思われる。</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)</p> <p>門にはセンサーを付け、日中はもちろん、夜間も玄関のみの施錠にしている。夜間の転倒防止の為、鈴やセンサマット（個人負担）など音を使い、身体拘束なく対応するようにしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>事業所は平屋で掃出しの窓が数多くあり、「玄関に鍵を掛ければ外出ができない」とは無縁の造りである。事業所の計画段階から鍵を掛ける等の身体拘束はしないという意気込みを証明している。職員が利用者との会話で「ちょっと待って」と言う場合があるが、ここではそれを耳にしない。職員の心配りが行き届き、利用者の見守りには卒がなく、身体拘束の指定基準を理解したケアが行われている。</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) 職員全員、虐待についての知識は理解できており、あつてはならないこととして認識している。外部の勉強会にも参加している。	
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) いざという時に困らないよう、権利擁護の研修にも参加しており、職員全員が理解し、活用できるよう努めている。	
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) 入居契約の際、十分な話合いの場をもち、疑問点、不安な事があればその都度説明し、納得していただけるようにしている。	
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) 家族との電話連絡や面会の際、どんな些細な事でもお話いただき改善点があれば職員で話し合い、反映できるよう努めている。 (外部評価) 管理者の話から、家族等の面会が多いことが分かる。病院の受診は家族等が付き添うことが条件になっているとはいえ、多くの家族等が毎週のように事業所を訪れている。そのため管理者や職員が家族等と話し機会がおのずと多くなる。家族等からは、受診報告の際に意見があったり、世間話から要望が出ることもある。会話が多いと意見や要望も自然と多くなることが理解できる。	

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)
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) 常に職員の意見が届く環境にあり、その都度考慮し、希望に添える事、見直さなければならないこと等を検討している。 (外部評価) 管理者の話には謙虚さを感じられる。これは本来持っているものと思われ職員達も同様に感じ取っているだろう。その様な人となりで管理者が言う「職員は意見をどんどん言ってくれませう」には真実味がある。また、法人代表とは以前話をしたことがあるが、パンフレットにも書いてある「母への介護」が事業のスタートであるように、利用者のためになることであれば職員と対峙して話を聞くように思えた。	
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) やりがいを持って働けるよう、給料面やメンタル面の整備に努めている。	
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) 法人内外の研修の参加の実施。内容を皆で共有できるよう、ミーティング時には勉強会を行っている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 2ヶ月に1回のグループホーム交流会に、管理者と職員が参加し、意見交換や勉強会などを行っている。	
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) 本人の要望や意見を十分に聞き、安心して生活が送れるように努めている。また、何でも話し、相談ができるよう信頼関係構築にも努めている。	

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) いつでも連絡・面会できる体制をとっており、御家族様との信頼関係が築け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) 申し込まれる際に話し合いの場を設け、どのような支援を必要としているか対応に努めている。	
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) 利用車さんによって、掃除、洗濯物干し・畳み等を協力してもらいながら、共に生活している。	
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) 行事等に参加していただきながら、一緒に過ごす時間をもち、共に介護に関われるようにしている。	
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) 定期的に、家族や知人などが来られている。家族さんとは、住み慣れた家に帰って過ごされている。	
			(外部評価) 「利用者の馴染みは、ここで暮らす年月で変わってきます」との管理者の言葉には利用者への深い理解が感じられる。確かに馴染みとはどの人も変化して行くものである。この事業所の生活が初めてで緊張していた利用者も、年月が経てばもうすっかりここが馴染みの場となっている。また、利用者の「家に帰りたいたい」も難しく、それが子どもの時に住んでいた家だったりもする。利用者の状態を良く把握した上で関係継続支援が必要と管理者は思っている。	

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)
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) 全体で出来るレクリエーションや余暇活動を通し、利用者同士の関わりを支援している。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 困った事があればいつでも相談にのれる事を、平日頃より家族に伝えている。退所後であっても、家族との連絡はとっている。	
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) 会話の中から本人の希望や思いを聞き出し、ミーティングで話し合いを持ち、その思いを家族にも伝えている。 (外部評価) 事業所では、認知症が進み上手く思いを出すことが難しくなっていく利用者も多く見てきた経験から、できる限り本人が選ぶ支援に力を入れている。選ぶ行為はその人の思いや意向が必ず入っているものであり、それを数多く理解することが、後々に本人の意向を推察する時に役立つのである。選ぶという行為は手段であり、目的は本人本位の生活を支援することである。長いキャリアから思いや意向を知ることの重要性を理解しており、評価できる。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人や家族、関係者からこれまでの生活歴や馴染みの暮らしを聞き、本人や家族の理解に努めている。	
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) その人にあった過ごし方をしていただけるよう、一人一人を十分に把握し、日々の支援に努めている。生活状況の記録、申し送り、日誌にて現状を把握できるよう職員間で情報共有している。	

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) 本人や家族の要望や変化を把握した上で、ミーティングで話し合い、介護計画の作成に努めている。 (外部評価) この1年は利用者の入れ替わりが多くあり、介護計画も一からのアセスメントが必要で書類の整合性を高めるよい機会であったようだ。介護計画やモニタリング用紙は、事業所運営の積み重ねが感じられ、それぞれ「何をどのように記入するか」が明確になっており、新人職員でも理解がしやすい。ケア会議は利用者毎の担当職員が司会をして職員全員が意見を出し合い、月1回のペースで行われている。	管理者から各記録の説明を受けながら見ると理解はできるのだが、記載している文字だけ拾うと異なった理解をしかねない文章が散見している。普段、記録を見るのは利用者を良く理解している職員だけなので特に問題は出ていないが、今後新しい職員が書類で利用者理解を深める場合には、不具合が出る可能性もある。書いた文章が第三者でも同じ理解ができるかを見直し、もう少し細やかな表現を期待したい。
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) 日々の様子などの把握に努め、個別に記録している。申し送り、業務日誌、ミーティングなどで気付いた事を報告し共有している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人、家族の要望に応じ、可能な範囲で柔軟な支援に努めている。	
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) 運営推進会議のメンバーには、地域の民生委員や市の職員の方がおり、相談等の協力を得る事ができている。ボランティアの手話、紙芝居の公演を依頼している。地域の保育園とも交流を持つことができている。	

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) 個々のかかりつけ医に、必要な医療支援を継続して受けてい る。	
			(外部評価) 病院への受診は家族等が付き添うことが事業所の原則なので、 利用者が事業所での暮らしになっても、それまでのかかりつけ 医を継続している。受診に行く前は事業所の体調管理帳を家族 に説明し、戻ると家族から病院の話丁寧聞く、を徹底して いる。どうしても気になる場合は職員が同行しているが、家族 等が関わることで利用者の生活が豊かになり、かかりつけ医の 受診を支援することで、利用者の生活に潤いが生まれるため、 事業所では力を入れている。	
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) 週に1回の訪問看護の取り入れにより、利用者さんの体調の変 化を把握してもらい、職員との連携をとっている。	
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、家族の協力を得ながら、面会の機会をもち不安の 軽減に努めている。早期の退院がスムーズにできるよう、病院 関係者や本人や家族と話し合い、積極的な支援に努めている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所です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) 終末期に向けての準備として、訪問看護を取り入れ、一部の家 族ではあるが、終末期の話し合いは行っている。重度化した場 合、どの様にするかは、常に家族さんと相談している。	
			(外部評価) 事業所の母体は他にも高齢者施設を運営しているが、福祉系の 事業所だけである。従って医療の専門家が法人にはいないた め、事業所は終末期を含み、医療的ケアは行わない方針であ った。しかし、利用者や家族等の多様化するニーズに向き合う必 要性を痛感し、福祉職員でできるターミナルケアを模索し始め ている。同法人の他の事業所では既に取り組んでいるため、管 理者もその必要性を実感している。	ターミナルケアを実践するために必要なことは、職員 との話し合いである。ターミナルケアは時代のニーズ が変化したことへの対応であるが、システムが整った ら即対応できる訳ではない。求められることは、職員 のスキルとモチベーションが伴うことである。スキル は研修を積むことで獲得できるが、モチベーションは 話し合い、納得することでしか高められない。職員達 の不安感は大きいので、事業所内でじっくりと話を積 み重ねることを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 毎年、職員全員、消防署の応急手当講習を受け、実践力を身に付けている。AEDを設置しており、全員が使えるよう講習を受けている。	
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) 災害時対策の研修等には、積極的に参加している。年に2回、日中・夜間設定の訓練を行っている。また、休日の職員に連絡網をまわし、招集をかけた。隣接している施設と、協力体制をお願いしている。 (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれている。消防署は民間の事業所へのかかわりを持たない地域なので、地元の消防団に指導を仰いだりしながら、毎回緊張感を持って開催している。近くにある障害者施設とは災害があった場合は相互に協力することが話し合われており、今後は災害時お互いの利用者を避難させる際の連携等について、協議する機会を持ちたいと考えている。	
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) 常に自分自身に置き換えながら、排泄・入浴などのプライバシーの配慮に努めている。 馴れ合いにならぬよう、一人ひとりに応じた言葉かけ・対応をしている。 (外部評価) 昼食時職員は食事介助の利用者の話に耳を傾けながら、視線は他の利用者にも配っている。食事の介助をしながらさり気なく微笑みかけているところなどは、一人ひとりを尊重したケアに努めていることがうかがえる。職員はトイレ誘導等耳元でそっと話しかけるなど、膝立ち姿勢でも利用者より視線を下げることで話しやすい雰囲気を作っており、利用者に配慮した支援ができています。	
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) 日常的に自己選択、自己決定の場がある。その人に合った支援を行っている。希望や願いを日常の中から引き出せるような支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日常のコミュニケーションから、希望や要望を把握し、一人一人のペースを重んじた、支援を行っている。	
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) 行きつけの美容室などに行っている。その日の洋服は本人が納得いくよう、職員も一緒になって選ぶ。	
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) 農園で出来た旬の野菜を使い、利用者と一緒に野菜を洗ったり、下ごしらえをしながら食事の準備や後片付けをおこなっている。	
			(外部評価) 食材は地元の旬なものを選び、味付けは出汁から丁寧に取ることを開設時から一貫して行っている。職員の利用者へのかかわりを見ていると、手間をかけ丁寧に汁を取るよう利用者にもケアができています。調理をすることと介護をすることは、相手を思っている行為のため相通じるものがあり、食事時に職員から感じられる優しさが、一日中満ちあふれている事業所である。	
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) バランスを考えた食事を提供している。水分摂取量のチェックで少ない人に対しては、ゼリーや果物等で補っている。	
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) 毎食後の口腔ケア、うがい等の声かけを行い実施している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) トイレで排泄できるよう、定期的に声かけ、トイレ誘導を行っている。必要に応じてパットなどで対応することもあるが、日中はほとんど布パンツ中心で行っている。</p> <p>(外部評価) 昼間はトイレで排泄するよう支援しているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用している。トイレはユニットに3か所あり、適度に間隔をあけて配置されているため、ユニット内のどこに居ても間に合わない距離ではなくよく考えられ、また全箇所車いす対応の広さを確保しており、利用者は安心してトイレを利用することができる。</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) 水分は、1日1300～1500cc摂取できるよう努めている。食事面では食物繊維を多く取り入れる工夫、毎日の運動（散歩等）を行っている。</p>	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 毎日の入浴を勧めている。基本的にはホームのリズムに基づいているが、時間の調整をとったり、いつでも入浴出来るようにしている。立位の難しい利用者にリフト浴を導入することにより、気持ちよく浴槽に入ってもらえることが出来ている。</p> <p>(外部評価) 「何もなければ、利用者全員、毎日入っています。」「だってお風呂は気持ちいいでしょう。」と職員がさらりと説明したことに驚いた。車いすの利用者もおり、入浴介助の頻度は他の事業所と変わりがある訳ではなく、単に利用者に喜んでほしいとの思いで支援を続けているところは高く評価できる。入浴を嫌がる利用者には、声かけのタイミングをずらしたり、職員のシフトを変えるなど工夫することにより入浴できるよう努めている。</p>	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価) 生活リズムを整える支援を心がけ、日中は活動支援を、夜間はゆっくり休めるよう努めている。一人一人の状況に応じて、昼間も休息がとれるよう配慮している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方箋に基づき、薬の種類、内容を把握している。一部の人を除き、薬局で薬のセットをしてもらい、常に連携が取れるようにしている。	
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) 生活歴や日々の生活の中から出来る事、出来ない事を把握し、役割を見つけ、楽しんだり、気晴らしが出来るよう支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 散歩は毎日行っている。それぞれにあった距離・ペースで参加してもらっている。利用者の高齢化・重度化により、個別で希望を聞きながら、また、家族の協力を得てお出かけが出来るようにしている。季節の行事・外出は、出来るだけ参加できるように工夫している。	
			(外部評価) 法人の車両を使つての遠出は年間行事で実施しているが、回数が限られているので、できる限り中庭に出て外気浴を楽しんでいる。庭にはひさしの長い屋根があるので、雨の日でも外に出ることが出来るため、利用者も気分転換ができる。管理者は「外出で生活の質は高まります」と家族等に協力をお願いすることで外出できており、家族と共に支えるという信念はここにも表れている。	
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) 基本的にはお小遣いを預かっている。定期的にパン屋さんがホームに来られ、自分の好きな物を購入されている。	
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) 電話、年賀状、などでやりとりが出来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) 中庭を見渡すことができる大きな窓、自然の風や光を取り入れることができる。食卓・和室・ソファ・居室と、好きなところでくつろぐことができる。壁には入居者の作品を飾っている。	
			(外部評価) 事業所は郊外の広い土地に余裕を持って建てられているため、屋内の間取りもゆったりとし、共用スペースも高天井でのびのびしている。以前は音楽療法をしていたように、少々楽器を持ち込んでも日常生活には全く影響がない広さである。風の通り道をデザインしているので自然に換気ができ、大勢の人が集まっても爽やかな空間が保たれている。また浴室には露天風呂があり、利用者も温泉気分を味わえるなど喜ばれている。	
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) ソファや食卓、畳の部屋等で、思い思いに過ごされている。中庭や玄関先で休まれる方の為にベンチを設置している。	
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) お使いになっていた箆笥や机等を持ってきていただいている。	
			(外部評価) 居室は利用者により家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という思いの詰まった空間となっており居心地の良さが感じられる。ベッドと整理ダンスを事業所が用意しているので、身の回り品だけを持ってきている利用者の部屋も寂しさはない。居室が並んでいる中央部分に洗面スペースがあるなど、利便性もよく利用者に配慮した配置となっており、利用者と家族は感謝している。	
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) トイレや居室の入り口には、分かりやすく表記している。タンスや持ち物等に、表記させてもらっている方もいる。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870201153
法人名	(株)シルバーケアサービス
事業所名	グループホーム ひまわりの家
所在地	今治市古谷甲19番1
自己評価作成日	平成 28 年 9 月 15 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 28年 10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)】

「食事」「運動」「水分」「排泄」のテーマを重視して日々の生活ケアに取り入れている。
「食事」・自家栽培の野菜や地元の新鮮な食材を使用して、毎日毎食手作りの食事を提供している。その過程は、利用者と共に作業している。
「運動」・体操・散歩・余暇活動など、日中適度な運動の習慣化を図っている。
「水分」・1日1500cc摂取を目標とし、徹底してチェックしている。
「排泄」・排便対策として運動・水分摂取に取り組んでいる。なるべく布パンツで生活できるよう、可能性を追求しながらケアにあたっている。

【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)】

丁寧な仕事は人に関わる際にはどのような場合でも基本であり、それを実践しているのがこの事業所である。事業所の食事は旬の地元食材で、味付けも出汁からの手作りを開設時から続けている。法人代表は食事を丁寧に作ると利用者が残さず食べてくれると信じており、利用者には美味しく食べて健康になってほしいという優しい気持ちがあるからである。パンフレットに「母親の介護経験から親孝行の続きで福祉の仕事」と掲載しているように、その思いを職員に伝えるため毎日の食事作りで絶えず初心に帰ることを提唱しているところに、言葉では伝え切れない温もりや優しさがあり、相手を思うことの実践となり仕事をはじめ何事も丁寧にすることに繋がっていると感じる。

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

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

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム ひまわりの家

(ユニット名) ころも

記入者(管理者)

氏名 和田 京子

評価完了日 平成 28 年 9 月 15 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 日頃より、職員全員で一番大事にしたい事を話し合いながら、理念を共有し、実践できるよう振り返りを行っている。</p> <p>(外部評価) 管理者は開設時から勤めており、職員の多くも勤務歴が長い。理念は開設当時から引き継いでいるので既に十年が経過している。十年間「自由で笑顔のある、こころ通う生活を共に」が色あせることなく現在に至っている理由に食事作りがある。地元のものを使い出汁から手作りする、この丁寧さにより「こころ通う生活」を提供できるように感じる。理念の実践は、日常業務の質の向上に繋がっている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域ボランティアさんの訪問や、保育園の園児たちの訪問などで交流を図っている。また、地域の祭りの御神輿やいのこさんの訪問などはしてもらっている。</p> <p>(外部評価) 事業所は田畑が広がる郊外に立地しているため、地域住民にお隣さんといえる人がいないのが現状である。管理者は早くからイベントを通じた交流を地域住民と深めることを継続し、これが功を奏して今では祭りの神輿は中庭まで入り、近くの幼稚園児の訪問も年間行事に組み込まれるなど、地域性を受け入れた様々な交流ができています。</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) 2ヶ月に1回の推進会や、ボランティアさんの訪問時に、意見交換・情報交換を行っている。</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	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) アドバイスいただいたことは職員間のミーティングで話し合い、サービス向上に繋がるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議の議事録からは、管理者の「事業所の理解を広めたい」との意思が読み取れる。報告内容は、事故だけでなくヒアリハットに至るまで、小さなことも包み隠さずに行い、真面目さが感じられる。ただ、参加委員が少人数で固定化しており、議事も毎回大きな変化がない。また、委員からの提案事項も少ない傾向があるように感じられる。</p>	<p>運営推進会議と事業所の行事とは上手くリンクしておらず、「会議のための会議」になっている感がある。会議は事業所の理解を地域に広めることも大事であるが、利用者へのサービスを向上させることにも力を入れて欲しい。例えば避難訓練時に消防団の人々に利用者と触れ合ってもらい、援助方法を具体化したり、地域のイベントに利用者がもっと入り込む手段を話し合う等も必要と考えられる。会議スタイルや議事にバリエーションを増やす取組みが期待される。</p>
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 運営推進会等で、相談事にその都度快く対応して下さっており、アドバイスもしていただき、応援して下さい。</p> <p>(外部評価) 管理者は市の担当者とは事業所の職務を介して連携しているが、母体法人は他にも高齢者の福祉事業を行っており、行政との連携は複合的に行われている。管理者の話では、暴力的な利用者のケアで随分苦労し市にも相談をしているが、できるだけお世話をしたいという思いがあり、結果、5年半の間支援を継続したケースがある。このような真摯な態度は当然、市担当者も理解しており、行政からの信頼は厚いと思われる。</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) 門にはセンサーを付け、日中はもちろん、夜間も玄関のみの施錠にしている。夜間の転倒防止の為、鈴やセンサマット（個人負担）など音を使い、身体拘束なく対応するようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所は平屋で掃出しの窓が数多くあり、「玄関に鍵を掛ければ外出ができない」とは無縁の造りである。事業所の計画段階から鍵を掛ける等の身体拘束はしないという意気込みを証明している。職員が利用者との会話で「ちょっと待って」と言う場合があるが、ここではそれを耳にしない。職員の気配りが行き届き、利用者の見守りには卒がなく、身体拘束の指定基準を理解したケアが行われている。</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) 職員全員、虐待についての知識は理解できており、あってはならないこととして認識している。外部の勉強会にも参加している。	
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) いざという時に困らないよう、権利擁護の研修にも参加しており、職員全員が理解し、活用できるよう努めている。	
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) 入居契約の際、十分な話し合いの場をもち、疑問点、不安な事があればその都度説明し、納得していただけるようにしている。	
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) 家族との電話連絡や面会の際、どんな些細な事でもお話いただき改善点があれば職員で話し合い、反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 管理者の話から、家族等の面会が多いことが分かる。病院の受診は家族等が付き添うことが条件になっているとはいえ、多くの家族等が毎週のように事業所を訪れている。そのため管理者や職員が家族等と話し機会がおのずと多くなる。家族等からは、受診報告の際に意見があったり、世間話から要望が出ることもある。会話が多いと意見や要望も自然と多くなることが理解できる。	

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)
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) 常に職員の意見が届く環境にあり、その都度考慮し、希望に添える事、見直さなければならないこと等を検討している。	
			(外部評価) 管理者の話には謙虚さを感じられる。これは本来持っているものと思われ職員達も同様に感じ取っているだろう。その様な人となりで管理者が言う「職員は意見をどんどん言ってくれます」には真実味がある。また、法人代表とは以前話をしたことがあるが、パンフレットにも書いてある「母への介護」が事業のスタートであるように、利用者のためになることであれば職員と対峙して話を聞くように思えた。	
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) やりがいを持って働けるよう、給料面やメンタル面の整備に努めている。	
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) 法人内外の研修の参加の実施。内容を皆で共有できるよう、ミーティング時には勉強会を行っている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 2ヶ月に1回のグループホーム交流会に、管理者と職員が参加し、意見交換や勉強会などを行っている。	
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) 本人の要望や意見を十分に聞き、安心して生活が送れるように努めている。また、何でも話し、相談ができるよう信頼関係構築にも努めている。	

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) いつでも連絡・面会できる体制をとっており、御家族様との信頼関係が築け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) 申し込まれる際に話し合いの場を設け、どのような支援を必要としているか対応に努めている。	
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) 利用車さんによって、掃除、洗濯物干し・畳み等を協力してもらいながら、共に生活している。	
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) 行事等に参加していただきながら、一緒に過ごす時間を持ち、共に介護に関われるようにしている。	
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) 定期的に、家族や知人などが来られている。毎週1回、決まって外出・帰宅される方もおられる。 (外部評価) 「利用者の馴染みは、ここで暮らす年月で変わってきます」との管理者の言葉には利用者への深い理解が感じられる。確かに馴染みとはどの人も変化して行くものである。この事業所の生活が初めてで緊張していた利用者も、年月が経てばもうすっかりここが馴染みの場となっている。また、利用者の「家に帰りたい」も難しく、それが子どもの時に住んでいた家だったりもする。利用者の状態を良く把握した上で関係継続支援が必要と管理者は思っている。	

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)
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) 全体で出来るレクリエーションや余暇活動を通し、利用者同士の関わりを支援している。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 困った事があればいつでも相談にのれる事を、平日頃より家族に伝えている。退所後であっても、家族との連絡はとっている。	
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) 会話の中から本人の希望や思いを聞き出し、ミーティングで話し合いを持ち、その思いを家族にも伝えている。	
			(外部評価) 事業所では、認知症が進み上手く思いを出すことが難しくなっていく利用者も多く見てきた経験から、できる限り本人が選ぶ支援に力を入れている。選ぶ行為はその人の思いや意向が必ず入っているものであり、それを数多く理解することが、後々に本人の意向を推察する時に役立つのである。選ぶという行為は手段であり、目的は本人本位の生活を支援することである。長いキャリアから思いや意向を知ることの重要性を理解しており、評価できる。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人や家族、関係者からこれまでの生活歴や馴染みの暮らしを聞き、本人や家族の理解に努めている。	
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) その人にあった過ごし方をしていただけるよう、一人一人を十分に把握し、日々の支援に努めている。生活状況の記録、申し送り、日誌にて現状を把握できるよう職員間で情報共有している。	

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) 本人や家族の要望や変化を把握した上で、ミーティングで話し合い、介護計画の作成に努めている。 (外部評価) この1年は利用者の入れ替わりが多くあり、介護計画も一からのアセスメントが必要で書類の整合性を高めるよい機会であったようだ。介護計画やモニタリング用紙は、事業所運営の積み重ねが感じられ、それぞれ「何をどのように記入するか」が明確になっており、新人職員でも理解がしやすい。ケア会議は利用者毎の担当職員が司会をして職員全員が意見を出し合い、月1回のペースで行われている。	管理者から各記録の説明を受けながら見ると理解はできるのだが、記載している文字だけ拾うと異なった理解をしかねない文章が散見している。普段、記録を見るのは利用者を良く理解している職員だけなので特に問題は出ていないが、今後新しい職員が書類で利用者理解を深める場合には、不具合が出る可能性もある。書いた文章が第三者でも同じ理解ができるかを見直し、もう少し細やかな表現を期待したい。
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) 日々の様子などの把握に努め、個別に記録している。申し送り、業務日誌、ミーティングなどで気付いた事を報告し共有している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人、家族の要望に応じ、可能な範囲で柔軟な支援に努めている。	
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) 運営推進会議のメンバーには、地域の民生委員や市の職員の方がおり、相談等の協力を得る事ができている。ボランティアの手話、紙芝居の公演を依頼している。地域の保育園とも交流を持つことができている。	

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) 個々のかかりつけ医に、必要な医療支援を継続して受けている。	
			(外部評価) 病院への受診は家族等が付き添うことが事業所の原則なので、利用 者が事業所での暮らしになっても、それまでのかかりつけ医を継続 している。受診に行く前は事業所の体調管理帳を家族に説明し、戻 ると家族から病院の話丁寧聞く、を徹底している。どうしても 気になる場合は職員が同行しているが、家族等が関わることで利用 者の生活が豊かになり、かかりつけ医の受診を支援することで、利 用者の生活に潤いが生まれるため、事業所では力を入れている。	
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) 週に1回の訪問看護の取り入れにより、利用者さんの体調の変化を 把握してもらい、職員との連携をとっている。	
32		○入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、家族の協力を得ながら、面会の機会をもち不安の軽減 に努めている。早期の退院がスムーズにできるよう、病院関係者や 本人や家族と話し合い、積極的な支援に努めている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 終末期に向けての準備として、訪問看護を取り入れ、一部の家族で はあるが、終末期の話し合いは行っている。重度化した場合、どの 様にするかは、常に家族さんと相談している。	
			(外部評価) 事業所の母体は他にも高齢者施設を運営しているが、福祉系の事業 所だけである。従って医療の専門家が法人にはいないため、事業所 は終末期を含み、医療的ケアは行わない方針であった。しかし、利 用者や家族等の多様化するニーズに向き合う必要性を痛感し、福祉 職員でできるターミナルケアを模索し始めている。同法人の他の事 業所では既に取り組んでいるため、管理者もその必要性を実感して いる。	ターミナルケアを実践するために必要なことは、職員 との話し合いである。ターミナルケアは時代のニーズ が変化したことへの対応であるが、システムが整った ら即対応できる訳ではない。求められることは、職員 のスキルとモチベーションが伴うことである。スキル は研修を積むことで獲得できるが、モチベーションは 話し合い、納得することでしか高められない。職員達 の不安感は大いなので、事業所内でじっくりと話を積 み重ねることを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 毎年、職員全員、消防署の応急手当講習を受け、実践力を身につけている。AEDを設置しており、全員が使えるよう講習を受けている。	
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) 災害時対策の研修等には、積極的に参加している。年に2回、日中・夜間設定の訓練を行っている。また、休日の職員に連絡網をまわし、招集をかけた。隣接している施設と、協力体制をお願いしている。 (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれている。消防署は民間の事業所へのかかわりを持たない地域なので、地元の消防団に指導を仰いだりしながら、毎回緊張感を持って開催している。近くにある障害者施設とは災害があった場合は相互に協力することが話し合われており、今後は災害時お互いの利用者を避難させる際の連携等について、協議する機会を持ちたいと考えている。	
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) 常に自分自身に置き換えながら、排泄・入浴などのプライバシーの配慮に努めている。 馴れ合いにならなよう、一人ひとりに応じた言葉かけ・対応をしている。 (外部評価) 昼食時職員は食事介助の利用者の話に耳を傾けながら、視線は他の利用者にも配っている。食事の介助をしながらさり気なく微笑みかけているところなどは、一人ひとりを尊重したケアに努めていることがうかがえる。職員はトイレ誘導等耳元でそっと話しかけるなど、膝立ち姿勢でも利用者より視線を下げることで話しやすい雰囲気を作っており、利用者に配慮した支援ができています。	
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) 日常的に自己選択、自己決定の場がある。その人に合った支援を行っている。希望や願いを日常の中から引き出せるような支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日常のコミュニケーションから、希望や要望を把握し、一人一人のペースを重んじた、支援を行っている。	
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) 行きつけの美容室などに行っている。その日の洋服は本人が納得いくよう、職員も一緒になって選ぶ。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 農園で出来た旬の野菜を使い、利用者と一緒に野菜を洗ったり、下ごしらえをしながら食事の準備や後片付けをおこなっている。	
			(外部評価) 食材は地元の旬なものを選び、味付けは出汁から丁寧に取り組むことを開設時から一貫して行っている。職員の利用者へのかかわりを見てみると、手間をかけ丁寧に味付けをするように利用者にもケアができている。調理をすることと介護をすることは、相手を思っている行為のため相通じるものがあり、食事時に職員から感じられる優しさが、一日中満ちあふれている事業所である。	
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) バランスを考えた食事を提供している。水分摂取量のチェックで少ない人に対しては、ゼリーや果物等で補っている。また、刻み方やミサー食など、形状もその人に合わせて対応している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後の口腔ケア、うがい等の声かけを行い実施している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) トイレで排泄できるよう、定期的に声かけ、トイレ誘導を行っている。必要に応じてパットなどで対応することもあるが、日中はほとんど布パンツ中心で行っている。</p> <p>(外部評価) 昼間はトイレで排泄するよう支援しているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用している。トイレはユニットに3か所あり、適度に間隔をあけて配置されているため、ユニット内のどこに居ても間に合わない距離ではなくよく考えられ、また全箇所車いす対応の広さを確保しており、利用者は安心してトイレを利用することができる。</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) 水分は、1日1300～1500cc摂取できるよう努めている。食事面では食物繊維を多く取り入れる工夫、毎日の運動（散歩等）を行っている。</p>	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 毎日の入浴を勧めている。基本的にはホームのリズムに基づいているが、時間の調整をとったり、いつでも入浴出来るようにしている。立位の難しい利用者にはリフト浴を導入することにより、気持ちよく浴槽に入ってもらえることが出来ている。</p> <p>(外部評価) 「何もなければ、利用者全員、毎日入っています。」「だってお風呂は気持ちいいでしょう。」と職員がざらりと説明したことに驚いた。車いすの利用者もおおり、入浴介助の頻度は他の事業所と変わりがあある訳ではなく、単に利用者に喜んでもらいたいとの思いで支援を続けているところは高く評価できる。入浴を嫌がる利用者には、声かけのタイミングをずらしたり、職員のシフトを変えるなど工夫することにより入浴できるよう努めている。</p>	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	<p>(自己評価) 生活リズムを整える支援を心がけ、日中は活動支援を、夜間はゆっくり休めるよう努めている。一人一人の状況に応じて、昼間も休息がとれるよう配慮している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方箋に基づき、薬の種類、内容を把握している。一部の人を除き、薬局で薬のセットをしてもらい、常に連携が取れるようにしている。	
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) 生活歴や日々の生活の中から出来る事、出来ない事を把握し、役割を見つけ、楽しんだり、気晴らしが出来るよう支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 散歩は毎日行っている。それぞれにあった距離・ペースで参加してもらっている。利用者の高齢化・重度化により、個別で希望を聞きながら、また、家族の協力を得てお出かけが出来るようにしている。季節の行事・外出は、出来るだけ参加できるよう工夫している。	
			(外部評価) 法人の車両を使つての遠出は年間行事で実施しているが、回数が限られているので、できる限り中庭に出て外気浴を楽しんでいる。庭にはひさしの長い屋根があるので、雨の日でも外に出ることが出来るため、利用者も気分転換ができる。管理者は「外出で生活の質は高まります」と家族等に協力をお願いすることで外出できており、家族と共に支えるという信念はここにも表れている。	
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) 基本的にはお小遣いを預かっている。定期的にパン屋さんがホームに来られ、自分の好きな物を購入されている。	
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) 電話、年賀状、などでやりとりが出来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) 中庭を見渡すことができる大きな窓、自然の風や光を取り入れることができる。食卓・和室・ソファ・居室と、好きなところでくつろぐことができる。壁には入居者の作品を飾っている。	
			(外部評価) 事業所は郊外の広い土地に余裕を持って建てられているため、屋内の間取りもゆったりとし、共用スペースも高天井でのびのびしている。以前は音楽療法をしていたように、少々楽器を持ち込んでも日常生活には全く影響がない広さである。風の通り道をデザインしているので自然に換気ができ、大勢の人が集まっても爽やかな空間が保たれている。また浴室には露天風呂があり、利用者も温泉気分を味わえるなど喜ばれている。	
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) ソファや食卓、畳の部屋等で、思い思いに過ごされている。中庭や玄関先で休まれる方の為にベンチを設置している。	
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) お使いになっていた筆筒や机等を持ってきていただいている。	
			(外部評価) 居室は利用者により家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という思いの詰まった空間となっており居心地の良さが感じられる。ベッドと整理ダンスを事業所が用意しているので、身の回り品だけを持ってきている利用者の部屋も寂しさはない。居室が並んでいる中央部分に洗面スペースがあるなど、利便性もよく利用者に配慮した配置となっており、利用者と家族は感謝している。	
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) トイレや居室の入り口には、分かりやすく表記している。タンスや持ち物等に、表記させてもらっている方もいる。	