

(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	3870103037
法人名	テルウェル西日本株式会社
事業所名	テルウェル西日本愛松園 グループホーム愛松園
所在地	松山市喜与町1-8-4
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 6 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 10 月 4 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)】

当ホームは市内中心部の閑静な場所に位置し3階建ての1階が駐車場、2階が2ユニットのグループホームで開設10年目を迎えており利用者の皆さんに快適な生活を送っていただける環境づくりに心がけております。
また、協力病院でもある総合病院に隣接しており医療面でもご安心いただけると思います。尚、当ホームは年間行事として花見、いちご狩り、日帰り旅行、敬老会、紅葉狩りクリスマス会など室内、屋外ともに利用者楽しんで頂けるよう計画をしております。

【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)】

母体法人が地域貢献の一環で開業している総合病院に隣接して、瀟洒な3階建の事業所が開設されている。管理者や職員が地域へ働きかけ、近隣住民との交流を持っている。開設後10年を経過し、建物からも利用者の生活の重みを感じることができ、同時に職員の利用者への思いの深さに心が和む瞬間がある。居室で絵筆を走らせている利用者の話が聞け、くつろぎの中にも小さな緊張があり、人生を楽しむ姿が見られた。管理者や介護主任などの交代を機に、今までのサービスを踏襲しつつ、新たな事業所への転換を試みている。初心忘れずと言うが、その重みを実感できる事業所である。

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

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

(ユニット名) ひまわり

記入者(管理者)

氏名 井上 広之

評価完了日 25 年 9 月 6 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) 理念は職員全員で作っていて介護の指針にしている。新しい職員も多くなっているので今後、理念を職員間で共有し介護の現場で活かしていきたいと思っている。</p> <p>(外部評価) 事業所では理念を介護の基本として毎日確認をしている。利用者の「普通の暮らし」とは「ケ(褻)の充実」とし、何気ない時間を利用者にとってのかけがえない時間となるよう、職員は理念を日頃のケアに取り入れている。理念の実践は職員のキャリアの積み重ねを感じることができる。</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) 日常的に交流できているとはいえないが、盆踊りへの参加や保育園の園児との交流会を開き親睦を深めている。</p> <p>(外部評価) 近隣の利用者が多く、地域とスムーズな交流が行われている。利用者の入れ替わりもあるが、事業所は地域に溶け込んでいる。しかし、事業所が総合病院と隣接した建物であるために、普段着での付き合いに発展しているとは言い難く感じられる。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 町内の行事に積極的に参加したり、地元の商店などを利用する際は利用者と一緒にするなどしてグループホームとしての地元の理解を図っている。</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	○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) 運営推進会議での情報や意見を取り入れ地域との交流に活かしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、民生委員、町内会長、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。管理者は担当の交代で、運営推進会議の進行形態を模索中である。会議では今までの良いものは継続させながら、新たな取組みを検討している。また、事業所での取組みを報告しており、「グループホームの入浴」などのテーマは、職員の利用者への思いを述べたものであり、事業所と参加委員や家族等の距離を縮めるものとなっている。	
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) 手続き、報告時に連絡や相談をしている。地域包括センターとは運営推進会議などを通じて情報を得たり協力をお願いしている。	
			(外部評価) 介護保険制度が始まってからすぐに開設された先駆的な事業所で、松山市から「グループホームとは」どういったところかというのに紹介され、運営にキャリアを見ることが出来る。しかし、管理者は利用者の状態の変化に合わせて、サービスが提供できるように事業所自体も変わってきている。市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見をもらいながら協働関係を築いている。	
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) 身体拘束マニュアルを作成し、職員会議等で話し合いを持ち全職員が理解するようにしている。日中は施錠せず自由に出入りが出来るようにしている。	
			(外部評価) 事業所では、「身体拘束ゼロ」を開設時から徹底しており、玄関の施錠はせず、「ちょっと待っていて」という行動抑制もなくす取組みをしている。ベッドから転落の可能性のある利用者には、居室に畳を置き布団を敷いて対応している。利用者は自由にゆったりとした時間を楽しんでいる様子が見られた。	

自己 評価	外部 評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 虐待についての職員の意識の向上を職員会等を通じて図り、日ごろのケアにおいても常に注意を払い、虐待がないように努めている。	
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) リーダーが研修に参加し、職員にフィードバックすることで職員が理解、活用できるようにしてる。実際に対象の利用者がおり、成年後見制度利用のための手続き中である。	
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) 契約時には十分な説明を行い理解、納得を図っている。利用者や家族の疑問についてはその都度、説明し協力をいただいている。	
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) 家族会の中で話し合いを持っていただき意見や要望を出してもらっている。家族からの要望は貴重な意見として受け止めて可能な限り運営に反映できるよう努力している。 (外部評価) 管理者は、家族等から意見がなかなか出ないということを長年のキャリアから十分に理解している。どうすれば家族等から意見をもらうことができるかを絶えず考え、家族等に事業所から相談を持ちかける取組みをしている。	

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)
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) 職員会議等で意見を聞き可能な限り反映できる努力をしている。	
			(外部評価) 管理者は、職員の入れ替わりがあった時期でもあるので、特に個別での職員との話し合いに力を入れている。管理者とチームリーダーと一緒に職員がスムーズに業務を行えるよう個別の話し合いを重視している。管理者は、「職員の中では一番若いんです」と年齢の職階の逆転に苦勞しながらも、職員の意見が反映できる職場づくりに努めている。	
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) 様々な判断基準を設け、職場環境・条件が整うよう努めている。	
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を確保や、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) 適材適所、職員が年に1回以上研修を受けられるよう努めている。	
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) 同業者と勉強会の場や交流の場を持っている。その中で良いところは積極的に取り入れ、サービスの質の向上につながるよう努力をしている。	
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) 当グループホームに見学に来られた段階から、利用される本人が不安を抱かないような雰囲気作りに努め、開始してからも出来るだけ本人と向き合っって信頼関係を築けるようにしている。	

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)
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) サービス利用に至るまでの過程や苦勞、これからの要望などをお話いただき、少しずつ関係を深めていくようにしている。	
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) 本人の様子を見ていき、かぞくの話の伺う中で、最優先課題について検討し、対応している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 介護する人、される人、という区分ではなく、ひとつ屋根の下に暮らす家族のつもりで援助している。ゴミだし、洗濯、食事作り…利用者と一緒に行動するのが日常的になっている。	
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) 職員だけの判断ではなく、常に家族との話し合いを持ち、本人を支えるよう努力している。	
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) 元々近所に住んでいらっしゃる方が多いので、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。 (外部評価) 外出した時に利用者の馴染みの場所が近ければ立ち寄り、近隣住民等に挨拶をしている。遠方や島しょ部からの利用者も多く、馴染みの人に会うことや場所に行くのが難しい現実もある。また、入居が長い利用者では、事業所内での付き合いやデイサービス利用者との会話等を楽しんでいることが多く、新たな馴染みの関係ができています。	長く事業所を運営していると事業所を通して新たな馴染みの関係が古い関係を上回ることもあり、利用者の日々の生活を楽しく送ることができるよう支援している事業所ではよく見られる。これまでの馴染みの関係継を支援する必要があるが、新たな馴染みの関係作りも支援していくことが望まれる。特にデイサービスの利用者とは馴染みの関係が構築しやすく思われ、新たな取組みを期待したい。

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)
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) 一人ひとりの性格や相性などを把握し、良い関係が保てるよう考えている。 特に食堂の座席には気を配っている。	
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) 利用が終了した後も気軽に話が出来た関係が続いており、介護の相談を受けることもある。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 入居の際に行うアセスメントに加え、入居後は本人や家族との会話の中で得られる情報を積極的に取り入れ、出来るだけ本人の希望に沿えるように努めている。	
			(外部評価) 管理者と職員が利用者によく関わっており、個別に色々な話をしている。利用者の思いや意向は言葉の向こう側にあることを認識した関わりをしている。また、職員から積極的に話すことで、思いを表す利用者もいる。職員は利用者の個別性を見極めながら、言葉と一緒に気持ちを受け取る援助を続けている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居前に自宅を訪問し、生活環境を把握し、入居後は本人や家族友人と会話することで情報収集をしている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) ケース記録におおまかに暮らしぶりを書いている。いつもとは違う心身の状態・表情・会話などがあった場合は、職員が状況を共有できるよう詳しく記載し、併せて口頭でも申し送るようにしている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 月一回、職員全員でケアカンファレンスを行っている。担当者などは作らず、それぞれの立場で利用者への接し方を発言してもらい、介護計画、モニタリングへと繋げている。	
			(外部評価) 事業所では、職員一人ひとりが利用者全員を把握するという専門性アップの意図で担当制を取っていないため、ケア会議には時間を割いている。モニタリングは、職員からの振り返りと介護記録のデータを基に行っている。介護計画は利用者の希望を取り入れることを基本とし、客観性を取り入れたモニタリングは、事業所のキャリアを伺うことができる。	
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) 利用者との何気ない会話の内容も含め、個別のケース記録に書き留めている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 状況の変化により生まれるニーズには柔軟に対応している。	
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) 元々近所に住んでらした方が多いため、行きつけの店や顔なじみの人も多い。家族からの援助も受けながら、楽しく過ごしてもらえるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人や家族の希望により主治医による受診を行い、情 報交換しながら良い関係を築いている。必要に応じて 眼科、歯科の往診もお願いしている。	
			(外部評価) 母体法人の総合病院が道路を挟んだ場所にあり、利用 者や家族等は安心して事業所を利用することができ る。総合病院をかかりつけ医とする利用者が多く、手 厚い医療的ケアを受けることができる。地域から信頼 されている総合病院であり、専門的な医療機関も身近 にあり、立地的に恵まれた事業所である。	
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) 看護師と介護職員が互いに情報交換し、適切な受診看 護を協働して支援している。	
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) 安心して入院、治療できるよう、使いなれた食器や身 の回りのものを持っていっている。殆どが関連病院へ の入院で距離も近いこともあり、仲の良い利用者と面 会に出向いたりする。情報交換も行っている。	
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) 医療連携体制により「看取りの指針」を策定してい る。 また、希望者には訪問診療を受けてもらい、その人が 望む終末期を迎えることが出来るよう支援している。	
			(外部評価) 事業所では、「利用者の終の棲家でありたい」との思 いを実現させるために、看取りを実践している。信頼 できる医療機関はあっても、管理者や職員の思いが深 くないと実現できないのが看取りである。利用者や家 族等の納得を得るために事業所での体制を整えること は当然であるが、看取り後に振り返りを行い次に備え る姿勢は、現場の職員を大事にしていることから伺 える。	

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) 応急手当の訓練を実施しているが、今後も定期的に行いたい。	
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) 防火訓練、地震時の訓練は定期的に行っているが、水害時の避難訓練は行っていない。管理者が地域の防災訓練に参加している。	
			(外部評価) 事業所の開設以来、災害対策としても避難訓練を実施している。事業所は建物の2階にあり、避難口も1か所のため、管理者は避難経路には心を砕いている。また、自然災害の脅威を知り忘れないために、管理者が支援している東北の施設の現状を会議で報告し、災害の恐怖により職員の防災意識を高め、教訓にする取り組みをしている。	
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) 利用者への言葉かけには職員会議などでも話している。また、気になる場面を見かけた時はその都度、話をし対応している。	
			(外部評価) 「利用者への声かけは難しい」と笑顔で言う管理者からは、利用者への優しさを見ることができる。介護職の優しさとは気づかいであり、利用者への尊重である。キャリアを積むとつい忘れがちになるが、初心を忘れず実績を積み上げていることが分かる。利用者を尊重する気持ちは事業所内の雰囲気にも表れ、利用者的人格に配慮した関わりを実践している。	
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) 可能な限り利用者が選択、決定出来るように声かけや質問の仕方を工夫している。何気ない会話からも気持ちや希望を汲み取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)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 個々の個性や生活スタイルに合わせ、できるだけ自由に過ごしてもらっている。 また、職員のペースになりそうなケースは職員会等で意識の統一を図っている。	
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) 好みの服を着ていただいたり、買いに行ったりしている。行きつけの散髪屋を利用したり、出張サービスを利用したりしている。	
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) 食事作りから片づけまで一緒に行い、週に2回、利用者の好みや希望を取り入れたメニューにしている。 また、季節を感じることを出来る献立作りの工夫をしている。 (外部評価) 栄養やカロリー等、高齢者に配慮した食材が専門業者から届けられ、職員が調理している。職員も利用者と一緒に食べることで、利用者の目線から季節感を深めるなどの意見を業者に返し、食事がより良い物になるように努めている。調理時に食態を利用者の状態に合わせるようにしているが、過度の反応ではなくなるべく「普通で」を基本にしている。週2回、利用者の好みを取り入れながら献立を立て、利用者は楽しみにしている。また、職員と一緒にできることを手伝っている。	
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) 健康な利用者については観察によって把握し、状態があまり良くない利用者については、摂取量を記入することによって全職員が把握し、必要量が摂取できるように支援している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 全員が毎食後の口腔ケアはできていない。必要な利用者には2週間に1回、歯科衛生士の指導を受けている。	

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)
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) 利用者一人ひとりの排泄のリズムを把握し、トイレの声かけ、誘導を行っている。	
			(外部評価) 職員が関わることで自立して排泄ができるようになった利用者の喜ぶ姿を見て、職員は仕事にやりがいを感じている。廊下にテープを貼り、利用者に居室からトイレの経路が分かるように工夫して、排泄の失敗をなくす取組みをしている。利用者の自尊心に配慮した排泄支援の取組みは高く評価することができる。	
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) 確認できる利用者については排便時の記録を取り、状態把握に努めている。状況に応じて水分、乳製品の摂取や運動を勧めたり服薬の調整を図って、出来るだけ自然排便ができるように支援している。	
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) 曜日や時間は特に決めていない。希望があればAM/PMに分けそれぞれ応じている。	
			(外部評価) 古いビルを改修して事業所になっているため、浴室へは階段やスロープを通る必要がある。ハード面の不利を職員の介助でカバーしようとする前向きなケアをしている。利用者の状態に応じて、3階のデイサービスにある機械浴を利用することができ、座位が取れない利用者も安心して入浴することができる。また、利用者は入浴日など希望に応じて、入浴することができる。	
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) 一人ひとりの、その時々状態を把握し、夜間の安眠のためにも日中の過ごし方に配慮している。	

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、用量の処方箋は個別に医療関係ファイルに綴じているが、全て把握出来ないため看護スタッフにまめに相談するようにしている。	
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) 利用者一人ひとりの個性や力量などを理解しながら個別の支援や共有の楽しみがもてるよう心掛けている。また、各自の役割のある生活が、押し付けや負担になっていないかなど態度や表情をみながら対応している。	
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) 年に1度バスを借りて、家族も一緒に遠方に出かけている。又、イチゴ狩りやお花見、紅葉狩りなど地域のボランティアとの協働のもとに外出している。日々の生活の中でも利用者とのその時々の中話の中で出来る限り対応している。	
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) 利用者一人ひとりの力量に応じ金銭管理ができるように支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 家族から電話があった際には代わったり、思いついた時にこちらから電話をしたりしている。又、遠方の家族さんなどに写真つきの葉書きを一緒に出しに行ったりしている。	

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) 鉄筋コンクリート造りなので、なるべく無機質に感じないよう緑を取り入れたり、落ち着いた雰囲気を出せるよう工夫しているが、天気の良い日は洗濯物を共有スペースに干し、配慮が必要などところもある。トイレの照明や水道が自動のため混乱する利用者がある。	
			(外部評価) 広めのダイニングがリビング兼用のスペースとなっている。リハビリやカラオケ等のレクリエーションもリビングで行われ、時間毎にスペースを上手く使い分けられている。バルコニーなどのスペースが無いために、雑多な物や洗濯物が目に入っては来るが、その生活感が却って人の住まいらしく落ち着けるスペースになっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 長い廊下には数個の椅子を置き、自由に座れるようにしている。その中で居心地の良い場所を選び利用者同士が雑談している姿がよくみられる。	
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) 使い慣れたものを持参してもらい、混乱なく泊まってもらえるような居室にしている。	
			(外部評価) ちょっと広めの居室は、利用者一人ひとりが自分の城として本人らしさを演出している。机に向かって筆を走らせている利用者の居室では、色紙が綺麗に飾られており、恥ずかしそうに絵の説明をする言葉には自信が感じられ、居室での居心地よい生活を証明していた。事業所として改装して10年が経過し、居室にも多少の経年劣化が見られるが、いい味に感じられるのは手入れが行き届いているためである。	
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) 少しでも「出来ること」が増やせるように、また全介助の利用者でも普通の生活が送れるように手すりや浴槽に工夫をしている。	

(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	3870103037
法人名	テルウェル西日本株式会社
事業所名	テルウェル西日本愛松園 グループホーム愛松園
所在地	松山市喜与町1-8-4
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 6 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 10 月 4 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)】

当ホームは市内中心部の閑静な場所に位置し3階建ての1階が駐車場、2階が2ユニットのグループホームで開設10年目を迎えており利用者の皆さんに快適な生活を送っていただける環境づくりに心がけております。
また、協力病院でもある総合病院に隣接しており医療面でもご安心いただけると思います。尚、当ホームは年間行事として花見、いちご狩り、日帰り旅行、敬老会、紅葉狩りクリスマス会など室内、屋外ともに利用者楽しんで頂けるよう計画をしております。

【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)】

母体法人が地域貢献の一環で開業している総合病院に隣接して、瀟洒な3階建の事業所が開設されている。管理者や職員が地域へ働きかけ、近隣住民との交流を持っている。開設後10年を経過し、建物からも利用者の生活の重みを感じることができ、同時に職員の利用者への思いの深さに心が和む瞬間がある。居室で絵筆を走らせている利用者の話が聞け、くつろぎの中にも小さな緊張があり、人生を楽しむ姿が見られた。管理者や介護主任などの交代を機に、今までのサービスを踏襲しつつ、新たな事業所への転換を試みている。初心忘れずと言うが、その重みを実感できる事業所である。

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

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

(ユニット名) みかん

記入者(管理者)

氏名 井上 広之

評価完了日 25 年 9 月 6 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) 理念は職員全員で作っていて介護の指針にしている。新しい職員も多くなっているので今後、理念を職員間で共有し介護の現場で活かしていきたいと思っている。</p> <p>(外部評価) 事業所では理念を介護の基本として毎日確認をしている。利用者の「普通の暮らし」とは「ケ(褻)の充実」とし、何気ない時間を利用者にとってのかけがえない時間となるよう、職員は理念を日頃のケアに取り入れている。理念の実践は職員のキャリアの積み重ねを感じることができる。</p>	事業所は開設10年の節目で、職員も管理者や介護主任が入れ替わり、新任職員も多く事業所全体がリフレッシュしている。再度、理念を職員全員で理解を深め、理念を言葉だけでなくその意味を知り具体的に現場で活かせるよう話し合いを持ち、サービスの向上につながることを期待したい。
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) 日常的に交流できているとはいえないが、盆踊りへの参加や保育園の園児との交流会を開き親睦を深めている。</p> <p>(外部評価) 近隣の利用者が多く、地域とスムーズな交流が行われている。利用者の入れ替わりもあるが、事業所は地域に溶け込んでいる。しかし、事業所が総合病院と隣接した建物であるために、普段着での付き合いに発展しているとは言い難く感じられる。</p>	鉄筋3階建の2階に事業所があり、1階は病院の駐車場で、デイサービスが3階という建物では、利用者の住宅であることを近隣住民が思うことは難しい。地域の社会資源として、地域住民と交流があることは重要で、さらに深めていくことを望みたい。また、地域住民から「愛松園があつて良かった」との評価がもらえることが、地域との付き合いをしている証である。
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	<p>(自己評価) 町内の行事に積極的に参加したり、地元の商店などを利用する際は利用者と一緒に行くなどしてグループホームとしての地元の理解を図っている。</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) 運営推進会議での情報や意見を取り入れ地域との交流に活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、民生委員、町内会長、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。管理者は担当の交代で、運営推進会議の進行形態を模索中である。会議では今までの良いものは継続させながら、新たな取組みを検討している。また、事業所での取組みを報告しており、「グループホームの入浴」などのテーマは、職員の利用者への思いを述べたものであり、事業所と参加委員や家族等の距離を縮めるものとなっている。</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) 手続き、報告時に連絡や相談をしている。地域包括センターとは運営推進会議などを通じて情報を得たり協力をお願いしている。</p> <p>(外部評価) 介護保険制度が始まってからすぐに開設された先駆的な事業所で、松山市から「グループホームとは」どういったところかというのに紹介され、運営にキャリアを見ることが出来る。しかし、管理者は利用者の状態の変化に合わせて、サービスが提供できるように事業所自体も変わってきている。市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見をもらいながら協働関係を築いている。</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) 身体拘束マニュアルを作成し、職員会議等で話し合いを持ち全職員が理解するようにしている。日中は施錠せず自由に出入りが出来るようにしている。</p> <p>(外部評価) 事業所では、「身体拘束ゼロ」を開設時から徹底しており、玄関の施錠はせず、「ちょっと待っていて」という行動抑制もなくす取組みをしている。ベッドから転落の可能性のある利用者には、居室に畳を置き布団を敷いて対応している。利用者は自由にゆったりとした時間を楽しんでいる様子が見られた。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 常に注意を払い、虐待がないように努めている。	
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) リーダーが研修に参加し、職員にフィードバックすることで職員が理解、活用できるようにしてる。実際に対象の利用者がおり相談に応じたこともある。	
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) 契約時には十分な説明を行い理解、納得を図っている。利用者や家族の疑問についてはその都度、説明し協力をいただいている。	
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) 家族会の中で話し合いを持っていただき意見や要望を出してもらっている。家族からの要望は貴重な意見として受け止めて可能な限り運営に反映できるよう努力している。 (外部評価) 管理者は、家族等から意見がなかなか出ないということを長年のキャリアから十分に理解している。どうすれば家族等から意見をもらうことができるかを絶えず考え、家族等に事業所から相談を持ちかける取組みをしている。	

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)
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) 職員会議等で意見を聞き可能な限り反映できる努力をしている。	
			(外部評価) 管理者は、職員の入れ替わりがあった時期でもあるので、特に個別での職員との話し合いに力を入れている。管理者とチームリーダーと一緒に職員がスムーズに業務を行えるよう個別の話し合いを重視している。管理者は、「職員の中では一番若いんです」と年齢の職階の逆転に苦勞しながらも、職員の意見が反映できる職場づくりに努めている。	
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) 様々な判断基準を設け、職場環境・条件が整うよう努めている。	
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) 適材適所、職員が年に1回以上研修を受けられるよう努めている。	
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) 同業者と勉強会の場や交流の場を持っている。良いところは積極的に取り入れ、サービスの質の向上につながるよう努力をしている。	
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) 当グループホームに見学に来られた段階から、利用される本人が不安を抱かないよう雰囲気作りに努め、開始してからも出来るだけ本人と向き合っって信頼関係を築けるようにしている。	

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)
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) サービス利用に至るまでの過程や苦勞、これからの要望などをお話しいただき、少しずつ関係を深めていくようにしている。	
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) 最優先課題について検討し、対応している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 介護する人、される人、という区分ではなく、ひとつ屋根の下に暮らす家族のつもりで援助している。ゴミだし、洗濯、食事作り…利用者と一緒に行動するのが日常的になっている。	
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) 職員だけの判断ではなく、常に家族との話し合いを持ち、本人を支えるよう努力している。	
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) 元々近所に住んでいらっしゃる方が多いので、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。 (外部評価) 外出した時に利用者の馴染みの場所が近ければ立ち寄り、近隣住民等に挨拶をしている。遠方や島しょ部からの利用者も多く、馴染みの人に会うことや場所に行くのが難しい現実もある。また、入居が長い利用者では、事業所内での付き合いやデイサービス利用者との会話等を楽しんでいることが多く、新たな馴染みの関係ができていく。	長く事業所を運営していると事業所を通して新たな馴染みの関係が古い関係を上回ることもあり、利用者の日々の生活を楽しく送ることができるよう支援している事業所ではよく見られる。これまでの馴染みの関係継を支援する必要があるが、新たな馴染みの関係作りも支援していくことが望まれる。特にデイサービスの利用者とは馴染みの関係が構築しやすく思われ、新たな取組みを期待したい。

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)
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) 一人ひとりの性格や相性などを把握し、良い関係が保てるよう考えている。 特に食堂の座席には気を配っている。	
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) 利用が終了した後も気軽に話ができる関係が続いており、介護の相談を受けることもある。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 入居の際に行うアセスメントに加え、入居後は本人や家族との会話の中で得られる情報を積極的に取り入れ、出来るだけ本人の希望に沿えるように努めている。	
			(外部評価) 管理者と職員が利用者にゆっくり関わっており、個別に色々な話をしている。利用者の思いや意向は言葉の向こう側にあることを認識した関わりをしている。また、職員から積極的に話すことで、思いを表す利用者もいる。職員は利用者の個別性を見極めながら、言葉と一緒に気持ちを受け取る援助を続けている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居前に自宅を訪問し、生活環境を把握し、入居後は本人や家族友人と会話することで情報収集をしている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) ケース記録におおまかに暮らしぶりを書いている。いつもとは違う心身の状態・表情・会話などがあった場合は、職員が状況を共有できるよう詳しく記載し、併せて口頭でも申し送るようにしている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 月一回、職員全員でケアカンファレンスを行っている。担当者などは作らず、それぞれの立場で利用者への接し方を発言してもらい、介護計画、モニタリングへと繋げている。 (外部評価) 事業所では、職員一人ひとりが利用者全員を把握するという専門性アップの意図で担当制を取っていないため、ケア会議には時間を割いている。モニタリングは、職員からの振り返りと介護記録のデータを基に行っている。介護計画は利用者の希望を取り入れることを基本とし、客観性を取り入れたモニタリングは、事業所のキャリアを何うことができる。	
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) 利用者との何気ない会話の内容も含め、個別のケース記録に書き留めている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 状況の変化により生まれるニーズには柔軟に対応している。	
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) 元々近所に住んでらした方が多いため、行きつけの店や顔なじみの人も多い。家族からの援助も受けながら、楽しく過ごしてもらえるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人や家族の希望により主治医による受診を行い、情 報交換しながら良い関係を築いている。必要に応じて 眼科、歯科の往診もお願いしている。	
			(外部評価) 母体法人の総合病院が道路を挟んだ場所にあり、利用 者や家族等は安心して事業所を利用することができ る。総合病院をかかりつけ医とする利用者が多く、手 厚い医療的ケアを受けることができる。地域から信頼 されている総合病院であり、専門的な医療機関も身近 にあり、立地的に恵まれた事業所である。	
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) 看護師と介護職員が互いに情報交換し、適切な受診看 護を協働して支援している。	
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) 安心して入院、治療できるよう、使いなれた食器や身 の回りのものを持っていっている。殆どが関連病院へ の入院で距離も近いこともあり、仲の良い利用者と面 会に出向いたりする。情報交換も行っている。	
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) 医療連携体制により「看取りの指針」を策定してい る。 また、希望者には訪問診療を受けてもらい、その人が 望む終末期を迎えることが出来るよう支援している。	
			(外部評価) 事業所では、「利用者の終の棲家でありたい」との思 いを実現させるために、看取りを実践している。信頼 できる医療機関はあっても、管理者や職員の思いが深 くないと実現できないのが看取りである。利用者や家 族等の納得を得るために事業所での体制を整えること は当然であるが、看取り後に振り返りを行い次に備え る姿勢は、現場の職員を大事にしていることから伺 える。	

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) 応急手当の訓練を実施しているが、今後も定期的実施したい。	
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) 防火訓練、地震時の訓練は定期的実施しているが、水害時の避難訓練は行っていない。管理者が地域の防災訓練に参加している。 (外部評価) 事業所の開設以来、災害対策としても避難訓練を実施している。事業所は建物の2階にあり、避難口も1か所のため、管理者は避難経路には心を砕いている。また、自然災害の脅威を知り忘れないために、管理者が支援している東北の施設の現状を会議で報告し、災害の恐怖により職員の防災意識を高め、教訓にする取組みをしている。	
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) 利用者への言葉かけには職員会議などでも話している。また、気になる場面を見かけた時はその都度、話をし対応している。 (外部評価) 「利用者への声かけは難しい」と笑顔で言う管理者からは、利用者への優しさを見ることができる。介護職の優しさとは気づかいであり、利用者への尊重である。キャリアを積むとつい忘れがちになるが、初心を忘れず実績を積み上げていることが分かる。利用者を尊重する気持ちは事業所内の雰囲気にも表れ、利用者の人格に配慮した関わりを実践している。	
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) 可能な限り利用者が選択、決定出来るように声かけや質問の仕方を工夫している。何気ない会話からも気持ちや希望を汲み取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)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 個々の個性や生活スタイルに合わせ、できるだけ自由に過ごしてもらっている。 また、職員のペースになりそうなケースは職員会等で意識の統一を図っている。	
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) 好みの服を着ていただいたり、買いに行ったりしている。行きつけの散髪屋を利用したり、出張サービスを利用したりしている。	
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) 食事作りから片づけまで一緒に行い、週に2回、利用者の好みや希望を取り入れたメニューにしている。 また、季節を感じることを出来る献立作りの工夫をしている。	
			(外部評価) 栄養やカロリー等、高齢者に配慮した食材が専門業者から届けられ、職員が調理している。職員も利用者と一緒に食べることで、利用者の目線から季節感を深めるなどの意見を業者に返し、食事がより良い物になるように努めている。調理時に食態を利用者の状態に合わせるようにしているが、過度の反応ではなくなるべく「普通で」を基本にしている。週2回、利用者の好みを取り入れながら献立を立て、利用者は楽しみにしている。また、職員と一緒にできることを手伝っている。	
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) 栄養、水分には気を配っている。摂りにくい場合はパンや果物にかえるなど工夫している。	
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) 出来るだけの声かけや介助にて支援している。	

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)
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) 利用者一人ひとりの排泄のリズムを把握し、トイレの声かけ、誘導を行っている。	
			(外部評価) 職員が関わることで自立して排泄ができるようになった利用者の喜ぶ姿を見て、職員は仕事にやりがいを感じている。廊下にテープを貼り、利用者に居室からトイレの経路が分かるように工夫して、排泄の失敗をなくす取組みをしている。利用者の自尊心に配慮した排泄支援の取組みは高く評価することができる。	
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) 確認できる利用者については排便時の記録を取り、状態把握に努めている。状況に応じて水分、乳製品の摂取や運動を勧めたり服薬の調整を図って、出来るだけ自然排便ができるように支援している。	
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) 曜日や時間は特に決めていない。希望があればAM/PMに分けそれぞれ応じている。	
			(外部評価) 古いビルを改修して事業所になっているため、浴室へは階段やスロープを通る必要がある。ハード面の不利を職員の介助でカバーしようとする前向きなケアをしている。利用者の状態に応じて、3階のデイサービスにある機械浴を利用することができ、座位が取れない利用者も安心して入浴することができる。また、利用者は入浴日など希望に応じて、入浴することができる。	
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) 一人ひとりの、その時々状態を把握し、夜間の安眠のためにも日中の過ごし方に配慮している。	

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、用量の処方箋は個別に医療関係ファイルに綴じているが、全て把握出来ないため看護スタッフにまめに相談するようにしている。	
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) 利用者一人ひとりの個性や力量などを理解しながら個別の支援や共有の楽しみがもてるよう心掛けている。また、各自の役割のある生活が、押し付けや負担になっていないかなど態度や表情をみながら対応している。	
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) 年に1度バスを借りて、家族も一緒に遠方に出かけている。又、イチゴ狩りやお花見、紅葉狩りなど地域のボランティアとの協働のもとに外出している。日々の生活の中でも利用者とのその時々の中で出来る限り対応している。 (外部評価) 繁華街まで歩いて行ける距離にあり、買い物がてらの散歩には絶好の立地条件の事業所である。混雑する人ごみは利用者の小さなストレスにもなるが、生活を活性化させる効果もあるため、状態を見ながら散歩に出かけられるよう支援している。近隣住民と顔見知りとなる機会でもあり、日常的に外出を支援している。また、家族やボランティアの協力を得て、季節に応じた外出支援もしている。	
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) 利用者一人ひとりの力量に応じ金銭管理ができるように支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 家族から電話があった際には代わったり、思いついた時にこちらから電話をしたりしている。又、遠方の家族さんなどに写真つきの葉書きを一緒に出しに行ったりしている。	

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) 鉄筋コンクリート造りなので、なるべく無機質に感じないよう緑を取り入れたり、落ち着いた雰囲気を出せるよう工夫しているが、天気の良い日は洗濯物を共有スペースに干し、配慮が必要などところもある。トイレの照明や水道が自動のため混乱する利用者がある。</p> <p>(外部評価) 広めのダイニングがリビング兼用のスペースとなっている。リハビリやカラオケ等のレクリエーションもリビングで行われ、時間毎にスペースを上手く使い分けている。バルコニーなどのスペースが無いために、雑多な物や洗濯物が目に入っては来るが、その生活感が却って人の住まいらしく落ち着けるスペースになっている。</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) 長い廊下には数個の椅子を置き、自由に座れるようにしている。その中で居心地の良い場所を選び利用者同士が雑談している姿がよくみられる。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 使い慣れたものを持参してもらい、混乱なく泊まってもらえるような居室にしている。</p> <p>(外部評価) ちょっと広めの居室は、利用者一人ひとりが自分の城として本人らしさを演出している。机に向かって筆を走らせている利用者の居室では、色紙が綺麗に飾られており、恥ずかしそうに絵の説明をする言葉には自信が感じられ、居室での居心地よい生活を証明していた。事業所として改装して10年が経過し、居室にも多少の経年劣化が見られるが、いい味に感じられるのは手入れが行き届いているためである。</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) 少しでも「出来ること」が増やせるように、また全介助の利用者でも普通の生活が送れるように手すりや浴槽に工夫をしている。</p>	