

(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	愛媛県松山市別府町183番地2
自己評価作成日	平成22年9月17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22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)】

- ①施設及び職員の資質向上のため、施設外研修への参加、施設内研修(職員が希望する内容でも研修を行っている)や勉強会を定期的に実施すると共に、資格取得に向けた職員の取組みを支援している。
②彩りや味、栄養バランスに配慮し、献立がマンネリ化することの無いよう食事作りを行っている。また、各季節行事の食事も楽しめるものとなるよう努めている。
③利用者への楽しみ作りとして、職員によるギター演奏や外部からの訪問受け入れ(小学生や日本舞踊同好会等)、利用者の好む映画や音楽鑑賞を行うと共に、掲示物や置物・飾り、植物等を年間を通じて施設内外に配置している。
④職員自ら積極的に発言、提案し、アイデアと創造性豊かな、新たな取り組みの実施に向け努めると共に、管理者を含む職員間での報告・連絡を怠らず、常に話し合いの姿勢で臨む。

【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)】

理念である「安心安全で楽しく、地域の中で共に支えあって生活できる場を提供する」を管理者や職員は常に意識し、毎日の朝礼時などで共有に努めケアの向上につなげている。小学生の体験学習や地域のボランティアを受け入れ、利用者が楽しく生活できるよう工夫がされている。管理者は職員とコミュニケーションを十分図り、意見等を聞き取るよう努めている。運営推進会議ではさまざまな立場の方の出席得て、意見交換が十分行われ有意義な会となっている。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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している (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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) 1階

記入者(管理者)

氏 名 大原 チスカ

評価完了日 2010 年 9月 17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) 設問の通り実践しており、運営理念を念頭に置き業務に当たると共に、今年度より毎年度新規に立てる運営方針及び行動指針を作成し、着実に実践している。 また、主に朝礼・職員会において、それら理念に基づいた指導を管理者を中心として行っている。	
			(外部評価) 地域との連携を大切にしたい理念「安心安全で楽しく、地域の中で共に支え合って生活できる場を提供します」を全職員で作成し、目につきやすい場所に掲げている。毎日の朝礼時や職員会議で共有しながら支援に当たっている。入居時は利用者や家族に説明している。	
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) お隣に住まれている方が頻回に来訪され、お花を持ってきて下さったり、職員や利用者とは話をしたり、また、施設行事に参加されることもある。更に、施設周辺の花木への水やりも利用者と共に手伝って下さるなどの交流がある。 また、運営推進会議の定期開催に伴い、地域住民の方にも出席いただいております、その他夕涼み会などの施設行事についても参加を呼び掛けている。	
			(外部評価) 近くの小学校の体験学習を受け入れるなど交流を深めている。地方祭にはおみこしが立ち寄ってくれたり、町内の行事等にも参加している。町内会には入会していないが、良好な関係が築けており、行事案内等を届けてもらっている。地域に住んでいる認知症の方の家族からの相談にも応じている。	
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) 運営推進会議や慰問の受け入れ、外出時などに、認知症の方に対する理解や支援のお願いを口頭または書面にて行っている。 また、消防署等の外部関係機関の方にも来訪時にご説明し、ご理解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)
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) 運営推進会議において、施設での実践（利用者の生活、職員の業務、その他の施設での取組み等）をパワーポイントやスライドショーなどを使用し、プレゼンテーションを行い、話し合いを行っている。 また、そこで得られた意見を元に更に話し合いを進め、サービス向上に努めている。 (外部評価) 市担当者、地域包括支援センター、住民代表者、消防や警察関係者の出席を得て、職員も多数出席し2か月に1回開催している。ホームの現状報告を行い、出席者から助言を得て有意義な会議となっていることが詳細に記録された議事録からうかがうことができる。	
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) 主に電話にて必要に応じ連絡を取り、適切な施設運営（事務手続き・ケアサービスに関する事項等）ができるよう指導・助言を得ると共に、内容に応じ協力依頼を行っている。 また、運営推進会議や訪問調査等においても、施設における取組み等について報告を行っており、不明な点・解消すべき点がある場合には助言・指導を受けるなど、日頃より相互協力体制の構築と、その維持に努めている。 (外部評価) 運営推進会議以外にも市担当者とは、事故報告や金銭管理、生活保護の利用者のことなどを、電話連絡だけでなく市に出向いて問題解決に当たっている。地域包括支援センターとも密に連携をとり良好な関係が築けている。	
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) 「身体拘束ゼロ作戦」の手引き等を活用し、設問の通り、身体拘束をしない取組みを実践している。 尚、やむを得ない場合の身体拘束については、身体拘束に関する説明書を家族に送付し、同意を得ており、拘束時間の記録も定期的に行っている。 また、ケアマネジャー、看護師、担当職員で行う毎月1回の会議にても、経過観察及び再検討結果を書面にて記録している。 (外部評価) 職員は身体拘束について正しく理解しており、自由でのびやかな暮らしが送れるように支援している。日中は一人ひとりの外出傾向を把握しており、施錠に頼らず安全確保に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 施設内研修において高齢者虐待について学び機会を設け、防止に向けて職員間で意識統一を図るなど、取り組んでいる。 また、今後も虐待が発生することのないよう、職員一人一人が自覚を持って、ケアを行っていく。	
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) 運営推進会議にて松山市地域包括支援センター西の社会福祉士から、成年後見制度の説明と事例について学び、現利用者及び今後の新規利用者の権利擁護の必要性について話し合った。 また、必要と思われる利用者が入所した際には、家族に成年後見制度について説明しているが、現在、当該制度を利用している利用者はいない。	
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) 設問の通り実施している。	
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) 日常の介護の中で利用者の意見や要望を聴き、家族にはアンケート実施により意見や要望を聴いている。結果は、職員会議等において職員間で情報を共有し、改善に向けて話し合いを行っている。 (外部評価) 家族来訪時には状況を報告し、遠隔地の家族には電話やメールで連絡を取り合っている。家族会の開催やホーム独自のアンケート調査の実施、意見箱を設置する等、家族からの意見や要望を漏れなく聴き取ろうとする真摯な姿勢があり、寄せられた意見等には迅速に対応している。	

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) 主に朝礼や毎月の職員会において職員の要望・意見・提案を聴き、可能な限り取り入れ、運営に反映させている。 (外部評価) 毎朝のミーティングや職員会議で意見や提案を出し合い運営に反映させている。また、管理者は日々のケアの中で職員とコミュニケーションを十分図り、気づいた点や意見を聞き取る等、職員がやりがいを持って働ける環境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) 設問の通り実践すると共に、昨年度末より始まった介護職員処遇改善交付金においても、職員が向上心を持てるよう2段階（勤続年数と取得資格、及び職務態度の2段階）に分けて評価を行っており、各自資格取得に向けて邁進している。 また、必要備品を購入したり、必要に応じ職員と個別に話す機会を設けることで、働きやすい環境整備にも努めている。	
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) 施設内における研修の実施（毎月職員会にて実施、また必要に応じ個別に対応）、資質向上及び資格取得に向けた施設外研修への参加に向けた支援（シフト表の調整、研修費用支給など）を行っている。 更に、各職員に応じた段階的指導を行うことで、介護技術の向上や教養指導にも取り組んでいる。	
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) 他施設の運営推進会議への参加、研修や大会、交流会への参加、また、県内外の施設訪問により、自施設の評価を行うと共に、他施設で実践されてる取組みを自施設に応じた形で取り入れ、更にネットワーク構築により情報交換を行うことで、サービス向上に努めている。 また、他施設の方にも来所して頂くことで、自施設について評価して頂いている。	
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) ケアマネジャーを中心としてアセスメントを行うと共に、入所当日よりケアを行う上で管理者、看護師、介護職員も利用者の話に耳を傾け、信頼関係の構築に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等 が困っていること、不安なこと、要望等に 耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 家族の話（要望、疑問点、不安な点など）を伺い、管理 者、ソーシャルワーカー、ケアマネジャー、看護師、介護職 員、事務員が各事項について説明すると共に、今後の対応等 についても話し合うことで、良好な利用者ケアのための関係 作りに努めている。	
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) 管理者、ケアマネジャー、看護師、介護職員が話し合いを 行い、アセスメント内容等を通じて設問の通り実践してい 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) 利用者の状態に応じ、生活の中で職員と利用者が共にでき ること（調理や洗濯物たたみ、植木の手入れ、掃除、掲示物 作成など）を探し、実践している。	
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) 家族と利用者の交流の場として家族会を開催し、毎月家族 に対しコメントシート等を通じて利用者の状況を伝えてお り、また、利用者から要望があればその都度、家族と連絡を 取るなど、家族と共に利用者の豊かな暮らしが続けられるよ う取り組んでいる。	
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) 家族・友人との外出、里帰り等の支援や、面会者に対する 生活の様子や健康状態の報告などにより、馴染みの人や場所 との関係維持に努めている。 (外部評価) 行きつけの馴染みのスーパーへ買い物に出かけたり、 つくしとりや花見、菊花展、道の駅などに出かけ、楽 しんでいる。携帯電話で友人との会話を楽しんでいる 利用者もいる。	

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) 利用者が孤立しないよう、利用者同士が交流できる場を設け、会話やレクリエーション等の余暇活動を通じた人間関係作りを支援している。	
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) 入院により支援が必要な場合には対応しているが、退所後の支援に関しては、近頃では相談や支援を必要とするケースは特に発生していない。 但し、今後必要な場合には、できる限りの支援を行っていく所存である。	
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) 職員が日々共に生活を送る中から、利用者の要望や意向を把握し、ケアプラン作成時に可能な範囲で反映させている。また、意思疎通困難な利用者については、家族の意向も取り入れながら、利用者本位の生活が送れるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりに優しく声かけを行い、意向や思いを十分聴き取るよう努めている。また居室では優しくゆったりと接して思いを聴き取り、話しの困難な利用者は、表情やしぐさから精一杯思いを感じ取りながら、支援に当たっている。	
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) 入所前の事前調査及び入所時のアセスメント等を通じ、利用者や家族から生活歴・環境・入所までの経緯などを聴き取り、また、入所後も本人や家族と接する中で得られた情報を把握することにより、ケアプランの作成及び利用者ケアを行っている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 介護日誌、個別のケース記録に1日の様子を記録し、朝礼、必要に応じた申し送り、職員会議、勉強会等を通じ、利用者の現状把握を行っている。 また、利用者との会話等を通じ、利用者の意向に沿えるケアが行えるよう努めている。	

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)
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 担当者会議（主に管理者、ケアマネジャー、担当職員）において、利用者や家族から聴き取ったニーズを検討し、現状に即したケア方針について話し合いを行うことにより、職員間の情報共有、ケアプランのモニタリング及び作成に活用している。 (外部評価) 計画作成担当者が原案を作成し、利用者の思いや家族の意向を確認しながら、職員全員で話し合いをして作り上げている。基本的には3か月ごとに見直しているが、状況に応じて変更する場合もある。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 個人のケース記録に利用者の生活の様子や状態の変化を記録し、職員間の情報の共有やケアプランのモニタリングに活用している。	
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) 家族からの外食の申し出や、利用者からの買物の希望など、可能な範囲で対応している。	
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) 民生委員の紹介で近隣の小学校から生徒の訪問を受け入れたり、地域の警察や消防署の方に防犯・防災についてアドバイスして頂いている。 また、利用者の健康状態を考慮しつつ、お花見、展示会などに出向くことでも、楽しみのある生活が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)
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) 基本的には施設と連携している医師に往診を依頼している が、状況に応じ、必要な場合及び家族や利用者から希望があ る場合には、その他の医療機関を受診している（歯科は往 診）。 また、看護師資格を持つ職員が勤務しているため、施設に おいて適切な医療が行えるよう、関係機関と協同してケアに 当たっている。 (外部評価) 家族や利用者の希望で入居前の主治医に診察を受けて いる利用者もいる。健診も定期的実施し、血液検査 や胸部レントゲン等も実施している。インフルエンザ の予防接種等も積極的に実施するなど健康管理には十分 配慮されている。また、歯科医の訪問診察も受ける ことができる体制になっている。	
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) 設問の通り実践している。	
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) 入院が必要な際には、早朝にかかりつけ医が医療機関に連 絡を取ることでスムーズに対応することができ、また、入院 中は電話連絡により、病院関係者との情報交換に努めてい る。 また、緊急入院の可能性がある利用者に関しては、定期的 に受診することにより、緊急時のスムーズな受け入れができ るよう協力関係を構築している。	
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) 家族、医師、管理者、ケアマネジャー、看護師、介護職員 が十分に話し合いを行い、連携し、利用者の心身の変化に対 応できる支援が行えるよう努めている。 (外部評価) 終末期ケアについては行わない方針を、利用開始時に 利用者や家族に説明をしている。状態の変化に応じて 家族との十分な話し合いを行い、利用者に合った病 院、施設の利用を支援している。ただ、事業所で整備 している書類からは、終末期ケアを行わないという方 針が読み取りにくい。	看取りについての方針の記載方法について再度検討を 行い、利用者や家族が見ても分かるよう明文化するよ う期待したい。

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) 防火管理者講習及び防災管理者講習への参加、施設内研修の実施、勉強会の実施及び消防署指導による避難訓練を実施すると共に、運営推進会議を通じ、地域住民へも災害時の協力を依頼している。	
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) 防災マニュアルを作成し、それに基づき防火管理及び防災管理資格を有する職員が中心となって消防署と連携し、避難訓練を実施している。 その他、地震対策として、毎日手作りの防災頭巾を被る練習を行い、居室の家具の位置を安全な位置に配置する等の対策を取っている。また、地域住民にも運営推進会議を通して災害時の協力依頼を定期的に行っている。	
			(外部評価) 防火管理者の研修を受講したり、運営推進会議で災害時の対応について話し合う等している。備蓄品も備え避難場所も確保している。避難訓練を実施し火災等の災害にも備えているが、緊急連絡の訓練や地震に対する備え等が十分にされているとは言えない。	緊急連絡簿を使用しての連絡訓練を実施したり、地震に備えて食器棚や家具類が倒れないよう固定しておくことが望まれる。また運営推進会議を活用し、自主防災組織等の地域住民との協力体制づくりを検討することを望みたい。
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) 設問の通り実施している。	
			(外部評価) 全職員が十分認識している。利用者や家族に利用開始時に十分な説明を行い、同意を得た範囲内での使用を厳守している。一人ひとりの生活形態に合わせて、居室で過ごしてもらうことも大切にしながら利用者を人生の先輩として敬い、プライドを傷つけないようサービスの提供を行っている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日常生活の中で、利用者の意思を尊重することを第一に考え、利用者の希望を細かく聴き出し、自己決定していただいている。	

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)
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) 趣味を持つ利用者が多いため、各利用者が望んでいること、夢中になって取り組んでいることを大切に、安全に楽しく暮らせるよう支援している。	
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) 特別希望の無い利用者には、入浴の際などに職員がお出ししているが、希望のある利用者には本人の希望する服を選んで頂いている。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 季節の食材を活かし、彩りや盛り付けにも配慮しながら手作りの食事を提供している。また、献立もマンネリ化しないよう、インターネットや料理の本、各職員のアイディアを活かしつつ、利用者の要望も取り入れながら、栄養バランスやカロリーに配慮した料理作りを行っている。 また、利用者にも下ごしらえや準備・片付けを手伝って頂いている。 (外部評価) 献立は利用者の希望を取り入れながら立て、旬の食材等を使い調理している。インターネットや料理の本でカロリーや栄養価等も研究し、利用者に喜ばれる食事が提供できるよう努めている。他にも外食をしたりモーニングを企画する等、楽しい食事になるような工夫を凝らしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) インターネットや料理の本、スーパーに設置してあるレシピを活用し、カロリーや栄養バランスに配慮した食事提供を行っている。また、利用者の好きな物だけでなく、嫌いな物も食べて頂くよう工夫し声掛けすると共に、スムーズな嚥下と脱水防止のため、十分な水分摂取に努めている。 更に、一人ひとりの状態に応じ食べやすい食事形態となるよう工夫すると共に、必要な調味料なども健康面に配慮しながら適宜提供している。	
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、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) 設問の通り実践している。	

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) 設問の通り実践している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄状況を記録しパターンが把握されている。失敗をすると自信を失ってしまうので、トイレ誘導や声かけは利用者に応じて行うよう細やかな支援がなされている。	
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) 毎日、十分な水分補給及び運動を行うことで自然排便を促すと共に、各利用者の排便の有無を毎日確認し、便秘している利用者に対しては、腹部マッサージを行い、医師の指示を仰ぎ、投薬等の必要な処置を行っている。	
			(外部評価)	
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) 基本的な入浴日、入浴時間は決まっているが、多量の発汗時、また失禁時には、適宜シャワー浴を行っている。	
			(外部評価) 週3回の入浴を基本としているが、状況に応じてシャワー浴や清拭も行っている。機械浴ができる設備もあり、利用者の状態に合わせて無理なく入浴ができるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 各利用者の生活パターンや、その日の体調に配慮しながら余暇を楽しんで頂き、休息・睡眠を取って頂いており、個人の尊厳を重視したケアを行っている。	
			(外部評価)	

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) 設問の通り実践している。	
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) 利用者及び家族から得られた情報を元に、それらを活かした暮らしを提供している。また、現利用者の状況に応じた支援として、カラオケ・読書・洗濯物たたみ・園芸・詩吟や、食事の準備や片付け等の取組みを行うと共に、季節行事などの開催に応じた掲示物や行事食にも力を入れている。	
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) 天候にもよるが、日常生活では施設周辺を散歩しており、外出に関しては、利用者の希望を家族に伝え、それが可能な場合には家族が同行しており、当施設もそれを支援している。 また、施設や職員の車を活用し、季節に応じてお花見やサツキ展などにも出かけており、利用者の希望する場所へも出かけている。 (外部評価) 利用者の介護度が重度化傾向にあるため体調を考慮しながら、近くのスーパーに出かけたり、シーズンに合わせてつくしとり、菊花展、花見などを楽しんでいる。道の駅にも出かけたり外食を楽しむこともある。	
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) 施設としては原則的に金銭を預からないこととしているが、家族と利用者の責任において金銭を所持している利用者もいる。 但し、例外として、施設利用料の支払いに関する金銭預かりについては、別途規程を設け、適切に処理できるよう整備している。	
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) 利用者が希望すれば、家族等に連絡できるようにしており、話しやすいように他の利用者には聞こえない場所で電話をかけるように配慮している。また、利用者によっては自身の携帯電話を使用し、家族や友人に密に連絡を取り合っている方もおられる。 手紙に関しては、届いたものは利用者が希望しない限り開封せず、本人に直接渡している。また、新たな取り組みとして、暑中見舞いを兼ねて利用者に塗り絵をして頂き、請求書に同封して送る取組みも行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 設問の通り実施しており、健康管理のため室内の温度調節に留意し、不快の無いよう過ごして頂いたり、また、施設のあらゆる場所に植物（花、観葉植物、など）や額（パズル、絵画）、フラワーアレンジメントを飾り、トイレにはポプリや置物を置いて楽しんで頂いている。更にリビングには季節の掲示物、居室には利用者自身で塗ったカレンダーを貼っている。 (外部評価) 食堂は明るく、窓からはよく風が入り心地よく感じる。娛樂室にはソファが置かれ、ゆったりとくつろげる。トイレ、浴室、台所も清潔である。玄関には観葉植物や花が置かれ、ホームの庭には利用者が丹精込めて育てた花が咲き、心を和ませてくれる。	
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) 居室とリビングの出入りは自由にして頂いており、車椅子の方（移動困難の方）については、ご本人の希望を聞き、リビングで過ごしたり、本人の居室で過ごして頂いている。また、リビングの隣にあるソファでもゆったりと過ごせるようになっている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 布団類は、利用者が以前より使用していたものを用意し、その他の物品についても可能な限りご自宅で使われていた物や使い慣れた物を配置している。また、新たに必要な物が出た場合には、家族に連絡を取り、なるべく本人の気に入った物を購入したり、持って来て頂いている。 (外部評価) 居室は明るく、エアコン、空気清浄器がとりつけられ、ベッドとタンスが備わっている。利用者はそれぞれ馴染みの鏡台や、テレビ、ぬいぐるみ、時計、カレンダーなどを置き、居心地のいい空間を作り上げている。また、趣味である蘭の鉢植えをたくさん置いて毎日の手入れを欠かさず、楽しんでいる利用者もいる。	
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) 1日の生活を通して、生活に欠かせない基本動作など、利用者本人の無理の無い範囲で職員が見守りをし、自力で行って頂いている。その他、ラジオ体操・リハビリ訓練も毎日実施し、機能維持に努めている。	

(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	愛媛県松山市別府町183番地2
自己評価作成日	平成22年9月17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22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)】

- ①施設及び職員の資質向上のため、施設外研修への参加、施設内研修(職員が希望する内容でも研修を行っている)や勉強会を定期的に実施すると共に、資格取得に向けた職員の取組みを支援している。
②彩りや味、栄養バランスに配慮し、献立がマンネリ化することの無いよう食事作りを行っている。また、各季節行事の食事も楽しめるものとなるよう努めている。
③利用者への楽しみ作りとして、職員によるギター演奏や外部からの訪問受け入れ(小学生や日本舞踊同好会等)、利用者の好む映画や音楽鑑賞を行うと共に、掲示物や置物・飾り、植物等を年間を通じて施設内外に配置している。
④職員自ら積極的に発言、提案し、アイデアと創造性豊かな、新たな取り組みの実施に向け努めると共に、管理者を含む職員間での報告・連絡を怠らず、常に話し合いの姿勢で臨む。

【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)】

理念である「安心安全で楽しく、地域の中で共に支えあって生活できる場を提供する」を管理者や職員は常に意識し、毎日の朝礼時などで共有に努めケアの向上につなげている。小学生の体験学習や地域のボランティアを受け入れ、利用者が楽しく生活できるよう工夫がされている。管理者は職員とコミュニケーションを十分図り、意見等を聞き取るよう努めている。運営推進会議ではさまざまな立場の方の出席得て、意見交換が十分行われ有意義な会となっている。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印		項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	66	職員は、活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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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している (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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) 2階

記入者(管理者)

氏 名 大原 チスカ

評価完了日 2010年 9月 17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】 新しい理念の実現に向かい、地域への積極的な働きかけに努め、他施設との交流を始めるなど運営理念に基づき業務に当たっている。 また、今年度より毎年度新規に立てる運営方針及び行動指針を作成し、実現に向けて取り組んでいると共に、主に朝礼・職員会において、それら理念に基づいた指導を管理者を中心として行っている。 【外部評価】 地域との連携を大切にしたい理念「安心安全で楽しく、地域の中で共に支え合って生活できる場を提供します」を全職員で作成し、目につきやすい場所に掲げている。毎日の朝礼時や職員会議で共有しながら支援に当たっている。入居時は利用者や家族に説明している。	
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】 2階へはたまに、お隣に住まれている方が来訪され、お花を持ってきて下さったり、職員や利用者と会話されることがある。 また、運営推進会議を定期的に開催し、地域住民への参加の呼び掛け、出席頂いている。先日の夕涼み会では、近隣住民への行事参加も呼び掛けた。 【外部評価】 近くの小学校の体験学習を受け入れるなど交流を深めている。地方祭にはおみこしが立ち寄ってくれたり、町内の行事等にも参加している。町内会には入会していないが、良好な関係が築けており、行事案内等を届けてもらっている。地域に住んでいる認知症の方の家族からの相談にも応じている。	
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】 運営推進会議、外出時の会話などにより、理解促進に向けた取り組みを行っている。 また、消防署等の外部関係機関の方にも来訪時にご説明し、ご理解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)
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) 運営推進会議において施設での実践（利用者の生活、職員 の業務、その他施設での取組み等を）パワーポイントやスラ イドショーを使用してプレゼンテーションを行い、話し合 い、そこで得た意見を元に更に話し合いを進め、サービス向 上に努めている。	
			(外部評価) 市担当者、地域包括支援センター、住民代表者、消防 や警察関係者の出席を得て、職員も多数出席し2か月 に1回開催している。ホームの現状報告を行い、出席 者から助言を得て有意義な会議となっていることが詳 細に記録された議事録からうかがうことができる。	
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) 主に電話にて必要に応じ連絡を取り、適切な施設運営（事 務手続き・ケアサービスに関する事項等）ができるよう指 導・助言を得ると共に、内容に応じ協力依頼を行っている。 また、運営推進会議や訪問調査等においても、施設におけ る取組み等について報告を行っており、不明な点・解消すべ き点がある場合には助言・指導を受けるなど、日頃より相互 協力体制の構築と、その維持に努めている。特に運営推進会 議では、毎回地域住民や関係機関の方々に参加を依頼して おり、熱心な意見交換が行われている。	
			(外部評価) 運営推進会議以外にも市担当者とは、事故報告や金銭 管理、生活保護の利用者のことなどを、電話連絡だけ でなく市に出向いて問題解決に当たっている。地域包 括支援センターとも密に連携をとり良好な関係が築け 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) 「身体拘束ゼロ作戦の手引き」等を活用し、身体拘束をし ない取組みを実践している。 また、ケアマネジャー、看護師、担当職員で毎月1回会議 を行い、日々の心身状態等の観察報告を行い、再検討して いる。	
			(外部評価) 職員は身体拘束について正しく理解しており、自由で のびやかな暮らしが送れるように支援している。日中 は一人ひとりの外出傾向を把握しており、施錠に頼ら ず安全確保に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 職員会、勉強会、施設内研修、朝礼等において、職員への周知に努めている。また、現在、当施設での虐待は発生していないが、今後も発生しないよう努める。	
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) 研修会へも参加しており、運営推進会議でも地域包括支援センターの方のプレゼンテーション等で学ぶ機会も設けている。また、制度活用が必要と思われる場合や家族が希望する場合には説明及び対応している。	
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) 設問の通り実践している。	
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) 随時必要に応じ利用者の意見や要望を聴いて対応しており、家族にはアンケート実施により意見や要望を聴いる。また、それらを可能な範囲内で施設運営に反映させている。 (外部評価) 家族来訪時には状況を報告し、遠隔地の家族には電話やメールで連絡を取り合っている。家族会の開催やホーム独自のアンケート調査の実施、意見箱を設置する等、家族からの意見や要望を漏れなく聴き取ろうとする真摯な姿勢があり、寄せられた意見等には迅速に対応している。	

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、勉強会、施設内研修、朝礼等において、職員から意見・提案等を聴き、施設運営に反映させている。 (外部評価) 毎朝のミーティングや職員会議で意見や提案を出し合い運営に反映させている。また、管理者は日々のケアの中で職員とコミュニケーションを十分図り、気づいた点や意見を聞き取る等、職員がやりがいを持って働ける環境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) 設問の通り実践すると共に、昨年度末より始まった介護職員処遇改善交付金においても、キャリアアップ制度の導入により、職員が向上心を持てるよう２段階（勤続年数と取得資格、及び職務態度の２段階）に分けて評価を行っており、各自資格取得に向けて邁進している。 また、必要備品を購入したり、必要に応じ職員と個別に話す機会を設けることで、働きやすい環境整備にも努めている。	
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) 朝礼における申し送り、職員会議での指導、勉強会の開催、施設外研修への参加と施設内研修（施設内研修については毎月職員会にて実施し、必要に応じ個別に対応している）の実施、またその他必要に応じて指導を行うと共に、日常的に行うケアや研修・勉強会等においても職員が協同する機会を設けるなど、常に職員の資質向上に取り組んでいる。	
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) 他施設の運営推進会議への参加、研修や大会、交流会への参加、また、県内外の施設訪問により、自施設の評価を行うと共に、他施設で実践されてる取組みを自施設に応じた形で取り入れ、更にネットワーク構築により情報交換を行うことで、サービス向上に努めている。 また、他施設の方にも来所して頂くことで、自施設について評価して頂いている	
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) ケアマネジャーを中心としてアセスメントを行うと共に、入所日よりケアを行う上で管理者、看護師、介護職員も利用者の話に耳を傾け、信頼関係の構築に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等 が困っていること、不安なこと、要望等に 耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 家族の話(要望、疑問点、不安な点など)を伺い、管理 者、ソーシャルワーカー、ケアマネジャー、看護師、介護職 員、事務員が各事項について説明すると共に、今後の対応等 についても話し合うことで、良好な利用者ケアのための関係 作りに努めている。	
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) 管理者、ケアマネジャー、看護師、介護職員が話し合いを 行い、アセスメント内容等を通じて設問の通り実践してい 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) 洗濯、掃除、掲示物制作など、利用者と共にできることを 協同で行っている。	
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) 施設便りをはじめ、コメントシートなどで近況を知らせて いる。また、先般開催した家族会及び夕涼み会では、家族の 姿も見られ、有意義な時間を過ごすことができた。 また、日常生活においても利用者から要望があればその都 度、家族と連絡を取るなど、家族と共に利用者の豊かな暮ら しが続けられるよう取り組んでいる。	
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) 家族・友人との外出支援を行うと共に、利用者と面会者が ゆったりと居室にて過ごせるよう配慮している。また、利用 者が希望すれば家族や友人に電話連絡を取るなど、馴染みの 人や場所との関係が途切れないよう努めている。 (外部評価) 行きつけの馴染みのスーパーへ買い物に出かけたり、 つくしとりや花見、菊花展、道の駅などに出かけ、楽 しんでいる。携帯電話で友人との会話を楽しんでいる 利用者もいる。	

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) 協同で掲示物の作成を行い、レクリエーションを通じ利用者同士の交流を深めている。	
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) 入院後においては可能な限りの範囲で行っているが退所後の支援については、近年、相談や支援を必要とするケースがない。 但し、今後、相談や支援が必要なケースが出た場合には、適宜対応する。	
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) 利用者からの要望を第一に、可能な限り対応しており、ケアプラン作成時に可能な範囲で反映させている。 また、意思疎通困難な利用者については、利用者本位の生活が送れるよう努めている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりに優しく声かけを行い、意向や思いを十分聴き取るよう努めている。また居室では優しくゆったりと接して思いを聴き取り、話しの困難な利用者は、表情やしぐさから精一杯思いを感じ取りながら、支援に当たっている。	
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) 日常生活及び家族との会話により利用者の生活歴や暮らし方等について把握し、それらを活かすケア実践を心がけている。	
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) 介護記録、申し送り等において職員が把握し、主に朝礼にて職員間で情報共有している。 また、レクリエーション等を通じ、利用者のできることを把握するよう努めている。	

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)
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 利用者・家族より細かなモニタリングを行い、管理者、ケアマネジャー、担当職員を中心とし担当者会議を開催すると共に、職員間でも話し合いを行うことで、現状に適したケアプランを作成している。 (外部評価) 計画作成担当者が原案を作成し、利用者の思いや家族の意向を確認しながら、職員全員で話し合いをして作り上げている。基本的には3か月ごとに見直しているが、状況に応じて変更する場合もある。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 個人のケース記録への記録を行い、申し送りにおいてもその情報を共有し話し合うと共に、それら内容をケアプランにも活用させている。	
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) 本人の希望に応じ、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) 利用者の体調に配慮し、外出（お花見、展示会など）を楽しみながら安心・安全な生活に努めている。 また、民生委員の紹介で近隣の小学校から生徒の訪問を受け入れたり、地域の警察や消防署の方に防犯・防災についてアドバイスして頂いている。	

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)
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) 家族の承諾により協力医による往診を行っているが、必要 に応じ適宜他の医療機関へも受診している。 また、看護師資格を有する職員が勤務しているため、施設 においても適切な医療が受けられるよう努めている。 (外部評価) 家族や利用者の希望で入居前の主治医に診察を受けて いる利用者もいる。健診も定期的の実施し、血液検査 や胸部レントゲン等も実施している。インフルエンザ の予防接種等も積極的に実施するなど健康管理には十分 配慮されている。また、歯科医の訪問診察も受ける ことができる体制になっている。	
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) 設問の通り実践している。	
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) かかりつけ医の指示を仰ぎながら設問の通り実践してい 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) 家族、医師、管理者、ケアマネジャー、看護師、介護職員 が十分に話し合いを行い、連携し、利用者の心身の変化に対 応できる支援が行えるよう努めている。 (外部評価) 終末期ケアについては行わない方針を、利用開始時に 利用者や家族に説明をしている。状態の変化に応じて 家族との十分な話し合いを行い、利用者に合った病 院、施設の利用を支援している。ただ、事業所で整備 している書類からは、終末期ケアを行わないという方 針が読み取りにくい。	看取りについての方針の記載方法について再度検討を 行い、利用者や家族が見ても分かるよう明文化するよ う期待したい。

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) 施設内研修や勉強会において、定期的に訓練を行っている。	
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) 防火管理者講習及び防災管理者講習への参加、施設内研修の実施、消防署指導による避難訓練を実施すると共に、運営推進会議を通じ、地域住民へも災害時の協力を依頼している。 (外部評価) 防火管理者の研修を受講したり、運営推進会議で災害時の対応について話し合う等している。備蓄品も備え避難場所も確保している。避難訓練を実施し火災等の災害にも備えているが、緊急連絡の訓練や地震に対する備え等が十分にされているとは言えない。	
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) 設問の通り実践している。 (外部評価) 全職員が十分認識している。利用者や家族に利用開始時に十分な説明を行い、同意を得た範囲内での使用を厳守している。一人ひとりの生活形態に合わせて、居室で過ごしてもらうことも大切にしながら利用者を人生の先輩として敬い、プライドを傷つけないようサービスの提供を行っている。	
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) 可能な限り本人第一に考え、最適な生活支援ができるよう本人の意向に応じた支援に努めている。	

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) 基本的な一日の流れはあるが、利用者希望に対応した生活支援を行っている。	
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) 個人を尊重し、その人らしさに重点を置いた服装をして頂いている。	
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) 季節の食材を活かし、彩りや盛り付けにも配慮しながら手作りの食事を提供している。また、献立もマンネリ化しないよう、インターネットや料理の本、各職員のアイディアを活かしつつ、利用者の要望も取り入れながら、栄養バランスやカロリーに配慮した料理作りを行っている。 また、現利用者の状況では食事介助及び見守りが必要であることから、職員と共に食事を摂ることは困難であるが、会話をしながら介助することで、明るい食卓になるよう努めている。尚、可能な範囲で利用者にも下ごしらえや準備・片付けを手伝って頂いている。	
			(外部評価) 献立は利用者の希望を取り入れながら立て、旬の食材等を使い調理している。インターネットや料理の本でカロリーや栄養価等も研究し、利用者に喜ばれる食事が提供できるよう努めている。他にも外食をしたりモーニングを企画する等、楽しい食事になるような工夫を凝らしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) インターネットや料理の本、スーパーに設置してあるレシピ等を活用し、カロリーや栄養バランスに配慮したバラエティ豊かな食事作りを心掛けている。 また、職員による手作りであるため、各利用者の食事形態に対応した食事作りを行っている。	
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、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) 設問の通り実践している。	

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) 設問の通り実践している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄状況を記録しパターンが把握されている。失敗をすると自信を失ってしまうので、トイレ誘導や声かけは利用者に応じて行うよう細やかな支援がなされている。	
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) 食事内容の見直し及び水分摂取に配慮し、軽い運動による自然な排便を促している。必要に応じ、医師の指導の下、投薬等行っている。	
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) 基本的な入浴日、入浴時間は決まっているが、希望及び必要に応じ適宜対応している。	
			(外部評価) 週3回の入浴を基本としているが、状況に応じてシャワー浴や清拭も行っている。機械浴ができる設備もあり、利用者の状態に合わせて無理なく入浴ができるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 健康面に配慮し、十分な休息や睡眠が取れるよう支援している。また、夜間の睡眠を取ることが困難な利用者には、お茶を出したり話をするなどして気分転換を行い、良眠を促すよう努めている。	

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)
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) 設問の通り実践している。	
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) 利用者のできる範囲内で、洗濯物たたみ、食事やおやつ前後の配膳・下膳をしている。また、カラオケを楽しんだり、同好会の方が来訪され、ギター演奏や舞踊を鑑賞したり、地域の小学生が来所して交流するなど、楽しく過ごせ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) 天候や季節に応じ、職員と共に散歩をしており、外出は、ドライブも兼ね、初詣やお花見、サツキ展、菊花展などに出向いている。 また、本人または家族の希望により、家族や友人との外出支援も行っている。	
			(外部評価) 利用者の介護度が重度化傾向にあるため体調を考慮しながら、近くのスーパーに出かけたり、シーズンに合わせてつくしとり、菊花展、花見などを楽しんでいる。道の駅にも出かけたり外食を楽しむこともある。	
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) 施設としては原則的に金銭を預からないこととしているが、家族と利用者の責任において金銭を所持している利用者もいる。 但し、例外として、施設利用料の支払いに関する金銭預かりについては、別途規程を設け、適切に処理している。	
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) 利用者の希望により電話を使用する際には掛け間違いの無いよう見守りながら家族や友人と連絡を取って頂いている。 手紙については、受け取った場合は本人が希望しない限り開封せず直接渡している。また、本年より暑中見舞いの代わりに塗り絵をして請求書と共に送るなどの取組みも始めた。	

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)
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) 施設のあらゆる所にフラワーアレンジメントやランプ、植物（観葉植物、さつま芋の芽、苔玉など）を置き、壁にはパズルや利用者と職員が作成した季節の掲示物や塗り絵カレンダーなどを飾ることで目で見て楽しめる場を提供している。 また、音響調節、採光や照明調節、定期的な換気、温度調節をするなど、快適に過ごせるよう配慮している。 (外部評価) 食堂は明るく、窓からはよく風が入り心地よく感じる。娛樂室にはソファが置かれ、ゆったりとくつろげる。トイレ、浴室、台所も清潔である。玄関には観葉植物や花が置かれ、ホームの庭には利用者が丹精込めて育てた花が咲き、心を和ませてくれる。	
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) 食堂以外にも、ソファやダイニングテーブルなどを配置しており、思い思いに過ごせるようになっている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) ベッドやタンスなどの最低限必要な物品は施設で揃えているが、希望する場合には利用者が家庭で使用していた物も持参して頂いている。 (外部評価) 居室は明るく、エアコン、空気清浄器がとりつけられ、ベッドとタンスが備わっている。利用者はそれぞれ馴染みの鏡台や、テレビ、ぬいぐるみ、時計、カレンダーなどを置き、居心地のいい空間を作り上げている。また、趣味である蘭の鉢植えをたくさん置いて毎日の手入れを欠かさず、楽しんでいる利用者もいる。	
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) 一人ひとりが過ごしやすいような居室、共用空間を提供している。	