

(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	3873600476
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム あおぞら
所在地	愛媛県喜多郡内子町平岡甲1243番地1 (電話)0893-44-4555
自己評価作成日	平成22年11月12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12月8日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

*ホームは、利用者にとって慣れ親しんだ山々に囲まれ、河原や公園が隣接しており、四季の移り変わりが楽しめる自然豊かな環境の中に立っている。
 *利用者は、広く明るい居間や食堂などでゆったりと過ごし、大きく設計された窓からホーム前を通る地域住民と手を振りあって挨拶したり会話を交わす関係を保持している。
 *職員は一日一回は必ず腹の底から笑いあえることを見つけ、家庭的潤いを失わないよう努力している。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

社長の思いを込めてつくられた理念を実践するために、具体的な基本方針や職員の個人目標が立てられ、日々のケアで実践できるよう努めている。地域での催し物や行事には利用者と一緒に参加し、地域の一員としての役割を担っている。また、事業所の避難訓練には、地域の方の参加もあり、避難時には利用者を見守ってもらうなどの協力体制が築けている。ボランティアの受け入れも積極的に行い利用者との交流を図っている。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
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)
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)
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、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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
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 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
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 あおぞら
(ユニット名)	1Fユニット
記入者(管理者)	
氏名	土居洋子
評価完了日	平成22年11月12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) 利用者がこれまで培ってきた家族や地域社会との継続を大切に、自分らしさを保ちながら、心身ともに健やかで朗らかな生活が送れるよう事業者独自の理念を創りあげている。管理者と職員は、ミーティング及びカンファレンスで、日々のケアを振り返り、理念を踏まえて具体的な課題を目標に挙げ、実践に向けて取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 開設時に社長の思いを込めてつくられた理念が掲げられ、具体的な基本方針が定められている。また、職員は理念を実践するための個人目標を立て、日々のケアに従事している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 自治会に特別会員として加入しており、地域の情報を得たり、花いっぱい運動の一環としてホーム前の花の世話をしている。窓からホーム前を散歩される方に気軽に手を振ったり声を掛けあったりと自然に交流も図れている。又祭りやバザーに参加して飲み物の提供するなどしたり、保育園児の訪問の受け入れやボランティアの訪問・地域の方と合同の避難訓練等実施し交流に努めている。</p> <p>(外部評価) 地域での催し物や行事には利用者と一緒に参加し、地域の一員として役割を果たすよう努めている。また、事業所の避難訓練には、地域の方の参加もあり、避難時には利用者を見守ってもらうなどの協力体制が築けている。ボランティアの受け入れも積極的に行い利用者との交流を図っている。</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) 町内のグループホーム共同主催で、愛媛県在宅介護研修センターの先生による出前講演会を開催し、町内の民生委員様はじめ多数の近隣の方へ出席して頂けた。今後も広く地域に啓発しながら地域ネットワーク作りにおいても活かして生きたい。</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) 町担当者、地域代表者、家族等をメンバーとして2か 月ごとに開催している。ホームの状況・行事等の報告 や、近隣の方々の協力を得ての合同防災避難訓練、行 事(芋たき)や町内のグループホーム合同で開催する 講演会の参加等を踏まえ、話し合い行なっている。状 況や議題に応じた参加者の検討が実施できておらずメ ンバーが固定化している。	
			(外部評価) 区長には退任後も違う立場で参加してもらったり、欠 席の場合は代理の方に出席してもらうなど、多くの方 に参加してもらえる努力をしている。また、いも炊き 会等の行事と一緒に開催し、参加してもらいやすい取 り組みも行っている。	
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) ホームの近くに町役場があり、事業所の実情や、ケア サービスの取組みの報告と共に、介護保険に関する ことや書類の書き方等教えて頂いたり、気軽に行き 来している。町行政と共にサービスの質の向上に取り 組んでいる。	
			(外部評価) 町の担当者は運営推進会議にも参加し、事業所の現状 を理解してくれている。また、町役場が近いため、直 接相談を気軽に行うことができる。町内の他の事業所 との会議にも町の担当者は出席しており、情報交換を することができる。	
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) 研修に参加、帰ってから勉強会を行ない職員全員で共 有している。又職員間での日々の話し合いやカンファ レンス等で意見交換を実施。職員用トイレ等に身体拘 束の具体的な行為を貼付し常に確認出来る様にしてい る。	
			(外部評価) 研修会に参加した職員がカンファレンスで報告した り、身体拘束にあたる行為を記載した文書を目につく ところに貼るなど、職員の意識の向上を図っている。 言葉での拘束は、職員が意識していない時におきこと が多いので、職員同志で注意し合うようにしている。	

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)
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) 研修に参加、帰ってから勉強会を行ない職員全員で共有している。又職員間での日々の話し合いやカンファレンス等で意見交換を行なっている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 勉強会を行なうと共に、職員間での日々の話し合いやカンファレンス等で意見交換を行い、取り組んでいる。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約書を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に時間を掛けて、十分納得して頂く説明に心掛けている。	
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) 利用者と日々関わる際に、小さな意見や不満・苦情に対して耳を傾け、家族の訪問時には、お茶をすすめる等して話しやすい雰囲気作りを工夫し、気軽に会話をしながら、会話の中から要望を聞き取るよう努力している。重要事項説明書に苦情申立て先を明記し、入居時に説明すると共に、玄関には意見箱を設置している。 (外部評価) 家族との信頼関係を築くために、訪問時等のコミュニケーションを大切にしている。意見や要望が出された時には職員にも伝え、事業所全体で適切な対応をするよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) カンファレンス等で話し合いを設けている。年2回の職員評価の時期には、個別に職員から聞き取りを行ない反映させる工夫をしている。 (外部評価) 職員は、リーダーを通じて意見や要望を管理者や社長に伝えることができ、社長や管理者は出された意見や要望に対して必ず返答を行っている。また、年2回の人事考課や個人面談もあり意見や要望は言いやすい環境である。	
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) 年2回(夏・冬)に人事考課を実施し、職員と面談をして、自己評価、上司評価を行い、昇給、賞与等を決めている。	
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) 職員の知識、経験等を考慮して、レベルに応じた研修に参加している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 町内のグループホーム連絡会にて月1回の管理者会、町内グループホーム職員合同の勉強会やソフトバレー大会、日頃の悩み等の話し合い等行い、また運動会や講演会を合同で行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。県グループホーム連絡協議会の相互評価事業にも参加している。	
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) 事前調査で書類を確認し、訪問して本人の言葉に耳を傾けるようにしている。不安なこと、要望等言葉の端々からも感じとり、納得いくよう話し合うようにしている。	

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) 相談を受けた時から、家族の困っておられる事・不安なこと・要望等に耳を傾け、まず必要としている支援を見極めながら話し合い、受け止めるようにしている。	
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) 相談を受けた時から、本人、家族と十分に話し合い、本人が自宅での暮らしを希望している場合は、在宅でのケアサービスの調整しての暮らしの可能性等、家族やケアマネージャー等と話し合うようにしている。	
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) 職員は「同じ目線で自然体で接する」ことを心がけ、利用者と一緒に食事や作業をしながら、利用者の経験を通しての教訓を教わったりしている。「ありがとう」を大切にしている。	
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) 訪問時に、近況報告だけに留まらず、家におられた頃の様子や要望等お伺いしながら、「本人が自分らしく心地よく過ごして頂けるには・・・」と一緒に考えている。また電話や手紙でも連絡し関係を築いている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 散歩や外出の際には、なるべく本人の知っている場所を通るようにしている。又知人や御近所の話をして思い出して頂いている。近所の保育所の園児が来訪してくれ、一緒にゲーム等行い楽しまれている。 (外部評価) 友人や知人の訪問があったり、昔住んでいた地域に連れて行ったりして馴染みの関係を継続するよう取り組んでいる。病院受診の帰りに近くの店によって買い物をするなど、ちょっとしたことでも意識して行うようにしている。	

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)
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) 不穏になられた利用者をそっと見守る雰囲気づくりをしたり、トラブル時は勿論だが、楽しい時も、利用者同士が関り合えるよう間に入り、一緒に解決したり喜びあったりして孤立が無いよう努めている。	
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) 終了後も訪問していただくよう声掛けをし、継続的な関わりが保てるようにしている。また、いつでも出来る限り相談にのりアドバイス等行なっている。	
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) 入所時には、本人及び家族・関わりのあった方々、関係のあった医療機関等からも様子を聞き取っている。聞き取った内容は何時でも確認できるよう個人記録の表紙裏はさみ、何時でも確認出来る様にしている。日々の暮らしの様子や会話の中から利用者の意向や希望を把握し本人の思いや意向を検討している。 (外部評価) 利用開始時に、家族や関係者から様子を聞き取ったり、利用者本人との日常会話の中から希望や意向の把握に努めている。希望がうまく伝えられない利用者については、以前に聞き取った情報を元に本人本位になるように努めている。	
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) 事前調査や他機関のケアマネージャーとの情報交換、本人、家族との話し合いの中で、1人1人の生活歴や、馴染みの暮らし方、生活環境等の把握に努めている。	
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) 毎日のバイタルチェックや、医療機関との連携により、心身状態を把握し、1人ひとりに寄り添い出来る力を見極め、ゆっくり待つ、見守る大切さを常に意識しその人らしい暮らし方を把握している。	

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) 本人や家族の意見要望を聞きながら、職員全員で論議し、日々の記録と介護計画・モニタリングを基に、利用者が快と思われること、望まれている事を可能にするにはどうすれば良いかを考え、介護計画を作成している。	
			(外部評価) 担当者が計画の素案を作成し、カンファレンスで職員全員で検討をする。家族にも確認をしてもらっている。また、モニタリングも職員全員で行うようにしており、家族の要望も盛り込みながら、現状に合った介護計画を作成している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 毎日の介護記録、日誌、排泄チェック表、バイタル・食事水分量のチェック表を記録し、利用者の状態の変化や重要事項等は赤、青ペンを活用し注意しやすくしている。介護計画をファイルし確認し、一箇月に一回モニタリングを行い、介護計画の見直しに活用している。	
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) 病院、買い物への同行や衣類の入れ替えの為に帰宅支援など、本人や家族の要望に応じて柔軟に支援している。	
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) 必要時速やかに対応出来るよう、地域資源の発掘やかかわりに努めている。必要に応じて地域資源と協働しながら支援したい。	

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)
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	<p>(自己評価) 本人及び家族の希望するかかりつけ医の受診を大切に している。結果を受診ノートに記録し、家族に報告し ている。月2回協力医療機関の往診があり適切な医療 が受けれるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望する医療機関をかかりつけ医とす ることができる。通院には職員が同行し、受診後家族 に必ず報告を入れている。必要に応じて家族にも同行 してもらうこともある。協力病院の医師が月2回往診 をしてくれ、緊急時は夜間も対応してくれる等、利用 者にとって安心できる体制が整っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 看護職と日々相談しながら、日常の健康管理や医療活 用の支援を行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 入院時は、家族等と相談しながら本人に関する情報の 提供を行なっている。定期的に面会に行き、状態把握 し早期退院に向けて医療機関と話し合っている。</p>	
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	<p>(自己評価) ホームの指針を書面にて利用者、家族に同意を得てい る。また、職員や主治医にも、指針の周知徹底は出来 ている。家族とは主治医の意見やホームの方針・ホー ムの対応力も交え必要に応じ話し合っている。看取り 介護の考え方やホームとしての支援体制等について全 職員で段階ごとの対応方針を文書にし共有する所まで いたっていない。現在まで看取りの経験は無く、入院 に向けた支援で対応している。</p> <p>(外部評価) 利用開始時に家族や利用者本人に、事業所の方針を説 明している。協力医療機関や主治医も協力的で夜間でも 対応してくれる。また、看護師や准看護師資格を有 する職員が複数おり緊急時の対応も心強い。</p>	<p>看取りに関する指針の整備が十分とは言えず、利用者 の重度化傾向がみられる現状を考えると、早急な整備 が望まれる。また、その整備に合わせて看取りに関す る職員教育もすすめることを期待したい。</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)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 救急講習会や勉強会等行い、急変や事故発生時に慌てず適切な行動がとれるよう取り組んでいる。	
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) 自治会の協力を得て地域の方々参加の避難訓練を実施している。それぞれ具体的な役割を確認しながら、避難誘導できるよう取り組んでいる。 (外部評価) 地域の方にも協力を得て利用者も全員参加し、夜間想定 の訓練を実施したり、消防署の職員に指導をしてもらい勉強会を行う等の取り組みがされている。スプリンクラーも設置されている。	職員の緊急連絡網については、必要時に確実に全職員に連絡が行き届くよう繰り返しの訓練を希望したい。
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) プライバシーの確保については、カンファレンスやミーティングで話し合い、利用者に接する際の、言葉や態度を職員同士気をつけあっている。職員は、ホーム外でも利用者のプライバシーに関わる情報を漏らすことが無いよう常に意識している。また職員の人事評価の項目にも取り上げている。 (外部評価) トイレの中に壁が少し出しており、その壁で直接見えないようになっている。トイレの誘導を周りの利用者 に悟られないようさりげなく行っている。また、職員は利用者一人ひとりを尊重した優しく温かい声かけや対応を心がけている様子が見てとれた。	
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) ゆっくりと、表情や視線等言葉に出来ない思いも五感で感じて、心で見よう、本人の思いや希望を汲み取るよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 起床時間や、入浴時間、臥床時間等各自のペースに合わせて柔軟に対応している。1人ひとりのペースを大切にしている。	
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) その日着る服を自分で選んで頂いたり、代行で、衣類を購入の際は、その人の好みを考慮している。一箇月に一回出張理美容院の利用を支援している。	
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) 調理の下ごしらえや味付け・盛り付け等利用者と職員と一緒に出来る事は一緒に行なっている。また、職員は利用者と和やかに会話をしながら食事をし、楽しく食事ができるように支援している。	
			(外部評価) 利用者が重度化傾向にあり、準備や後片付けができる利用者が少なくなってきたが、体調のいい時にはゴボウのささがき等の座ってできる作業をしてもらうこともある。職員は、介助の必要な利用者の側にさりげなく座り、周りの利用者とも会話を楽しみながら食事ができている。	
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) 毎日の献立は栄養士が作成しており、食事量・水分量のチェック表も活用している。可能な範囲で、好みに応じて味付けや料理法を工夫する等、1人ひとりの希望にそい、少食の方も、また、食事制限のあるかたも満足して頂けるよう支援している。	
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) 義歯の洗浄・消毒・歯磨き・うがい等見守りながら、出来ないところを援助している。自歯がなく、義歯も入れてない方も、うがいや口腔ケア用スポンジにて清潔に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄チェックにより排泄パターンを把握し、個々に合った支援をしている。できる限り自立に向け、オムツ・紙パンツ・布パンツと使い分けている。排泄の訴えない利用者も時間を見てトイレ誘導をし、出来る限りトイレで気持ちよく排泄できるよう支援している。夜間はp-トイレ使用される方もある。	
			(外部評価) 排泄チェック表で利用者全員の排泄状況を確認している。援助の必要な利用者は、チェック表でパターンを把握したり、時間で誘導するなどトイレでの排泄ができるよう支援に努めている。	
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) 出来る限り自然排便が出来るよう、牛乳・食物繊維の多い食材・おやつ等の工夫等対応している。また、運動や腹部マッサージ等出来る方には勧めている。	
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) 週2回から3回、清拭を含めた入浴を基本にしている。が、体調や希望に合わせて柔軟に対応している。声掛けの工夫や時間帯の配慮等にて、気持ちよく入浴いただけるよう支援している。入浴は職員と利用者が個別にコミュニケーションが取れる楽しい時間となっている。	
			(外部評価) 1階の浴室には、リフトが取り付けられており介助の必要な利用者も無理なく入浴できるよう設備が整えられている。利用者の重度化に伴い、リフトの利用者が多くなっているため、希望どおりに入浴できないことが増えてきているが、職員は利用者が気持ちよく入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中の休息や、眠りにつく前の温かい飲み物等、1人ひとり気持ちよく安眠や休息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)
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) 職員がその都度服薬準備し、重複確認・確実な投薬を支援している。また、新しく処方された薬については、薬箋に眼を通し、異常の早期発見に努めている。	
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) 洗濯物畳み、食事の準備等出来る事に力を発揮してもらっている。誕生会や芋たき、花見や花火見学など、季節ごとのイベントを企画したり、動物園に行ったり、近所の保育園児との交流など楽しみごとや気晴らしの支援をしている。	
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) 散歩や家族との外出・外泊等日々の生活の中に取り入れている。またホームの庭で日向ぼっこやおやつを食べたり、ボール遊びをしたり、ご近所の方との交流もあり、外気に触れる工夫もしている。今後は家族だけでなくボランティアの協力も得たいと思っている。 (外部評価) 歩道やベンチが整備された川辺があり、よく散歩をしている。近隣の方もよく利用しているので、あいさつを交わす等ちょっとした交流の場所にもなっている。家族との外出や外泊も頻繁に行われており、利用者の楽しみとなるような支援が行われている。	
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) 小遣いの管理が出来る利用者、支援の必要な利用者等1人ひとりの力量に応じた支援をしている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人の希望される時は何時でも電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。また、取次ぎを希望される方には、間に入り意思疎通が出来るよう支援している。又、何時でも家族と話が出来るよう携帯電話を持つておられる方もある。	

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) 玄関や廊下は車椅子での移動が容易に出来、低い位置に手摺りも配している。浴室やトイレも車椅子が自由に出入りできる。居間の窓は広く利用者はくつろぎながら外の景色が見れる。生活観を取り入れるよう利用者手作りの作品やイベントごとの写真も展示している。</p> <p>(外部評価) リビングの壁2面は窓が連続で配置され、外の景色をパノラマ状に見ることができ、照明が必要ないほど自然の光が入り広さも申し分なく居心地がいい。トイレや脱衣場なども、車いすで移動しても問題ないようスペースが確保されている。壁面には催された行事の楽しい様子が撮影された写真が飾られている。</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) ソファ、椅子、テーブル等各所に配置しており、大きな窓で開放感もある。思い思いにゆっくりと時間が過せるよう工夫している。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、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) タンス、ソファ、冷蔵庫、テレビ、絵、写真、人形など愛着のある物を持ってきていただいている。配置も自由に居心地よく過ごせるよう工夫されている。</p> <p>(外部評価) お位牌や遺影を祀ったり、思い出の品などが飾られ居心地のよい居室づくりがされている。また、テレビや冷蔵庫なども持ち込むことができ、自由な生活ができるよう配慮されている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 建物内部はバリアフリー、手摺、浴室マットの滑り止め、洗面手洗いの椅子、浴室のベンチなど安全かつ出来る限り自分で自分のことが出来るよう工夫している。</p>	

(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	3873600476
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム あおぞら
所在地	愛媛県喜多郡内子町平岡甲1243番地1 (電話)0893-44-4555
自己評価作成日	平成22年11月12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12月8日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

*ホームは、利用者にとって慣れ親しんだ山々に囲まれ、河原や公園が隣接しており、四季の移り変わりが楽しめる自然豊かな環境の中に立っている。
 *利用者は、広く明るい居間や食堂などでゆったりと過ごし、大きく設計された窓からホーム前を通る地域住民と手を振りあって挨拶したり会話を交わす関係を保持している。
 *職員は一日一回は必ず腹の底から笑いあえることを見つけ、家庭的潤いを失わないよう努力している。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

社長の思いを込めてつくられた理念を実践するために、具体的な基本方針や職員の個人目標が立てられ、日々のケアで実践できるよう努めている。地域での催し物や行事には利用者と一緒に参加し、地域の一員としての役割を担っている。また、事業所の避難訓練には、地域の方の参加もあり、避難時には利用者を見守ってもらうなどの協力体制が築けている。ボランティアの受け入れも積極的に行い利用者との交流を図っている。

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

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

(ユニット名) 2Fユニット

記入者(管理者)
氏名 土居洋子

評価完了日 平成22年11月12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) 利用者がこれまで培ってきた家族や地域社会との継続を大切に、自分らしさを保ちながら、心身ともに健やかで朗らかな生活が送れるよう事業者独自の理念を創りあげている。管理者と職員は、ミーティング及びカンファレンスで、日々のケアを振り返り、理念を踏まえて具体的な課題を目標に挙げ、実践に向けて取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 開設時に社長の思いを込めてつくられた理念が掲げられ、具体的な基本方針が定められている。また、職員は理念を実践するための個人目標を立て、日々のケアに従事している。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 自治会に特別会員として加入しており、地域の情報を得たり、花いっぱい運動の一環としてホーム前の花の世話をしている。窓からホーム前を散歩される方に気軽に手を振ったり声を掛けあったりと自然に交流も図れている。又祭りやバザーに参加して飲み物の提供するなどしたり、保育園児の訪問の受け入れやボランティアの訪問・地域の方と合同の避難訓練等実施し交流に努めている。</p> <p>(外部評価) 地域での催し物や行事には利用者と一緒に参加し、地域の一員として役割を果たすよう努めている。また、事業所の避難訓練には、地域の方の参加もあり、避難時には利用者を見守ってもらうなどの協力体制が築けている。ボランティアの受け入れも積極的に行い利用者との交流を図っている。</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) 町内のグループホーム共同主催で、愛媛県在宅介護研修センターの先生による出前講演会を開催し、町内の民生委員様はじめ多数の近隣の方に出席して頂けた。今後も広く地域に啓発しながら地域ネットワーク作りにおいても活かして生きたい。</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) 町担当者、地域代表者、家族等をメンバーとして2か 月ごとに開催している。ホームの状況・行事等の報告 や、近隣の方々の協力を得ての合同防災避難訓練、行 事(芋たき)や町内のグループホーム合同で開催する 講演会の参加等を踏まえ、話し合い行なっている。状 況や議題に応じた参加者の検討が実施できておらずメ ンバーが固定化している。	
			(外部評価) 区長には退任後も違う立場で参加してもらったり、欠 席の場合は代理の方に出席してもらうなど、多くの方 に参加してもらえる努力をしている。また、いも炊き 会等の行事と一緒に開催し、参加してもらいやすい取 り組みも行っている。	
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) ホームの近くに町役場があり、事業所の実情や、ケア サービスの取組みの報告と共に、介護保険に関する ことや書類の書き方等教えて頂いたり、気軽に行き 来している。町行政と共にサービスの質の向上に取り 組んでいる。	
			(外部評価) 町の担当者は運営推進会議にも参加し、事業所の現状 を理解してくれている。また、町役場が近いため、直 接相談を気軽に行うことができる。町内の他の事業所 との会議にも町の担当者は出席しており、情報交換を することができる。	
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) 研修に参加、帰ってから勉強会を行ない職員全員で共 有している。又職員間での日々の話し合いやカンファ レンス等で意見交換を実施。職員用トイレ等に身体拘 束の具体的な行為を貼付し常に確認出来る様にしてい る。	
			(外部評価) 研修会に参加した職員がカンファレンスで報告した り、身体拘束にあたる行為を記載した文書を目につく ところに貼るなど、職員の意識の向上を図っている。 言葉での拘束は、職員が意識していない時におきこと が多いので、職員同志で注意し合うようにしている。	

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)
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) 研修に参加、帰ってから勉強会を行ない職員全員で共有している。又職員間での日々の話し合いやカンファレンス等で意見交換を行なっている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 勉強会を行なうと共に、職員間での日々の話し合いやカンファレンス等で意見交換を行い、取り組んでいる。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約書を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に時間を掛けて、十分納得して頂く説明に心掛けている。	
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) 利用者と日々関わる際に、小さな意見や不満・苦情に対して耳を傾け、家族の訪問時には、お茶をすすめる等して話しやすい雰囲気作りを工夫し、気軽に会話をしながら、会話の中から要望を聞き取るよう努力している。重要事項説明書に苦情申立て先を明記し、入居時に説明すると共に、玄関には意見箱を設置している。 (外部評価) 家族との信頼関係を築くために、訪問時等のコミュニケーションを大切にしている。意見や要望が出された時には職員にも伝え、事業所全体で適切な対応をするよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) カンファレンス等で話し合いを設けている。年2回の職員評価の時期には、個別に職員から聞き取りを行ない反映させる工夫をしている。 (外部評価) 職員は、リーダーを通じて意見や要望を管理者や社長に伝えることができ、社長や管理者は出された意見や要望に対して必ず返答を行っている。また、年2回の人事考課や個人面談もあり意見や要望は言いやすい環境である。	
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) 年2回(夏・冬)に人事考課を実施し、職員と面談をして、自己評価、上司評価を行い、昇給、賞与等を決めている。	
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) 職員の知識、経験等を考慮して、レベルに応じた研修に参加している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 町内のグループホーム連絡会にて月1回の管理者会、町内グループホーム職員合同の勉強会やソフトバレー大会、日頃の悩み等の話し合い等行い、また運動会や講演会を合同で行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。県グループホーム連絡協議会の相互評価事業にも参加している。	
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) 事前調査で書類を確認し、訪問して本人の言葉に耳を傾けるようにしている。不安なこと、要望等言葉の端々からも感じとり、納得いくよう話し合うようにしている。	

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) 相談を受けた時から、家族の困っておられる事・不安なこと・要望等に耳を傾け、まず必要としている支援を見極めながら話し合い、受け止めるようにしている。	
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) 相談を受けた時から、本人、家族と十分に話し合い、本人が自宅での暮らしを希望している場合は、在宅でのケアサービスの調整しての暮らしの可能性等、家族やケアマネージャー等と話し合うようにしている。	
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) 職員は「同じ目線で自然体で接する」ことを心がけ、利用者と一緒に食事や作業をしながら、利用者の経験を通しての教訓を教わったりしている。「ありがとう」を大切にしている。	
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) 訪問時に、近況報告だけに留まらず、家におられた頃の様子や要望等お伺いしながら、「本人が自分らしく心地よく過ごして頂けるには・・・」と一緒に考えている。また電話や手紙でも連絡し関係を築いている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 散歩や外出の際には、なるべく本人の知っている場所を通るようにしている。又知人や御近所の話を思い出して頂いている。近所の保育所の園児が来訪してくれ、一緒にゲーム等行い楽しまれている。 (外部評価) 友人や知人の訪問があったり、昔住んでいた地域に連れて行ったりして馴染みの関係を継続するよう取り組んでいる。病院受診の帰りに近くの店によって買い物をするなど、ちょっとしたことでも意識して行うようにしている。	

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)
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) 不穏になられた利用者をそっと見守る雰囲気づくりをしたり、トラブル時は勿論だが、楽しい時も、利用者同士が関り合えるよう間に入り、一緒に解決したり喜びあったりして孤立が無いよう努めている。	
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) 終了後も訪問していただくよう声掛けをし、継続的な関わりが保てるようにしている。また、いつでも出来る限り相談にのりアドバイス等行なっている。	
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) 入所時には、本人及び家族・関わりのあった方々、関係のあった医療機関等からも様子を聞き取っている。聞き取った内容は何時でも確認できるよう個人記録の表紙裏はさみ、何時でも確認出来る様にしている。日々の暮らしの様子や会話の中から利用者の意向や希望を把握し本人の思いや意向を検討している。 (外部評価) 利用開始時に、家族や関係者から様子を聞き取ったり、利用者本人との日常会話の中から希望や意向の把握に努めている。希望がうまく伝えられない利用者については、以前に聞き取った情報を元に本人本位になるように努めている。	
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) 事前調査や他機関のケアマネージャーとの情報交換、本人、家族との話し合いの中で、1人1人の生活歴や、馴染みの暮らし方、生活環境等の把握に努めている。	
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) 毎日のバイタルチェックや、医療機関との連携により、心身状態を把握し、1人ひとりに寄り添い出来る力を見極め、ゆっくり待つ、見守る大切さを常に意識しその人らしい暮らし方を把握している。	

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) 本人や家族の意見要望を聞きながら、職員全員で論議し、日々の記録と介護計画・モニタリングを基に、利用者が快と思われること、望まれている事を可能にするにはどうすれば良いかを考え、介護計画を作成している。	
			(外部評価) 担当者が計画の素案を作成し、カンファレンスで職員全員で検討をする。家族にも確認をしてもらっている。また、モニタリングも職員全員で行うようにしており、家族の要望も盛り込みながら、現状に合った介護計画を作成している。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 毎日の介護記録、日誌、排泄チェック表、バイタル・食事水分量のチェック表を記録し、利用者の状態の変化や重要事項等は赤、青ペンを活用し注意しやすくしている。介護計画をファイルし確認し、一箇月に一回モニタリングを行い、介護計画の見直しに活用している。	
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) 病院、買い物への同行や衣類の入れ替えの為に帰宅支援など、本人や家族の要望に応じて柔軟に支援している。	
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) 必要時速やかに対応出来るよう、地域資源の発掘やかかわりに努めている。必要に応じて地域資源と協働しながら支援したい。	

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)
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	<p>(自己評価) 本人及び家族の希望するかかりつけ医の受診を大切に している。結果を受診ノートに記録し、家族に報告し ている。月2回協力医療機関の往診があり適切な医療 が受けれるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望する医療機関をかかりつけ医とす ることができる。通院には職員が同行し、受診後家族 に必ず報告を入れている。必要に応じて家族にも同行 してもらうこともある。協力病院の医師が月2回往診 をしてくれ、緊急時は夜間も対応してくれる等、利用 者にとって安心できる体制が整っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 看護職と日々相談しながら、日常の健康管理や医療活 用の支援を行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 入院時は、家族等と相談しながら本人に関する情報の 提供を行なっている。定期的に面会に行き、状態把握 し早期退院に向けて医療機関と話し合っている。</p>	
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	<p>(自己評価) ホームの指針を書面にて利用者、家族に同意を得てい る。また、職員や主治医にも、指針の周知徹底は出来 ている。家族とは主治医の意見やホームの方針・ホー ムの対応力も交え必要に応じ話し合っている。看取り 介護の考え方やホームとしての支援体制等について全 職員で段階ごとの対応方針を文書にし共有する所まで いたっていない。現在まで看取りの経験は無く、入院 に向けた支援で対応している。</p> <p>(外部評価) 利用開始時に家族や利用者本人に、事業所の方針を説 明している。協力医療機関や主治医も協力的で夜間でも 対応してくれる。また、看護師や准看護師資格を有 する職員が複数おり緊急時の対応も心強い。</p>	<p>看取りに関する指針の整備が十分とは言えず、利用者 の重度化傾向がみられる現状を考えると、早急な整備 が望まれる。また、その整備に合わせて看取りに関す る職員教育もすすめることを期待したい。</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)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 救急講習会や勉強会等行い、急変や事故発生時に慌てず適切な行動がとれるよう取り組んでいる。	
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) 自治会の協力を得て地域の方々参加の避難訓練を実施している。それぞれ具体的な役割を確認しながら、避難誘導できるよう取り組んでいる。 (外部評価) 地域の方にも協力を得て利用者も全員参加し、夜間想定 の訓練を実施したり、消防署の職員に指導をしてもらい勉強会を行う等の取り組みがされている。スプリンクラーも設置されている。	職員の緊急連絡網については、必要時に確実に全職員に連絡が行き届くよう繰り返しの訓練を希望したい。
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) プライバシーの確保については、カンファレンスやミーティングで話し合い、利用者に接する際の、言葉や態度を職員同士気をつけあっている。職員は、ホーム外でも利用者のプライバシーに関わる情報を漏らすことが無いよう常に意識している。また職員の人事評価の項目にも取り上げている。 (外部評価) トイレの中に壁が少し出しており、その壁で直接見えないようになっている。トイレの誘導を周りの利用者 に悟られないようさりげなく行っている。また、職員は利用者一人ひとりを尊重した優しく温かい声かけや対応を心がけている様子が見てとれた。	
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) ゆっくりと、表情や視線等言葉に出来ない思いも五感で感じて、心で見よう、本人の思いや希望を汲み取るよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 起床時間や、入浴時間、臥床時間等各自のペースに合わせて柔軟に対応している。1人ひとりのペースを大切にしている。	
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) その日着る服を自分で選んで頂いたり、代行で、衣類を購入の際は、その人の好みを考慮している。一箇月に一回出張理美容院の利用を支援している。	
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) 調理の下ごしらえや味付け・盛り付け等利用者と職員と一緒に出来る事は一緒に行なっている。また、職員は利用者と和やかに会話をしながら食事をし、楽しく食事ができるように支援している。 (外部評価) 利用者が重度化傾向にあり、準備や後片付けができる利用者が少なくなってきたが、体調のいい時にはゴボウのささがき等の座ってできる作業をしてもらうこともある。職員は、介助の必要な利用者の側にさりげなく座り、周りの利用者とも会話を楽しみながら食事ができている。	
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) 毎日の献立は栄養士が作成しており、食事量・水分量のチェック表も活用している。可能な範囲で、好みに応じて味付けや料理法を工夫する等、1人ひとりの希望にそい、少食の方も、また、食事制限のあるかたも満足して頂けるよう支援している。	
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) 義歯の洗浄・消毒・歯磨き・うがい等見守りながら、出来ないところを援助している。自歯がなく、義歯も入れてない方も、うがいや口腔ケア用スポンジにて清潔に努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄チェックにより排泄パターンを把握し、個々に合った支援をしている。できる限り自立に向け、オムツ・紙パンツ・布パンツと使い分けている。排泄の訴えない利用者も時間を見てトイレ誘導をし、出来る限りトイレで気持ちよく排泄できるよう支援している。夜間はp-トイレ使用される方もある。	
			(外部評価) 排泄チェック表で利用者全員の排泄状況を確認している。援助の必要な利用者は、チェック表でパターンを把握したり、時間で誘導するなどトイレでの排泄ができるよう支援に努めている。	
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) 出来る限り自然排便が出来るよう、牛乳・食物繊維の多い食材・おやつ等の工夫等対応している。また、運動や腹部マッサージ等出来る方には勧めている。	
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) 週2回から3回、清拭を含めた入浴を基本にしている。が、体調や希望に合わせて柔軟に対応している。声掛けの工夫や時間帯の配慮等にて、気持ちよく入浴いただけるよう支援している。入浴は職員と利用者が個別にコミュニケーションが取れる楽しい時間となっている。	
			(外部評価) 1階の浴室には、リフトが取り付けられており介助の必要な利用者も無理なく入浴できるよう設備が整えられている。利用者の重度化に伴い、リフトの利用者が多くなっているため、希望どおりに入浴できないことが増えてきているが、職員は利用者が気持ちよく入浴できるよう努めている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中の休息や、眠りにつく前の温かい飲み物等、1人ひとり気持ちよく安眠や休息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)
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) 職員がその都度服薬準備し、重複確認・確実な投薬を支援している。また、新しく処方された薬については、薬箋に眼を通し、異常の早期発見に努めている。	
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) 洗濯物畳み、食事の準備等出来る事に力を発揮してもらっている。誕生会や芋たき、花見や花火見学など、季節ごとのイベントを企画したり、地域文化祭見学しバザーで外食したり、近所の保育園児との交流など楽しみごとや気晴らしの支援をしている。	
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) 散歩や家族との外出・外泊等日々の生活の中に取り入れている。またホームの庭で日向ぼっこやおやつを食べたり、ボール遊びをしたり、ご近所の方との交流もあり、外気に触れる工夫もしている。今後は家族だけでなくボランティアの協力も得たいと思っている。 (外部評価) 歩道やベンチが整備された川辺があり、よく散歩をしている。近隣の方もよく利用しているので、あいさつを交わす等ちょっとした交流の場所にもなっている。家族との外出や外泊も頻繁に行われており、利用者の楽しみとなるような支援が行われている。	
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) 小遣いの管理が出来る利用者、支援の必要な利用者等1人ひとりの力量に応じた支援をしている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 本人の希望される時は何時でも電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。また、取次ぎを希望される方には、間に入り意思疎通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) 玄関や廊下は車椅子での移動が容易に出来、低い位置に手摺りも配している。浴室やトイレも車椅子が自由に出入りできる。居間の窓は広く利用者はくつろぎながら外の景色が見れる。生活観を取り入れるよう利用者手作りの作品やイベントごとの写真も展示している。	
			(外部評価) リビングの壁2面は窓が連続で配置され、外の景色をパノラマ状に見ることができ、照明が必要ないほど自然の光が入り広さも申し分なく居心地がいい。トイレや脱衣場なども、車いすで移動しても問題ないようスペースが確保されている。壁面には催された行事の楽しい様子が撮影された写真が飾られている。	
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、椅子、テーブル等各所に配置しており、大きな窓で開放感もある。思い思いにゆっくりと時間が過せるよう工夫している。	
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) タンス、ソファ、冷蔵庫、テレビ、絵、写真、人形など愛着のある物を持ってきていただいている。配置も自由に居心地よく過ごせるよう工夫されている。	
			(外部評価) お位牌や遺影を祀ったり、思い出の品などが飾られ居心地のよい居室づくりがされている。また、テレビや冷蔵庫なども持ち込むことができ、自由な生活ができるよう配慮されている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 建物内部はバリアフリー、手摺、浴室マットの滑り止め、洗面手洗いの椅子、浴室のベンチなど安全かつ出来る限り自分で自分のことが出来るよう工夫している。	