

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890500378
法人名	社会福祉法人 常美会
事業所名	グループホームうわばら
所在地	愛媛県新居浜市上原4丁目1番15号
自己評価作成日	平成 27 年 1 月 28 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	http://www.wam.go.jp/wamappl/hvoka/003hvoka/hvokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&JN0=3890500378&SVC=0001096&BJN=00&OC=01
----------	---

【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 27 年 3 月 9 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)】

恵まれた大自然の中で生活されています。天気の良い日は瀬戸内の島々を眺望することが出来、心洗われます。
冬場は温かい部屋から雪景色を楽しむ事ができます。木造平屋建て。落ち着いた雰囲気の中、ゆったりと毎日を過ごされています。
一人ひとりの個性を重んじ、ホームの理念である「我家」であることを目指します。

【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)】

事業所周辺には、同法人の特別養護老人ホームや地域密着型特別養護老人ホームがあり、祭りなどの行事を合同で実施したり、災害発生時の相互の応援体制を築いたりしている。「和我家」という独自の理念を作成し、利用者や職員共に全員で家であることを意識して、一人ひとり寄り添った温かみのあるケアに取り組んでいる。法人には内部研修の実施や外部研修への参加、指導体制などが確立されたものがあり、外部研修にも積極的に参加しやすいよう勤務扱いで参加費の助成をするなど推奨しており、職員のスキルアップやサービスの向上に努めている。また、穏やかに利用者が生活を送り続けられるよう、家族に認知症の専門外来を紹介し受診を勧めながら取り組むケアは非常に高く評価することができる。

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)	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)	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)	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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生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)	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せている (参考項目:30,31)	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)		

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 グループホームうわばら

(ユニット名) さくら

記入者(管理者)
氏名 坂田 恵

評価完了日 27 年 1 月 28 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 理念の必要性を最初のユニット会で話し合い、ホームの理念、ユニットの理念を独自に作りあげた。私達はこの理念を目指して歩んで行かなければならない。</p> <p>(外部評価) 開設当初に「和我家」という理念を作成し、継続している。事業所の理念を踏まえて、各ユニット毎に「しあわせづくり・十人十色」という独自の理念も作成している。理念は各ユニットに掲示して、職員の実践に繋げている。また、職員の入職時には理念の趣旨を説明し、共有できるよう努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域のイベント等に参加したり、近くの神社に初詣、日常の散歩等を通して、自然に地域に溶け込んでいきたい。法人全体で行なわれる盆踊り大会や、校区の夏祭りに参加し、地域の方々との交流を行っている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は農地で季節毎の木々の花を楽しむことができ、法人内にある畑の収穫祭には近隣の保育園児を招待して利用者と一緒に芋掘りを楽しんでいる。合同で行う法人の利用者が全員参加して行われる夏祭りには、地域住民の参加し交流をしている。また、職員は地域の盆踊りに参加し交流を広めている。天気の良い日には事業所周辺を散歩しているが、住宅地は遠く地域住民との交流は少ないが、法人の3施設が隣接しているため利用者や職員は近所づきあいのような交流もしている。ボランティアの受け入れはまだまだ少ないが、管理者は利用者は交流を楽しみにしているため今後増やしていくことを検討している。</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) 高齢者が多い地域である為、施設に興味を持って下さる方がおられる。気さくに話ができるような環境作り、職員の指導を行っている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実 際、評価への取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) メンバーの方の質問が多く、これからの取組みが楽しみ である。外部からの評価を真摯に受け止め、サービス向上 に活かしていきたい。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、自治会長、老人クラブ、市 担当者、法人職員等の参加を得て、2か月に1回開催して いる。会議では事業所の活動報告などを行うほか、参加者 から意見や要望を聞き、運営に反映できるよう努めてい る。また、熱中症や骨折、感染症などの勉強会を企画し資 料を準備し、管理者は参加者が自治会や老人クラブなどの 集まりで資料を活用してもらえるように考えている。</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) 市職員の方も運営推進会議に参加され、話し合いがおこな われている。事故報告書等、市役所提出時には状況説明 と、改善策等の話し合いをおこなっている。</p> <p>(外部評価) 市担当者には運営推進会議に参加してもらい、意見や助言 をもらっている。事故報告書を市に提出する際には、質問 や相談をして助言をもらっている。また、介護保険制度な どの疑問点がある場合には、その都度電話連絡を行うなど 協力関係を築いている。</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) 夜間の施錠は安全対策の為にこなっている。施設外に出 られる方がおり、職員の人数的に見守りが出来ない場合 は、施錠をおこなう。</p> <p>(外部評価) 現在、事業所では拘束の対象となる行為はなく、身体拘束 をしない方針が職員に根付いている。ユニット会で身体拘 束防止などの勉強会を実施しており、職員の入職時にも基 本的な考えを説明するなど理解を深めながら職員間で共有 している。また、運営推進会議では高齢者虐待などの勉強 会も実施し、管理者は言葉の拘束もしない指導もしてい る。また、玄関などの扉は自動ドアとなっているが、利用 者の安全面を考え、日中には電源を切り主導にしているこ ともあるが、家族にも同意を得ている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 「介護者のストレスから虐待が始まる。」と言われてい る。職員の精神面でのケア、職員の情報が管理者に伝わっ てくるような環境作りを行っている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や 成年後見制度について学ぶ機会を持ち、 個々の必要性を関係者と話し合い、それら を活用できるよう支援している	(自己評価) 該当者はいないが、今後の為に研修会等に参加し、制度の 仕組みについて理解を深めたい。	
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) 入所契約時にわかりやすく説明を行っている。	
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) 苦情、要望があれば、すぐその場にいる職員全員に伝達。 情報が全職員に伝わるよう、連絡ノートを活用。その場で 解決できることは素早く行う。解決策が難しい場合は、同 法人内の上層部に相談、助言を求める。	
			(外部評価) 家族の面会時に職員は話しかけ、意見や要望を確認してい る。県外など遠方の家族には電話で意見を聞き把握してい る。家族から出された意見や要望は連絡ノートを活用して 職員間で情報を共有し、その都度対応し解決を図れるよう 努めている。また、月1回の請求書と年4回のホーム便り と送付に合わせ、利用者の状況を添えて送付している。家 族会は開催されていない。	

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)
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) 毎月行われるユニット会等で得られた必要な事項は、業務等で反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 月1回ユニット会を開催しており、職員はサービスのことなど運営に関する意見を出し合っている。利用者に関することは職員間で気付きノートを活用して日常的に情報を共有している。管理者は職員と一緒に介護業務もしており、夜勤時には違うユニットの職員の意見をゆっくり聞く機会にも繋がっている。また、年3～4回法人内で研修会を実施しているほか、外部研修にも積極的に参加しやすいよう勤務扱いで参加費の助成をするなど、職員のスキルアップにも配慮している。	
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) 職員の家庭事情、健康状態、能力等を把握し、支援を行っている。	
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) 同法人内で行われている内部研修に参加。今後、研修内容に応じて、外部研修に参加していく。 当法人において、スキルの向上を目的とした、資格習得援助がある。	
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) 法人内の勉強会等には参加できているが、同業者との交流は、できていない。交流機会があれば参加していく。	
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) 安心してもらえる言葉掛けを心懸けている。不安が取り去られない場合は、家族への連絡をおこない、ホームに預けっぱなしという状態を作らないよう心掛けている。より深く本人への理解を深める為、担当職員を置き、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)
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) 事前、入所契約時の面接時等に精神面、肉体面、家族を取り巻く諸事情を伺い、本人に対する思いや希望を十分に知り得るように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 状態を一番把握してる方から情報を伺い、混乱を招く対応をしないように努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 馴れ合いも必要だが、尊厳を持った態度で接するように、常に職員教育を行っている。	
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) 家族の状況を把握した上で、お願い出来る事はして頂き、絆を失わないよう支援している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの美容院にカットに行かれたり、ドライブや買い物等に行かれている。年初めには、近所の神社に初詣に行かれた。ご主人の墓参りに行かれた方もおられる。会話から得られる情報から、色々な支援につなげていくよう努力している。 (外部評価) 知人や近隣の友人の訪問があり快く受け入れており、千代紙の小箱づくりを利用者と一緒にしてもらえることもある。知人の訪問時には、家族の了承を得て一緒に外出を楽しむこともある。遠方に住んでいる同級生が訪問してくれたこともあり、懐かしい話を楽しんでいる。家族と一緒に馴染みの美容室や店に出かけている利用者もいる。家族とお墓参りに出かける利用者もいたが、現在は職員が同行することも多くなり、習慣や馴染みの場所などに出かけられるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 人間関係を十分に把握し、トラブルが起きた時は、さりげなく職員が入り、関係がこじれないように努めている。	
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) サービス終了の方、退所の方はこれまで居られないが、今後そういう事が発生した場合は、これまでの関係を保てるよう、色々な面で支援していきたい。	
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) 言葉で訴えられる方は把握できる。言葉少ない方こそ、思いを知る必要がある事を、職員は認識し、大事にしていきたい。	
			(外部評価) 利用者の話をよく聴き、一人ひとりの思いや希望に添えるサービスを提供するよう心がけており、行きたい場所場所や会話の中で聞いた場所などに出かけられるよう支援している。認知症の進行に伴い訴えの多い利用者にも丁寧に話を聞いたり観察したりすることを大切に考え、思いや意向の把握できるよう努めている。	
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) 本人を一番知っている方からの情報収集や、生活歴、趣味、習慣等を知り、今の生活に生かせるよう努めている。	
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) ケース記録に毎日の状態を記録。いつもと違う事が見られた時は職員に伝達をおこない、日々の状態を把握している。	

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) 3か月に一度、計画の見直しを行っている。家族の要望や、介護職員の気づき等を取り入れながらも、本人主体の計画書であることを重視している。	
			(外部評価) 介護支援専門員は利用者の意向の情報を把握するために、気づきノートに職員が書いた記録を確認しながら意見を反映して介護計画を作成している。3か月毎にモニタリングを行い介護計画の見直しを行っていたが、市担当者からの指導を受けて6か月毎に変更している。状態の変化がある場合にはその都度見直しをし、作成した介護計画は家族の面会時に説明して同意を得ている。県外など遠方に住んでいる家族には電話で介護計画に説明を行い同意を得るようにしている。	
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) 日誌、ケース記録、伝達ノート等を活用。口頭での伝達などで情報の共有を行っている。	
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) 遠方の家族、高齢の家族、体調が悪い家族等に代わり、本来ならば家族対応の病院受診などにも対応。ラインをつけず、その時その時で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) 地域柄、買物等できる店もなく、坂道が多く、車での移動が多い。日頃の散歩等を通して、徐々に地域に溶け込んでいきたい。	

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	(自己評価) かかりつけ医の受診の方はおられない。 協力病院である岩崎病院に、いかなる時でも医療に関して 適切なアドバイスがいただけるよう、等事業所の看護師の 協力を得て、信頼関係を築いている。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続することができる が、月1回協力医の往診があるため、入居時に希望して協 力医をかかりつけ医の変更する利用者も多い。法人の看護 師との協力体制も取れており、利用者の健康管理にも繋 がっている。歯科や皮膚科、眼科など専門医を受診してい る利用者にも職員が受信解除することが多い。また、入所 時から家族と話し合いながら、認知症の専門外来へ通院さ れる利用者も多く、適切な医療を受けられるよう支援して 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) 看護師はいないため、同法人内の看護師より、適切な指示 や相談に乗っていただいている。	
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) 協力病院があり、日頃受診している為、顔なじみであり、 何事も相談にのっていただいている。	
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) 2名の方の看取り介護を行った。2名ともご夫婦で入居され ていた為、残される方の今後を重要視し、環境は何も変え ない自然な看取りを行った。職員の中には不安を訴える者 もいたが、看取り介護を行う事で大きな学びと感動があっ た。	
			(外部評価) 「看取り介護に関する指針」を作成し、終末期など対応で きる内容を利用者や家族に説明し、意向を確認しているて いる。利用者・家族の看取りの希望に応じて、今までに3 名の看取りを経験している。利用者が重度化した場合に は、その都度協力医の往診時に説明を受け、家族を交えて 話し合いをしている。また、看取り介護は法人の看護師と の連携や協力してもらいながら対応をしている。また、看 取りや終末期などの勉強会を定期的実施している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 開設時にマニュアルを作成している。どう対応すればよいのか、文章化している。(職員がパニックをおこさないように。)	
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) 消防署立ち合いでの避難訓練を行っている。災害や、施設外徘徊者が発生した時は、同法人の協力が得られる。 (外部評価) 年2回消防署の協力をしてもらい避難訓練を実施している。災害発生時には隣接している施設職員が相互に応援を受けられる体制が整備されている。事業所の立地条件を踏まえて、管理者は様々な災害への対策を検討し、想定する災害のマニュアル作成することを考えている。また、食料などの備蓄品を整備をしている。	従来の火災などの防災対策のみならず、立地条件を考慮した想定される災害への対策を見直しに着目し、関連機関などの意見を聞いたり連携を充実させたりするなど、様々な災害を想定した訓練や対策への取組みを期待したい。また、災害への備えを職員に周知徹底して、繰り返し訓練を積み重ねるど、利用者が安心安全な生活が守れる取組みも期待したい。
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) 下着の干し方にしても、「自分だったら恥ずかしい。と思うような干し方はしないで。」と職員教育をしている。言葉使いも、「目上の方だという事を忘れずに。」と日頃から伝えている。 (外部評価) 職員は利用者を人生の先輩ということを認識し、尊敬の気持ちで声かけをするよう心がけている。職員と利用者が親しくなってきたりが過度の馴れ合いにならないよう職員は注意しており、管理者は気になることはその都度指導している。室内に洗濯物を干す場合もあるが、空間を圧迫され利用者が不快にならないよう十分に配慮している。	
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) 傾聴を心掛け、自己決定できるように職員間で根回しを行う。	

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) 本人の意思を尊重し、集団的にならないように、個々の意思決定に添った支援を行う。	
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) 「すてきですね。」「綺麗ですね。」と言葉に出して褒めてあげる事を心掛けている。	
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) 食器は開設時に皆から寄付して頂いた、温かみのある陶器。皆が協力して楽しく食事作り、片付等を行っている。	
			(外部評価) 昼食と夕食は法人の厨房で用意された食材が運ばれ、ユニット毎に職員が調理している。朝食のみ食材調達から調理まで職員が行っている。利用者は盛り付けやおやつ作りなどできることを一緒に楽しみながら手伝っている。職員は利用者と同じ食卓を囲み、同じものを一緒に食べている。利用者の好みのメニューなどの希望があれば、お刺身など買い物に行くこともある。利用者には、はしや湯飲みなど使い慣れたものを使用している。また、気分転換を図るため、中庭のテーブルなどで食事をすることもある。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 入居され皆さん体重増加されている。主食は控え気味に、副食は野菜中心に品数多くを心掛けている。健康診断の結果等で問題のある方等は、同法人内の管理栄養士や看護師の方から指示を受けている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後に口腔ケア、就寝前には義歯洗浄を行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 全員トイレでの排泄である。流す事が出来ない、便器を汚す方もおられ、プライドを傷つけないように、そっと後始末を行っている。	
			(外部評価) 車いすでも使用できるトイレが各ユニットに3か所ずつある。トイレへの誘導をするなど利用者全員がトイレで排泄ができています。利用者の状態に応じて、転倒などの危険性を考え夜間にセンサー居室に取り付けて対応しているケースもあり、職員は迅速に察知できベッドからトイレまで安心安全に見守りや移動介助する配慮をしている。また、利用者自身で尿意がありトイレに一人で行く利用者やポータブルトイレを使用している利用者への見守りを行っている。	
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) 夏場は水分が多く摂取できているが、冬場はどうしても難しくなる。みかん等を食べて頂いたり、食事の中に水分を多く取り入れ工夫している。水溶性の食物繊維を多く取り入れるよう、心掛けている。	
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) 最初は自由に入浴されていたが、次第に不公平を訴える方が多くなった。公平に入浴できるように日にちを決めた。入浴の嫌いな方もおられ、強制的にならないように臨機応変に対応している。	
			(外部評価) 週2回を基本として、入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じた入浴を実現させていたが、利用者から入浴回数などの不満などの意見が出され、利用者一人ひとりの入浴できる日を決めている。入浴を嫌う利用者には無理強いすることなく、時間を代えたり入浴日を翌日に変更したりするなど、声かけを工夫して入浴できるよう支援している。浴室への誘導に困ることが多いが、入浴剤や泡立ちの良いタオルを使用する工夫を行い、ゆっくり気持ち良く楽しみながら入浴してもらえよう努力している。	
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) 本人の意思を尊重し、マイペースで過ごされている。清潔な寝具で安心して入眠して頂けるように支援している。昼夜逆転されている方もおられ、医師からのアドバイスを受けている。	

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)
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) 個人の薬の内容をいつでも見ることができるよう、職員の机の引き出しの中にファイルが置いてある。薬に関して処方等が変わった時は、必ず、個人申し送りノートに記入。体調の変化の有無の確認を怠らない。	
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) お茶を入れるのがその方の役割になり、「朝、モップを掛けることが私の仕事よ。」と言われる方。必要とされている事の喜び、張り合いを引き出せるように、支援を怠らない。	
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) 敷地外でも一人で散歩に出かけられる方がおられる。自由に散策できることに喜びをもたれている。場所柄、坂道が多い為、転倒の危険性が多い。散歩などは、必ず職員が付き添う事としている。買物等、日常的に行っている。 (外部評価) 気候や天気のいい日には、少人数で利用者の希望する場所にドライブできるよう支援しており、帰りには買い物をしたりソフトクリームを食べたりするなど、気分転換や楽しむことのできる支援にも取り組んでいる。法人にの敷地内には郵便ポストが設置されており一人でハガキの投函される利用者には、職員が遠目での見守りをしている。事業所の中庭にあるウッドデッキで広く、周囲には手すりを取り付け利用者への安全な歩行も確保されており、利用者はいつでも外気に触れることができる配慮された構造となっている。また、家族と一緒に外出を楽しむ利用者もいる。	
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) 全員お金に関して管理ができない。家族の要望もあり、所持金は、事務所管理。お金の出入りが明確にわかるように、預り金としている。必要に応じて所持し買物されている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) いつでも電話できる環境である。精神状態等も考慮し、家族に連絡、話をして頂く事が多い。お孫さんに手紙を出される方がおられる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ユニット入口の壁面には四季に応じた飾り付けをおこなっている。冬場は日差しが入り、温かいユニットである。夜間、小さな明かりや非常灯にも混乱を起こしている方がおられる。感知式のトイレの電気にも混乱されている方がおられる。設備上どうにもならない。昔ながらの物が一番よい。	
			(外部評価) 玄関を入ると左右にユニットが分かれているが、自動ドアがありユニット間を利用者は自由に行き来することができる。広々とした居間は明るく開放感があり、広い畳コーナーの中央には掘ごたつがあり、天気の良い日には中庭のウッドデッキに過ごすこともあり、利用者は自由な場所で過ごすことができている。また、畳コーナーには家族から寄贈された雛段飾りが飾られ、季節感を感じることができる。また、感染症予防のため次亜塩素酸ナトリウムを薄めて使用できる加湿器を使用し、快適に過ごせる工夫をしている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 畳でくつろいだり、家族面会があれば、掘りごたつで話をされている。床暖房であり、冬場でも寒さを訴える方はおられないが、床でごろ寝をされると困ってしまう。	
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) 使い慣れた家具、本、思い出の品々、亡くなられたご主人の写真、お位牌等、職員が口出しすることなく、危険な物以外は自由に置いていただいている。	
			(外部評価) 居室は広く、ベッドと整理ダンス、エアコンが備え付けられている。居室には自宅で愛用していた鏡台や整理ダンスなどを持ち込まれている。また、家族写真や花が飾っている利用者もおり、居心地よく過ごせる個性のある空間づくりをしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 建物内で混乱を防ぐ為に、説明書きなどを貼って対応。理解できない方には何度も説明を行っている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890500378
法人名	社会福祉法人 常美会
事業所名	グループホームうわばら
所在地	愛媛県新居浜市上原4丁目1番15号
自己評価作成日	平成 27 年 1 月 28 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	http://www.wam.go.jp/wamappl/hvoka/003hvoka/hvokekka.nsf/aOpen?OpenAgent&JN0=3890500378&SVC=0001096&BJN=00&OC=01
----------	---

【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 27 年 3 月 9 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)】

恵まれた大自然の中で生活されています。天気の良い日は瀬戸内の島々を眺望することが出来、心洗われます。
冬場は温かい部屋から雪景色を楽しむ事ができます。木造平屋建て。落ち着いた雰囲気の中、ゆったりと毎日を過ごされています。
一人ひとりの個性を重んじ、ホームの理念である「我家」であることを目指します。

【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)】

事業所周辺には、同法人の特別養護老人ホームや地域密着型特別養護老人ホームがあり、祭りなどの行事を合同で実施したり、災害発生時の相互の応援体制を築いたりしている。「和我家」という独自の理念を作成し、利用者や職員共に全員で家であることを意識して、一人ひとり寄り添った温かみのあるケアに取り組んでいる。法人には内部研修の実施や外部研修への参加、指導体制などが確立されたものがあり、外部研修にも積極的に参加しやすいよう勤務扱いで参加費の助成をするなど推奨しており、職員のスキルアップやサービスの向上に努めている。また、穏やかに利用者が生活を送り続けられるよう、家族に認知症の専門外来を紹介し受診を勧めながら取り組むケアは非常に高く評価することができる。

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		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホームうわばら

(ユニット名) うめ

記入者(管理者)

氏名 坂田 恵

評価完了日

27 年 1 月 28 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 理念の必要性を最初のユニット会で話し合い、ホームの理念、ユニットの理念を独自に作りあげた。私達はこの理念を目指して歩んで行かなければならない。</p> <p>(外部評価) 開設当初に「和我家」という理念を作成し、継続している。事業所の理念を踏まえて、各ユニット毎に「しあわせづくり・十人十色」という独自の理念も作成している。理念は各ユニットに掲示して、職員の実践に繋げている。また、職員の入職時には理念の趣旨を説明し、共有できるよう努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域のイベント等に参加したり、近くの神社に初詣、日常の散歩等を通して、自然に地域に溶け込んでいきたい。法人全体で行なわれる盆踊り大会や、校区の夏祭りに参加し、地域の方々との交流を行っている。</p> <p>(外部評価) 事業所の周辺は農地で季節毎の木々の花を楽しむことができ、法人内にある畑の収穫祭には近隣の保育園児を招待して利用者と一緒に芋掘りを楽しんでいる。合同で行う法人の利用者が全員参加して行われる夏祭りには、地域住民の参加し交流をしている。また、職員は地域の盆踊りに参加し交流を広めている。天気の良い日には事業所周辺を散歩しているが、住宅地は遠く地域住民との交流は少ないが、法人の3施設が隣接しているため利用者や職員は近所づきあいのような交流もしている。ボランティアの受け入れはまだまだ少ないが、管理者は利用者は交流を楽しみにしているため今後増やしていくことを検討している。</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) 高齢者が多い地域である為、施設に興味を持って下さる方がおられる。気さくに話ができるような環境作り、職員の指導を行っている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○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) メンバーの方の質問が多く、これからの取組みが楽しみ である。外部からの評価を真摯に受け止め、サービス向上 に活かしていきたい。	
			(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、自治会長、老人クラブ、市 担当者、法人職員等の参加を得て、2か月に1回開催して いる。会議では事業所の活動報告などを行うほか、参加者 から意見や要望を聞き、運営に反映できるよう努めてい る。また、熱中症や骨折、感染症などの勉強会を企画し資 料を準備し、管理者は参加者が自治会や老人クラブなどの 集まりで資料を活用してもらえるように考えている。	
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) 市職員の方も運営推進会議に参加され、話し合いがおこな われている。事故報告書等、市役所提出時には状況説明 と、改善策等の話し合いをおこなっている。	
			(外部評価) 市担当者には運営推進会議に参加してもらい、意見や助言 をもらっている。事故報告書を市に提出する際には、質問 や相談をして助言をもらっている。また、介護保険制度な どの疑問点がある場合には、その都度電話連絡を行うなど 協力関係を築いている。	
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) 夜間の施錠は安全対策の為にこなっている。施設外に出 られる方がおり、職員の人数的に見守りが出来ない場合 は、施錠をおこなう。	
			(外部評価) 現在、事業所では拘束の対象となる行為はなく、身体拘束 をしない方針が職員に根付いている。ユニット会で身体拘 束防止などの勉強会を実施しており、職員の入職時にも基 本的な考えを説明するなど理解を深めながら職員間で共有 している。また、運営推進会議では高齢者虐待などの勉強 会も実施し、管理者は言葉の拘束もしない指導もしてい る。また、玄関などの扉は自動ドアとなっているが、利用 者の安全面を考え、日中には電源を切り主導にしているこ ともあるが、家族にも同意を得ている。	

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) 「介護者のストレスから虐待が始まる。」と言われてい る。職員の精神面でのケア、職員の情報が管理者に伝わっ てくるような環境作りを行っている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や 成年後見制度について学ぶ機会を持ち、 個々の必要性を関係者と話し合い、それら を活用できるよう支援している	(自己評価) 該当者はいないが、今後の為に研修会等に参加し、制度の 仕組みについて理解を深めたい。	
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) 入所契約時にわかりやすく説明を行っている。	
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) 苦情、要望があれば、すぐその場にいる職員全員に伝達。 情報が全職員に伝わるよう、連絡ノートを活用。その場で 解決できることは素早く行う。解決策が難しい場合は、同 法人内の上層部に相談、助言を求める。	
			(外部評価) 家族の面会時に職員は話しかけ、意見や要望を確認してい る。県外など遠方の家族には電話で意見を聞き把握してい る。家族から出された意見や要望は連絡ノートを活用して 職員間で情報を共有し、その都度対応し解決を図れるよう 努めている。また、月1回の請求書と年4回のホーム便り と送付に合わせ、利用者の状況を添えて送付している。家 族会は開催されていない。	

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)
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) 毎月行われるユニット会等で得られた必要な事項は、業務等で反映できるよう努めている。	
			(外部評価) 月1回ユニット会を開催しており、職員はサービスのことなど運営に関する意見を出し合っている。利用者に関することは職員間で気付きノートを活用して日常的に情報を共有している。管理者は職員と一緒に介護業務もしており、夜勤時には違うユニットの職員の意見をゆっくり聞く機会にも繋がっている。また、年3～4回法人内で研修会を実施しているほか、外部研修にも積極的に参加しやすいよう勤務扱いで参加費の助成をするなど、職員のスキルアップにも配慮している。	
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) 職員の家庭事情、健康状態、能力等を把握し、支援を行っている。	
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) 同法人内で行われている内部研修に参加。今後、研修内容に応じて、外部研修に参加していく。 当法人において、スキルの向上を目的とした、資格習得援助がある。	
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) 法人内の勉強会等には参加できているが、同業者との交流は、できていない。交流機会があれば参加していく。	
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) 安心してもらえる言葉掛けを心懸けている。不安が取り去られない場合は、家族への連絡をおこない、ホームに預けっぱなしという状態を作らないよう心掛けている。より深く本人への理解を深める為、担当職員を置き、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)
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) 事前、入所契約時の面接時等に精神面、肉体面、家族を取り巻く諸事情を伺い、本人に対する思いや希望を十分に知り得るように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 状態を一番把握してる方から情報を伺い、混乱を招く対応をしないように努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 馴れ合いも必要だが、尊厳を持った態度で接するように、常に職員教育を行っている。	
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) 家族の状況を把握した上で、お願い出来る事はして頂き、絆を失わないよう支援している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの美容院にカットに行かれたり、ドライブや買い物等に行かれている。年初めには、近所の神社に初詣に行かれた。ご主人の墓参りに行かれた方もおられる。会話から得られる情報から、色々な支援につなげていくよう努力している。 (外部評価) 知人や近隣の友人の訪問があり快く受け入れており、千代紙の小箱づくりを利用者と一緒にしてもらえることもある。知人の訪問時には、家族の了承を得て一緒に外出を楽しむこともある。遠方に住んでいる同級生が訪問してくれたこともあり、懐かしい話を楽しんでいる。家族と一緒に馴染みの美容室や店に出かけている利用者もいる。家族とお墓参りに出かける利用者もいたが、現在は職員が同行することも多くなり、習慣や馴染みの場所などに出かけられるよう支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 人間関係を十分に把握し、トラブルが起きた時は、さりげなく職員が入り、関係がこじれないように努めている。	
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) サービス終了の方、退所の方はこれまで居られないが、今後そういう事が発生した場合は、これまでの関係を保てるよう、色々な面で支援していきたい。	
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) 言葉で訴えられる方は把握できる。言葉少ない方こそ、思いを知る必要がある事を、職員は認識し、大事にしていきたい。	
			(外部評価) 利用者の話をよく聴き、一人ひとりの思いや希望に添えるサービスを提供するよう心がけており、行きたい場所場所や会話の中で聞いた場所などに出かけられるよう支援している。認知症の進行に伴い訴えの多い利用者にも丁寧に話を聞いたり観察したりすることを大切に考え、思いや意向の把握できるよう努めている。	
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) 本人を一番知っている方からの情報収集や、生活歴、趣味、習慣等を知り、今の生活に生かせるよう努めている。	
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) ケース記録に毎日の状態を記録。いつもと違う事が見られた時は職員に伝達をおこない、日々の状態を把握している。	

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) 3か月に一度、計画の見直しを行っている。家族の要望や、介護職員の気づき等を取り入れながらも、本人主体の計画書であることを重視している。	
			(外部評価) 介護支援専門員は利用者の意向の情報を把握するために、気づきノートに職員が書いた記録を確認しながら意見を反映して介護計画を作成している。3か月毎にモニタリングを行い介護計画の見直しを行っていたが、市担当者からの指導を受けて6か月毎に変更している。状態の変化がある場合にはその都度見直しをし、作成した介護計画は家族の面会時に説明して同意を得ている。県外など遠方に住んでいる家族には電話で介護計画に説明を行い同意を得るようにしている。	
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) 日誌、ケース記録、伝達ノート等を活用。口頭での伝達などで情報の共有を行っている。	
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) 遠方の家族、高齢の家族、体調が悪い家族等に代わり、本来ならば家族対応の病院受診などにも対応。ラインをつけず、その時その時で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) 地域柄、買物等できる店もなく、坂道が多く、車での移動が多い。日頃の散歩等を通して、徐々に地域に溶け込んでいきたい。	

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	(自己評価) かかりつけ医の受診の方はおられない。 協力病院である岩崎病院に、いかなる時でも医療に関して 適切なアドバイスがいただけるよう、等事業所の看護師の 協力を得て、信頼関係を築いている。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続することができる が、月1回協力医の往診があるため、入居時に希望して協 力医をかかりつけ医の変更する利用者も多い。法人の看護 師との協力体制も取れており、利用者の健康管理にも繋 がっている。歯科や皮膚科、眼科など専門医を受診してい る利用者にも職員が受信解除することが多い。また、入所 時から家族と話し合いながら、認知症の専門外来へ通院さ れる利用者も多く、適切な医療が受けられるよう支援して 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) 看護師はいないため、同法人内の看護師より、適切な指示 や相談に乗っていただいている。	
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) 協力病院があり、日頃受診している為、顔なじみであり、 何事も相談にのっていただいている。	
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) 2名の方の看取り介護を行った。2名ともご夫婦で入居され ていた為、残される方の今後を重要視し、環境は何も変え ない自然な看取りを行った。職員の中には不安を訴える者 もいたが、看取り介護を行う事で大きな学びと感動があっ た。	
			(外部評価) 「看取り介護に関する指針」を作成し、終末期など対応で きる内容を利用者や家族に説明し、意向を確認しているて いる。利用者・家族の看取りの希望に応じて、今までに3 名の看取りを経験している。利用者が重度化した場合に は、その都度協力医の往診時に説明を受け、家族を交えて 話し合いをしている。また、看取り介護は法人の看護師と の連携や協力してもらいながら対応をしている。また、看 取りや終末期などの勉強会を定期的実施している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 開設時にマニュアルを作成している。どう対応すればよいのか、文章化している。(職員がパニックをおこさないように。)	
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) 消防署立ち合いでの避難訓練を行っている。災害や、施設外徘徊者が発生した時は、同法人の協力が得られる。 (外部評価) 年2回消防署の協力をしてもらい避難訓練を実施している。災害発生時には隣接している施設職員が相互に応援を受けられる体制が整備されている。事業所の立地条件を踏まえて、管理者は様々な災害への対策を検討し、想定する災害のマニュアル作成することを考えている。また、食料などの備蓄品を整備をしている。	従来の火災などの防災対策のみならず、立地条件を考慮した想定される災害への対策を見直しに着目し、関連機関などの意見を聞いたり連携を充実させたりするなど、様々な災害を想定した訓練や対策への取組みを期待したい。また、災害への備えを職員に周知徹底して、繰り返し訓練を積み重ねるど、利用者が安心安全な生活が守れる取組みも期待したい。
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) 下着の干し方にしても、「自分だったら恥ずかしい。と思うような干し方はしないで。」と職員教育をしている。言葉使いも、「目上の方だという事を忘れずに。」と日頃から伝えている。 (外部評価) 職員は利用者を人生の先輩ということを認識し、尊敬の気持ちで声かけをするよう心がけている。職員と利用者が親しくなってきたりが過度の馴れ合いにならないよう職員は注意しており、管理者は気になることはその都度指導している。室内に洗濯物を干す場合もあるが、空間を圧迫され利用者が不快にならないよう十分に配慮している。	
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) 傾聴を心掛け、自己決定できるように職員間で根回しを行う。	

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) 本人の意思を尊重し、集団的にならないように、個々の意思決定に添った支援を行う。	
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) 「すてきですね。」「綺麗ですね。」と言葉に出して褒めてあげる事を心掛けている。	
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) 食器は開設時に皆から寄付して頂いた、温かみのある陶器。皆が協力して楽しく食事作り、片付等を行っている。	
			(外部評価) 昼食と夕食は法人の厨房で用意された食材が運ばれ、ユニット毎に職員が調理している。朝食のみ食材調達から調理まで職員が行っている。利用者は盛り付けやおやつ作りなどできることを一緒に楽しみながら手伝っている。職員は利用者と同じ食卓を囲み、同じものを一緒に食べている。利用者の好みのメニューなどの希望があれば、お刺身など買い物に行くこともある。利用者には、はしや湯飲みなど使い慣れたものを使用している。また、気分転換を図るため、中庭のテーブルなどで食事をすることもある。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 入居され皆さん体重増加されている。主食は控え気味に、副食は野菜中心に品数多くを心掛けている。健康診断の結果等で問題のある方等は、同法人内の管理栄養士や看護師の方から指示を受けている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後に口腔ケア、就寝前には義歯洗浄を行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 全員トイレでの排泄である。流す事が出来ない、便器を汚す方もおられ、プライドを傷つけないように、そっと後始末を行っている。	
			(外部評価) 車いすでも使用できるトイレが各ユニットに3か所ずつある。トイレへの誘導をするなど利用者全員がトイレで排泄ができています。利用者の状態に応じて、転倒などの危険性を考え夜間にセンサー居室に取り付けて対応しているケースもあり、職員は迅速に察知できベッドからトイレまで安心安全に見守りや移動介助する配慮をしている。また、利用者自身で尿意がありトイレに一人で行く利用者やポータブルトイレを使用している利用者への見守りを行っている。	
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) 夏場は水分が多く摂取できているが、冬場はどうしても難しくなる。みかん等を食べて頂いたり、食事の中に水分を多く取り入れ工夫している。水溶性の食物繊維を多く取り入れるよう、心掛けている。	
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) 最初は自由に入浴されていたが、次第に不公平を訴える方が多くなった。公平に入浴できるように日にちを決めた。入浴の嫌いな方もおられ、強制的にならないように臨機応変に対応している。	
			(外部評価) 週2回を基本として、入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じた入浴を実現させていたが、利用者から入浴回数などの不満などの意見が出され、利用者一人ひとりの入浴できる日を決めている。入浴を嫌う利用者には無理強いすることなく、時間を代えたり入浴日を翌日に変更したりするなど、声かけを工夫して入浴できるよう支援している。浴室への誘導に困ることが多いが、入浴剤や泡立ちの良いタオルを使用する工夫を行い、ゆっくり気持ち良く楽しみながら入浴してもらえよう努力している。	
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) 本人の意思を尊重し、マイペースで過ごされている。清潔な寝具で安心して入眠して頂けるように支援している。昼夜逆転されている方もおられ、医師からのアドバイスを受けている。	

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)
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) 個人の薬の内容をいつでも見ることができるよう、職員の机の引き出しの中にファイルが置いてある。薬に関して処方等が変わった時は、必ず、個人申し送りノートに記入。体調の変化の有無の確認を怠らない。	
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) お茶を入れるのがその方の役割になり、「朝、モップを掛けることが私の仕事よ。」と言われる方。必要とされている事の喜び、張り合いを引き出せるように、支援を怠らない。	
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) 敷地外でも一人で散歩に出かけられる方がおられる。自由に散策できることに喜びをもたれている。場所柄、坂道が多い為、転倒の危険性が多い。散歩などは、必ず職員が付き添う事としている。買物等、日常的に行っている。 (外部評価) 気候や天気のいい日には、少人数で利用者の希望する場所にドライブできるよう支援しており、帰りには買い物をしたりソフトクリームを食べたりするなど、気分転換や楽しむことのできる支援にも取り組んでいる。法人にの敷地内には郵便ポストが設置されており一人でハガキの投函される利用者には、職員が遠目での見守りをしている。事業所の中庭にあるウッドデッキで広く、周囲には手すりを取り付け利用者への安全な歩行も確保されており、利用者はいつでも外気に触れることができる配慮された構造となっている。また、家族と一緒に外出を楽しむ利用者もいる。	
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) 全員お金に関して管理ができない。家族の要望もあり、所持金は、事務所管理。お金の出入りが明確にわかるように、預り金としている。必要に応じて所持し買物されている。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) いつでも電話できる環境である。精神状態等も考慮し、家族に連絡、話をして頂く事が多い。お孫さんに手紙を出される方がおられる。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ユニット入口の壁面には四季に応じた飾り付けをおこなっている。冬場は日差しが入り、温かいユニットである。夜間、小さな明かりや非常灯にも混乱を起こしている方がおられる。感知式のトイレの電気にも混乱されている方がおられる。設備上どうにもならない。昔ながらの物が一番よい。	
			(外部評価) 玄関を入ると左右にユニットが分かれているが、自動ドアがありユニット間を利用者は自由に行き来することができる。広々とした居間は明るく開放感があり、広い畳コーナーの中央には掘ごたつがあり、天気の良い日には中庭のウッドデッキに過ごすこともあり、利用者は自由な場所で過ごすことができている。また、畳コーナーには家族から寄贈された雛段飾りが飾られ、季節感を感じることができる。また、感染症予防のため次亜塩素酸ナトリウムを薄めて使用できる加湿器を使用し、快適に過ごせる工夫をしている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 畳でくつろいだり、家族面会があれば、掘りごたつで話をされている。床暖房であり、冬場でも寒さを訴える方はおられないが、床でごろ寝をされると困ってしまう。	
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) 使い慣れた家具、本、思い出の品々、亡くなられたご主人の写真、お位牌等、職員が口出しすることなく、危険な物以外は自由に置いていただいている。	
			(外部評価) 居室は広く、ベッドと整理ダンス、エアコンが備え付けられている。居室には自宅で愛用していた鏡台や整理ダンスなどを持ち込まれている。また、家族写真や花が飾っている利用者もおり、居心地よく過ごせる個性のある空間づくりをしている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 建物内で混乱を防ぐ為に、説明書きなどを貼って対応。理解できない方には何度も説明を行っている。	