

(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	3870103862
法人名	ティーエム コーポレーション (有)
事業所名	グループホーム すみれの里
所在地	松山市南高井町1808-4
自己評価作成日	平成 25 年 8 月 31 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 25 年 9 月 30 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)】

利用者様とのコミュニケーションを大事にしており、その人の思いなどを知り一人一人の希望に応え、その人にあったケアをするようにしている。起床時間や就寝時間など利用者様の希望に沿って対応している。食事やおやつのリクエストを聞き好きな物や食べたい物を食べて頂いている。

【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)】

法人は松山市内で介護付き有料老人ホームやデイサービス、グループホームを複数運営しており、介護サービスの提供と地域福祉の向上に力を注いでいる。事業所周辺は田畑の広がる郊外の商業地にあり、民家は少なく日常的に地域住民との交流も難しいが、事業所としてできることを継続させ、関係づくりに努めている。協力医との24時間協力体制や看護師の常勤配置があり、医療と介護の連携は取れており、利用者一人ひとりのことを考え安心して生活を送ることができるよう支援している。また、長期勤務の職員が多く、コミュニケーションは良好で信頼関係が厚く、互いに切磋琢磨しながらサービスの向上に努めている。

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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

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

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

● 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 すみれの里

(ユニット名) しばもち

記入者(管理者)
氏名 若松紀代

評価完了日 H25年8月31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) 理念をリビング・トイレ等に掲示して個々の職員が常に読む事が出来る様にしている。ユニット会議等で話し合う様にしている。	
			(外部評価) 地域との関わりの中で、利用者がその人らしい生活を支援していくことを考えて作成した法人理念を事業所でも大切に、職員は毎日見て実践している。また、ユニット会議で話し合い、毎日読んで理念を意識して支援しており、日常のケアの原点として実践につなげている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 地方祭や参加できる行事には積極的に行っている。散歩する時や買い物時に挨拶等で交流を図っている。	
			(外部評価) 事業所は商業地にあり町内会に参加しているが、近所付き合いが困難な状況にある。日頃から交流ができていくという状況とまでは言い難いが、利用者が地域で暮らし続けるために事業所なりの地道な取組みをしている。日頃から地域住民に挨拶や声かけを積極的に行い、民生委員や地域住民から少しずつ協力者を得られるようになり、地域行事である獅子舞が欠かさず訪問してくれ、交流をしている。	
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) 運営推進会議等で地域の方達に相談に乗ったり、研修の案内を渡している。	

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)
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) 会議での発案や意見は早急にサービスの向上に努めている。職員間で話し合っている。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議では事業所の報告のほか、防災や病気の知識など身近なテーマで活発な意見交換をしている。また、会議録の様式を変更し、参加していない職員にも確実に報告して共有し、運営に反映できるよう改善されている。出された意見はユニット会議で話し合い、運営に取り入れてサービス向上に活かしている。今後も会議と一緒に勉強会を開催する等、意欲をもって取り組んでいる。	
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) 会議等で会う市町村の職員や包括の方に気軽に相談している。資料の取り寄せやもお願いする事もある。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議へ参加しており、事業所の現状を報告したり具体的なアドバイスをもらうなど良好な関係を築き、連携して利用者の生活を支えている。また、生活保護受給の利用者には市担当課より年2回の定期訪問があり、生活状況を確認している。	
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) 身体拘束のマニュアルを手に取りやすい場所に置き職員が理解出来る様にしている。	
			(外部評価) 身体拘束のマニュアルが整備され、ユニット会議で話し合いを持っており、職員は理解して身体拘束をしないケアに取り組んでいる。夜間やオムツ交換時などのリビングに職員が不在となる時間帯等は、利用者の安全面を考え、玄関の施錠を行う場合があることを家族に説明し同意を得ている。事業所は交通量の多い道路に面しており、利用者の見守りを徹底している。	

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) ユニット入口等に掲示して常に防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) パンフレット等で学ぶ機会を得ている。利用者様には成年後見制度利用されている方がいるので、職員の関心も高い。	
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) 利用の締結面談の回数を増やしている。面会時に不安点や疑問を聞き納得されるまでお話し合いをしている。特に料金面はしっかりお話ししている。	
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) 入口にアンケート箱を設け要望があれば掲示して職員間でもしっかり話し合っている。利用者や家族とも話し合える場を行事・会議で設けている。 (外部評価) 家族の訪問時に利用者の様子を話し、意見を聞くようにしている。訪問が少ない家族には、毎月利用者の様子を送付するほか、利用者の体調の変化時や受診の報告等で電話連絡する時に意見を伺うようにしている。家族の希望によりメールでの連絡や報告をする場合もあり、柔軟かつ詳細な対応を心がけている。出された意見や要望は真摯に受け止め、職員間で話し合い改善に取り組んでいる。利用者の接遇にも力を入れている。	

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	<p>(自己評価) ユニット会議や日頃の会話の中で意見を聞き取り、上司に要望等を出している。</p> <p>(外部評価) 管理者がシフトに入っており、日頃から職員の表情や様子に気を付けて声かけをしている。ユニット会議で職員は意見を伝えることができ、出された意見は法人本部で対応できるよう努めている。長期勤務の職員が多く、職員間のコミュニケーションは良好で、信頼関係が築かれている。</p>	
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	<p>(自己評価) 管理者は職員に声を掛け話合う回数を増やす。話しやすい雰囲気を作る事に気をつけている。</p>	
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	<p>(自己評価) 研修のパンフレットを職員に配布したり必要な研修を進めている。職員が受けた研修はユニット会議等で話あっている。内部研修として</p>	
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	<p>(自己評価) 事業所間で月2回の会議があり情報交換に努めて質の向上に生かしている。</p>	
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	<p>(自己評価) アセスメントや家族、本人等から情報を集めて出来るだけ本人の要望に応える様努力している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 家族様の思いを知るように努めており、利用者様の状況など細かく報告し、何かあればすぐ連絡し、信頼関係を築くようにしている	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 困っている事を把握しスタッフ同士や家族様・本人様と話し、他のサービスが必要かどうか見極めている	
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) 過ごしていくなかで手伝いをして頂いたり、コミュニケーションを取ったり、ゲーム等を一緒に行っている	
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) 本人様と家族様との関係を大切にしながら、面会に来られた時にはゆっくりお話しが出来る環境を作るようにしている	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 入所された事を馴染みの人に伝えるなどし、関係を大切にしている。馴染みの場所に行く事は出来ていないが、会話をすることによって忘れないように心掛けている (外部評価) 長期の利用者が多く、高齢化に伴い馴染みの関係の継続が難しくなっているが、訪問者があれば温かく迎え入れ、事業所ができる支援に努めている。また、利用者同士の新たな馴染みの関係を大切にし、良好な関係が継続できるようにさりげない対応をするなどの支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 一人一人違うので難しいが、孤立しないようスタッフが間に入りコミュニケーションを取るなどしたり、レクリエーションをする事によって利用者様同士の関係を良くするように努めている	
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) サービス利用が終了すると、関係性を維持する事は中々出来ていないが、本人様の状況等を家族様などから聞き必要に応じてフォローしている	
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) 一人ひとりの思いを知ることにより、本人様らしく生活を行えるよう支援している。その為コミュニケーションを取る事を大切にしている (外部評価) 日々の生活の中で利用者の要望を把握するようにしている。把握が困難な利用者は、生活歴の確認や表情などから職員間で話し合い、家族に協力を得ながら把握するようにしている。入居時に生活支援計画に利用者の思いなどの要望をまとめ、日々収集した意向は介護記録に記入している。	高齢化や認知症状の進行に伴い、思いの把握が困難な利用者が多く、これまでの意向などの記録が大切になってくる。入居時からこれまでの記録方法や収集した情報の更新など、記録や情報共有の方法を見直すなど、職員全員が利用者の思いに沿ったサービスを提供できるような取組みに期待したい。
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) 生活歴や暮らし方をスタッフ全員が把握するように努め必要があれば、家族様などから話を聞くようにしている	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) その日によって心身状態が違う事もあるが、その人らしい生活を一日を通して支援出来るように努めている	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 介護計画は本人をよく知る関係者が意見を出し合い話し合った結果をもとに作成している。本人様や家族様の要望に応じて見直ししている	
			(外部評価) 利用者や家族の意向を反映して、カンファレンスで職員全員で話し合い立案したものを管理者がまとめ介護計画を作成している。ユニット会議で3か月毎にモニタリングを行い、見直しをしている。利用者毎のケアチェックを3項目程度に絞り、介護計画の実施状況を数値化し達成状況を分かりやすく改善し、より根拠あるモニタリングをしている。	
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) 日々の行動を注意深く様観し、ケアの気づきを職員間で情報を共有しながら意見交換をしたり、新しい発見に気付いたりする事も度々ある	
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) その時のニーズに応じて対応出来るようにスタッフ同士で話し合うなどし、家族様や利用者様に満足して頂けるよう支援を行っている	
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) 利用者様が安全で豊かな暮らしが楽しめるよう多様な方面の方々にご支援頂いている	

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) 事業所の協力医療機関を主に利用しているが、家族様 の希望があればかかりつけ医による医療が受けられ る。認知症の専門医や必要な診療科目に応じて受診し ている	
			(外部評価) 協力病院は定期的な往診で利用者の健康管理をしてお り、利用者の状態が悪化した時は入院することもで き、利用者は安心して生活を送ることができる。利用 者や家族の希望する専門医等を受診することができる よう支援している。協力病院への入院が困難な利用者 には、家族が希望する病院を紹介する等、利用者や家 族の状況に応じた支援をしている。	
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) 利用者様の状態の変化や異常に早く気づき看護職に情 報連携を密に行っている。日頃より健康管理に注意 し、医療支援も利用している	
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) 家族様と相談しながら医療機関に対して本人様の情報 の提供やケアについての話し合いを行っている。入院 生活が長くならないように出来るだけ短期間に治療 を行い、スムーズに退院出来るよう支援をしている	
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) 段階ごとに家族様等、かかりつけ医のケア関係者の意 向を確認しながら対応方針を図っている。日頃より家 族様との話し合いを行い出来る限りの支援を続け、医 療関係者とうまく連携を図りながら取り組んでいる	看取り経験のない職員の不安が大きいことを管理者は 認識しており、職員の看取りの経験が単に不安なもの だけでなく、成長させるものと考えている。利用者の 看取りを職員等で連携しながら支えようという気持ち が強く、今後も定期的な看取りの話し合いや勉強会を 開催し、職員全員で疑問や不安の解消に取り組むこと を期待したい。
			(外部評価) 看取りの指針を整備し、協力病院との連携が取れてお り利用者は医療面の安心感がある。状態の変化に応じ て、利用者や家族と話し合い、意向を確認するよう にしている。また、事業所としてできることできないこ とを利用者や家族に説明し、方針を共有するよう に取り組んでいる。職員間では看取りに関する話し合いや 勉強会を開催している。	

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) 主に事故に関しては転倒がどうしても避けられない状態にあるが、発生時の初期対応は出来ている。事故が発生しないよう見守り強化がなにより必要	
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) 避難訓練は年に二回行っており、全スタッフが参加し避難の方法を把握するよう努めている。地域の方とも交流を図り、協力体制を築いてる (外部評価) 年2回の防災訓練を行い、うち1回は消防署の協力を得て意見をもらっている。職員の防災に対する意識も高く、話し合いの機会を持ち避難マップを作成し、玄関に掲示している。避難場所の確保や緊急連絡網へ近隣住民に入ってもらするなど協力体制を築いている。	職員は、実際の防災訓練での問題点の話し合いをしているが、改善できていない部分がある。食器棚等の固定や避難経路の片付け等、すぐにできることへの対応を望みたい。今後もあらゆる災害を想定して訓練を継続して実施し、利用者が安全に避難できるよう取り組むことを期待したい。
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) 言葉かけや対応は充分気を付けており、絶えず相手の気持ちを考えている (外部評価) 書類の保管や写真、個人情報の取り扱いに配慮している。利用者が馴染みの呼び方を希望される場合には同意を得ており、人格を尊重しつつ利用者が安心して事業所で暮らせるように声かけや対応には気を付けている。特に1階にある機械浴場所は周囲の目にさらされる危険性が高く、利用者が羞恥心を感じないように注意して支援している。	
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) 出来るだけ利用者様の希望に添えるように支援している。いつもアンテナを張ってその方の思いを知るようにしている	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 日によって状態が違う事もあるので、その日の状態を把握し利用者様の一日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) 外出可能な方は理美容院を利用したり、洋服の選択が出来る方には、色や形の好みのものをお聞きし着用して頂いている	
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) スタッフと一緒に作業をする事が難しくなり、今は準備や片付けはスタッフが行っている。食事は利用者様と同じ物をスタッフが頂いている	
			(外部評価) ユニット毎に職員が利用者の希望を聞き、旬の食材を取り入れた献立を立て、調理している。職員は食事介助をしながら利用者と一緒に食卓を囲み、和やかな会話をしながら食事をゆっくり楽しんでいる。利用者はできることを職員と一緒に手伝っている。食事は利用者の楽しみであり、外食の希望にも対応している。	
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) 食事量や水分量は毎日チェックし気を付けている。特に夏場は熱中症にならないよう水分不足の時は、アクエリ等で水分を補っている	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後全員口腔ケアは実施している。御自分で出来る方は少ないので、スタッフが声掛けしながら歯ブラシ・口腔ブラシ等使い実施している	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) なるべくトイレにて排泄して頂くよう心掛けており、排泄パターンを把握するようにしているが、難しいことが多くおむつやパット頼ってしまっている	
			(外部評価) 排泄パターンの把握に加え、利用者一人ひとりの様子をよく観察し、仕草や表情を見逃さないように注意して排泄支援をしている。利用者の訴えを大切に、オムツに頼らず、トイレに誘導して自然な排泄ができるように取り組んでいる。利用者の状態に合わせて排泄用品を工夫し、自立にむけた支援に努めている。	
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) 水分補給の取れてない利用者様もおられたり便秘薬を服用される方も半数位おられ、食事の好き嫌いや水分量などでなかなか改善が難しい所もある	
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) 自立で入浴出来る利用者様が少なく浴槽につかれずシャワー浴される方が増えている。体調管理のもと入浴の支援を心掛けている	
			(外部評価) ユニット毎に個別浴槽で、利用者は希望に応じて週2～3回利用することができる。利用者の状態に応じて機械浴を利用することができ、柔軟な対応が可能となっている。入浴できない利用者には、清拭や陰部洗浄を実施し、清潔保持に努めている。	
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) 日々利用者様の状態を観察し日中でも夜の睡眠記録など把握し、ベッド誘導されたり声掛けにて休んで頂いている	

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)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬の内容・副作用・用量・回数など理解し、日々利用者様の体調や変化に気を付けながら服薬調整している	
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) 一人ひとり利用者様に感情があり思った気分転換を行えず、楽しみごとという理解の出来る人、出来ない人が半々でなかなか難しい	
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) 天候・気温・体調などに合わせて散歩・ドライブ・外食などに努めている	
			(外部評価) 今年の夏は暑く、利用者の体調面を考え外出を控えていた時もあった。季節を感じれるようコスモスなどの花見や散歩時にパンを買いに出かけたりしている。また、外出時には気分転換もでき、利用者の思いを傾聴する機会としている。職員の人員や時間を捻出して遠方に外出できるように努めている。また、家族協力のもと外出が楽しめるよう支援している。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 近くのパン屋さんやコンビニなど利用者様の希望がある時は出かけるよう努めている。お金の所持はスタッフがやっているが、好きにお金を使えるように支援している	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 利用者様から希望があれば電話や手紙のやりとりが出来るよう支援出来ている	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居間や廊下には張り紙を貼っており季節が分かるような壁紙も貼っている。夏は暑いのでトイレや浴室に扇風機を置くようにしている</p> <p>(外部評価) リビングや廊下は季節感が感じられるよう、時期に応じて壁画を飾る工夫をして、家庭的な雰囲気づくりがされている。利用者は自由にくつろぐことができるが、利用者同士の関係には注意して、和やかに過ごせるよう座る場所などに配慮している。</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) 食事の時の席には利用者様同士が会話ができるよう、仲の良い者同士隣に座っている</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) 入所の時に家から馴染みの物を持って来て頂き居室に置くようにしている。利用者様の好きな物を購入したり家から持って来て頂いている</p> <p>(外部評価) 居室はベッドやクローゼットが備え付けられており、テレビや写真、仏壇など馴染みのものを自由に持ち込んで、思い思いにレイアウトしている。入居時に利用者の思い入れのあるものは是非持ち込んでもらうように声かけして、利用者が落ち着きのある生活をスムーズに送れるよう配慮している。利用者には居室の場所が分かりやすいよう、工夫した目印を付けている。</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) 廊下に必要のない物を置かなかったり、居室に転倒につながるような物などがある場合には、本人様や家族様と相談して安全に生活して頂くようにしている</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	3870103862
法人名	ティーエム コーポレーション (有)
事業所名	グループホーム すみれの里
所在地	松山市南高井町1808-4
自己評価作成日	平成 25 年 8 月 31 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 25 年 9 月 30 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)】

利用者様とのコミュニケーションを一番に、季節を感じ、折々の食べ物を食べ、ともに笑ってすごせるように心がけています。色々な気持ち、思いに応えられるように努めています。
--

【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)】

法人は松山市内で介護付き有料老人ホームやデイサービス、グループホームを複数運営しており、介護サービスの提供と地域福祉の向上に力を注いでいる。事業所周辺は田畑の広がる郊外の商業地にあり、民家は少なく日常的に地域住民との交流も難しいが、事業所としてできることを継続させ、関係づくりに努めている。協力医との24時間協力体制や看護師の常勤配置があり、医療と介護の連携は取れており、利用者一人ひとりのことを考え安心して生活を送ることができるよう支援している。また、長期勤務の職員が多く、コミュニケーションは良好で信頼関係が厚く、互いに切磋琢磨しながらサービスの向上に努めている。
--

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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、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 すみれの里

(ユニット名) かりんと

記入者(管理者)
氏名 若松紀代

評価完了日 H25 年 8 月 31 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 理念と基本方針を玄関、リビング掲示し、職員全員で共有しています。利用者様が「その人らしく」暮らせるように努めています</p> <p>(外部評価) 地域との関わりの中で、利用者がその人らしい生活を支援していくことを考えて作成した法人理念を事業所でも大切に、職員は毎日見て実践している。また、ユニット会議で話し合い、毎日読んで理念を意識して支援しており、日常のケアの原点として実践につなげている。</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) 利用者さまの体調や気候等を考慮し、近所を散歩したり、コンビニやパン屋さんに出かけています。また近所の方の畑の花を見せてもらいにいたりもしています。</p> <p>(外部評価) 事業所は商業地にあり町内会に参加しているが、近所付き合いが困難な状況にある。日頃から交流ができていくという状況とまでは言い難いが、利用者が地域で暮らし続けるために事業所なりの地道な取り組みをしている。日頃から地域住民に挨拶や声かけを積極的に行い、民生委員や地域住民から少しずつ協力者を得られるようになり、地域行事である獅子舞が欠かさず訪問してくれ、交流をしている。</p>	地域での協力者が少人数でも得られ始めた状況は職員の努力の賜物であり、今後も事業所が地域の一員として日常的に交流ができるような継続した取組みを期待したい。
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) 地域運営会議などで、日頃行っている活動内容を報告し、認知症の方の理解や支援方法について、ご理解いただけるように努めています。また地域の神社のもちまきに参加したりと、地域の方と利用者様が接する機会も、作っています。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) 日頃の活動内容の報告と共に、参加している方との情報交換も行っています。職員にも参加してもらいサービス向上へとつなげています。又、議事録を作成し、参加できなかった職員も情報共有できるようにしています。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は家族、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議では事業所の報告のほか、防災や病気の知識など身近なテーマで活発な意見交換をしている。また、会議録の様式を変更し、参加していない職員にも確実に報告して共有し、運営に反映できるよう改善されている。出された意見はユニット会議で話し合い、運営に取り入れてサービス向上に活かしている。今後も会議と一緒に勉強会を開催する等、意欲をもって取り組んでいる。</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) 会議の時など、報告を行っており、協力していただけるよう努めています。</p> <p>(外部評価) 市担当者は運営推進会議へ参加しており、事業所の現状を報告したり具体的なアドバイスをもらうなど良好な関係を築き、連携して利用者の生活を支えている。また、生活保護受給の利用者には市担当課より年2回の定期訪問があり、生活状況を確認している。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 身体拘束についてショートミーティングなどで話し合い職員は正しく理解しています。又わからない場合などには職員間で話し合いケアの向上に努めています。</p> <p>(外部評価) 身体拘束のマニュアルが整備され、ユニット会議で話し合いを持っており、職員は理解して身体拘束をしないケアに取り組んでいる。夜間やオムツ交換時などのリビングに職員が不在となる時間帯等は、利用者の安全面を考え、玄関の施錠を行う場合があることを家族に説明し同意を得ている。事業所は交通量の多い道路に面しており、利用者の見守りを徹底している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 知らず知らずの間に使っている言葉など、虐待に当てはまらないか？など日頃より話し合い、些細な事でも見過ごすことのないように努めています。	
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) パンフレット等で成年後見制度についてどういう制度なのかなど学ぶようにしています。活用できる機会があれば積極的に利用しようと思っている。	
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) 十分に説明して納得出来る様にしている。疑問点等お聞きしている。	
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) 面会時など個々の家族様より意見を頂いたりしています。日頃から気軽に意見、不満、苦情を言える関係作りを職員は心がけています。	
			(外部評価) 家族の訪問時に利用者の様子を話し、意見を聞くようにしている。訪問が少ない家族には、毎月利用者の様子を送付するほか、利用者の体調の変化時や受診の報告等で電話連絡する時に意見を伺うようにしている。家族の希望によりメールでの連絡や報告をする場合もあり、柔軟かつ詳細な対応を心がけている。出された意見や要望は真摯に受け止め、職員間で話し合い改善に取り組んでいる。利用者の接遇にも力を入れている。	

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) 日常の情報交換やミーティングなどで意見の収集を行っています。	
			(外部評価) 管理者がシフトに入っており、日頃から職員の表情や様子に気を付けて声かけをしている。ユニット会議で職員は意見を伝えることができ、出された意見は法人本部で対応できるよう努めている。長期勤務の職員が多く、職員間のコミュニケーションは良好で、信頼関係が築かれている。	
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) 長く務めている職員や資格保持者など、給料に差をつけ、職員のやる気を向上させてほしい等を上司に改善を求めている。	
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) 季節に応じての起こりうる病気などの情報を共有して話し合うことにより、質の向上に努めています	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 同じ事業間で2週間に1回会議で情報交換を行っている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 本人様、ご家族様と面会し要望や思いを受け取れるように努めています。積極的に声掛けを行い、信頼関係が築けるように努めています。	

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)
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) 入所前に面談回数を重ね、ご家族様の気持ちを受けとめ、納得されるまで話をし、信頼関係が築けるように心がけています。	
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) 利用者様、ご家族様の要望等を理解し、それに添えるように努力しています。面会や電話で話す時に希望を聞いたりプラン作成時に聞き取りします。	
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) 日常的に本人のできる事、できそうな事を見つけ、一緒に行えるように支援しています。一緒に笑い、泣き、喜ぶ気持ちを大切にしています。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 行事、運営推進会議等で家族様との信頼関係を築き、利用者様生活を共に支え、歩いて行けるように努めています。	
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) これまで通っていた病院など、可能であれば引き続き利用していただけるよう努めています。電話の取次ぎや面会も自由にして頂き、なじみの関係が切れないように支援しています。	
			(外部評価) 長期の利用者が多く、高齢化に伴い馴染みの関係の継続が難しくなっているが、訪問者があれば温かく迎え入れ、事業所ができる支援に努めている。また、利用者同士の新たな馴染みの関係を大切にし、良好な関係が継続できるようにさりげない対応をするなどの支援をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 残された能力を発揮しながら、利用者様同士でコミュニケーションを取られています。お互いを助けあったり支えたりは難しいですが、職員はその橋渡しになれるように努めています。	
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) 持ち得る情報を詳しく伝えるようにしています。	
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) 現実的に無理な要望や希望がある場合は難しいが、日常的な会話や、訴えなど職員間で共有し、希望に添えるように努めています。	
			(外部評価) 日々の生活の中で利用者の要望を把握するようにしている。把握が困難な利用者は、生活歴の確認や表情などから職員間で話し合い、家族に協力を得ながら把握するようにしている。入居時に生活支援計画に利用者の思いなどの要望をまとめ、日々収集した意向は介護記録に記入している。	高齢化や認知症状の進行に伴い、思いの把握が困難な利用者が多く、これまでの意向などの記録が大切になってくる。入居時からこれまでの記録方法や収集した情報の更新など、記録や情報共有の方法を見直すなど、職員全員が利用者の思いに沿ったサービスを提供できるような取組みに期待したい。
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) 入所される時、面会時など、お話しする時間を持ち、把握できるように努めています。	
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) 個別の記録や引継ぎにより個人の状況把握に努めています。	

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)
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) 日常生活の中での気が付き等、職員の意見アイデアを反映し、介護計画を作成している。	
			(外部評価) 利用者や家族の意向を反映して、カンファレンスで職員全員で話し合い立案したものを管理者がまとめ介護計画を作成している。ユニット会議で3か月毎にモニタリングを行い、見直しをしている。利用者毎のケアチェックを3項目程度に絞り、介護計画の実施状況を数値化し達成状況を分かりやすく改善し、より根拠あるモニタリングをしている。	
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) 介護記録など、各職員が日々の生活の中で気づいた事を記入し、情報を共有している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 柔軟なサービスはあまり行えていないが、なるべく希望に添えるように心がけている。	
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) ホーム周辺の地域資源を把握し、協力を得られるように努めています。体調や能力を把握し、その人に合った豊かな暮らしができるように支援しています。	

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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人様、ご家族様の意見を大事にし、その人のあった 医療が受けれるように支援しています。協力医療機関 とは24間医療連携体制をとっており、特変時には支持 を仰いでいます。	
			(外部評価) 協力病院は定期的な往診で利用者の健康管理をしてお り、利用者の状態が悪化した時は入院することもで き、利用者は安心して生活を送ることができる。利用 者や家族の希望する専門医等を受診することができる よう支援している。協力病院への入院が困難な利用者 には、家族が希望する病院を紹介する等、利用者や家 族の状況に応じた支援をしている。	
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) 日常の中で気が付いた事は連絡し、受診が必要かどう か判断しています。訪問診療時にも気が付いた事を報 告し、早い段階で、医療との連携につなげるよう努力 をしています。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時には利用者様が安心して治療できるように、医 療機関との情報共有に努めています。ご家族様の意見 も聞き、話し合えています。	
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) ご家族様、かかりつけ医と話し合い、今後の方針を決 め事業所でできる事を支援しています。	
			(外部評価) 看取りの指針を整備し、協力病院との連携が取れてお り利用者は医療面の安心感がある。状態の変化に応じ て、利用者や家族と話し合い、意向を確認するよう にしている。また、事業所としてできることできないこ とを利用者や家族に説明し、方針を共有するよう に取り組んでいる。職員間では看取りに関する話し合い や勉強会を開催している。	看取り経験のない職員の不安が大きいことを管理者は 認識しており、職員の看取りの経験が単に不安なもの だけでなく、成長させるものと考えている。利用者の 看取りを職員等で連携しながら支えようという気持ち が強く、今後も定期的な看取りの話し合いや勉強会を 開催し、職員全員で疑問や不安の解消に取り組むこと を期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 応急手当や初期対応を落ち着いてできるように努めています。	
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) 年に二回避難訓練を行っています。又ミーティングなどで日頃からどういう風に逃げるか？どう対応するか？など話し合いを行っています。 (外部評価) 年2回の防災訓練を行い、うち1回は消防署の協力を得て意見をもらっている。職員の防災に対する意識も高く、話し合いの機会を持ち避難マップを作成し、玄関に掲示している。避難場所の確保や緊急連絡網へ近隣住民に入ってもらうなど協力体制を築いている。	職員は、実際の防災訓練での問題点の話し合いをしているが、改善できていない部分がある。食器棚等の固定や避難経路の片付け等、すぐにできることへの対応を望みたい。今後もあらゆる災害を想定して訓練を継続して実施し、利用者が安全に避難できるよう取り組むことを期待したい。
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) 個人のプライバシーには十分注意しています。人格を尊重し、各個人違った対応にて支援しています。 (外部評価) 書類の保管や写真、個人情報の取り扱いに配慮している。利用者が馴染みの呼び方を希望される場合には同意を得ており、人格を尊重しつつ利用者が安心して事業所で暮らせるように声かけや対応には気を付けている。特に1階にある機械浴場所は周囲の目にさらされる危険性が高く、利用者が羞恥心を感じないように注意して支援している。	
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) 個々の状態に合わせて自己決定できる支援を行えるように努めています。	

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)
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)	
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) 本人様の気に入っている洋服を身に着けて頂き、その人らしさを表現できるよう支援しています。	
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) 利用者様個人の、好き嫌いを把握し、野菜を多く取れるメニューを心がけています。利用者様がプランターで育てた野菜を使用したりと、楽しんでいただけるように工夫しています。	
			(外部評価) ユニット毎に職員が利用者の希望を聞き、旬の食材を取り入れた献立を立て、調理している。職員は食事介助をしながら利用者と一緒の食卓を囲み、和やかな会話をしながら食事をゆっくり楽しんでいる。利用者はできることを職員と一緒に手伝っている。食事は利用者の楽しみであり、外食の希望にも対応している。	
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) 職員で話し合いながら、旬の物を取り入れつつ、栄養面でも考慮している。各個人に合わせた量でも対応している。水分量に関しても、必要な方にはチェックリストを使用しながら支援しています。	
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) 食後、本人に応じた口腔ケアを行っています。一人で行えない方には職員が対応しています。又、歯科衛生士さんにも入って頂き、指導もして頂いています。	

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)
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) チェック表にて、排泄パターンや回数を把握し、トイレ誘導を行っています。	
			(外部評価) 排泄パターンの把握に加え、利用者一人ひとりの様子をよく観察し、仕草や表情を見逃さないように注意して排泄支援をしている。利用者の訴えを大切に、オムツに頼らず、トイレに誘導して自然な排泄ができるよう取り組んでいる。利用者の状態に合わせて排泄用品を工夫し、自立にむけた支援に努めている。	
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) 食物繊維を多く含む食品や、果物など摂取できるように心がけています。リハビリ体操など適度な運動も行ってはいますが、出ないときには便秘薬等服用していただいています。	
			(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) 毎日入浴……。と、言うことは難しいですが、なるべく利用者様の希望に添えるよう努力しています。	
			(外部評価) ユニット毎に個別浴槽で、利用者は希望に応じて週2～3回利用することができる。利用者の状態に応じて機械浴を利用することができ、柔軟な対応が可能となっている。入浴できない利用者には、清拭や陰部洗浄を実施し、清潔保持に努めている。	
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) 個人のペースに合わせた、休息や睡眠がとれるよう、声掛けや、パジャマへの着替えなどの支援を行っています。	
			(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) 職員全員が利用者様の服薬目的は理解できていない。症状の変化などに注意して変化時には協力医療機関に連絡し、対応しています。	
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) お茶碗を拭いて頂いたり、洗濯ものをたたんで頂いたり、役割を持って生活して頂けるように支援している。外食やドライブ、散歩などにて気分転換も行ってもらっています。	
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) 本人の希望に添える様努力はしているが、ドライブ、外食、買い物等支援している。	
			(外部評価) 今年の夏は暑く、利用者の体調面を考え外出を控えていた時もあった。季節を感じれるようコスモスなどの花見や散歩時にパンを買いに出かけたりしている。また、外出時には気分転換もでき、利用者の思いを傾聴する機会としている。職員の人員や時間を捻出して遠方に外出できるように努めている。また、家族協力のもと外出が楽しめるよう支援している。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 個人での所持は難しい状況にある。	
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) 希望時には電話、手紙等の連絡ができるように支援しています。	

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)
52	19	<p>○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>	<p>(自己評価) 玄関には季節の花、リビングに廊下には季節の壁飾りを張って季節を感じられるようにしています。又リビングには月が分かるように、大きな手作りのカレンダーも飾っています。温度、湿度の管理明るさの調整などにより、ゆったりと、安心できる空間が作れるように、努めています。</p> <p>(外部評価) リビングや廊下は季節感が感じられるよう、時期に応じて壁画を飾る工夫をして、家庭的な雰囲気づくりがされている。利用者は自由にくつろぐことができるが、利用者同士の関係には注意して、和やかに過ごせるよう座る場所などに配慮している。</p>	
53		<p>○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>	<p>(自己評価) 気の合う人合わない人をしっかり把握して、座る席等工夫している。</p>	
54	20	<p>○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>	<p>(自己評価) 居室にはできる限り使い慣れた家具や持ち物、懐かしい写真などを置き、居心地の良い空間になるように工夫しています。</p> <p>(外部評価) 居室はベッドやクローゼットが備え付けられており、テレビや写真、仏壇など馴染みのものを自由に持ち込んで、思い思いにレイアウトしている。入居時に利用者の思い入れのあるものは是非持ち込んでもらうように声かけして、利用者が落ち着きのある生活をスムーズに送れるよう配慮している。利用者に居室の場所が分かりやすいよう、工夫した目印を付けている。</p>	
55		<p>○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>	<p>(自己評価) 利用者様全体の安全のもとに、個人でできる事を行えるように努力しています。廊下やトイレには手すりを設置し、危険になるものはなるべく置かないようにしています。</p>	