

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870102088
法人名	医療法人 椿クリニック
事業所名	グループホーム つばきの家
所在地	愛媛県松山市古川北4丁目1-16
自己評価作成日	平成 28 年 7 月 7 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	
----------	--

【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 28年 8月 3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)】

運営法人が医療機関であることから、医療と介護の連携を基本としており利用者の健康管理の面で安心感を持ってもらえる。また、法人内の他事業所と連携した行事(運動会、納涼祭など)を行ったり、共同で地域フォーラムを開催し地域の方や家族に医療・介護・認知症などについて情報を発信している。定期的に地域の保育園の園児や高校生ボランティアなどの受け入れを通じて地域との交流を深めています。

【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)】

住宅地の中に溶け込むように建っている事業所は開設16年目を迎える。介護と医療の連携を理念に掲げ、複数の地域密着型事業所を運営する診療所が母体となって充実した医療サービスを提供しており、本人や家族のみではなく、職員にとっても安心できる体制が整っている。他事業所と合同で開催する運動会やホテルでの会食を兼ねた家族会、そうめん流し等、法人事業が充実しており、相互に交流の機会がある。管理者はさらに地域住民との交流の機会を増やしたいと考えており、地域行事への参加を検討している。職員は利用者の思いに寄り添い、その人らしい生活を送れるよう支援したいと考え、利用者の願いを叶えたいと奮闘している。利用者は、洗濯物の取り入れや整理、食後の片付けなどの家事を職員と共に行い、暮らしの中で役割を持って暮らしている。また、法人内研修が計画的に実施され、職員自身が講師を務めるなど、主体的に学ぶ環境の中でサービスの向上に取り組んでいる事業所である。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 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、安心して暮らせている (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 つばきの家
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	大野 博宣
評価完了日	平成28年7月7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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 運営理念・運営方針はリビングの掲示板に見やすく掲示しており、申し送りやミーティング時に職員全員で復唱し理念の共有と行動指針を確認している。</p> <p>(外部評価) 職員は、法人の理念である「介護と医療の連携」を認識し、介護の役割を果しながら疾病の予防に努めている。また、職員で話し合い、理念を踏まえた行動指針を作成して実践に努めている。管理者は利用者がその人らしく生活ができるよう、利用者が望むことを実現できるよう努めることを大切に考え、その思いを職員に伝えている。ミーティングやケア会議の際に理念に立ち返り、ケアに反映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) 地域行事への参加に努めている。音楽療法などで地域のボランティアや学生のボランティアを受け入れたり、法人内で地域フォーラムを年2回開催し地域の方に参加して頂いている。</p> <p>(外部評価) 町内会に加入しており、回覧板を通して地域行事の情報を得ている。近くの保育園とは定期的に交流する機会があり、園児が来て遊戯を披露したり、肩たたきをして利用者を和ませてくれている。廊下には小学生が描いた絵が飾られている。また、ボランティアが定期的に音楽療法に訪れるほか、誕生会の演奏をする等して利用者に喜ばれている。法人全体で行う地域フォーラムは、地域住民を対象に介護予防をテーマにして職員が交代で講師を務め、地域に貢献する事業として定着している。</p>	法人が行う地域フォーラムは、地域に定着して成果を挙げていることは高く評価できる。今後はさらに、利用者と一緒に地域行事に参加するなど、日常的な交流の機会を持ち顔見知りの関係が広がっていくことに期待したい。
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) 法人内での地域フォーラムやグループホームでの運営推進会議などで「認知症について」や「高齢者の熱中症対策」などを議題に挙げて周知するようにしている。</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)
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) グループホームの現状や取組などをお話しし、運営推進会議等 開催報告書・活動状況報告書に記載して市や包括支援センター へ報告・相談した上で利用者様へのサービスに反映させてい る。	
			(外部評価) 運営推進会議は、利用者や家族、NPO法人の職員、市職員等 の参加を得て、2か月に1回開催している。会議では、職員が 持ち回りで司会を担当し、利用者の状況や活動報告のほか、 テーマを決めて講話を行っており、参加者は認知症高齢者への 具体的な接し方等を学ぶ機会ともなっている。また、参加者を 交えて避難訓練を実施し、意見を聞いて改善につなげている。	
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) 市の担当者の方には、運営推進会議や地域フォーラムなどに参 加して頂き、事業所の現状を見てもらった上で相談・報告し関 係を密にできるよう努めている。	
			(外部評価) 市担当課職員や地域包括支援センター職員は、運営推進会議に 参加して事業所の状況を把握し、情報の提供や助言を行ってい る。管理者は市や地域包括支援センターとの関係を大事にした いと考えており、良好な協力関係を構築できるよう努めてい る。空室情報を地域包括支援センターに報告し、利用希望者 に情報を提供するなど連携している。	
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) 身体拘束は行っていない。疑わしい事例なども外部の研修や勉 強会に参加して知識として得た後各職員へ伝え実践し取り組ん でいる。	
			(外部評価) 年1回法人内研修のテーマとして取り上げ、職員は身体拘束を しないケアについて正しく理解して取り組んでいる。日中玄関 は施錠しておらず、入り口にセンサーを設置して職員が見守る ようにしている。入院治療後、転倒の危険がある利用者は鈴で 知らせてもらうようにして見守り、転倒事故の防止に努めてい る。判断に迷う時は職員で話し合い、拘束のないケアに取り組 んでいる。	

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) 虐待の防止マニュアルを作成しており、各職員が気を付けて行動している。疑わしい事例なども外部の研修や勉強会に参加して知識として得た後各職員へ伝え実践し取り組んでいる。	
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) グループホーム内に資料を用意しており利用者様・ご家族様に看ていただき説明できるようにしている。成年後見制度については外部研修や法人内で年1回は研修を行っている。	
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) 利用者様・ご家族様に理解して頂けるよう出来るだけ簡単な言葉で説明し、ご納得いただいたうえで署名・捺印して頂いている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 定期報告や近況報告など出来るだけご家族様と話す機会を設けニーズや苦情を引き出すようにし、利用者様には日々の生活やモニタリングの機会に本人の希望を聞き取るようにしサービスや運営に反映させるようにしている。	
			(外部評価) 家族会があり、バーベキューやいもたき、クリスマス会などの食事会の後に意見交流を行って、家族が意見を出せる雰囲気づくりに努めている。また、家族面会時には声をかけて日頃の様子を伝え、意見や要望を聞くようにしている。遠方の家族には電話で定期的に報告を行い、意思疎通を図るようにしている。職員はありのままを家族に説明して理解してもらい、信頼関係を築くよう努めている。リハビリを続けさせたいという家族の要望を受けて、法人診療所に職員が付き添って通院している利用者もいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎日の申し送りやミーティング、法人内のミーティングにて意見や提案を聞く機会を設けている。  (外部評価) 幅広い年齢層の職員が、職員会やケア会議の場で意見や提案を出し話し合いながらケアに携わっている。管理者は通常業務に従事しており、日常的に職員の意見を聞くことができている。年2回個人面談があり、直接意見を述べたり、職員の実績を評価し意欲を支える機会ともなっている。また、研修体制が整備されており、新入職員は担当先輩職員がマンツーマンで指導教育を行う仕組みや、毎月全体ミーティングでテーマを決めて勉強会を行っている。	
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) 自己評価をもとに個人面談を行い各個人が日々向上心を持って業務に取り組めるように努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 外部の研修や法人内での研修を通じ知識・スキルアップを図っている。学んだことを発表したり実践してみせたりして知識を共有している。	
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) 相互研修や外部研修へ参加の機会を提供して質の向上を図る取り組みをしている。	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 事前に面談し本人の状況・状態把握に努めている。その後関係各所に本人資料やサマリーなどを提供していただき職員全員で状態を把握し利用者本人に安心して生活して頂く準備に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 面談時にこれまでの経緯や困っていること、要望などを納得いくまで話をさせていただいた上で真摯に答え、または話をす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) 利用者様・ご家族様に事前に聞かせていただいた情報をもとに法人内で話し合い、必要なサービスを提供できるよう努めている。	
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) 利用者本人の尊厳を大切にし、本人の力が発揮できる機会を作ることで「ここでともに生活している」という意識と関係作りを行っている。	
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) 事業所に気軽に来ていただけるような環境を整えたり、しばらく来られていないと電話などで近況報告をして出来るだけご家族に関わっていただけるよう努めている。	
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) ご家族の協力を得ながら職員が関われる部分は支援している。長年親しんだ物品や家族や友人の写真など関連する物を居室や分かりやすいところに飾るなどの工夫に努めている。	
			(外部評価) 入居時に、利用者が大切にしてきた馴染みの場所や人等について、センター方式を用いて情報を収集したり、入居後は日常の会話の中から汲みとったりしながら把握するよう努めている。知り得た情報は記録し、職員間で共有して支援するようにしている。また、合同運動会や会食会等法人内事業所の交流事業があり、新しい関係づくりをしたり、デイサービス利用時の知り合いに出会う機会ともなっている。	

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)
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) 職員が間に入り利用者同士でトラブルにならないように努めている。イベントなどで1階・2階の利用者が集まって交流できる機会を持つよう努めている。	
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) 必要に応じて他事業所を紹介するなど相談・支援に努めている。	
<b>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</b>				
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) 日々の生活の中で快、不快などの把握に努めている。また、家族から情報を得たりして本人がその人らしく生活できるよう日々検討している。  (外部評価) 日常の会話や関わりの中で利用者が考えていることやどのようにして暮らしたいかという想いを聞き取って、実現できるよう努めている。思いや意向を伝え難い利用者には、表情や行動から汲みとり把握している。音楽が好きな利用者には、音楽療法の際に歌を歌ってもらったり、教育勅語や般若心経を唱えることを得意とする利用者には、その機会を設けている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人からの聞き取りや家族からの情報を基に出来るだけ詳しく把握できるよう努めている。	
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) 家族からの聞き取りや、日々の生活の中での変化を見極め一日の過ごし方等職員同士で常に声掛け話し合っている。	

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)
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	<p>(自己評価) センター方式を基本に介護計画を作成している。担当職員を決めてはいるが、毎月モニタリング実施時には職員全員で検討している。</p> <p>(外部評価) 担当職員が家族の意見や要望を踏まえて介護計画を作成し、ケア会議で課題や方策について職員全員で話し合っけて検討している。職員は介護計画を念頭においてケアを行い、1か月に1回モニタリングを行っている。状態の変化があった場合はその都度、ない場合は3か月毎に話し合っけて見直し、介護計画が現状に即したものになっているか検討している。介護計画は家族が面会に来訪した際説明し、同意を得ている。</p>	センター方式を活用して利用者の理解を深め、職員一人ひとりが役割を持ちながらチームで利用者の暮らしを支えている。介護記録も充実しているが、行為の記録のみでなく、利用者の暮らしの様子が分かるよう、表情や言葉なども記録に残し、モニタリングに反映することを期待したい。
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	<p>(自己評価) 24時間生活シートを活用し、日々の変化や気づきに注意しながら職員全員で情報を共有し介護計画の見直しに活用している。</p>	
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	<p>(自己評価) 利用者本人が困ることの無いよう家族様と相談しながら柔軟に対応できるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議や行事、地域フォーラム等で地域との情報交換や協力関係が築けるように努めている。</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)
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) 法人が医療機関の為、医療との連携は密に取れている。家族の 希望や必要に応じてほかの医療機関の受診も受けられるよう支 援している。	
			(外部評価) 全ての利用者が母体診療所の医師をかかりつけ医として、毎週 1回職員が付き添って通院し、定期的に診療を受けている。2 4時間医療体制が整備されており、急変時は往診を受けること ができる。職員は医療知識の習得に努め、疾病の重度化や再発 の予防に努めている。専門科外来へは、かかりつけ医の紹介に より家族が付き添って受診している。歯科外来通院が困難な場 合は、訪問歯科診療を受けることができる。	
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) 日々の様子を伝えるとともにちょっとした気づきも相談し早期 発見、対応が取れるよう連携を図っている。また外部より訪問 看護にも入ってもらい相談できる体制をとっている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院で きるように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時はこまめに訪問や担当者と連絡を取り、情報交換・相談 を行っている。出来るだけ面会し利用者にも安心して頂けるよ う支援している。	
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) 看取り指針を基本に入居時に事業所の方針を伝えた上で医療連 携体制加算同意書にて家族様の考えを確認している。また、看 取りについての勉強会も行っている。	
			(外部評価) 入居時に終末期に事業所が行うことができるケアの内容につい て本人と家族に説明し、意向の確認を行っている。重度化した 場合は、医師の指示のもと、家族と話し合って適正な医療が受 けられるよう支援している。事業所では、昨年100歳を超え る利用者を家族とともに看取った経験がある。職員は、今後も 介護と医療の連携のもと、本人や家族の希望に応じて看取りを 行っていきたいと考えている。そのためにも、毎年法人内部で 研修を行い研鑽に努めている。	

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)
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) 定期的に避難訓練や緊急時の対応について話し合っている。また、AEDの使い方にも勉強会も行っている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 運営推進会議などで地域に協力体制を働きかけている。また、定期的に防災訓練を行ったり、非常食を備蓄したりして災害時の対応ができるよう努めている。  (外部評価) 法人で作成した防災マニュアルがあり、年2回消防署立ち合いのもとで実施する避難訓練のほか、自主訓練も実施している。夜間想定での避難訓練では、参加した家族等にも意見を聞く等して改善に努めている。管理者はより多くの地域住民の協力を得るため、運営推進会議で避難訓練を行い、参加を求めている。水や食料の備蓄品を用意し、定期的に交換している。	夜間に災害が発生した場合に近隣住民の協力は欠かせないという認識のもと、運営推進会議において避難訓練を実施する等の工夫をしているが、まだ具体的な協力体制を構築するまでには至っていない。現在呼びかけている民生委員との連携や防災士への協力要請、地区で実施される避難訓練に参加する等、より関係を強化する取組みに期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 利用者の尊厳や誇りを傷つけないよう特に言葉遣いや声掛けに気を付け対応している。  (外部評価) 職員は、利用者は人生の先輩であるという認識に立ち、誇りやプライバシーを損なわないよう努めている。特に言葉遣いに配慮し、一人ひとりの個性や性格を考慮しながら、できる限り穏やかに声かけをするよう努めている。呼称についても名前にさん付けで呼ぶことを基本とし、過度に親しい呼び名を使用することを慎んでいる。また、トイレへ誘導する際はそれとなく行い、利用者の誇りを傷つけないよう配慮している。	
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) 会話や表情などから本人の様子を見て思いや希望を感じ取り受け止めるようにしている。	

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) 日々柔軟に対応するよう心掛けており、体調や機嫌を考慮し個別に対応している。	
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) 本人も好みもあり職員と一緒に衣服を選んでもらっている。定期的に散髪や爪切り、耳掃除を行っている。	
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) 食材の準備や下ごしらえ、食器洗いやお盆拭きなど自分ができることを分担して行ってもらい。利用者に応じて量の増減、軟食・キザミ食など工夫して対応している。	
			(外部評価) 献立は職員が交代で立て、家庭の味を大切に各ユニットで調理専任の職員が作っている。食材は肉と魚を曜日を決めて発注し、野菜は市場から仕入れた新鮮な物を配達してもらっている。職員は会話をしながら共に食卓を囲み、利用者は、食後の片付けなどできることを手伝っている。利用者の状態に合わせて職員で話し合い、適した食事形態を工夫して、十分な栄養が摂れるよう支援している。また、誕生日には希望する料理と手作りのケーキでお祝いをしている。正月や花見、そうめん流し、芋煮会等季節毎の行事では特別な食事を楽しんでいる。	
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) 食事量や水分量をチェックし、個人の状態や嗜好に合わせて工夫しながら必要量の確保に努めている。夏は特に熱中症に気を付けている。	
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) 自分でできる方は自分で行っていただくが確認はさせていただいている。介助が必要であったり、義歯を使用している方などは個別に対応している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 個人別に排泄パターンを把握し日中は水分量や発汗などを考慮してトイレにて排尿・排便を促している。夜間は時間でトイレの声掛けやパット交換を行っている。	
			(外部評価) 日中と夜間共にトイレで排泄ができるよう支援しており、現在おむつを使用している利用者はいない。職員は一人ひとりの排泄パターンを把握して誘導し、ほとんどの利用者が布パンツやパットで過ごすことができている。適切な排泄用品を選択する際は職員の都合で決めないよう、家族とも相談して経済的にも配慮している。入院治療によりおむつ使用になった利用者は、早期にトイレ誘導を再開してトイレで排泄ができるよう自立に向けた支援を行っている。	
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) 十分な水分量を確保したうえでお通じに良い食材を使用したり適度な運動を行い便秘の予防に努めている。	
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) 本人の希望や体調に合わせるが基本的には週3回程度（2日に1回）声掛けし無理せず入ってもらっている。また、入浴剤を好みに応じて使用してもらっている。	
			(外部評価) 一般家庭浴槽に週2～3回入浴することができる。浴室と脱衣室にも床暖房設備があり、温度差に配慮されている。浴槽への移動が困難な利用者用に座シャワーを設備しており、2人体制で介助している。入浴が苦手な利用者は、日を変える等して、無理強いをしないよう考慮して支援している。また、入浴剤を使って、入浴を楽しめるよう工夫している。	
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) 日中の活動量や本人の体調に応じて部屋で休憩したり昼寝をしたりしてもらい無理せず生活してもらっている。	

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)
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) 個別の服薬状況や処方内容を把握・理解し、状態の変化の観察に努めている。服薬時は職員同士で確認・声掛けし誤薬防止に努めている。	
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) 利用者本人の得意な事や好きな事の把握に努め、職員が間に入りながらも楽しむ場を提供できるよう支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 法人内や地域での行事に参加したり、希望に応じて買い物や散歩など家族にも協力して頂きながら行っている。	
			(外部評価) 近所に薬局やコンビニがあり、買い物に利用している。車の通りが少ない裏道を通って椿神社に参拝することもある。天気の良い日は小さな菜園がある中庭に出て日光浴を楽しむことができる。また、法人内合同で行う運動会や家族会に出かけ、家族と共に楽しんでいる。運動会は坊ちゃんスタジアムで、家族会は市内のホテルにおしゃれをして出かける等、利用者は特別な外出を楽しんでいる。家族の協力を得て、買い物や外食に出かけることもある。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 買物の時には本人に財布などから出し入れできるよう支援している。	
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) 希望されたときに電話を掛けたり、てがみをかいたりできるように支援している。	

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	<p>(自己評価) 季節に応じた飾りつけや写真などを掲示している。</p> <p>(外部評価) 建物中央にオープンキッチンのあるリビングがあり、椅子席とソファ席が設けられており、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。壁にはひまわりや朝顔のクラフト作品が飾られ、季節を感じるができるよう工夫されている。また、運動会や食事会等の行事写真が飾られており、利用者は写真を見ながら思い出している。1階リビングから中庭に出ることができ、利用者は洗濯物を干しに出ている。</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) 各利用者様には気に入った場所がそれぞれあり、落ち着いて生活できるようソファやテレビの位置を工夫している。</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) 自宅で使用していたたんすなど家族と相談しながら持ってきてもらい、配置にも考慮している。家族の写真なども飾って居心地良く過ごせるよう支援している。</p> <p>(外部評価) 居室はエアコンとベッド、洗面所、クローゼットが備えつけられており、全室床暖房設備が整備されている。各部屋に温度湿度計を設置して、個別に温度調整を行っている。利用者は自宅から仏壇や箆笥、時計、寝具等を持ち込み、中には男性アイドルのポスターを壁にはっている利用者もおり、個性的な部屋になっている。各部屋の表札は様々に工夫され分かりやすい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) 無理なく自由に動けるような物の配置や環境整備に配慮し、出来る限り障害物が無いように工夫し対応している。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870102088
法人名	医療法人 椿クリニック
事業所名	グループホーム つばきの家
所在地	愛媛県松山市古川北4丁目1-16
自己評価作成日	平成 28 年 7 月 7 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	
----------	--

【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 28年 8 月 3 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)】

運営法人が医療機関であることから、医療と介護の連携を基本としており利用者の健康管理の面で安心感を持ってもらえる。また、法人内の他事業所と連携した行事(運動会、納涼祭など)を行ったり、共同で地域フォーラムを開催し、地域の方や家族に医療・介護、認知症についてなど情報を発信している。定期的に高校生等ボランティアの受け入れも行い、地域との交流も深めています。

【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)】

住宅地の中に溶け込むように建っている事業所は開設16年目を迎える。介護と医療の連携を理念に掲げ、複数の地域密着型事業所を運営する診療所が母体となって充実した医療サービスを提供しており、本人や家族のみではなく、職員にとっても安心できる体制が整っている。他事業所と合同で開催する運動会やホテルでの会食を兼ねた家族会、そうめん流し等、法人行事が充実しており、相互に交流の機会がある。管理者はさらに地域住民との交流の機会を増やしたいと考えており、地域行事への参加を検討している。職員は利用者の思いに寄り添い、その人らしい生活を送れるよう支援したいと考え、利用者の願いを叶えたいと奮闘している。利用者は、洗濯物の取り入れや整理、食後の片付けなどの家事を職員と共にやり、暮らしの中で役割を持って暮らしている。また、法人内研修が計画的に実施され、職員自身が講師を務めるなど、主体的に学ぶ環境の中でサービスの向上に取り組んでいる事業所である。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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	○	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、安心して暮らせている (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 つばきの家

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 大野 博宣

評価完了日

平成28年7月7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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 運営理念はリビングの目につきやすい位置に掲示しており、日々の申し送りや職員間のミーティング等で復唱し理念の共有と行動指針を確認している。</p> <p>(外部評価) 職員は、法人の理念である「介護と医療の連携」を認識し、介護の役割を果しながら疾病の予防に努めている。また、職員で話し合い、理念を踏まえた行動指針を作成して実践に努めている。管理者は利用者がその人らしく生活ができるよう、利用者が望むことを実現できるように努めることを大切に考え、その思いを職員に伝えている。ミーティングやケア会議の際に理念に立ち返り、ケアに反映できるように努めている。</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) 音楽療法や地域ボランティアも受け入れている。法人内でも年2回地域フォーラムも開催し、地域の方にも参加して頂いている。</p> <p>(外部評価) 町内会に加入しており、回覧板を通して地域行事の情報を得ている。近くの保育園とは定期的に交流する機会があり、園児が来て遊戯を披露したり、肩たたきをして利用者を和ませてくれている。廊下には小学生が描いた絵が飾られている。また、ボランティアが定期的に音楽療法に訪れるほか、誕生会の演奏をする等して利用者には喜ばれている。法人全体で行う地域フォーラムは、地域住民を対象に介護予防をテーマにして職員が交代で講師を務め、地域に貢献する事業として定着している。</p>	法人が行う地域フォーラムは、地域に定着して成果を挙げていることは高く評価できる。今後はさらに、利用者と一緒に地域行事に参加するなど、日常的な交流の機会を持ち顔見知りの関係が広がっていくことに期待したい。
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) 地域の方や家族に対して医療、介護についてその時期によっての情報提供を年2回の地域フォーラムや運営推進会議等の議題に挙げ開催している。</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)
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) 行事や地域の方との関わり・交流、病気等の予防の取り組みなどの報告を行い市や地域包括支援センターに相談助言頂き支援に生かせるように行っている。	
			(外部評価) 運営推進会議は、利用者や家族、NPO法人の職員、市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、職員が持ち回りで司会を担当し、利用者の状況や活動報告のほか、テーマを決めて講話を行っており、参加者は認知症高齢者への具体的な接し方等を学ぶ機会ともなっている。また、参加者を交えて避難訓練を実施し、意見を聞いて改善につなげている。	
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) 市担当者には、運営推進会議・地域フォーラムに参加して頂き、現状や工夫、相談をしている。また、各種研修会にも参加し関係作りに努めている。	
			(外部評価) 市担当課職員や地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加して事業所の状況を把握し、情報の提供や助言を行っている。管理者は市や地域包括支援センターとの関係を大事にしたいと考えており、良好な協力関係を構築できるよう努めている。空室情報を地域包括支援センターに報告し、利用希望者に情報を提供するなど連携している。	
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) 身体拘束は行っていない。マニュアルに基づき定期的な研修やミーティング等で職員全員が理解し拘束をしないという意識で取り組んでいる。	
			(外部評価) 年1回法人内研修のテーマとして取り上げ、職員は身体拘束をしないケアについて正しく理解して取り組んでいる。日中玄関は施錠しておらず、入り口にセンサーを設置して職員が見守るようにしている。入院治療後、転倒の危険がある利用者は鈴で知らせてもらうようにして見守り、転倒事故の防止に努めている。判断に迷う時は職員で話し合い、拘束のないケアに取り組んでいる。	

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) 虐待の防止については言葉遣い等常に職員同士で声掛け、話し合いをしている。また、研修や勉強会を行う事で制度の理解、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) ホーム内に資料を用意し、入居者や家族に必要時制度の説明、活用できるようにしている。また成年後見制度について研修を行っている。	
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) 丁寧に十分理解して頂くよう説明を行っている。疑問にも利用者や家族に納得できるように説明している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 日常生活の中で利用者に希望を聞いたり家族の来苑時には近況報告を行うと共に要望や苦情等も聞いて運営等に反映するようにしている。  (外部評価) 家族会があり、バーベキューやいもたき、クリスマス会などの食事会の後に意見交流を行って、家族が意見を出せる雰囲気づくりに努めている。また、家族面会時には声をかけて日頃の様子を伝え、意見や要望を聞くようにしている。遠方の家族には電話で定期的に報告を行い、意思疎通を図るようにしている。職員はありのままを家族に説明して理解してもらい、信頼関係を築くよう努めている。リハビリを続けさせたいという家族の要望を受けて、法人診療所に職員が付き添って通院している利用者もいる。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日々の申し送りやミーティング等にて職員間での意見交換や提案を聞く機会を設けている。  (外部評価) 幅広い年齢層の職員が、職員会やケア会議の場で意見や提案を出し話し合いながらケアに携わっている。管理者は通常業務に従事しており、日常的に職員の意見を聞くことができている。年2回個人面談があり、直接意見を述べたり、職員の実績を評価し意欲を支える機会ともなっている。また、研修体制が整備されており、新入職員は担当先輩職員がマンツーマンで指導教育を行う仕組みや、毎月全体ミーティングでテーマを決めて勉強会を行っている。	
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) 自己評価をもとに個人面談を行い各個人が日々向上心を持って日々の業務に取り組めるようにしている。	
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) ミーティングでの意見交換・発表や研修会への参加を通じて個々の能力向上に繋げている。	
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) 相互研修や外部研修などへ参加の機会をできるだけ設け各職員の資質向上に努めている。	
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 事前の面談にて状態把握に努めると共に関係各所より情報等送って頂き、職員間での情報共有を行い、安心して過ごして頂くようおこなっている。	

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)
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) 面談時、利用前までの経緯や困っていること・要望等家族等の立場にたって話し合いをし、対応している。	
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) 利用者と家族からの要望や意見を基に法人内で十分に協議・検討し、対応している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 本人に対しての尊厳の大切さ、本人の力が発揮できる機会を作る事で共に生活しているという意識と関係づくりを実践している。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族との交流の機会を設けたり日々の状況報告を行い、状態の共有に努めている。	
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) 個々の情報を把握し家族の協力を得ながら支援を行っている。馴染みのものを置いたりと対応している。  (外部評価) 入居時に、利用者が大切にしていた馴染みの場所や人等について、センター方式を用いて情報を収集したり、入居後は日常の会話の中から汲みとったりしながら把握するよう努めている。知り得た情報は記録し、職員間で共有して支援するようにしている。また、合同運動会や会食会等法人内事業所の交流事業があり、新しい関係づくりをしたり、デイサービス利用時の知り合いに会う機会ともなっている。	

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)
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) 職員が間に入り、トラブルの未然防止に努めている。音楽療法等にて利用者同士が触れ合う環境を作るようにしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 必要に応じて他事業所を紹介するなど相談・支援に務めている。	
<b>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</b>				
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) 日常生活の中で快、不快などの把握に努めている。家族から情報を得る事でその人らしい生活を送れるよう検討している。  (外部評価) 日常の会話や関わりの中で利用者が考えていることやどのようにして暮らしたいかという想いを聞き取って、実現できるよう努めている。思いや意向を伝え難い利用者には、表情や行動から汲みとり把握している。音楽が好きな利用者には、音楽療法の際に歌を歌ってもらったり、教育勅語や般若心経を唱えることを得意とする利用者には、その機会を設けている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人・家族からの聞き取りや情報を基に詳しく把握できるよう努めている。	
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) 日常生活の中で、変化を見極めると共に日々の生活の送り方を職員間で話し合いを行っている。	

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)
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) センター方式を基本に介護計画を作成し、モニタリング実施時に職員全員で検討している。  (外部評価) 担当職員が家族の意見や要望を踏まえて介護計画を作成し、ケア会議で課題や方策について職員全員で話し合っ検討している。職員は介護計画を念頭においてケアを行い、1か月に1回モニタリングを行っている。状態の変化があった場合はその都度、ない場合は3か月毎に話し合っ見直し、介護計画が現状に即したものになっているか検討している。介護計画は家族が面会に来訪した際説明し、同意を得ている。	センター方式を活用して利用者の理解を深め、職員一人ひとりが役割を持ちながらチームで利用者の暮らしを支えている。介護記録も充実しているが、行為の記録のみでなく、利用者の暮らしの様子が分かるよう、表情や言葉なども記録に残し、モニタリングに反映することを期待したい。
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) 24時間生活シートを活用し、日々の変化や気づきに注意し、情報共有にて介護計画の見直しに活かしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人が困らないように家族様との相談を基に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) 運営推進会議や行事、地域フォーラム等で地域との情報交換や協力関係を築くようにしている。	

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)
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) 法人が医療機関の為、医療との連携は取れている。家族の希望や必要に応じて他医療機関も受けれるよう支援している。	
			(外部評価) 全ての利用者が母体診療所の医師をかかりつけ医として、毎週1回職員が付き添って通院し、定期的に診療を受けている。24時間医療体制が整備されており、急変時は往診を受けることができる。職員は医療知識の習得に努め、疾病の重度化や再発の予防に努めている。専門科外来へは、かかりつけ医の紹介により家族が付き添って受診している。歯科外来通院が困難な場合は、訪問歯科診療を受けることができる。	
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) 日々の状態報告と共に早期発見・対応が取れるよう連携を図っている。また外部より訪問看護も入り相談できる体制をとっている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時細目に連絡・訪問し、情報交換・相談を行っている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 看取り指針を基に入居時に事業所の方針を説明している。看取りについての勉強会も行っている。	
			(外部評価) 入居時に終末期に事業所が行うことができるケアの内容について本人と家族に説明し、意向の確認を行っている。重度化した場合は、医師の指示のもと、家族と話し合って適正な医療が受けられるよう支援している。事業所では、昨年100歳を超える利用者を家族とともに看取った経験がある。職員は、今後も介護と医療の連携のもと、本人や家族の希望に応じて看取りを行っていきたいと考えている。そのためにも、毎年法人内部で研修を行い研鑽に努めている。	

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)
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) 定期的に訓練を行っている。緊急時対応は一覧にしている。AEDの使用方法についても勉強会を行っている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 運営推進会議等で地域に協力体制を働きかけている。定期的に防災訓練を行い災害時対応できるように努めている。  (外部評価) 法人で作成した防災マニュアルがあり、年2回消防署立ち合いのもとで実施する避難訓練のほか、自主訓練も実施している。夜間想定 の避難訓練では、参加した家族等にも意見を聞く等して改善に努 めている。管理者はより多くの地域住民の協力を得るため、運営推進 会議で避難訓練を行い、参加を求めている。水や食料の備蓄品を用 意し、定期的に交換している。	夜間に災害が発生した場合に近隣住民の協力は欠かせないという認識のもと、運営推進会議において避難訓練を実施する等の工夫をしているが、まだ具体的な協力体制を構築するまでには至っていない。現在呼びかけている民生委員との連携や防災士への協力要請、地区で実施される避難訓練に参加する等、より関係を強化する取組みに期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 利用者の尊厳や誇りを傷つけないよう特に言葉遣いや対応等に注意して行っている。  (外部評価) 職員は、利用者は人生の先輩であるという認識に立ち、誇りやプライバシーを損なわないよう努めている。特に言葉遣いに配慮し、一人ひとりの個性や性格を考慮しながら、できる限り穏やかに声かけをするよう努めている。呼称についても名前にさん付けで呼ぶことを基本とし、過度に親しい呼び名を使用することを慎んでいる。また、トイレへ誘導する際はそれとなく行い、利用者の誇りを傷つけないよう配慮している。	
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) 日々の関わりの中で表情や反応を感じ取り、本人の思いや希望を受け止めるようにしている。	

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、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) その都度その都度柔軟に対応している。個別ケアが各職員間で実践していくよう行っている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 個々の好み等把握し、本人と一緒に選ぶなど希望に対して対応できるよう支援している。	
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) 食事の下準備や軽作業等自分で出来ることを職員と共に行っている。利用者に応じ形態の工夫を行っている。	
			(外部評価) 献立は職員が交代で立て、家庭の味を大切に各ユニットで調理専任の職員が作っている。食材は肉と魚を曜日を決めて発注し、野菜は市場から仕入れた新鮮な物を配達してもらっている。職員は会話をしながら共に食卓を囲み、利用者は、食後の片付けなどできることを手伝っている。利用者の状態に合わせて職員で話し合い、適した食事形態を工夫して、十分な栄養が摂れるよう支援している。また、誕生日には希望する料理と手作りのケーキでお祝いをしている。正月や花見、そうめん流し、芋煮会等季節毎の行事では特別な食事を楽しんでいる。	
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・水分量をチェックし、個々の状態や嗜好に合わせて工夫と共に必要な量の確保に努めている。	
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) 自分で出来る方はしていただき、職員が義歯の不具合等のチェックを行なっている。義歯洗浄も行っている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 一人ひとりの排泄パターンを把握し水分量も含めてトイレにて排泄を促している。	
			(外部評価) 日中と夜間共にトイレで排泄ができるよう支援しており、現在おむつを使用している利用者はいない。職員は一人ひとりの排泄パターンを把握して誘導し、ほとんどの利用者が布パンツやパットで過ごすことができている。適切な排泄用品を選択する際は職員の都合で決めないよう、家族とも相談して経済的にも配慮している。入院治療によりおむつ使用になった利用者は、早期にトイレ誘導を再開してトイレで排泄ができるよう自立に向けた支援を行っている。	
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) 水分・排尿量の把握と共に調整も行っている。排便により食材の工夫や適度な運動等含めて予防に努めている。	
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) 本人の希望や体調も含めて対応し、入浴剤等を好みに合わせて使うよう支援している。	
			(外部評価) 一般家庭浴槽に週2～3回入浴することができる。浴室と脱衣室にも床暖房設備があり、温度差に配慮されている。浴槽への移動が困難な利用者用に座シャワーを設備しており、2人体制で介助している。入浴が苦手な利用者は、日を変える等して、無理強いをしないよう考慮して支援している。また、入浴剤を使って、入浴を楽しめるよう工夫している。	
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) 日中の活動量や生活のリズムを整える事で安眠して頂くように支援している。	

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) 個々の服薬状況や内容を職員間で把握し、状態の観察に努めると共に服薬時は互いに確認し、誤薬予防に努めている。	
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) 本人の得意・好きな事の把握と共に楽しめる環境作りを支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 法人内や地域での行事を計画したり、希望に応じて買い物など家族にも協力をお願いする。	
			(外部評価) 近所に薬局やコンビニがあり、買い物に利用している。車の通りが少ない裏道を通って椿神社に参拝することもある。天気の良い日は小さな菜園がある中庭に出て日光浴を楽しむことができる。また、法人内合同で行う運動会や家族会に出かけ、家族と共に楽しんでいる。運動会は坊ちゃんスタジアムで、家族会は市内のホテルにおしゃれをして出かける等、利用者は特別な外出を楽しんでいる。家族の協力を得て、買い物や外食に出かけることもある。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 買物の時には本人に出し入れしてもらうように一緒に確認しながら行っている。	
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) 希望に応じて電話したり、手紙を書いたりできるようにしている。	

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)
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) 季節に応じた飾りつけや行事の写真の掲示など見て楽しむ空間作りを支援している。	
			(外部評価) 建物中央にオープンキッチンのあるリビングがあり、椅子席とソファ席が設けられており、利用者は思い思いの場所でくつろぐことができる。壁にはひまわりや朝顔のクラフト作品が飾られ、季節を感じることができるよう工夫されている。また、運動会や食事会等の行事写真が飾られており、利用者は写真を見ながら思い出している。1階リビングから中庭に出ることができ、利用者は洗濯物を干しに出ている。	
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) 個々の好きな・お気に入りの場所、空間があり、穏やかに過ごせる空間を支援している。	
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のを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 使い慣れた物や思い入れのあるもの等家族に協力して頂き、配置にも考慮している。家族の写真等も必要に応じて飾るよう対応している。	
			(外部評価) 居室はエアコンとベッド、洗面所、クローゼットが備えつけられており、全室床暖房設備が整備されている。各部屋に温度湿度計を設置して、個別に温度調整を行っている。利用者は自宅から仏壇や箆笥、時計、寝具等を持ち込み、中には男性アイドルのポスターを壁にはっている利用者もあり、個性的な部屋になっている。各部屋の表札は様々に工夫され分かりやすい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) 自力歩行出来る方や車椅子の方が自由に動きが取れるように環境整備や障害物がないよう工夫している。	