

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105610
法人名	株式会社 アクト企画
事業所名	グループホーム 我が家
所在地	松山市鷹子町705-2
自己評価作成日	平成 28 年 2 月 25 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 3 月 16 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)】

●毎年夏に「盆踊り会」を開催するにあたり、地域の踊りの先生から踊りの指導や参加、ご近所の方々との交流がある。 ●いつも笑い声の絶えない関係・環境作りに努めている。 ●利用者との会話の時間を大切にしている。 ●家庭菜園があり、毎年、秋には芋ほりを行事として行っている。
--

【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)】

「気がつく、気になる、気が利くケア」を理念に掲げ、利用者に「我が家」と思ってもらえるような支援に努めている。心配りや気配りのできるケアを目標に、職員同志がコミュニケーションを重ね、利用者のペースを守り、利用者本位のケアを実践している。利用者が地域の住民の一員であることを念頭に、町内会に加入して情報を得ながらさまざまな交流の機会を持っている。明朗で機敏に行動する管理者は、職員からの信頼も厚くリーダーシップを発揮できている。また、職員のチームワークと往診医や訪問看護師の強力な支えのもと看取りを行い、家族からも感謝されている。家族と職員が心を合わせて利用者の支援に努めている事業所である。
--

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

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 我が家

(ユニット名) ユニット 1

記入者(管理者)

氏 名 白川 美紀

評価完了日 平成 28 年 2 月 25 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	(自己評価) 「地域住民の一員である事が実感できるようなせいかつを支援する」というケア理念を掲げ、常に意識しながら日々取り組んでいる。 (外部評価) 開設時に全職員が持ち寄って考えて作成した「気がつく、気になる、気が利くケア」という理念を大切に継承している。言葉で表現できない利用者が何をしてほしいのかを推察し、思いを組み取りながら理念に沿ったケアを実践している。理念は共有スペースや「家族へのお知らせ掲示板」に掲示し、共有できるようにしている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 町内会に加入しており、地域の行事にも出来る限り参加している。毎年夏には、地域の方に協力いただき「盆踊り会」を開催。開催に当たりボランティアとして地域舞踊連の方に指導して頂き交流を深めている。 (外部評価) 事業所の家主が町内会長と親しい関係であるため、地域と馴染みの環境にある。調査当日は、家主からたくさんのお花が届けられた。地区の敬老会に利用者が出席したり、秋祭りには神輿3台と獅子舞が訪れて舞いの披露があり、利用者の楽しみになっている。また、事業所が開催する夕涼み会は近所にちらしを配布して参加を呼びかけるなど、地元と交流している。	
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) 地域の方々へ活かす場面が作れていないのが現状である。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 2か月に1回開催しており、報告や意見交換を行って いる。その際の意見に関しては職員会などで報告を行 い、サービス向上に向け取り組んでいる。また、会議 の内容は掲示板に掲載し、誰でも見られるようにして いる。	
			(外部評価) 運営推進会議のテーマについては、管理者が家族に聞 いたり、職員間で相談して決めている。会議当日に事 業所の活動報告を行なった後、参加者の意見交換が広 がっていく場合が多く、管理者の進行の上手さが伺え る。ユニットリーダーや他の職員も会議に出席してお り、町内会長が出席して意見を述べてもらうことで、 地域との関係が良好に保たれている。	
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) 市社協や包括支援センターなどが主催する会や研修に 参加し、情報交換や協力関係を築く様取り組んでい る。	
			(外部評価) 市社会福祉協議会が開催する研修会や、地域包括支援 センターが行う事業所連絡会に出席して交流してい る。また、事業所利用者の空き状況の問い合わせを受 けることもある。介護保険制度でわからないことは市 担当課の指導を受ける等相談しやすい関係を築いてい る。今回、マイナンバー制度の施行に伴い家族から問 い合わせがあり、市担当者から指導を受けた。また、 生活福祉課担当者が定期的に訪れ、共に利用者を支援 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) 暗証番号式ロックがユニット入口に取り付けてある。 ロックが掛かる事で安心している家族もあり、開錠に 至っていない。施錠以外の身体拘束についてはその都 度話し合いの場を設け、拘束をしない環境整備に組み 組んでいる。	
			(外部評価) 日中玄関は開錠しており、自由に出入りができる。各 ユニット入り口は電子ロックをしているため、日中は 開錠できないか職員間で話し合い、職員が見守りがで きる時間帯はなるべく開錠するようにしている。危険 回避のため施錠を希望する家族もあり、その都度話し 合いを行っている。ベッド柵やミトンを使用しない方 向であるが、安全を優先して使用する場合は、家族と 話し合って了解を得たうえで短期間使用することがあ る。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日常的に言葉の虐待も含め心理的・身体的虐待が行われていないか気を配り仕事に取り組んでいる。可能性が考えられる時には職員間で話し合い、見過ごさないように努めている。	
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) 管理者は成年後見制度について学ぶ機会を持ちはするが、職員にまでは至っていない。活用していけるように今後も学んでいく必要がある。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約時は重要事項説明書を基に説明を詳しく行っており、疑問や不安等気兼ねなく話して貰える様に配慮しながら同意を得て手続きを行っている。	
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) 日常会話の中から利用者の要望や意見を聞くように努めている。家族には面会時に職員から声をかけ、気軽に意見を話して貰えるような関係づくりに努めている。また、契約時に公共の苦情の受付窓口も紹介している。 (外部評価) 面会時に利用者の状況を報告しながら要望を聞くように努めている。また、面会が困難な家族は電話で現状を報告したり、毎月便りを作成して担当者が利用者の状況を書いて送っている。家族からは、「お任せします」「今の状態が続くことを願う」という内容が多いが、気軽に希望を言ってもらえるよう、家族と良好な関係を築くよう努めている。病院付き添いの依頼等、希望がある時は柔軟に対応している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 必要に応じて個人面談を行っている。毎月の職員会で職員の意見や要望・提案を聞く場を設け対応に努めている。常に意見の言いやすい環境・関係づくりに努めている。 (外部評価) 毎月職員会があり、職員からの意見要望を聞く機会を設けている。職員は要望を汲み取ってもらえると感じており、必要な物品などの要望をはじめ、現場の意見を十分に聞いてくれることで、安心して介護を行うことができている。管理者は法人の管理者会で意見交流を行い、研修の機会も保障されている。	
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) 代表者は、管理者や職員がやりがいをもって働けるように、特別休暇や永年勤続表彰などを設けたり、希望の研修等への参加が出来るように職場環境・条件の整備に努めている。また、松山市勤労者福祉サービスへの入会や有給休暇の取得など福利厚生面での配慮も行っている。	
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) 代表者は、管理者や職員のケアを向上させるために、参加したい研修があれば参加できるようにしている。	
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) 地域密着型サービス協会や地域包括支援センターなどが主催する交流会や勉強会に参加することで、ネットワーク作りを図り、サービスの向上に取り組んでいる。	
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) 入居初期には本人の不安や要望に耳を傾け、話しやすい関係が作れるよう配慮し、職員間で情報共有に努めている。	

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) 申込みや契約前の段階で家族の不安や要望などを聞き、必要な時には提案や方針を伝えた上で家族の意見も尊重し、出来る限り話しやすい環境・関係作りに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 相談時に本人と家族の意向を聞き、必要なサービスへ繋ぐように努めている。	
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) 本人の関係に於いて「今、どのように感じ、どう思い過ごしているのか」を常に考えながら、ともに過ごし・支え合う関係である事を意識し接するように努めている。	
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) 常に連絡・報告・相談を行い、必要の応じて家族にも関わって貰いながら共に協力をし本人を支えていける関係作りに努めている。	
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) 新聞購読の継続を行ったり、家族等に協力をして貰い馴染みの理美容室へ行ったり、友人との外出が出来るよう努めている。気軽に面会して貰える様な雰囲気作りも大切にしている。携帯電話の持ち込みも応じている。 (外部評価) 入居時に生活歴を聴取し、馴染みの人や場所の情報を収集している。入居後も行きつけの理美容院や病院の受診ができるよう、付き添いを家族に依頼して協力を得ている。また、妹さんと外食に出かけたり、友人と忘年会やカラオケに出かける利用者もいる。携帯電話を利用して、知人との会話を楽しんでいる利用者もいる。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を理解し、関わり合える様支援している。職員が利用者の関係を上手に取り持つことにより、良好な関係作りが出来るよう心掛けている。	
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) これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて相談や支援を行うよう努めている。	
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) 日々の会話を大切にし、その中から本人の思いを把握するように努めている。	
			(外部評価) 日常の会話の中や入浴時の世間話の中で聞き取り、思いや意向を把握するよう努めている。交流が苦手な利用者の場合は、表情を観察しくみ取っている。書が得意な利用者には、夕涼み会の看板書きをお願いしたり、大きなスイカを切ってもらったり、できることをできる時に手伝っていただき、満足感が得られている。	
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) 可能な限り入居前に生活歴や生活環境、趣味などを聞くようにしている。入居以降も本人や家族との会話から聞くことを心がけており職員間で情報の共有に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 本人状態については経過記録に残し、職員間の情報共有に努めている。また、出来る事に関しては本人の意思を確認しながら継続して行えるよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人の現状や面会時等に聞いた家族の意見、訪問診療の際に主治医に相談・指示を貰った情報をもとに、職員間でカンファレンスを行い計画を作成している。	
			(外部評価) 計画作成担当者は、家族の思いを引き出したり、要望を話してもらえよう関係づくりに努め、意向の確認を行ったうえで介護計画を作成している。利用者3人に対して2人の担当制をとりモニタリングを実施し、各ユニット会で現状や課題について職員が話し合い検討している。介護計画は状態の変化があればその都度、ない場合は3ヶ月に1回見直しを行っている。職員は利用者の生活課題の解決のため、情報を共有し同じ方向を向いて支援することで改善につなげている。	
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) ケアの実践や結果、気づきや工夫に関して、個別記録に記入し、申し送りノートも活用しながら職員間で情報の共有を行っている。必要に応じてその都度、職員間で話し合いを行い日々のケアに繋げるよう努めている。	
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) 買い物や外食、マッサージなど本人の要望に柔軟に応えられるように努めている。	
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) 踊りを通じてのボランティアの方との交流や中学生職場体験学習の受入、公民館での行事参加などを行いながら、豊かな暮らしを楽しむことが出来るよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 本人や家族などの意向に添えられるよう支援してい る。	
			(外部評価) 利用者と家族の希望を聞き、馴染みのかかりつけ医を 継続して受診できるよう支援している。内科、歯科と もに往診による診療を受けることもできる。眼科、皮 膚科等他科受診については家族に協力をお願いし、付 き添ってもらっている。健診・インフルエンザの予防 接種はかかりつけ医が行い、加湿器の設置や日々の消 毒など感染予防にも力を注いでいる。	
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) 毎日バイタルチェック行い体調変化の早期発見に努め ている。異常が見られた場合は早い段階で訪問看護に 連絡し指示及び対応をして貰っている。必要に応じて 訪問看護から主治医に連絡をして貰い、お互いに連携 を取りながら本人の体調管理に努めている。	
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) 入院後も安心して過ごせるよう情報の提供を行ってい る。病院へ定期的に面会に行き、担当看護師などから 情報を聞き、早期退院に向け調整をするように努めて いる。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 家族の面会時には本人の状況を報告するようにしお り、常にどのような状態であるか・変化があった時は どうするかを家族と共有できるように努めている。 ターミナルについては十分に家族・職員・主治医と話 し合いを行い、連携を図りながら対応できるよう取り 組んでいる。	
			(外部評価) 看取りに関する指針を作成し、本人や家族の要望に 沿って看取りを行っている。往診医及び訪問看護ス テーションによる24時間医療体制があり、充実した 看取りを可能にしている。今年度は家族の協力を得て 3名の利用者の看取りを行うことができた。管理者は 職員の不安解消のため、話し合いを重ねて不安な事柄 を一つひとつ解決していくことにより、安心して終末 期ケアが行えるよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 緊急時対応マニュアルを作っている。緊急時対応について、外部研修に参加したり、常に職員間で確認を行っている。	
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) 年2回消防訓練を実施し避難誘導の確認を行っている。が、地域住民との協力体制に関しては不十分である。 (外部評価) 年2回消防署立ち会いのもと日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。管理者は緊急時にからだが自然に動くよう訓練を重ねる必要性を認識している。緊急連絡網については定期的に電話番号を確認し、試験的に実施している。また、地域包括支援センターが主催する防災をテーマにした「地域連携を考える会」に参加し、関係機関との交流を心がけている。備蓄として水の確保をしている。	運営推進会議において、地域と事業所が支援し合える内容について協議を重ねることが必要とされている。一時避難所として事業所で受入れが可能な内容や、地域に協力を要請したい内容について、具体的な話し合いを行うことことを期待したい。
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) 誇りやプライバシーを保てるように、言葉かけや対応には注意するよう努めている。 (外部評価) 職員は、自分がされたら嫌だと思ふことはしないと決めており、利用者が不快にならないような言動を心がけ、利用者が笑顔になることを目標にしている。利用者の人格を尊重し、利用者本人が選択できるような声かけをするよう努めている。また、苗字に「さん」をつけて呼ぶことを基本とし、過度な馴れ合いにならないよう留意している。排泄介助時は大きい声で呼びかけないよう羞恥心に配慮している。訪問中、職員が利用者のそばで優しく穏やかな雰囲気でお話しかけている姿が印象的であった。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 常に表情や仕種などを注意深く観察し、本人の思いを汲み取ることが出来るように努めている。意思表示が出来方方には、自己決定が出来環境作り・関係作りに日々努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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) 一人ひとりのペースに合わせながら、その人らしい暮らしが出来るように支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人と相談しながら服を決めたり、希望される方にはお化粧の手伝いをしたり、その人らしさが保てるよう支援している。理美容に関しても、本人の希望に添え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) 食事の下ごしらえや後片付けなどを通して、役割や楽しみが持てるよう支援している。時には利用者の食べたい物を献立にする時もある。 (外部評価) 献立は、その日の担当者が利用者の要望を聞いて決め、冷蔵庫の食材を上手に利用して各ユニットで手作りしている。週3回、利用者に食べたいものを聞いて買物に行っている。誕生日にはスポンジケーキに利用者と一緒に飾りつけをしてお祝いしたり、おやつにおはぎやクレープなどを手作りすることもある。また、利用者のその日の体調に合わせて食事の時間を柔軟に調整し、十分に食事がとれるよう配慮している。	
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) 個々に合った食事形態で提供している。食器やコップなども個人のレベルに合わせた物を使用している。既往歴や体調管理に合わせた調整を行っている。水分摂取量のチェックをしており、水分摂取の把握・調整を行っている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 一人ひとりの能力・習慣に合わせた、声掛けや見守り・介助を行っている。	

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) 時間ごとの排泄チェック表を作成しており、一人一人の排泄パターンを把握できるようにしている。出来る限りトイレで排泄が出来るよう支援している。	
			(外部評価) 各ユニットに3か所トイレがあり、利用者が迷わないよう「便所」と表示している。排泄パターンを把握し、声かけ誘導を行って、日中夜間ともにトイレまたはポータブルトイレで排泄ができるよう支援している。現在夜間のみオムツを使用している利用者が5名いるが、入居時おむつを使用していて、声かけ誘導により紙パンツとパットになった利用者もいる。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 毎日水分摂取量を測り、少ない利用者には小まめな水分補給の声掛けを行っている。果物や便通の良い食べ物を個別に提供することもある。	
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) 一人一人のペースに合わせて入浴している。	
			(外部評価) 一般家庭浴槽に週2～3回入浴できるよう支援している。浴槽をまたぐことが困難な利用者には足浴をしながらシャワー浴をして、暖まることができるよう配慮している。一番風呂を希望する人が複数の時は、湯を入れ替えて入浴してもらっている。入浴を嫌がる人は現在はいない。毎日入浴を希望する利用者には職員の体制によって対応している。	
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) 個々のリズムや体調に配慮しながら、休息したり気持ちよく眠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)
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) 一人ひとり最新の薬情を経過記録にファイルしており、薬の理解・状況に応じて主治医と連携を取りながら服薬調整を行っている。服薬の管理については、誤嚥・飲み忘れの無いよう、職員間でチェック出来る様にしている。	
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) 一人一人のペースに配慮しながら、夕食の後片付けや手作業など、自分から進んで何かに取り組む意欲や喜びを感じて貰えるような環境作りに努めている。	
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) 本人の希望に沿った外出支援が出来る様に努めている。また、職員では対応が難しい時は、家族に協力して貰うときもある。 (外部評価) 天気の良い日は、近くまで買い物に出かけたり、畑に散策に行き気分転換をはかっている。利用者数名で椿まつりに出かけたり、桜や菜の花が美しい季節には東温市見奈良へお花見に出かけている。車椅子を使用している利用者も、福祉車輛に乗ってこいのぼりを見に行ったり、砥部動物園に出かけている。事業所には軽自動車とワゴン車があり、外出の際は大活躍している。家族の協力もあり、多くの利用者がいろいろな所へ出かけられ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) 一人ひとりの能力に応じて、お金を所持したり、使え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) 携帯電話を所持し、家族や友人と自由に連絡を取り合っている利用者もあり、個々の希望に合わせてやり取りが出来る様支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節に応じた飾りを一緒に作成したり、飾りつけを行ったり、目で見えて楽しめるように工夫をしている。毎日清掃を行い清潔を保っている。小まめな温度調整や遮光など、心地良く過ごせるよう配慮している。 (外部評価) 玄関にはひな人形が飾られ、夏まつりにすくった金魚が一匹大きく成長して、水槽の中を悠々と泳いでいる。壁面には小学生から届いた便りや、利用者と職員が協力して作成した大きな桜木の張り絵が飾られていた。陽当たりが良く、明るい共用スペースには椅子席とソファ席、畳スペースがあり、利用者は自由にくつろぐことができる。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) ソファやベンチを設置しており、それぞれが思い思いに過ごせるよう工夫している。また、配席なども臨機応変に対応できるように工夫している。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 入居時に使い慣れた物を自由に持ち込んで貰っている。配置に関しても本人や家族と相談しながら行い、居心地良く過ごせるように努めている。 (外部評価) 各居室の入り口には、利用者個人ののれんが掛けられていて、目印になっている。エアコン、電動ベッド、クローゼットが備え付けられ、使い慣れた家具等を自由に持ち込むことができる。テレビや冷蔵庫、チェスト、鏡等を持ち込み利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している。家族と一緒に撮影した写真を職員がアレンジして印刷し飾っている利用者もあり、職員の配慮が伺える。	
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) 利用者の力を把握し、個々のレベルに合わせた対応が出来るよう表札をかけたり等、環境作りに努めている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870105610
法人名	株式会社 アクト企画
事業所名	グループホーム 我が家
所在地	松山市鷹子町705-2
自己評価作成日	平成 28 年 2 月 25 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 3 月 16 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)】

●毎年夏に「盆踊り会」を開催するにあたり、地域の踊りの先生から踊りの指導や参加、ご近所の方々との交流がある。 ●いつも笑い声の絶えない関係・環境作りに努めている。 ●利用者との会話の時間を大切にしている。 ●家庭菜園があり、毎年、秋には芋ほりを行事として行っている。
--

【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)】

「気がつく、気になる、気が利くケア」を理念に掲げ、利用者に「我が家」と思ってもらえるような支援に努めている。心配りや気配りのできるケアを目標に、職員同志がコミュニケーションを重ね、利用者のペースを守り、利用者本位のケアを実践している。利用者が地域の住民の一員であることを念頭に、町内会に加入して情報を得ながらさまざまな交流の機会を持っている。明朗で機敏に行動する管理者は、職員からの信頼も厚くリーダーシップを発揮できている。また、職員のチームワークと往診医や訪問看護師の強力な支えのもと看取りを行い、家族からも感謝されている。家族と職員が心を合わせて利用者の支援に努めている事業所である。
--

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、活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				

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 我が家

(ユニット名) ユニット 2

記入者(管理者)

氏 名 井口 直之

評価完了日 平成 28 年 2 月 25 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	(自己評価) 「地域住民の一員である事が実感できるようなせいか つを支援する」というケア理念を掲げ、常に意識しな がら日々取り組んでいる。 (外部評価) 開設時に全職員が持ち寄って考えて作成した「気がつ く、気になる、気が利くケア」という理念を大切に継 承している。言葉で表現できない利用者が何をしてほ しいのかを推察し、思いを組み取りながら理念に沿っ たケアを実践している。理念は共有スペースや「家族 へのお知らせ掲示板」に掲示し、共有できるようにし ている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続け られるよう、事業所自体が地域の一員とし て日常的に交流している	(自己評価) 町内会に加入しており、地域の行事にも出来る限り参 加している。毎年夏には、地域の方に協力いただき 「盆踊り会」を開催。開催に当たりボランティアとし て地域舞踊連の方に指導して頂き交流を深めている。 (外部評価) 事業所の家主が町内会長と親しい関係であるため、地 域と馴染みの環境にある。調査当日は、家主からたく さんの桃の花が届けられた。地区の敬老会に利用者が 出席したり、秋祭りには神輿3台と獅子舞が訪れて舞 いの披露があり、利用者の楽しみになっている。ま た、事業所が開催する夕涼み会は近所にちらしを配布 して参加を呼びかけるなど、地元と交流している。	
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) 地域の方々へ活かす場面が作れていないのが現状であ る。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 2か月に1回開催しており、報告や意見交換を行って いる。その際の意見に関しては職員会などで報告を行 い、サービス向上に向け取り組んでいる。また、会議 の内容は掲示板に掲載し、誰でも見られるようにして いる。	
			(外部評価) 運営推進会議のテーマについては、管理者が家族に聞 いたり、職員間で相談して決めている。会議当日に事 業所の活動報告を行なった後、参加者の意見交換が広 がっていく場合が多く、管理者の進行の上手さが伺え る。ユニットリーダーや他の職員も会議に出席してお り、町内会長が出席して意見を述べてもらうことで、 地域との関係が良好に保たれている。	
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) 市社協や包括支援センターなどが主催する会や研修に 参加し、情報交換や協力関係を築く様取り組んでい る。	
			(外部評価) 市社会福祉協議会が開催する研修会や、地域包括支援 センターが行う事業所連絡会に出席して交流してい る。また、事業所利用者の空き状況の問い合わせを受 けることもある。介護保険制度でわからないことは市 担当課の指導を受ける等相談しやすい関係を築いてい る。今回、マイナンバー制度の施行に伴い家族から問 い合わせがあり、市担当者から指導を受けた。また、 生活福祉課担当者が定期的に訪れ、共に利用者を支援 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) 暗証番号式ロックがユニット入口に取り付けてある。 ロックが掛かる事で安心している家族もあり、開錠に 至っていない。施錠以外の身体拘束についてはその都 度話し合いの場を設け、拘束をしない環境整備に取組 んでいる。	
			(外部評価) 日中玄関は開錠しており、自由に出入りができる。各 ユニット入り口は電子ロックをしているため、日中は 開錠できないか職員間で話し合い、職員が見守りがで きる時間帯はなるべく開錠するようにしている。危険 回避のため施錠を希望する家族もあり、その都度話し 合いを行っている。ベッド柵やミトンを使用しない方 向であるが、安全を優先して使用する場合は、家族と 話し合って了解を得たうえで短期間使用することがあ る。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 日常的に言葉の虐待も含め心理的・身体的虐待が行われていないか気を配り仕事に取り組んでいる。可能性が考えられる時には職員間で話し合い、見過ごさないように努めている。	
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) 管理者は成年後見制度について学ぶ機会を持ちはするが、職員にまでは至っていない。活用していけるように今後も学んでいく必要がある。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約時は重要事項説明書を基に説明を詳しく行っており、疑問や不安等気兼ねなく話して貰える様に配慮しながら同意を得て手続きを行っている。	
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) 日常会話の中から利用者の要望や意見を聞くように努めている。家族には面会時に職員から声をかけ、気軽に意見を話して貰えるような関係づくりに努めている。また、契約時に公共の苦情の受付窓口も紹介している。 (外部評価) 面会時に利用者の状況を報告しながら要望を聞くように努めている。また、面会が困難な家族は電話で現状を報告したり、毎月便りを作成して担当者が利用者の状況を書いて送っている。家族からは、「お任せします」「今の状態が続くことを願う」という内容が多いが、気軽に希望を言ってもらえるよう、家族と良好な関係を築くよう努めている。病院付き添いの依頼等、希望がある時は柔軟に対応している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 必要に応じて個人面談を行っている。毎月の職員会で職員の意見や要望・提案を聞く場を設け対応に努めている。常に意見の言いやすい環境・関係づくりに努めている。 (外部評価) 毎月職員会があり、職員からの意見要望を聞く機会を設けている。職員は要望を汲み取ってもらえると感じており、必要な物品などの要望をはじめ、現場の意見を十分に聞いてくれることで、安心して介護を行うことができている。管理者は法人の管理者会で意見交流を行い、研修の機会も保障されている。	
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) 代表者は、管理者や職員がやりがいをもって働けるように、特別休暇や永年勤続表彰などを設けたり、希望の研修等への参加が出来るように職場環境・条件の整備に努めている。また、松山市勤労者福祉サービスへの入会や有給休暇の取得など福利厚生面での配慮も行っている。	
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) 代表者は、管理者や職員のケアを向上させるために、参加したい研修があれば参加できるようにしている。	
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) 地域密着型サービス協会や地域包括支援センターなどが主催する交流会や勉強会に参加することで、ネットワーク作りを図り、サービスの向上に取り組んでいる。	
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) 入居初期には本人の不安や要望に耳を傾け、話しやすい関係が作れるよう配慮し、職員間で情報共有に努めている。	

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) 申込みや契約前の段階で家族の不安や要望などを聞き、必要な時には提案や方針を伝えた上で家族の意見も尊重し、出来る限り話しやすい環境・関係作りに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 相談時に本人と家族の意向を聞き、必要なサービスへ繋ぐように努めている。	
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) 本人の関係に於いて「今、どのように感じ、どう思い過ごしているのか」を常に考えながら、ともに過ごし・支え合う関係である事を意識し接するように努めている。	
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) 常に連絡・報告・相談を行い、必要の応じて家族にも関わって貰いながら共に協力をし本人を支えていける関係作りに努めている。	
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) 新聞購読の継続を行ったり、家族等に協力をして貰い馴染みの理美容室へ行ったり、友人との外出が出来るよう努めている。気軽に面会して貰える様な雰囲気作りも大切にしている。携帯電話の持ち込みも応じている。 (外部評価) 入居時に生活歴を聴取し、馴染みの人や場所の情報を収集している。入居後も行きつけの理美容院や病院の受診ができるよう、付き添いを家族に依頼して協力を得ている。また、妹さんと外食に出かけたり、友人と忘年会やカラオケに出かける利用者もいる。携帯電話を利用して、知人との会話を楽しんでいる利用者もいる。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を理解し、関わり合える様支援している。職員が利用者の関係を上手に取り持つことにより、良好な関係作りが出来るよう心掛けている。	
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) これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて相談や支援を行うよう努めている。	
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) 日々の会話を大切にし、その中から本人の思いを把握するように努めている。	
			(外部評価) 日常の会話の中や入浴時の世間話の中で聞き取り、思いや意向を把握するよう努めている。交流が苦手な利用者の場合は、表情を観察しくみ取っている。書が得意な利用者には、夕涼み会の看板書きをお願いしたり、大きなスイカを切ってもらったり、できることをできる時に手伝っていただき、満足感が得られている。	
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) 可能な限り入居前に生活歴や生活環境、趣味などを聞くようにしている。入居以降も本人や家族との会話から聞くことを心がけており職員間で情報の共有に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 本人状態については経過記録に残し、職員間の情報共有に努めている。また、出来る事に関しては本人の意思を確認しながら継続して行えるよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人の現状や面会時等に聞いた家族の意見、訪問診療の際に主治医に相談・指示を貰った情報をもとに、職員間でカンファレンスを行い計画を作成している。	
			(外部評価) 計画作成担当者は、家族の思いを引き出したり、要望を話してもらえよう関係づくりに努め、意向の確認を行ったうえで介護計画を作成している。利用者3人に対して2人の担当制をとりモニタリングを実施し、各ユニット会で現状や課題について職員が話し合い検討している。介護計画は状態の変化があればその都度、ない場合は3ヶ月に1回見直しを行っている。職員は利用者の生活課題の解決のため、情報を共有し同じ方向を向いて支援することで改善につなげている。	
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) ケアの実践や結果、気づきや工夫に関して、個別記録に記入し、申し送りノートも活用しながら職員間で情報の共有を行っている。必要に応じてその都度、職員間で話し合いを行い日々のケアに繋げるよう努めている。	
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) 買い物や外食、マッサージなど本人の要望に柔軟に応えられるように努めている。	
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) 踊りを通じてのボランティアの方との交流や中学生職場体験学習の受入、公民館での行事参加などを行いながら、豊かな暮らしを楽しむことが出来るよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 本人や家族などの意向に添えられるよう支援してい る。	
			(外部評価) 利用者と家族の希望を聞き、馴染みのかかりつけ医を 継続して受診できるよう支援している。内科、歯科と もに往診による診療を受けることもできる。眼科、皮 膚科等他科受診については家族に協力をお願いし、付 き添ってもらっている。健診・インフルエンザの予防 接種はかかりつけ医が行い、加湿器の設置や日々の消 毒など感染予防にも力を注いでいる。	
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) 毎日バイタルチェック行い体調変化の早期発見に努め ている。異常が見られた場合は早い段階で訪問看護に 連絡し指示及び対応をして貰っている。必要に応じて 訪問看護から主治医に連絡をして貰い、お互いに連携 を取りながら本人の体調管理に努めている。	
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) 入院後も安心して過ごせるよう情報の提供を行ってい る。病院へ定期的に面会に行き、担当看護師などから 情報を聞き、早期退院に向け調整をするように努めて いる。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 家族の面会時には本人の状況を報告するようにしお り、常にどのような状態であるか・変化があった時は どうするかを家族と共有できるように努めている。 ターミナルについては十分に家族・職員・主治医と話 し合いを行い、連携を図りながら対応できるよう取り 組んでいる。	
			(外部評価) 看取りに関する指針を作成し、本人や家族の要望に 沿って看取りを行っている。往診医及び訪問看護ス テーションによる24時間医療体制があり、充実した 看取りを可能にしている。今年度は家族の協力を得て 3名の利用者の看取りを行うことができた。管理者は 職員の不安解消のため、話し合いを重ねて不安な事柄 を一つひとつ解決していくことにより、安心して終末 期ケアが行えるよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 緊急時対応マニュアルを作っている。緊急時対応について、外部研修に参加したり、常に職員間で確認を行っている。	
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) 年2回消防訓練を実施し避難誘導の確認を行っている。が、地域住民との協力体制に関しては不十分である。 (外部評価) 年2回消防署立ち会いのもと日中と夜間を想定した避難訓練を実施している。管理者は緊急時にからだが自然に動くよう訓練を重ねる必要性を認識している。緊急連絡網については定期的に電話番号を確認し、試験的に実施している。また、地域包括支援センターが主催する防災をテーマにした「地域連携を考える会」に参加し、関係機関との交流を心がけている。備蓄として水の確保をしている。	運営推進会議において、地域と事業所が支援し合える内容について協議を重ねることが必要とされている。一時避難所として事業所で受入れが可能な内容や、地域に協力を要請したい内容について、具体的な話し合いを行うことことを期待したい。
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) 誇りやプライバシーを保てるように、言葉かけや対応には注意するよう努めている。 (外部評価) 職員は、自分がされたら嫌だと思わないことと決めており、利用者が不快にならないような言動を心がけ、利用者が笑顔になることを目標にしている。利用者の人格を尊重し、利用者本人が選択できるような声かけをするよう努めている。また、苗字に「さん」をつけて呼ぶことを基本とし、過度な馴れ合いにならないよう留意している。排泄介助時は大きい声で呼びかけないよう羞恥心に配慮している。訪問中、職員が利用者のそばで優しく穏やかな雰囲気でお話しかけている姿が印象的であった。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 常に表情や仕種などを注意深く観察し、本人の思いを汲み取ることが出来るように努めている。意思表示が出来る方には、自己決定が出来る環境作り・関係作りに日々努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、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) 一人ひとりのペースに合わせてながら、その人らしい暮らしが出来るように支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人と相談しながら服を決めたり、希望される方にはお化粧の手伝いをしたり、その人らしさが保てるよう支援している。理美容に関しても、本人の希望に添え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) 食事の下ごしらえや後片付けなどを通して、役割や楽しみが持てるよう支援している。時には利用者の食べたい物を献立にする時もある。 (外部評価) 献立は、その日の担当者が利用者の要望を聞いて決め、冷蔵庫の食材を上手に利用して各ユニットで手作りしている。週3回、利用者に食べたいものを聞いて買物に行っている。誕生日にはスポンジケーキに利用者と一緒に飾りつけをしてお祝いしたり、おやつにおはぎやクレープなどを手作りすることもある。また、利用者のその日の体調に合わせて食事の時間を柔軟に調整し、十分に食事がとれるよう配慮している。	
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) 個々に合った食事形態で提供している。食器やコップなども個人のレベルに合わせた物を使用している。既往歴や体調管理に合わせた調整を行っている。水分摂取量のチェックをしており、水分摂取の把握・調整を行っている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 一人ひとりの能力・習慣に合わせた、声掛けや見守り・介助を行っている。	

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) 時間ごとの排泄チェック表を作成しており、一人一人の排泄パターンを把握できるようにしている。出来る限りトイレで排泄が出来るよう支援している。	
			(外部評価) 各ユニットに3か所トイレがあり、利用者が迷わないよう「便所」と表示している。排泄パターンを把握し、声かけ誘導を行って、日中夜間ともにトイレまたはポータブルトイレで排泄ができるよう支援している。現在夜間のみオムツを使用している利用者が5名いるが、入居時おむつを使用していて、声かけ誘導により紙パンツとパットになった利用者もいる。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 毎日水分摂取量を測り、少ない利用者には小まめな水分補給の声掛けを行っている。果物や便通の良い食べ物を個別に提供することもある。	
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) 一人一人のペースに合わせて入浴している。	
			(外部評価) 一般家庭浴槽に週2～3回入浴できるよう支援している。浴槽をまたぐことが困難な利用者には足浴をしながらシャワー浴をして、暖まることができるよう配慮している。一番風呂を希望する人が複数の時は、湯を入れ替えて入浴してもらっている。入浴を嫌がる人は現在はいない。毎日入浴を希望する利用者には職員の体制によって対応している。	
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) 個々のリズムや体調に配慮しながら、休息したり気持ちよく眠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)
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) 一人ひとり最新の薬情を経過記録にファイルしており、薬の理解・状況に応じて主治医と連携を取りながら服薬調整を行っている。服薬の管理については、誤嚥・飲み忘れの無いよう、職員間でチェック出来る様にしている。	
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) 一人一人のペースに配慮しながら、夕食の後片付けや手作業など、自分から進んで何かに取り組む意欲や喜びを感じて貰えるような環境作りに努めている。	
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) 本人の希望に沿った外出支援が出来る様に努めている。また、職員では対応が難しい時は、家族に協力して貰うときもある。 (外部評価) 天気の良い日は、近くまで買い物に出かけたり、畑に散策に行き気分転換をはかっている。利用者数名で椿まつりに出かけたり、桜や菜の花が美しい季節には東温市見奈良へお花見に出かけている。車椅子を使用している利用者も、福祉車両に乗ってこいのぼりを見に行ったり、砥部動物園に出かけている。事業所には軽自動車とワゴン車があり、外出の際は大活躍している。家族の協力もあり、多くの利用者がいろいろな所へ出かけられ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) 一人ひとりの能力に応じて、お金を所持したり、使え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) 携帯電話を所持し、家族や友人と自由に連絡を取り合っている利用者もあり、個々の希望に合わせてやり取りが出来る様支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節に応じた飾りを一緒に作成したり、飾りつけを行ったり、目で見えて楽しめるように工夫をしている。毎日清掃を行い清潔を保っている。小まめな温度調整や遮光など、心地良く過ごせるよう配慮している。 (外部評価) 玄関にはひな人形が飾られ、夏まつりにすくった金魚が一匹大きく成長して、水槽の中を悠々と泳いでいる。壁面には小学生から届いた便りや、利用者と職員が協力して作成した大きな桜木の張り絵が飾られていた。陽当たりが良く、明るい共用スペースには椅子席とソファ席、畳スペースがあり、利用者は自由にくつろぐことができる。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) ソファやベンチを設置しており、それぞれが思い思いに過ごせるよう工夫している。また、配席なども臨機応変に対応できるように工夫している。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 入居時に使い慣れた物を自由に持ち込んで貰っている。配置に関しても本人や家族と相談しながら行い、居心地良く過ごせるように努めている。 (外部評価) 各居室の入り口には、利用者個人ののれんが掛けられていて、目印になっている。エアコン、電動ベッド、クローゼットが備え付けられ、使い慣れた家具等を自由に持ち込むことができる。テレビや冷蔵庫、チェスト、鏡等を持ち込み利用者が居心地よく過ごせるよう工夫している。家族と一緒に撮影した写真を職員がアレンジして印刷し飾っている利用者もあり、職員の配慮が伺える。	
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) 利用者の力を把握し、個々のレベルに合わせた対応が出来るよう表札をかけたり等、環境作りに努めている。	