

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3871200329
法人名	社会福祉法人 亀天会
事業所名	グループホーム鶴翠
所在地	愛媛県西条市大野284番地2
自己評価作成日	平成 26 年 10 月 1 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 26 年 11 月 14 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)】

入居者一人ひとりのケアについてユニット会で話し合い、毎月勉強会を開催する事で、ケアの質の向上と、認知症介護の知識習得を図っている。  
また、入居者の方の思いに寄り添いながら生活支援を行っている。地域の方とも交流が図れるように運営推進会議の開催の他、ボランティアの方との交流、外出支援(ドライブ)等を定期的に行っている。

【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)】

遠くに海が見える山裾の広域農道沿いにある事業所はケアハウスを併設しており、道路を挟んで同法人の特別養護老人ホーム等がある。管理者は看護師のため、日々の健康管理や急変時にも迅速に対応することができる。法人内での協力体制も取れており、緊急時や災害発生時に迅速に対応ができ、利用者や家族には安心感がある。利用者の住み馴れた地域で、あたり前の笑顔ある暮らしが送れるよう支援している。法人には「入所支援センター」を開設し、利用者や家族、地域住民からの適切なサービス利用に関する相談に応じている。食事はバラエティーに富んでおり、昼食のメニューにはパスタやどんぶり、ラーメンなど外食のような楽しみを味わうことができ、利用者に喜ばれている。また、食事のメニューで曜日の感覚を保持できると考えており、認知症対策の取り組みにも繋がっている。

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

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

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)  
氏名 佐伯敏子

評価完了日 平成 26 年 10 月 1 日

(別表第1)

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	(自己評価) 全員で共有出来る様に職員会や入職時に伝えている。見るところに掲示し、何時でも意識することが出来る様にしている。	
			(外部評価) 法人理念のほか、「心を込めて、ともに笑顔を」という事業所独自の理念を作成している。理念は六角形のおしゃれなパンフレットに掲載しているほか、事業所内で職員がすぐ目に入るよう大きく張り出し、職員会等で話し合うなど共有している。職員は利用者が笑顔のあるあたり前の暮らしを送れるよう支援している。	
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) 地域の行事への参加や、散歩等へ出かけたり、地域とのかかわりが持てるようにしている。時には、ホーム誌等で近隣の方等へホームの情報を伝えたりしながら交流を図っている。	
			(外部評価) 田畑を貫いた広域農道沿いに事業所は建っているため、近隣住民はあまり多くない状況である。そんな立地条件にもかかわらず、法人全体として地域との交流に力を入れており、近隣にある特別養護老人ホーム等と合同で盆踊り等を開催し地域住民と交流をしている。法人として地域住民と親睦を深めたいと考え、色々な催し物を開催しており、近隣住民は地域行事のように楽しみにしている。管理者は事業所として地域と自然に関わりが持てるよう試行錯誤している。	
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) 事業所全体で認知症の理解を深めていきながら、地域へは運営推進会議等で民生委員の方にも参加していただき、情報を伝えている。	

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) 2ヶ月に1度運営推進会議を実施している。入居者の方の参 加もあり色々な意見を出して頂き、サービスの向上に向け て取り組んでいる。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、民生委員、介護相談員、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。 会議は避難訓練や法人合同レクリエーション、季節行事な どと合わせて開催する工夫をしており、参加者に利用者へ のサービスがより分かりやすいよう配慮している。毎回、 参加者に利用者とはふれあう時間を持ってもらうことによ り、自然と利用者を意識した話し合いができています。	
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) 運営推進会議にて報告し協力関係を築いている。必要時は 関係機関に行き、担当者と話をしている。	
			(外部評価) 法人では福祉事業を多方面で行っているため、行政から信 頼がある。市担当者等は運営推進会議に参加しており、意 見交換をしている。管理者は必要に応じて市担当者と話し 合いをしているが、法人には専門の部署もあり、協力関係 の構築には余念がない。また、月1回介護相談員の訪問が あり、利用者の話を聞いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) ユニット会や職員会議等で研修、自己学習を通して全職員 が理解できるようにしている。又、身体拘束等を必要とし ないケアを提供できるように日々努めている。	
			(外部評価) 事業所前の幹線道路は車の往来が多く、昨年不穏な利用者 がいたため、安全面を考え2階の出入りにテンキーロッ クを使用していた経緯がある。現在施錠はしていないが、 利用者の安全と引き換えが難しい場合には、家族等に施錠 の承諾を取っている。職員は研修に参加したり職員会等 で話し合ったりするなど、身体拘束をしないケアに努めてい る。	利用者の自由な生活が送れるよう、2階の出入り口等 のテンキーロックの使用を極力避け、他の方法を模索 して対応することを期待したい。また、身体拘束の定 義など、新人職員には精神的な面などの拘束が理解で きていないことがあるため、継続した研修のほかにも新 人研修の内容に身体拘束防止等のテーマを取り入れる ことを望みたい。

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)
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) 全職員が理解できるように会議などを通じ話をしている。上記と同じく、虐待についても認知症の症状の本質を探る事で理解を深め、虐待が起きない環境作りに努めている。	
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) マニュアル等を用い、権利擁護に関する制度を理解できるように努めている。	
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) 契約時には十分な説明を行いながら、理解納得して頂き疑問点等が無いように心がけている。今の所特に問題もない。	
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) ご家族との日々のやり取りのほか、運営推進会議等も活用し、色々な意見を聞けるように努めている。介護相談員の訪問も定期的であり、入居者の方の要望や意見を聞かせて頂いている。	
			(外部評価) 一般的に入居生活が長くなると、家族等にいくら丁寧に声かけをしても「お任せします」の返答が多くなる傾向があり、事業所でも家族等の訪問時等に話しかけ意見を聞くよう努めているが意見は減ってきている。家族から利用者の着るものへの要望を言われる場合があり、対応している。家族等への話題提供にも努めており、月1回利用者の様子を担当職員等が書いて送付したり、意見箱を設置し意見を出してもらいやすいよう努めている。	

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)
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) ユニット会や職員会議、日々の話し合いの中で意見や提案を聞いている。又、可能な限り、提案等を取り入れながら活動をしている。	
			(外部評価) 大きな法人のため、職員が直接代表者に会う機会は少ないが、職員は管理者やユニットリーダーに意見を伝えることができ、必要に応じて法人本部や幹部会などにボトムアップできる仕組みが整っている。管理者はシフトに入って職員と一緒に業務を行っており、日頃から職員との会話も多く、話しやすい関係づくりができています。また、管理者は何気ない話しから職員の提案を吸い上げるよう努めており、できる限り反映できるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 職員個々が向上心が持てるよう普段からのコミュニケーションを大切にし、様々な面からもサポートが出来る様に努めている。	
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) 法人内外の研修を受け、研修後発表の場を設けて職員一人一人が日々向上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) 研修を通じ、他事業所等との交流が図れるように努めている。そこで交流し、当事業所のサービスに繋がるように努めている。	
<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) 事前面接にて生活状況を把握し、不安や要望を聞き関係作りに努めている。又、心理的な面にも十分に配慮し、表情を汲み取る等良好な関係を築け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)
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) 入所前から色々な相談に乗れるように努めている。不安なことや要望などを良く聞き可能な限り取り入れる事ができるようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 初期の段階で必要とされるサービスは何かを考えながらケアを行っている。又、その方の状況にあったサービス利用も含め段階的な支援を検討している。	
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) 人生の先輩としての関係を保ちつつ、昔からの知識や知恵などを教えて頂く事がある。職員は立場的には介護を提供する側ではあるが、ご利用者の生活の一部になれるような関係作りに努めている。	
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) ご本人と家族の関係を良好に保ちながら、職員としての立場からご家族と一緒にご利用者の支えになれるように努めている。	
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) 外出機会や知人の方の訪問など、今までのコミュニケーションを大切にして入所までの馴染みの関係が途切れないように、継続的な交流を図るよう努めている  (外部評価) 事業所の近隣には、法人内のデイサービスやケアハウスがあるため、利用者の自宅近隣者や知人がいる場合はサービス利用の送迎時に事業所を訪れることが多い。事業所のある地域は地縁が深く人づきあいを大切にする習わしがあり、馴染みの関係の継続支援に法人として取り組んでいる。家族の協力を得ながら自宅に帰ったり馴染みの場所に出かける利用者もいる。利用者は事業所での生活が長くなるにつれて、それまでの繋がりがだんだん薄れてしまうため、管理者は新たな馴染みの場の構築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)
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) 利用者同士が関われるようにコミュニケーション援助や行事提供をしている。又、利用者同士の関係がそれぞれできており、利用者同士で支え合う様子もみられている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) サービス終了時にも、しっかりとコミュニケーションを図るように努めている。関係性を大切にしながら相談事等があった際には気軽に立ち寄って頂くよう声かけをさせて頂くようにしている。	
<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) ご利用前からご家族・ご利用者に希望や意向、意思等を聞かせて頂き、何が必要か、何が望みなのかを把握し、サービス提供に生かすようにしている。  (外部評価) 利用者の重度化に伴い、徐々に言いたいことを口に出さなくなる傾向があるため、職員は利用者の顔つきやしぐさ等から意向を判断することも多い。利用者の生活歴を把握しており、新人職員には先輩職員がその都度重要性を伝えている。日常会話や利用者の雑談に加わり、思いや意向を聞き取るよう努めており、聞き取った内容は職員間で共有するよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 上記と同じく、ご利用前から情報を集めておきサービス提供に活かしている。他のサービス利用がある場合はサービス利用時の情報を収集している。	
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) 日々の暮らしをしっかりと把握できるように職員個々が観察している。認知症のある方々は、身体的・心理的にも日々変動があると思われるので、日々の申し送り、記録等を通して、全職員が把握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)
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) ご家族・ご利用者の意向などを取り入れながら、ご本人にとって必要なケアを検討し、介護計画とモニタリングを行っている。日々の生活の中での関わりや感じた事、課題になっている事を話し合い、それぞれ意見やアイデアを出し合っている。  (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、介護計画を作成している。2回目以降は、利用者毎の担当職員から情報を集め、職員全員で話し合いをして作成している。職員全員でモニタリングを行っており、目標どおりケアができているか分かりやすくチェックできる記録様式となっている。管理者は「特別なことではなく、普通のことが目標です」と謙虚に言っているが、普通の難しさや重みをよく把握していることが伺える。	
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) 日々の状況を個別に記入し、情報を共有しながらサービス提供している。特に気づき等については職員間で情報を共有しながら実践や介護計画書等に活かしている。	
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) 認知症のある方々が、日々落ち着いた生活を送ることができるよう都度柔軟な対応ができる様に努めている。可能な限り希望に添える様に努めている。	
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) ご家族や地域の方のご協力を頂きながら、ご本人の望む暮らしを提供できるように努めている。又、本人のできることを見極めながら最大限心身の力を発揮できる様に努めている。	

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)
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) 受診は本人、ご家族様が望まれる病院、かかりつけ医で診 てもらっている。受診前には、受診までのご様子や特変が みられた場合はその状態を、主治医へ報告を行い適切に医 療が受けられるように支援している。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を家族の協力を得て継続し て受診することができる。看護師でもある管理者は利用者 毎のかかりつけ医を把握しなければならないが、馴染みの 医療機関で安心感の高い医療ケアを受けることができている。 専門的な医療が必要な場合には管理者が窓口となり、 利用者や家族等の相談に応じている。また、協力医との協 力体制も取れており、往診での対応もしている。	
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) 介護職員は日々の気付きの中で、看護師にすぐに連絡でき るようにしている。又、身体状況記入表を作り、異常があ れば記録する等、情報の共有にて介護職員が色々な気付き ができるように支援している。	
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) 入院先での医療関係者、主治医とSWの方と情報交換を行 い、家族と対話、相談していきながら早期の退院に向けて 対応できるように取り組み、退院後においても関わりのある 医療機関及び担当医、家族との情報交換を職員と共に、 継続していく事に努力している。	
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) 重度化、終末期の在り方について、ご本人・ご家族より話 を伺い急性期での事業所で出来る事の説明を行い方針を共 有している。医療機関との連携は欠かす事が出来ないの で、情報交換などをするようにしている。	
			(外部評価) 「看取り指針」を作成し、入居時や利用者の状態に応じ て、事業所として対応できる内容を説明して利用者や家族 等と話し合い、意向を確認している。法人全体で終末期や 終の棲家としての支援もしており、介護付きのケアハウ ス、特別養護老人ホームなど利用者の身体機能に適した施 設に転居する場合もある。利用者のより良い住環境を考え ている取り組みであり、総合的に福祉事業を展開している法 人だからこそできることである。	

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)
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、実践力を身につけている	(自己評価) 事故発生マニュアルを作成している。消防署員の指導のもと、人工呼吸の訓練等を行い、実践力を身につけている。	
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回消防署の指導を得て、避難訓練を行い避難経路の確認、消火器の使い方等の訓練を行っている。又、訓練で得た情報等は運営推進会議等で情報提供し災害時に協力が得られるようにしている。  (外部評価) 隣接しているケアハウスと合同で、消防署の協力を得て夜間などを想定した避難訓練を実施し、アドバイスをもらっている。訓練は運営推進会議と合わせて実施し話し合いなどもしており、参加者である民生委員が近所に住んでいることもあり、地域住民との連携もしっかり取れている。また、訓練終了後には救命救急講習も実施している。管理者は、訓練の度に火災は人災であり、防ぐことができると思いを新たにしている。	
<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) 利用者一人一人の人格を尊重し接している。また、利用者に対して誇りやプライバシーを損ねない言葉で、日々対応している。  (外部評価) 職員が日常的に目に付く場所に接遇に関する注意書きを貼って職員に意識づけをしており、細やかな文章には利用者を尊重する姿勢を伺うことができる。職員は柔らかな地元言葉で利用者に話しかけており、落ち着いて静かに受け答えをしている様子が見られた。利用者が穏やかな時を過ごせるようケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 傾聴するように心がけ、ご利用者が日々色々な意思表示ができるように支援している。また、意思表示が困難な方には表情を汲み取りながら思いや考えを理解でき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)
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) 日々の生活の中から現れる、様々な希望において可能な限りご本人の意思を尊重しながらサービス提供させて頂いている。特に一人一人の思いに配慮しながら、職員や施設側の都合を優先させないように心がけている。	
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) 季節に合った服を着て頂いている。起床時や外出前等の身だしなみに気を遣っている。利用者の意見を聞き入れて支援している。	
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) おやつ作りなどご利用者と職員で一緒にしている。コミュニケーションの支援を行う事で楽しく食事やおやつを食べられている。  (外部評価) 法人の栄養士がバランスを考えた献立を作成している。昼食にはラーメンやうどん、カレーなど外食気分を味わうことができ、夕食には落ち着いた献立を用意するなど、食事を楽しみにしている利用者に適したメリハリのあるメニューとなっている。バラエティに富んだランチメニューは、曜日を意識しやすくなるような配慮が感じられる。法人の施設で作られた料理が運ばれ、汁物や簡単なものは事業所内のキッチンで調理している。おせちなどの特別食や季節の献立も喜ばれている。利用者は会話をしながら食事をする風景が見られた。また、利用者と一緒におやつ作りもしており、笑い声が聞こえ楽しい時間を過ごしている様子を伺うことができた。	
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) 食事量や水分摂取量などを把握し、一日の必要量が摂取できるようにしている。献立は栄養士が立てており、栄養バランスが摂れている。	
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、口腔ケアの声かけを行い、見守り・一部介助等、状況に応じ対応している。	

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) 個人の排泄パターンを把握するようにしている。なるべくトイレでの排泄を可能とするように誘導や声かけを行っている。	
			(外部評価) 管理者はトイレで自然に排泄できることを考えており、日中はできる限りトイレへ誘導して排泄を支援している。夜間にはパットなどを使用している利用者もいるが、睡眠と排泄支援の双方を鑑み、生活の質を考え利用者の状態に応じて対応をしている。職員は他の利用者に気づかれないよう声かけをする気配りをしており、利用者のプライバシーにも配慮が感じられる。	
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) 個々で状況を把握し、水分補給・運動・マッサージなどを取り入れている。なるべく自然排便ができるように努めている。	
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) 個々で状況を見ながら入浴をして頂いている。バイタルや心理状態等、ご利用者の状況に合わせ柔軟な対応ができるようにしている。	
			(外部評価) 週3回を基本として、利用者の状況などを細やかに配慮し入浴できるよう支援している。入浴時には利用者と1対1でゆっくり会話を楽しみながら繋がりを深めるよう努めている。広い浴室には四方向から介助できる個別浴槽が設置されており、職員も介助をしやすく利用者が重度化しても湯船に浸かってほしいという事業所の思いを伺うことができる。	
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、レクリエーション等で身体を動かし生活のリズムを整えるように努めている。入眠前には暖かい飲み物を提供したり、夜間不眠にならない様に近くにいることを伝え、安心して休んで頂くように努めている。	

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)
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) 薬の管理は看護師が行っている。薬の用法や用量は個別の薬表を確認し、理解している。	
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) 生活歴や力を生かせるように支援している。季節の行事等楽しみを取り入れ、日々楽しく落ち着いた生活が送れるように支援している。	
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) ご利用者の気分や希望に応じ、ドライブ等外出支援を行っている。時にはご家族と一緒に外出される場合もあり、事業所、ご家族ともにご本人を支えられるようにしている。  (外部評価) 事業所とケアハウスとの間には中庭があり、天候に左右されることなく気軽に外気浴をすることができる。法人のバスを使用して、車いすの利用者も一緒に季節に応じて桜やあじさいなどの花見、七夕飾りなどを見に出かけられるよう支援している。事業所の裏手には田畑が広がっている田舎道があり、車も少なく安全なので天気の良い日には神社までお参りに出かけている。また、家族と一緒に外出を楽しむ利用者もいる。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 金銭の管理が難しい方が増え、買い物はしていない。	
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) 時折ではあるが、電話をしたいと言われる方に関しては、時間等の都合をみて電話をかけられ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	(自己評価) フロア内に入居者の方が作られた物を置いてみたり、自然の光や風などを感じられるようにしている。温度調節を行い快適な状態で過ごして頂いている。	
			(外部評価) リビングダイニングは簡単な運動をできるぐらいの広さがあり、食卓やいすの間も車いすでスムーズに移動することができる。大きめのソファや和室の小上がりスペースなど、利用者は自由にくつろぐことができる。部屋としての区切りはないが、広いためリビングとは別々の感覚になる。見守りにも十分に配慮した共用空間となっている。	
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) 一人一人が思い思いで色々な場所で過ごされている。必ずいらないといけない場所などは作らず、日々自然の流れの中で利用者が活動できるように努めている。	
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) 家族写真やぬいぐるみなど、使い慣れたものを使用し、違和感が無いように努めている。	
			(外部評価) 居室はベッドや収納用具などが用意されており、持ち込み家具の少ない利用者にも配慮している。利用者の身体状態や移動手段により家具のレイアウトが異なっているが、使い慣れたものや写真などを飾るなど、個性のある過ごしやすい空間づくりをしている。洗面台も配置されており、居室内で手や顔を洗ったり身だしなみを整えたりことができ、プライバシーにも配慮している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 各居室、トイレに表札を設置し安全面には十分配慮した上で、その人らしい生活が実現できるように努めている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3871200329
法人名	社会福祉法人 亀天会
事業所名	グループホーム鶴翠
所在地	愛媛県西条市大野284番地2
自己評価作成日	平成 26 年 10 月 1 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 26 年 11 月 14 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)】

入居者一人ひとりのケアについてユニット会で話し合い、毎月勉強会を開催する事で、ケアの質の向上と、認知症介護の知識習得を図っている。  
また、入居者の方の思いに寄り添いながら生活支援を行っている。地域の方とも交流が図れるように運営推進会議の開催の他、ボランティアの方との交流、外出支援(ドライブ)等を定期的に行っている。

【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)】

遠くに海が見える山裾の広域農道沿いにある事業所はケアハウスを併設しており、道路を挟んで同法人の特別養護老人ホーム等がある。管理者は看護師のため、日々の健康管理や急変時にも迅速に対応することができる。法人内での協力体制も取れており、緊急時や災害発生時に迅速に対応ができ、利用者や家族には安心感がある。利用者の住み馴れた地域で、あたり前の笑顔ある暮らしが送れるよう支援している。法人には「入所支援センター」を開設し、利用者や家族、地域住民からの適切なサービス利用に関する相談に応じている。食事はバラエティーに富んでおり、昼食のメニューにはパスタやどんぶり、ラーメンなど外食のような楽しみを味わうことができ、利用者に喜ばれている。また、食事のメニューで曜日の感覚を保持できると考えており、認知症対策の取り組みにも繋がっている。

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

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

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)  
氏名 佐伯敏子

評価完了日 平成 26 年 10 月 1 日

(別表第1)

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	(自己評価) 全員で共有できるように職員会議や入職時に伝えている。見えるところに掲示し、何時でも意識する事ができるようにしている。	
			(外部評価) 法人理念のほか、「心を込めて、ともに笑顔を」という事業所独自の理念を作成している。理念は六角形のおしゃれなパンフレットに掲載しているほか、事業所内で職員がすぐ目に入るよう大きく張り出し、職員会等で話し合うなど共有している。職員は利用者が笑顔のあるあたり前の暮らしを送れるよう支援している。	
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) 地域の行事への参加や、散歩等へ出かけたり、地域とのかかわりが持てるようにしている。他には、ホーム誌等で近隣の方へホームの情報を伝えたりしながら交流が図れるようにしている。	
			(外部評価) 田畑を貫いた広域農道沿いに事業所は建っているため、近隣住民はあまり多くない状況である。そんな立地条件にもかかわらず、法人全体として地域との交流に力を入れており、近隣にある特別養護老人ホーム等と合同で盆踊り等を開催し地域住民と交流をしている。法人として地域住民と親睦を深めたいと考え、色々な催し物を開催しており、近隣住民は地域行事のように楽しみにしている。管理者は事業所として地域と自然に関わりが持てるよう試行錯誤している。	
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) 事業所全体で認知症の理解を深めていきながら、地域へは運営推進会議等で民生委員の方にも参加していただき、情報を伝えている。	

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) 2ヶ月に1度運営推進会議を実施している。入居者の方の参加もあり色々な意見を出して頂き、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、民生委員、介護相談員、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。会議は避難訓練や法人合同レクリエーション、季節行事などと合わせて開催する工夫をしており、参加者に利用者へのサービスがより分かりやすいよう配慮している。毎回、参加者に利用者とはふれあう時間を持ってもらうことにより、自然と利用者を意識した話し合いができています。	
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) 運営推進会議にて報告し協力関係を築いている。必要時は関係機関に行き担当者と話をしている。	
			(外部評価) 法人では福祉事業を多方面で行っているため、行政から信頼がある。市担当者等は運営推進会議に参加しており、意見交換をしている。管理者は必要に応じて市担当者と話し合いをしているが、法人には専門の部署もあり、協力関係の構築には余念がない。また、月1回介護相談員の訪問があり、利用者の話を聞いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) ユニット会や職員会議等で研修、自己学習を通して全職員が理解できるようにしている。又、身体拘束等を必要としないケアを提供できるように日々努めている。	
			(外部評価) 事業所前の幹線道路は車の往来が多く、昨年不穏な利用者がいたため、安全面を考え2階の出入りにテンキーロックを使用していた経緯がある。現在施錠はしていないが、利用者の安全と引き換えが難しい場合には、家族等に施錠の承諾を取っている。職員は研修に参加したり職員会等で話し合ったりするなど、身体拘束をしないケアに努めている。	利用者の自由な生活が送れるよう、2階の出入り口等のテンキーロックの使用を極力避け、他の方法を模索して対応することを期待したい。また、身体拘束の定義など、新人職員には精神的な面などの拘束が理解できていないことがあるため、継続した研修のほかにも新人研修の内容に身体拘束防止等のテーマを取り入れることを望みたい。

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)
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) 全職員が理解できるように会議などを通じ話をしている。上記と同じく虐待についても認知症の症状の本質を探ることで理解を深め、職員全体で虐待が起きない環境作りに努めている。	
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) マニュアル等を用い、全職員が権利擁護に関する制度を把握し理解できるように努めている。	
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) 契約時には十分な説明を行いながら理解納得して頂き、疑問点などが無いように心がけている。今のところ特に問題もない。	
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) ご家族との日々のやり取りのほか、運営推進会議等も活用し色々な意見を聞けるように努めている。介護相談員の訪問も定期的にあり入居者の方の要望や意見を聞かせて頂いている。	
			(外部評価) 一般的に入居生活が長くなると、家族等にいくら丁寧に声かけをしても「お任せします」の返答が多くなる傾向があり、事業所でも家族等の訪問時等に話しかけ意見を聞くよう努めているが意見は減ってきている。家族から利用者の着るものへの要望を言われる場合があり、対応している。家族等への話題提供にも努めており、月1回利用者の様子を担当職員等が書いて送付したり、意見箱を設置し意見を出してもらいやすいよう努めている。	

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)
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) ユニット会や職員会議、日々の話し合いの中で意見や提案を聞いている。又、可能な限り提案等を取り入れながら活動をしている。	
			(外部評価) 大きな法人のため、職員が直接代表者に会う機会は少ないが、職員は管理者やユニットリーダーに意見を伝えることができ、必要に応じて法人本部や幹部会などにボトムアップできる仕組みが整っている。管理者はシフトに入って職員と一緒に業務を行っており、日頃から職員との会話も多く、話しやすい関係づくりができています。また、管理者は何気ない話から職員の提案を吸い上げるよう努めており、できる限り反映できるよう努めている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 職員個々が向上心を持てるよう普段からのコミュニケーションを大切にしながらサポートができ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) 法人内外の研修を受け、研修後発表の場を設けて職員一人一人が日々向上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) 研修などを通じ、他事業所などとの交流が図れるように努めている。そこで交流し、当事業所のサービス向上につながるように努めている。	
<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) 事前面接にて生活状況を把握し、不安や要望を聞き関係作りに努めている。また、心理的な面にも十分に配慮し、表情を汲み取る等良好な関係を築け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)
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) 入所前から色々な相談に乗れるように努めている。不安や要望などを良く聞き可能な限り取り入れる事ができるようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 初期の段階で必要とされるサービスは何かを考えながらケアを行っている。又、その方の状況にあったサービス利用も含め、段階的な支援を検討している。	
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) 人生の先輩としての関係を保ちつつ、昔からの知識や知恵などを教えて頂く事がある。職員は立場的には介護を提供する側ではあるが、ご利用者の生活の一部になれるような関係作りに努めている。	
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) ご本人と家族の関係を良好に保ちながら、職員としての立場からご家族と一緒に、ご利用者の支えになれるように努めている。	
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) 外出機会や知人の方の訪問等、今までのコミュニケーションを大切にして、入所までの馴染みの関係が途切れないように、継続的な交流を図るよう努めている。	
			(外部評価) 事業所の近隣には、法人内のデイサービスやケアハウスがあるため、利用者の自宅近隣者や知人がいる場合はサービス利用の送迎時に事業所を訪れることが多い。事業所のある地域は地縁が深く人づきあいを大切にする習わしがあり、馴染みの関係の継続支援に法人として取り組んでいる。家族の協力を得ながら自宅に帰ったり馴染みの場所に出かける利用者もいる。利用者は事業所での生活が長くなるにつれて、それまでの繋がりがだんだん薄れてしまうため、管理者は新たな馴染みの場の構築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)
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) 一人一人が孤立せず、利用者同士が関われるようにコミュニケーション援助や行事提供をしている。また、利用者同士の関係がそれぞれできており、利用者同士で支えあう様子もみられている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) サービス終了時にも、しっかりとコミュニケーションを図るように努めている。関係性を大切にしながら相談事等があった際には気軽に立ち寄って頂くよう声かけをさせて頂くようにしている。	
<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) ご利用前からご家族・ご利用者に希望や意向、意思等を聞かせて頂き、何が必要か、何が望みなのかを把握し、サービス提供に活かすようにしている。  (外部評価) 利用者の重度化に伴い、徐々に言いたいことを口に出さなくなる傾向があるため、職員は利用者の顔つきやしぐさ等から意向を判断することも多い。利用者の生活歴を把握しており、新人職員には先輩職員がその都度重要性を伝えている。日常会話や利用者の雑談に加わり、思いや意向を聞き取るよう努めており、聞き取った内容は職員間で共有するよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 上記と同じく、ご利用前から情報を集めておきサービス提供に活かしている。他のサービス利用がある場合はサービス利用時の情報を収集している。	
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) 日々の暮らしをしっかりと把握できるように職員個々が観察している。認知症のある方々は身体的・心理的にも日々変動があると思われるので、日々の申し送り、記録などを通して全職員が把握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)
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) ご家族・ご利用者の意向などを取り入れながら、ご本人にとって必要なケアを検討し介護計画とモニタリングを行っている。日々の生活の中での関わりや感じた事、課題になっている事を話し合い、それぞれ意見やアイデアを出し合っている。  (外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、介護計画を作成している。2回目以降は、利用者毎の担当職員から情報を集め、職員全員で話し合いをして作成している。職員全員でモニタリングを行っており、目標どおりケアができていくか分かりやすくチェックできる記録様式となっている。管理者は「特別なことではなく、普通のことが目標です」と謙虚に言っているが、普通の難しさや重みをよく把握していることが伺える。	
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) 日々の状況を個別に記入し、情報を共有しながらサービス提供している。特に気づき等については職員間で情報を共有しながら実践や介護計画書等に活かしている。	
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) 認知症のある方々が日々落ち着いた生活を送ることができるようにも柔軟な対応をし、可能な限り希望に添え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) ご家族や地域の方のご協力を頂きながら、ご本人の望む暮らしを提供できるように努めている。また、ご本人の力を最大限心身の力を発揮できる環境作りに努めている。	



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)
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) 受診は本人、ご家族様が望まれる病院、かかりつけ医で診 てもらっている。受診前には、受診までのご様子や特変が みられた場合はその状態を、主治医へ報告を行い適切に医 療が受けられるように支援している。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を家族の協力を得て継続し て受診することができる。看護師でもある管理者は利用者 毎のかかりつけ医を把握しなければならないが、馴染みの 医療機関で安心感の高い医療ケアを受けることができ ている。専門的な医療が必要な場合には管理者が窓口となり、 利用者や家族等の相談に応じている。また、協力医との協 力体制も取れており、往診での対応もしている。	
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) 介護職員は日々の気付きの中で、看護師にすぐに連絡でき るようにしている。又、身体状況記入表を作り、異常があ れば記録する等、情報の共有にて介護職員が色々な気付き ができるように支援している。	
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) 入院先での医療関係者、主治医とSWの方と情報交換を行 い、家族と対話、相談して行きながら早期の退院に向けて 対応できるように取り組み、退院後においても関わりのあ る医療機関及び担当医、家族との情報交換をスタッフとと もに継続していく事に努力している。	
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) 重度化、終末期の在り方について、ご本人・ご家族より話 を伺い急性期での事業所で出来る事の説明を行い方針を共 有している。医療機関との連携は欠かす事が出来ないの で、情報交換などをするようにしている。	
			(外部評価) 「看取り指針」を作成し、入居時や利用者の状態に応じ て、事業所として対応できる内容を説明して利用者や家族 等と話し合い、意向を確認している。法人全体で終末期や 終の棲家としての支援もしており、介護付きのケアハウ ス、特別養護老人ホームなど利用者の身体機能に適した施 設に転居する場合もある。利用者のより良い住環境を考え ている取り組みであり、総合的に福祉事業を展開している法 人だからこそできることである。	

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)
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) 事故発生マニュアルを作成している。消防署員の指導のもと人工呼吸の訓練などを行い実践力を身につけている。	
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回消防署の指導を得て避難訓練を行い避難経路の確認、消火器の使い方等の訓練を行っている。また、訓練で得た情報等は運営推進会議などで情報提供し災害時に協力が得られるようにしている。  (外部評価) 隣接しているケアハウスと合同で、消防署の協力を得て夜間などを想定した避難訓練を実施し、アドバイスをもらっている。訓練は運営推進会議と合わせて実施し話し合いなどもしており、参加者である民生委員が近所に住んでいることもあり、地域住民との連携もしっかり取れている。また、訓練終了後には救命救急講習も実施している。管理者は、訓練の度に火災は人災であり、防ぐことができると思いを新たにしている。	
<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) 利用者一人一人の人格を尊重し接している。また、利用者に対して誇りやプライバシーを損ねない言葉で日々対応している。  (外部評価) 職員が日常的に目に付く場所に接遇に関する注意書きを貼って職員に意識づけをしており、細やかな文章には利用者を尊重する姿勢を伺うことができる。職員は柔らかな地元言葉で利用者に話しかけており、落ち着いて静かに受け答えをしている様子が見られた。利用者が穏やかな時を過ごせるようケアを実践している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 傾聴する事に心掛け、ご利用者が日々色々な意思表示ができるように支援している。また、意思表示が困難な方には表情を汲み取りながら思いや考えを理解でき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)
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) 日々の生活の中から現れる、様々な希望において可能な限りご本人の意思を尊重しながらサービス提供させて頂いている。特に一人一人の思いに配慮しながら、職員や施設側の都合を優先させないように心がけている。	
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) 季節に合わせた服を用意して頂いている。洋服などはある程度ご自分で選んで頂くようにしている。美容についてはご家族・ご本人の希望を聞き対応している。	
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) おやつ作りなどご利用者と職員と一緒にしている。コミュニケーションの支援を行う事で、楽しく食事やおやつを食べられている。  (外部評価) 法人の栄養士がバランスを考えた献立を作成している。昼食にはラーメンやうどん、カレーなど外食気分を味わうことができ、夕食には落ち着いた献立を用意するなど、食事を楽しみにしている利用者に適したメリハリのあるメニューとなっている。バラエティに富んだランチメニューは、曜日を意識しやすくなるような配慮が感じられる。法人の施設で作られた料理が運ばれ、汁物や簡単なものは事業所内のキッチンで調理している。おせちなどの特別食や季節の献立も喜ばれている。利用者は会話をしながら食事をする風景が見られた。また、利用者と一緒におやつ作りもしており、笑い声が聞こえ楽しい時間を過ごしている様子を伺うことができた。	
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) 一人一人の食事量などを把握し、1日に必要量が摂取できるようにしている。献立は栄養士が立てており栄養バランスが摂れている。	
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、口腔ケアの声かけを行い、見守り・一部介助等一人一人の状況に応じ対応している。	

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) 個別の排泄パターンを把握するようにしている。なるべくトイレでの排泄を可能とするように誘導や声かけを行っている。	
			(外部評価) 管理者はトイレで自然に排泄できることを考えており、日中はできる限りトイレへ誘導して排泄を支援している。夜間にはパットなどを使用している利用者もいるが、睡眠と排泄支援の双方を鑑み、生活の質を考え利用者の状態に応じて対応をしている。職員は他の利用者に気づかれないよう声かけをする気配りをしており、利用者のプライバシーにも配慮が感じられる。	
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) 個々に排泄状況を把握し水分補給・運動など体を動かす機会を設けている。なるべく自然排便ができるように努めている。	
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) 一人一人の状況を見ながら入浴をして頂いている。ご利用者の当日の状況によっては、清拭を行ったり、柔軟な対応ができるようにしている。	
			(外部評価) 週3回を基本として、利用者の状況などを細やかに配慮し入浴できるよう支援している。入浴時には利用者と1対1でゆっくり会話を楽しみながら繋がりを深めるよう努めている。広い浴室には四方向から介助できる個別浴槽が設置されており、職員も介助をしやすく利用者が重度化しても湯船に浸かってほしいという事業所の思いを伺うことができる。	
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) 日中の活動を促し生活リズムを整えるように努めている。また、入眠前には暖かい飲み物を提供したり、夜間不眠にならないように近くにいることを伝え、安心して安んじて頂くように努めている。	

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)
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) 薬の管理は看護師が行っている。薬の用法や用量は個別の薬表を確認し理解している。	
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) 生活歴や力を活かせるように支援している。生活の行事等楽しみを取り入れ、気分転換を図り日々落ち着いた生活が送れるようにしている。	
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) ご利用者の気分や希望に応じドライブなど外出支援を行っている。時にはご家族と一緒に外出される場合もあり、事業所、ご家族共にご本人を支えられるようにしている。	
			(外部評価) 事業所とケアハウスとの間には中庭があり、天候に左右されることなく気軽に外気浴をすることができる。法人のバスを使用して、車いすの利用者も一緒に季節に応じて桜やあじさいなどの花見、七夕飾りなどを見に出かけられるよう支援している。事業所の裏手には田畑が広がっている田舎道があり、車も少なく安全なので天気の良い日には神社までお参りに出かけている。また、家族と一緒に外出を楽しむ利用者もいる。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) 金銭の管理が難しい方が多いため、買い物はしていない。	
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) 時折ではあるが、電話をしたいと言われる方に関しては、時間などの都合を見て電話をかけられ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	(自己評価) フロア内に入居者の方で作成した物を置いてみたり、自然光の光や風を感じられるようにしている。温度調節を行い快適な状態で過ごして頂いている。	
			(外部評価) リビングダイニングは簡単な運動をできるぐらいの広さがあり、食卓やいすの間も車いすでスムーズに移動することができる。大きめのソファや和室の小上がりスペースなど、利用者は自由にくつろぐことができる。部屋としての区切りはないが、広いためリビングとは別々の感覚になる。見守りにも十分に配慮した共用空間となっている。	
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) 一人一人が思い思いで色々な場所で過ごされている。必ずいらないといけない場所などは作らず、日々自然の流れの中で利用者が活動できるように努めている。	
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) 家族写真やぬいぐるみなど、使い慣れたものを使用し、違和感が無いように努めている。	
			(外部評価) 居室はベッドや収納用具などが用意されており、持ち込み家具の少ない利用者にも配慮している。利用者の身体状態や移手段により家具のレイアウトが異なっているが、使い慣れたものや写真などを飾るなど、個性のある過ごしやすい空間づくりをしている。洗面台も配置されており、居室内で手や顔を洗ったり身だしなみを整えたりことができ、プライバシーにも配慮している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 各居室、トイレに表札を設置し安全面には十分配慮した上で、その人らしい生活が実現できるように努めている。	