

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870501628
法人名	株式会社 セイフティー東予
事業所名	グループホーム 竹トンボ
所在地	愛媛県新居浜市落神町3番11号
自己評価作成日	平成 28年 2月 23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 15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)】

グループホーム本来の地域の中で共に暮らすを念頭に置き地元自治会と運営推進委員会と行事なども行っている。役割を持っていただき生活の中で様々な主役になって頂いている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

小高い山の中腹まで新興住宅地が続き、その一番奥にデイサービスセンターを隣接させた事業所がある。元々は自然に囲まれている理由で選んだ場所だったのだが、徐々に住宅が増えて今の姿になっている。言わば事業所が古参の住民で新しく増える居住者を紡いできた地域である。事業所は共同生活の場であることを利用者や家族等に十分に理解してもらい取組みに力を入れており、具体的には、介護施設のようなケアではなく、利用者本人が主体的に日常生活を送り、それを事業所が補助することを目指している。また、管理者はできることには責任を持ち、できないことははっきりと伝えるということを職員全員に徹底しており、専門性の高さが感じられる事業所である。

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 竹トンボ

(ユニット名) コスモス

記入者(管理者)

氏 名 横川 崇

評価完了日 平成 28 年 2 月 23 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) ユニット入り口やトイレ等にも掲示し常に目にし意識した支援を実践するよう心掛けている。理念に思い毎日頑張れば明日も同じことが出来るを信じ支援している。 (外部評価) 管理者は、「日々是好日」の禅語を理念にしている。ほとんどの人が何となく知っているが、深くは意味を理解していない。そこで管理者は禅問答的に職員と「日々是好日」を話し合い、何故これを理念にしたかの理解を求めている。目前の現実が喜びであろうと、悲しみであろうと、ただ今、この一瞬を精一杯に生きる。その一瞬一瞬の積み重ねが、素晴らしい一日となるはずと利用者のケアにしる、地域との付き合いにしる、精一杯することが理念の実践と考えている。	
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) 運営推進会等を通じ地域の中で共に協力し色々な行事などにも参加したり協力を得ている。また子供会などの協力の要請がある場合にも協力するとともに交流を行っている。 (外部評価) 小高い山の中腹にひっそりとあった事業所も、開発の波が押し寄せすっかり住宅地となっている。先輩格の事業所はだんだんと出来上がっている「地域」を先導して住人同士を結び付けている。事業所のお祭りには近所の人が200人余りも集まるのがその証である。今では色々な情報も集まるようになり、地縁を大事にする土地柄もあり、近隣者から「この地区でもやろう」とイベントをリクエストをされるほど地域に溶けこんでいる。	
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) 地域で行った餅つきの際は地域の高齢者住宅に配布している。様々な形態で竹トンボの存在を地域にお知らせしている。(行事やチラシ等)	

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) 運営推進会の中で地域の方や行政の方に現状報告し協 力を得て実現したり協力も得ている。小さな施設なの でご協力により行事などのサービスに活かしている。	
			(外部評価) 運営推進会議では活発な意見が飛び交っている様子が 議事録から伺える。管理者は打てば響くような迅速な 受け答えができる人なので、それを容易にしている。 意見交換では地域の福祉的な疑問に管理者が答えてい る。いわゆる福祉のよろず相談の感があり、事業所は 地域から頼りにされ、また、利用者のケアに対して地 域力に期待している、お互い様の関係が運営推進会議 にはある。	
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) 待機者状況のメールのやり取りや研修の有無、アン ケート等連絡体制はとれている。また介護相談員の受 け入れも行っており連携も取れている。運営推進会に も積極的にご参加していただき色々な情報やアドバイ スを頂いている。	
			(外部評価) 市担当者との定期的な打合せは、運営推進会議で会っ た際に行っている。また、利用者に問題等があった場 合は役所に出向いたり電話で適宜連絡を取っている。 現在市内には事業所が30か所弱あり、それを少人数 の市職員で担当している。また地域包括支援センター も1か所のため、行政が1事業所と連携する範囲は限 られている。そのため定期的な話し合いの場を有意義 なものにする努力を管理者はしている。	
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) 身体拘束は行えない。という意識でやっており日々検 討しながらリスクマネジメントを行っている。鍵の 施錠は日中は全くしておらず玄関からも勝手口、裏口 からも自由に出られるようになっている。	
			(外部評価) 管理者が職員に指導している「身体拘束は行わない」 ではなくて、「行えない」の意識付けは評価できる。 「行わない」では何か理由があればできると言う気持 ちにもなるが、「行えない」では何があろうと「でき ないんだ」と言う強い意思が感じられる。利用者の人 権を守るのはケアを提供している者という自負も感じ ることができる。この信念は事業所内だけでなく、地 域の福祉業界の中でも貫き通して欲しい。	

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) 研修の際に学ぶ機会があり入浴時に身体観察など行い確認したり。施設内でもＴＶや新聞等の情報からどういったことも虐待に繋がる事を職員に説明している。	
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) 研修では学んだが対象者は居ない。しかし職員の中でお世話していた職員がおり活用は可能である。	
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) 情羽陽事項説明書、契約書に基づき説明理解を得た上で契約を行っている。またその際にはお互いの理想ではなく本人様の状態を踏まえた説明も行っている。	
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) 介護相談員の受け入れを行っている。その中での意見や要望などを確認でき活かしている。ご家族は面会時で色々な意見交換行ったりご家族へ手紙など出し説明し反映させている。 (外部評価) 利用者の暮らし振りを管理者が家族等の面会時に伝えており、その際に意見や意向を確認している。しかし「何かないですか」の問い掛けには、「お任せしていますので」との返答も多いので気になっている。入居期間が長い利用者が多くなり、職員も家族等と慣れ親しんだ感もあり、雑談も多くなってきている。これを契機に次の段階に進む道を模索している。	家族等との雑談が多くなっている現状は良いと思われる。雑談は事業所の思いが家族等に届いている尺度にもなり、家族等が安心している証でもある。次のステップとして、家族等と雑談を深めながら、事業所の催し物などの準備を一緒に行うことで、思いもよらぬ本音が出ることもある。向き合っの話し合いではなく、横に並んでの雑談の方が本音が出やすく、職員の雑談力をつけるには良い現場になると思われ、取組みを期待したい。

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 毎月会を開いた中で意見などを求めている。また物品購入など必要な物も検討し購入に繋げ反映させている。	
			(外部評価) 管理者だけが男性で職員は女性のみという職場では、会議等で職員が意見を出しやすいとはいえないことを管理者は良く知っており、自らも介護シフトに入り夜勤もするなど介護現場での話し合いに力を入れている。また、食事の献立は管理者が立てており、職員と話し合いを深める機会を会議以外にも求め、あの手この手で職員の意見を聞くことに余念がない。	
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) 職員個々の状況や勤務態度など代表者と十分に協議している。また職場環境なども研修会には参加出来るよう支援はしているものの日々の激務で研修参加までには繋がっていない。	
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) フロア会等でも議題に挙げ、個々の良さを引き出すような役割や担当を持っている。法人以外の研修は個々の希望に任せ必要な物は参加促している。	
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) 他施設の管理者とも交流があり研修内容や事例などの相談も行っている。また職員研修を兼ねた受け入れなどもして頂いている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入所されて暫くは何をしようとしているのか？どう考えて行動するのか？どう不安か？を声を多く掛け会話を多く行いながら入所前の情報を基に関係づくりに努めている。	

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)
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) サービスの利用を開始するにあたって家族の不安や希望を聞き入れながら入居者の状況に応じた対応を話し合い関係づくりに努めている。	
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) 入居される方自身の思いと家族の方の思い施設としての対応レベル等を話し合い今どういった支援が必要とされているかを見極めて対応に努めている。	
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) 介護を行うのではなく共に生活するという事を念頭に置き共に助け合いながらを考え色々な役割を行って頂き助け合っている。	
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) 毎月の手紙にて日常を伝えている。また随時電話連絡にて状況説明を行い協力を得ている。行事なども積極的に参加して下さったりサークルも開いて頂いている。	
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・外泊なども行いなじみの関係が途切れない様に努めている。	
			(外部評価) 入居が長期になっている利用者が多くなってきており、認知症も進んでいるような現状では、既に事業所が馴染みの場であり、職員が馴染みの人になっている。外から帰った際、「家はええのう」と事業所の中に入って行った利用者の姿を見て、馴染みの場としての意義を深めていこうと心を新たにしている。また、隣接しているデイサービスの利用者とも馴染みの関係を構築するよう努めている。	

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)
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) ユニット毎に同じレベルの方同士が仲良く過ごすことが出来るように支援している。毎日施設内散歩を2回 行い係り合えるように努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退去後も運営推進会の役員を継続して行ったり退去後の家族のフォローも行っている。	
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) 出来る限り入居者さん個々のペースに合わせ支援している。困難な場合にはご家族と話し合い検討している。在宅での生活習慣のペースの把握に努め暮らしやすい様支援している。 (外部評価) 管理者は、利用者の思いを理解するには、「何故こういふことを言うのだろう」と言葉の裏に隠されている事柄を読み取ることが重要と考えている。認知症があると余計にそこに注目しないと、利用者の本当の思いを把握できないと考えている。職員が利用者の話にきちっと耳を傾けているのも、管理者の考えを理解しているからだと思える。	開設後10年目を契機に、職員が利用者を理解している事柄を書面化して、もう一度全員で共有化する作業に取り組んではどうだろうか。現在は利用者の入れ替わりも少なく、それぞれの体調も安定していることから、時期的には良いタイミングと思われる。人の記憶とは塗り変えられるものであり、思い違いも出てくるものである。利用者への理解を深めるため新たな取組みに期待したい。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 暮らしの中で使用していた物を利用し在宅と環境変化が少なくなる様に努めている。	
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) 本人から出ているサインを見落とす事がない様に勤め臨機応変に対応し又受診時等日々の様子を伝え相談も行っている。	

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)
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) 現状を家族さんに説明後要望や本人さんの意向などを踏まえて作成をしている。またフロア会などでも検討し見直しの必要あれば随時変更し支援している。	
			(外部評価) 介護計画の基本は「楽しく暮らす」であり、そのためには何が必要かをケア会議で話し合っている。介護支援専門員が作る書面には、きっちりと日常業務と介護計画が区分されており、何のためのプランなのかが明確に記されている。そのためモニタリングも行いやすく、経過表を見て利用者の状態も理解できる。介護計画とモニタリング、日常業務や引き継ぎ書等にも事業所の積み重ねた実績が感じられる。	
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) 毎日の生活状況を記録し職員全体で入居者の状況把握しプラン作成に繋げている。また作成者と職員間で状況確認を行い検討している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 歯科受診や往診・美容室の訪問など出来る限りニーズにこたえていけ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) 消防などの避難訓練や煙体験、美容室の訪問、ボランティアの音楽演奏会なども開催している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 主治医変えることなく在宅より継続し受診行っ ている。専門外来も家族相談し掛かりつけあ れば継続し受診している。	
			(外部評価) 事業所を経営する会社は医療関係施設を持 っていないが、それが地域の医療機関との連 携に功を奏している。利用者のかかりつけ 医はそれまでの医療機関を継続しており、 連携がスムーズになっているのは、管理 者の努力があったように思う。受診は家族 等の協力を得ているが、利用者と家族との 絆が切れないようにしているプラス面も大 きい。福祉施設が単独でできる医療支援が 適切に行えている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護師は勤務しておらず日常の気づきは受 診時に相談している。	
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) 入院時には家族と医療機関と入院相談およ び退院計画を行っている。入退院時にはサ マリーの交換も行っている。	
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) 重度化における指針は入所時に家族に用紙 にて説明を行い重度化が進んだ時に相談し 施設の方針を再度説明し支援している。(他 施設への入所・医療機関への入院など)要 介護4以上になれば特養への申し込みも相 談するようにしている。	
			(外部評価) 管理者は入居の際、利用者や家族等に、食 事が口から取れることと医療的ケアは行わ ないことが、この事業所で生活する要件で あると説明している。また、利用者の状態 が重度化しても、事業所で対応できる範囲 は援助しているが、特浴等の対応が必要で あれば早めに家族等と相談し、特別養護老 人ホーム等の紹介をしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 急変マニュアルは事務所に掲示している。対応は予知出来るものではなく口頭で説明は行うものの実践力があるとは言えないのが現状である。	
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) 地域の防災組織にも加入している。消防や防災会社の立会いの基年に2度の訓練も行っている。訓練に伴い組織図を作成し掲示している。 (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれ、隣接している施設と合同で、一回は消防所ともう一回は災害会社の指導のもと年2回行っている。この地域は10年前に土砂崩れで甚大な被害を被ったが、年月が経つとその危機感が少しずつ薄れてきている。管理者はそのことに危惧を抱いており、避難訓練に地域住民を参加させることで、注意を喚起させる取組みを行っている。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 個々に合わせた声掛けを行い尊重している。またプライバシーにも気を付けている。特に排泄については本人のプライドを傷つけないように心掛け支援している。 (外部評価) 管理者は職員に、利用者の人格を尊重することは、まずその人を知ることが大事であると伝えている。特に認知症というフィルターを通して利用者を見ないことを求めている。自分が嫌であれば利用者も嫌であると、普通の感覚が人格尊重の基本になると考えている。トイレの誘導を人に気づかれたら恥ずかしいと職員が言っていたが、管理者の指導が行き届いていることを実感した。	
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) 介護相談で得た情報や日常会話の中から得た譲歩を基に選択食や決定できるような促す声掛けを行い自己決定して頂ける様に努めている	

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)
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) 体操など全体で行う事はあるがそれぞれの興味のある編み物や書き物、ぬり絵などそれぞれが行っている。	
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) 可能な方にはその日の服を選んで頂いたりお化粧品などもされている。カットは美容師に来ていただき本人の意向に添って切っている。	
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) 嗜好を確認したり選択するようなメニューも行っている。また準備等（配膳・下処理等）も役割を持った方と協力して行っている。 (外部評価) 「食事の献立は私が立てています」と管理者は話している。一汁三菜で素朴さの中にも優しさが感じられる献立で、管理者の細やかな配慮が感じられる。食材に無駄が無いようにしていますと言いながら、食事作りが楽しそうである。小骨が多いはずの魚料理も骨が無く食べやすく下処理をしてあった。職員の利用者に喜んで欲しいからという気持ちが料理の腕前に感じられる。職員の優しさに応えるように、後片付けに利用者が積極的に関わっていた光景が印象的であった。	
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) 糖尿のある方は医師と相談し量の調整にて毎月通院し調整している。嗜好の確認を行い代替えを行ったり食事形態もいろいろ対応している。	
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) 毎食後口腔ケアを行い口腔内の清潔に努めている。また出来る限りを見極め個々に応じた支援している。	

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)
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) 個々に応じたオムツで対応している。排泄のパターンと量を把握した排泄介護を行っている。出来る限りトイレに誘導し本人に負担の内容に支援している。	
			(外部評価) 昼間はトイレで排泄するように支援をしているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットを使用するなど利用者の生活の質を見極めた支援をしている。事業所には各ユニットに車いす対応のトイレが4か所あり、リビングに近いトイレには目隠しがあり中が直接見えないよう配慮している。事業所の造りを見ても排泄時のプライバシーを守りつつ、自立支援に力を入れていることが分かる。	
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) 医師との相談を行いながらの緩下剤の服用。また乳製品などや運動なども用いて便秘予防に努めている。	
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) 毎日入浴を行っている。時間帯はその日その日で声掛けにて違う。二日に一度が良いという希望等にも対応し仲の良い入居者二人で一緒に入浴される方もおられます。また浴槽内に入りやすいような介助具も使用している。	
			(外部評価) 毎日入浴できる事業所はそんなに多くないが、この事業所はその一つである。毎日入浴は、「言うは易く行うは難し」で、通院や散歩、買物支援等の職員シフトをやり繰りした上でようやく成り立っており、毎日綱渡りの感もあるが、利用者の生活の質を大切にしたい取り組みとして高く評価したい。利用者とお喋りが楽しいと笑う職員からは、難しいことではなく普通のことであるとのたくましさを感じる。	
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。また個々の体の状況によりマットレスの変更なども行っている。	

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)
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) 服薬表をまとめておりいつでも確認できるようにしている。内服変更時には連絡ノートや業務日誌にも記載するように努めている。	
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) みんなで行う体操やゲームなどありますが一日の中で個々の役割を何かしら持っていていただいている。	
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) 外泊希望者などの送迎も行っている。また肌着や化粧品などの要望時への対応も行っている。 (外部評価) 車での遠出は年間行事で計画されており、デいの送迎車両が使えるので大勢で出かけられる利点もあるが、月に一回程度なので、時間を見つけては近所を散歩している。また、両ユニット共有の中庭があり、食後は日光浴をするのが日課になっている。職員が後片付けをしながら見守りができる中庭を建設段階から要望していた管理者は、利用者にとっての外気浴の重要性を良く理解している。	
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) 買い物時は個々に持っておられるお金使用し購入され喜ばれている。また欲しい要望時に同伴し買い物も行っている。	
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) 帰宅願望がある方や要望に応じて電話支援行っています。年賀状や暑中見舞いも支援しています。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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) 当り前の物が当り前の所にあるをモットーに落ち着いた生活ができるような雰囲気作りを心がけています。 (外部評価) 事業所は平屋の建物なので部屋の前の広い空間を共用空間に取り入れ、より広く感じられるデザインである。両ユニット共有の中庭には直接出られることができ第二のリビングになっている。中庭なので風は遮られ、太陽光が降り注いでいる空間は居心地が良く、夏は開け放していても防犯に問題はなく安心である。リビングに隣接して大きな収納スペースがあるため、部屋に雑多な物が置かれていないのも、介護を良く理解した設えと言える。	
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) 共有空間では和室や随所にソファやベンチも設置している。また中庭にもベンチパラソルなども設置し外気にも触れていただいています。	
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) 仏壇や家族様の写真、コタツやカーペット、テレビ、ラジオなど個々に住みやすい環境となるよう家族様と相談しながら置いて頂いている。 (外部評価) 居室はどの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。介護業務を考えてベッドや洋服キャビネットを事業所が用意しているので、着替えと布団だけでも暮らすことができる。利用者により持ちこむ家具の量が異なるが、事業所の準備物でその差が余り感じられない。何気ない配慮であるが、どんな人も自分の部屋を自慢して欲しいとの願いが感じられる。また、和室を選択できる配慮も心憎い。	
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) 当り前の環境を心掛けている。壁全体に手すりなど付けている。個々に応じた補助具なども用意し安全かつ自立した生活を支援す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	3870501628
法人名	株式会社 セイフティー東予
事業所名	グループホーム 竹トンボ
所在地	愛媛県新居浜市落神町3番11号
自己評価作成日	平成 28年 2月 23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 15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)】

グループホーム本来の地域の中で共に暮らすを念頭に置き地元自治会と運営推進委員会と行事なども行っている。役割を持っていただき生活の中で様々な主役になって頂いている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

小高い山の中腹まで新興住宅地が続き、その一番奥にデイサービスセンターを隣接させた事業所がある。元々は自然に囲まれている理由で選んだ場所だったのだが、徐々に住宅が増えて今の姿になっている。言わば事業所が古参の住民で新しく増える居住者を紡いできた地域である。事業所は共同生活の場であることを利用者や家族等に十分に理解してもらい取組みに力を入れており、具体的には、介護施設のようなケアではなく、利用者本人が主体的に日常生活を送り、それを事業所が補助することを目指している。また、管理者はできることには責任を持ち、できないことははっきりと伝えるということを職員全員に徹底しており、専門性の高さが感じられる事業所である。

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、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 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、その時々々の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 竹トポ

(ユニット名) 菜の花

記入者(管理者)

氏 名 横川 崇

評価完了日 平成 28 年 2 月 23 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) ユニット入り口やトイレ等にも掲示し常に目にし意識 した支援を实践するよう心掛けている。理念に思い毎 日頑張れば明日も同じことが出来るを信じ支援してい る。 (外部評価) 管理者は、「日々是好日」の禅語を理念にしている。 ほとんどの人が何となく知っているが、深くは意味を 理解していない。そこで管理者は禅問答的に職員と 「日々是好日」を話し合い、何故これを理念にしたか の理解を求めている。目の現実が喜びであろうと、 悲しみであろうと、ただ今、この一瞬を精一杯に生き る。その一瞬一瞬の積み重ねが、素晴らしい一日とな るはずと利用者のケアにしる、地域との付き合いにし る、精一杯することが理念の実践と考えている。	
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) 運営推進会等を通じ地域の中で共に協力し色々な行事 などにも参加したり協力を得ている。また子供会など の協力の要請がある場合にも協力するとともに交流を 行っている。 (外部評価) 小高い山の中腹にひっそりとあった事業所も、開発の 波が押し寄せすっかり住宅地となっている。先輩格の 事業所はだんだんと出来上がっている「地域」を先導 して住人同士を結び付けている。事業所のお祭りには 近所の人が200人余りも集まるのがその証である。 今では色々な情報も集まるようになり、地縁を大事に する土地柄もあり、近隣者から「この地区でもやろ う」とイベントをリクエストをされるほど地域に溶け こんでいる。	
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) 地域で行った餅つきの際は地域の高齢者住宅に配布し ている。様々な形態で竹トンボの存在を地域にお知ら せしている。(行事やチラシ等)	

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) 運営推進会議の中で地域の方や行政の方に現状報告し協力を得て実現したり協力も得ている。小さな施設なのでご協力により行事などのサービスに活かしている。	
			(外部評価) 運営推進会議では活発な意見が飛び交っている様子が議事録から伺える。管理者は打てば響くような迅速な受け答えができる人なので、それを容易にしている。意見交換では地域の福祉的な疑問に管理者が答えている。いわゆる福祉のよろず相談の感があり、事業所は地域から頼りにされ、また、利用者のケアに対して地域力に期待している、お互い様の関係が運営推進会議にはある。	
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) 待機者状況のメールのやり取りや研修の有無、アンケート等連絡体制はとれている。また介護相談員の受け入れも行っており連携も取れている。運営推進会議にも積極的にご参加していただき色々な情報やアドバイスを頂いている。	
			(外部評価) 市担当者との定期的な打合せは、運営推進会議で会った際に行っている。また、利用者に問題等があった場合は役所に出向いたり電話で適宜連絡を取っている。現在市内には事業所が30か所弱あり、それを少人数の市職員で担当している。また地域包括支援センターも1か所のため、行政が1事業所と連携する範囲は限られている。そのため定期的な話し合いの場を有意義なものにする努力を管理者はしている。	
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) 身体拘束は行えない。という意識でやっており日々検討しながらリスクマネジメントを行っている。鍵の施錠は日中は全くしておらず玄関からも勝手口、裏口からも自由に出入れるようになっている。	
			(外部評価) 管理者が職員に指導している「身体拘束は行わない」ではなく、「行えない」の意識付けは評価できる。「行わない」では何か理由があればできると言う気持ちにもなるが、「行えない」では何があるだろうと「できないんだ」と言う強い意思が感じられる。利用者の人権を守るのはケアを提供している者という自負も感じることができる。この信念は事業所内だけでなく、地域の福祉業界の中でも貫き通して欲しい。	

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) 研修の際に学ぶ機会があり入浴時に身体観察など行い確認したり。施設内でもＴＶや新聞等の情報からどういったことも虐待に繋がる事を職員に説明している。	
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) 研修では学んだが対象者は居ない。しかし職員の中でお世話していた職員がおり活用は可能である。	
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) 情羽陽事項説明書、契約書に基づき説明理解を得た上で契約を行っている。またその際にはお互いの理想ではなく本人様の状態を踏まえた説明も行っている。	
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) 介護相談員の受け入れを行っている。その中での意見や要望などを確認でき活かしている。ご家族は面会時で色々な意見交換行ったりご家族へ手紙など出し説明し反映させている。 (外部評価) 利用者の暮らし振りを管理者が家族等の面会時に伝えており、その際に意見や意向を確認している。しかし「何かないですか」の問い掛けには、「お任せしていますので」との返答も多いので気になっている。入居期間が長い利用者が多くなり、職員も家族等と慣れ親しんだ感もあり、雑談も多くなってきている。これを契機に次の段階に進む道を模索している。	家族等との雑談が多くなっている現状は良いと思われる。雑談は事業所の思いが家族等に届いている尺度にもなり、家族等が安心して証でもある。次のステップとして、家族等と雑談を深めながら、事業所の催し物などの準備を一緒に行うことで、思いもよらぬ本音が出ることもある。向き合っている話し合いではなく、横に並んでの雑談の方が本音が出やすく、職員の雑談力をつけるには良い現場になると思われ、取組みを期待したい。

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 毎月会を開いた中で意見などを求めている。また物品購入など必要な物も検討し購入に繋げ反映させている。 (外部評価) 管理者だけが男性で職員は女性のみという職場では、会議等で職員が意見を出しやすいとはいえないことを管理者は良く知っており、自らも介護シフトに入り夜勤もするなど介護現場での話し合いに力を入れている。また、食事の献立は管理者が立てており、職員と話し合いを深める機会を会議以外にも求め、あの手この手で職員の意見を聞くことに余念がない。	
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) 職員個々の状況や勤務態度など代表者と十分に協議している。また職場環境なども研修会には参加出来るよう支援はしているものの日々の激務で研修参加までには繋がっていない。	
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) フロア会等でも議題に挙げ、個々の良さを引き出すような役割や担当を持っている。法人以外の研修は個々の希望に任せ必要な物は参加促している。	
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) 他施設の管理者とも交流があり研修内容や事例などの相談も行っている。また職員研修を兼ねた受け入れなどもして頂いている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入所されて暫くは何をしようとしているのか？どう考えて行動するのか？どう不安か？を声を多く掛け会話を多く行いながら入所前の情報を基に関係づくりに努めている。	

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)
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) サービスの利用を開始するにあたって家族の不安や希望を聞き入れながら入居者の状況に応じた対応を話し合い関係づくりに努めている。	
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) 入居される方自身の思いと家族の方の思い施設としての対応レベル等を話し合い今どういった支援が必要とされているかを見極めて対応に努めている。	
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) 介護を行うのではなく共に生活するという事を念頭に置き共に助け合いながらを考え色々な役割を行って頂き助け合っている。	
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) 毎月の手紙にて日常を伝えている。また随時電話連絡にて状況説明を行い協力を得ている。行事なども積極的に参加して下さったりサークルも開いて頂いている。	
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・外泊なども行いなじみの関係が途切れない様に努めている。 (外部評価) 入居が長期になっている利用者が多くなってきており、認知症も進んでいるような現状では、既に事業所が馴染みの場であり、職員が馴染みの人になっている。外から帰った際、「家はええのう」と事業所の中に入って行った利用者の姿を見て、馴染みの場としての意義を深めていこうと心を新たにしている。また、隣接しているデイサービスの利用者とも馴染みの関係を構築するよう努めている。	

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)
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) ユニット毎に同じレベルの方同士が仲良く過ごすことが出来るように支援している。毎日施設内散歩を2回 行い係り合えるように努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退去後も運営推進会の役員を継続して行って頂いたり退去後の家族のフォローも行っている。	
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) 出来る限り入居者さん個々のペースに合わせ支援している。困難な場合にはご家族と話し合い検討している。在宅での生活習慣のペースの把握に努め暮らしやすい様支援している。 (外部評価) 管理者は、利用者の思いを理解するには、「何故こういふことを言うのだろう」と言葉の裏に隠されている事柄を読み取ることが重要と考えている。認知症があると余計にそこに注目しないと、利用者の本当の思いを把握できないと考えている。職員が利用者の話にきちっと耳を傾けているのも、管理者の考えを理解しているからだと思える。	開設後10年目を契機に、職員が利用者を理解している事柄を書面化して、もう一度全員で共有化する作業に取り組んではどうだろうか。現在は利用者の入れ替わりも少なく、それぞれの体調も安定していることから、時期的には良いタイミングと思われる。人の記憶とは塗り変えられるものであり、思い違いも出てくるものである。利用者への理解を深めるため新たな取組みに期待したい。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 暮らしの中で使用していた物を利用し在宅と環境変化が少なくなる様に努めている。	
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) 本人から出ているサインを見落とす事がない様に勤め臨機応変に対応し又受診時等日々の様子を伝え相談も行っている。	

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)
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) 現状を家族さんに説明後要望や本人さんの意向などを踏まえて作成をしている。またフロア会などでも検討し見直しの必要あれば随時変更し支援している。	
			(外部評価) 介護計画の基本は「楽しく暮らす」であり、そのためには何が必要かをケア会議で話し合っている。介護支援専門員が作る書面には、きっちりと日常業務と介護計画が区分されており、何のためのプランなのかが明確に記されている。そのためモニタリングも行いやすく、経過表を見て利用者の状態も理解できる。介護計画とモニタリング、日常業務や引き継ぎ書等にも事業所の積み重ねた実績が感じられる。	
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) 毎日の生活状況を記録し職員全体で入居者の状況把握しプラン作成に繋げている。また作成者と職員間で状況確認を行い検討している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 歯科受診や往診・美容室の訪問など出来る限りニーズにこたえていけ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) 消防などの避難訓練や煙体験、美容室の訪問、ボランティアの音楽演奏会なども開催している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 主治医変えることなく在宅より継続し受診行っ ている。専門外来も家族相談し掛かりつけあ れば継続し受診している。	
			(外部評価) 事業所を経営する会社は医療関係施設を持 っていないが、それが地域の医療機関との連 携に功を奏している。利用者のかかりつけ 医はそれまでの医療機関を継続しており、 連携がスムーズになっているのは、管理 者の努力があったように思う。受診は家族 等の協力を得ているが、利用者と家族との 絆が切れないようにしているプラス面も大 きい。福祉施設が単独でできる医療支援が 適切に行えている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護師は勤務しておらず日常の気づきは受 診時に相談している。	
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) 入院時には家族と医療機関と入院相談およ び退院計画を行っている。入退院時にはサ マリーの交換も行っている。	
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) 重度化における指針は入所時に家族に用紙 にて説明を行い重度化が進んだ時に相談し 施設の方針を再度説明し支援している。(他 施設への入所・医療機関への入院など)要 介護4以上になれば特養への申し込みも相 談するようにしている。	
			(外部評価) 管理者は入居の際、利用者や家族等に、食 事が口から取れることと医療的ケアは行わ ないことが、この事業所で生活する要件で あると説明している。また、利用者の状態 が重度化しても、事業所で対応できる範囲 は援助しているが、特浴等の対応が必要で あれば早めに家族等と相談し、特別養護老 人ホーム等の紹介をしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 急変マニュアルは事務所に掲示している。対応は予知出来るものではなく口頭で説明は行うものの実践力があるとは言えないのが現状である。	
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) 地域の防災組織にも加入している。消防や防災会社の立会いの基年に2度の訓練も行っている。訓練に伴い組織図を作成し掲示している。 (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれ、隣接している施設と合同で、一回は消防所ともう一回は災害会社の指導のもと年2回行っている。この地域は10年前に土砂崩れで甚大な被害を被ったが、年月が経つとその危機感が少しずつ薄れてきている。管理者はそのことに危惧を抱いており、避難訓練に地域住民を参加させることで、注意を喚起させる取組みを行っている。	

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 個々に合わせた声掛けを行い尊重している。またプライバシーにも気を付けている。特に排泄については本人のプライドを傷つけないように心掛け支援している。 (外部評価) 管理者は職員に、利用者の人格を尊重することは、まずその人を知ることが大事であると伝えている。特に認知症というフィルターを通して利用者を見ないことを求めている。自分が嫌であれば利用者も嫌であると、普通の感覚が人格尊重の基本になると考えている。トイレの誘導を人に気づかれたら恥ずかしいと職員が言っていたが、管理者の指導が行き届いていることを実感した。	
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) 介護相談で得た情報や日常会話の中から得た譲歩を基に選択食や決定できるような促す声掛けを行い自己決定して頂ける様に努めている	

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)
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) 体操など全体で行う事はあるがそれぞれの興味のある編み物や書き物、ぬり絵などそれぞれが行っている。	
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) 可能な方にはその日の服を選んで頂いたりお化粧品などもされている。カットは美容師に来ていただき本人の意向に添って切って頂いている。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 嗜好を確認したり選択するようなメニューも行っている。また準備等（配膳・下処理等）も役割を持った方と協力して行っている。	
			(外部評価) 「食事の献立は私が立てています」と管理者は話している。一汁三菜で素朴さの中にも優しさが感じられる献立で、管理者の細やかな配慮が感じられる。食材に無駄が無いようにしていますと言いながら、食事作りが楽しそうである。小骨が多いはずの魚料理も骨が無く食べやすく下処理をしてあった。職員の利用者に喜んで欲しいからという気持ちが料理の腕前に感じられる。職員の優しさに応えるように、後片付けに利用者が積極的に関わっていた光景が印象的であった。	
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) 糖尿のある方は医師と相談し量の調整にて毎月通院し調整している。嗜好の確認を行い代替えを行ったり食事形態もいろいろ対応している。	
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) 毎食後口腔ケアを行い口腔内の清潔に努めている。また出来る限りを見極め個々に応じた支援している。	

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)
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) 個々に応じたオムツで対応している。排泄のパターンと量を把握した排泄介護を行っている。出来る限りトイレに誘導し本人に負担の内容に支援している。 (外部評価) 昼間はトイレで排泄するように支援をしているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットを使用するなど利用者の生活の質を見極めた支援をしている。事業所には各ユニットに車いす対応のトイレが4か所あり、リビングに近いトイレには目隠しがあり中が直接見えないよう配慮している。事業所の造りを見ても排泄時のプライバシーを守りつつ、自立支援に力を入れていることが分かる。	
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) 医師との相談を行いながらの緩下剤の服用。また乳製品などや運動なども用いて便秘予防に努めている。	
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) 毎日入浴を行っている。時間帯はその日その日で声掛けにて違う。二日に一度が良いという希望等にも対応し仲の良い入居者二人で一緒に入浴される方もおられます。また浴槽内に入りやすいような介助具も使用している。 (外部評価) 毎日入浴できる事業所はそんなに多くないが、この事業所はその一つである。毎日入浴は、「言うは易く行うは難し」で、通院や散歩、買物支援等の職員シフトをやり繰りした上でようやく成り立っており、毎日綱渡りの感もあるが、利用者の生活の質を大切にしたい取り組みとして高く評価したい。利用者とのお喋りが楽しいと笑う職員からは、難しいことではなく普通のことであるとのたくましさを感じる。	
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。また個々の体の状況によりマットレスの変更なども行っている。	

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)
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) 服薬表をまとめておりいつでも確認できるようにしている。内服変更時には連絡ノートや業務日誌にも記載するように努めている。	
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) みんなで行う体操やゲームなどありますが一日の中で個々の役割を何かしら持っていていただいている。	
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) 外泊希望者などの送迎も行っている。また肌着や化粧品などの要望時への対応も行っている。	
			(外部評価) 車での遠出は年間行事で計画されており、デイの送迎車両が使えるので大勢で出かけられる利点もあるが、月に一回程度なので、時間を見つけては近所を散歩している。また、両ユニット共有の中庭があり、食後は日光浴をするのが日課になっている。職員が後片付けをしながら見守りができる中庭を建設段階から要望していた管理者は、利用者にとっての外気浴の重要性を良く理解している。	
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) 買い物時は個々に持っておられるお金使用し購入され喜ばれている。また欲しい要望時に同伴し買い物も行っている。	
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) 帰宅願望がある方や要望に応じて電話支援行っています。年賀状や暑中見舞いも支援しています。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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) 当り前の物が当り前の所にあるをモットーに落ち着いた生活ができるような雰囲気作りを心がけています。 (外部評価) 事業所は平屋の建物なので部屋の前の広い空間を共用空間に取り入れ、より広く感じられるデザインである。両ユニット共有の中庭には直接出られることができ第二のリビングになっている。中庭なので風は遮られ、太陽光が降り注いでいる空間は居心地が良く、夏は開け放していても防犯に問題はなく安心である。リビングに隣接して大きな収納スペースがあるため、部屋に雑多な物が置かれていないのも、介護を良く理解した設えと言える。	
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) 共有空間では和室や随所にソファやベンチも設置している。また中庭にもベンチパラソルなども設置し外気にも触れていただいています。	
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活かし、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) 仏壇や家族様の写真、コタツやカーペット、テレビ、ラジオなど個々に住みやすい環境となるよう家族様と相談しながら置いて頂いている。 (外部評価) 居室はどの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。介護業務を考えてベッドや洋服キャビネットを事業所が用意しているので、着替えと布団だけでも暮らすことができる。利用者により持ちこむ家具の量が異なるが、事業所の準備物でその差が余り感じられない。何気ない配慮であるが、どんな人も自分の部屋を自慢して欲しいとの願いが感じられる。また、和室を選択できる配慮も心憎い。	
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) 当り前の環境を心掛けている。壁全体に手すりなど付けている。個々に応じた補助具なども用意し安全かつ自立した生活を支援するように努めている。	