

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870501552
法人名	有限会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム 微笑の家
所在地	新居浜市船木長野甲581-2
自己評価作成日	平成 25 年 12 月 30 日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 26 年 1 月 22 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)】

①利用者が重度化しつつあり健康管理に関して特に気を使っている。主治医が月に1度定期往診し、何かあればすぐに往診して頂きDRの指示のもと適切な処置を実施。また精神科医も月に1度往診して頂き精神的な医療を実施できる体制にあります。毎日の健康チェックは午前中に職員で行い、また午後からは訪問看護のナースによる2回目の健康チェックを実施し、異変等あればすぐに相談・対応してもらっています。服薬も院外処方の一化により誤薬なく安全確実に飲むことができます。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

理念に沿って利用者の立場に立ち、その人らしさを共に考え、家庭的な関わりを大切に笑いの絶えない事業所となるよう努めている。開設して8年が経過し、高齢化に伴い重度化しているが、受け入れの難しい利用者も積極的に受け入れをしている。また、利用者や家族の要望に応じて看取り支援をしており、家族や医療関係者と連携を図りながら職員全員で取り組んでいる。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者及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	微笑の家
(ユニット名)	れんげ
記入者(管理者)	
氏名	村上由晃
評価完了日	平成 25 年 12 月 30 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 介護に対するお身を理念としてあげ、ホーム内に掲示し毎朝管理者を含む全職員で唱和して共有し実践につなげています。職員一人一人が理念に沿った温かいかいごの実現に向け、日々のケアを行っています。</p> <p>(外部評価) 家庭的な雰囲気大切に理念は、開設時に職員等で話し合いをして作成している。理念はリビングなどに掲示して、毎日の朝礼時に唱和して職員間で共有し実践につなげている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域の一員として地域の奉仕作業や行事等に参加していません。盆踊りや秋祭りでの地元太鼓台や御神輿の訪問、また七夕では地域の子供達との交流、ボランティア等も受け入れており様々な人たちとの交流を図っています。</p> <p>(外部評価) 自治会に加入し、草引き等の清掃活動に参加したり、自治会館で行われる盆踊りや地域の敬老会に参加して交流している。秋祭りには太鼓台が事業所に立ち寄っている。また、地域のボランティアの訪問を受け入れたり、地域住民に防火訓練と一緒に参加してもらうなど、積極的に交流をしている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 施設での催し物等の時は地域の方々への案内や参加を呼び掛けています。運営推進会議では地域に貢献できるような活動を取り上げて計画しています。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	<p>(自己評価) 利用者や家族代表にも参加して頂き、2か月に1度開催しています。報告や意見を交換を行い、要望や意見は積極的に取り入れてサービスの質の向上や改善に繋げるようにしています。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、自治会役員、民生委員、市議会議員、市担当者等の参加を得て、2か月に1回開催している。会議では、事業所の利用状況や行事報告を行い、参加者と質疑応答などの意見交換をしている。会議内容は、朝の申し送り職員に報告し、サービス向上に活かしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 運営推進会議を開催する際には連絡をし参加して頂いている。また介護相談員の相談員活動も受けており、2か月に一度定期訪問して貰い、地域包括センターとも常に交流しています。</p> <p>(外部評価) 市担当者に毎回運営推進会議に参加してもらい、情報提供や意見交換を行っている。2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用者の話や意見を聞いている。また、地域包括支援センターから利用者の入居相談や、市生活福祉課からも相談などの交流があり、協力関係を深めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 代表者および全職員で「どんな状況になろうと絶対に拘束はしない。」という姿勢を持ち安全を確保しつつ自由な暮らしを支援するための工夫に取り組んでいます。転倒防止のための足元センサーマットや施錠をせずにインターホーンでの対応で日々のケアに取り組んでいます。</p> <p>(外部評価) 転倒の危険性がある利用者には、センサーマットを使用して早めの見守りをしている。転倒し骨折して安静が必要な利用者には、家族を交えて対応を話し合うなど、身体拘束をしないケアの実践に努めている。また、利用者の苦痛にならないような言葉の拘束にも気をつけている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 事業所内での虐待が見過ごされないように、申し送り・様々な会議で徹底しています。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 事例は今のところありませんが、今後研修や勉強会等通じて理解を深めるような体制を作りたいと思います。	
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) 家族には入所前に十分時間をかけて詳しく説明し、理解と承諾を得てから契約を行っています。	
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) 運営推進会議や家族会にて、意見や要望を出して頂く機会を設けています。それ以外にも日々の面会の中で本人の状況報告や意見・要望等伺い早め早めの解決を行っています。	
			(外部評価) 年1回家族会を開催し、意見や要望を聞くように努めている。また、面会時に職員から声かけをして利用者の健康状態や外出の様子を報告するなど、家族と話しやすい雰囲気づくりに努め、意見や要望を聞くことができている。聞き取った内容は、朝礼で伝達し職員間の共有を図っている。	

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)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	<p>(自己評価) 運営方針は職員の意見・提案を聞く機会（会議・申し送り等）を設けて反映させている。</p> <p>(外部評価) 管理者は職員との信頼関係を大切に考えており、日頃から意見や提案を聞くように努めている。職員から管理者に話がしやすく、意見や要望を伝えることができる。管理者と職員とは良好な関係が築かれている。</p>	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	<p>(自己評価) 代表者は、ホームに来られた際に管理者や職員個々と会話をして職員の勤務状況等を把握し、各自が向上心を持てるように心がけている。</p>	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	<p>(自己評価) 代表者は、職員の力量に応じて法人内外の研修に参加させています。各種資格修得もその都度勧め職員のモチベーションを上げるように促している。</p>	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	<p>(自己評価) 管理者は市内の介護支援専門員の地域密着部会に所属して、情報交換を行っている。職員も愛媛グループホーム協議会の相互研修に参加しており、同業者との交流な中でお互いの長所を取り入れサービスの向上に努めている。</p>	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価) 入居前に本人・家族と面接を行い、困っていること・不安なこと・要望等に耳を傾け意志の疎通を図り信頼関係を築くように努めています。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) フェースシートを利用し情報を収集し家族の要望等に耳を傾け、介護負担を共有し受け止めるように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本人・家族がまず必要としている支援を聞き出し、相手の要望を見極め適切なアドバイスを行っている。他のサービス利用も適切にアドバイスする。	
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) 職員と利用者はお互いに親近感を持ち、助け合いながら家族のような思いの中で、協力しあいながら信頼関係を深めている。	
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) 家族には、本人の良いところを伝えるようにし、必要な支援は家族にも相談し、本人の希望を共有できるような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) 面会・外出等の規制はなく、本人の希望を聞きながら家族の協力を得て、支援している。	
			(外部評価) 家族から馴染みの関係などの情報を聞き把握している。また、日常生活の中で利用者から聞き取った内容は個人ファイルに記録し、職員全員が確認のサインをして情報共有を図っている。知人の面会時にはゆっくり過ごしてもらうなど、馴染みの関係が継続でき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)
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) 利用者同士がもめ事や孤立感の無いように一人一人の話に傾聴し、素早く対応し不安を抱かせないようにしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 他施設へ転居してもケアプランとモニタリング等を報告し、必要に応じて相談・対応の支援を行っている。	
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) 一人一人が、自分らしく生活できるように性格・経歴・家族関係等を十分把握して、その思い・希望・意見等を取り入れながら家族とも相談しつつ理解している。ひとり	
			(外部評価) 日常の関わりの中で利用者から聞き取り、思いや意向を把握するようにしている。把握が困難な利用者には、家族から情報を聞き、思いや意向の把握に努めている。聞き取った内容は、朝の申し送りで報告し職員間で共有してケアの統一を図っている。	
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) 一人一人の生活歴と馴染みの暮らし方を把握し、家族との関係にも気を付けています。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一人一人の毎日の生活をよく観察して把握し、出来ることを率先して行ってもらうようにしている。	

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) 担当者及其他スタッフが共に、今の現状と今後の在り方について話し合い、ご家族・医療機関とも相談しながら、利用者本位のケアプランを立てています。	
			(外部評価) 利用者や家族の思いや意向を反映して、入居後の日常生活の様子を見ながら、利用者のできることでできないことを把握し、介護計画を作成している。毎日の経過記録にサービスの実施状況を記録し、毎月、担当者が実施記録を基にしてモニタリングを行っている。介護計画は6か月に1回に見直しを行うほか、状態の変化に応じてその都度見直しを行い、現状に即した計画となるよう努めている。	
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) 現在の様子、状態、利用者の日常話しされていることなどを個人別ファイルに記録しています。ケアプランに基づき出来ているかどうか、その都度ケアプランの確認を行っています。	
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) 併設のデーサービス・小規模多機能と共に行事に参加したり、利用者の性格・身体状況に合わせて出来ることをして頂くようにしています。また介護車両で外出・受診等も実施しています。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 利用者の情報を収集し、各種ボランティアの受け入れや地区・地域の行事に参加したり、子供達との交流も行っています。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	<p>(自己評価) 身体の変化に合わせて随時往診して頂いてます。主治医には 月に1回の定期検診また精神科医にも月に1回の定期検診を して頂いています。</p> <p>(外部評価) 入居時に家族と話し合い、協力医をほとんどの利用者がかか りつけ医としている。月2回協力医の往診と、月1回の精神 科医の往診があり利用者の健康管理をしている。歯科や眼科 などの専門医は、職員が同行して受診している。冬季の感染 症対策として、面会者には手洗いとうがい、マスクの着用を 勧め、噴霧器で手の消毒を行うなど、感染予防に努めてい る。</p>	
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	<p>(自己評価) 毎日の訪問看護によるバイタルチェックと相談や併設のデー サービス・小規模多機能の看護師にも相談援助をしてもらっ ています。</p>	
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。	<p>(自己評価) 入院時には必ず管理者が同行し、状況説明等医療機関に説明 し、早期退院に向けて情報交換を実施し、退院後は看護サマ リーに基づいて今後の諸注意等を担当者会議等で情報の共有 を行っています。</p>	
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	<p>(自己評価) 本人・ご家族・主治医等を交えて今後の方針を相談し、ケア プランを作成しています。</p> <p>(外部評価) 事業所で看取りを実施している。重度化した場合には家族と 話し合い意向を確認し、利用者や家族の要望に応じて看取り ケアをしている。また、看取りは、主治医や看護師などの医 療関係者、家族と連携を図りながら職員全員で話し合いを重 ね、利用者が安心して最期を迎えられるよう支援している。</p>	事業所として、できることできないことを明確にし、 具体的な看取りの指針やマニュアルを作成することを 望みたい。また、職員間で看取り等の勉強会を実施 し、不安の解消や知識の向上を図り、利用者や家族が 安心して最期を迎えられるよう、さらなる取組みを期 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)
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) マニュアルを作成し職員は内容を理解するため勉強会や訓練を重ねすぐに実践できるように心がけている。	
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) 防災訓練を定期的実施することにより、迅速に対応できるようにしている。地域にはいざという時には広報塔で近隣住民に協力してもらえるよう自治会から賛同を得ている。 (外部評価) 年2回、法人合同で避難訓練を実施し、内1回は消防署の協力を得てアドバイスをもらっている。地域住民と一緒に訓練を行うなど、地域との協力体制を築いている。緊急通報操作の手順を写真付きで掲示し、緊急時にも職員が対応できるようにしている。また、避難経路や避難場所の確認をしたり、スプリンクラーなどの消火設備の点検を実施している。	火災だけではなく地震など様々な災害や場面を想定して訓練を重ね、利用者が安心して生活できるようなさらなる取組みを期待したい。また、備蓄品の用意や緊急連絡網を活用した情報伝達の状況を確認するなど、職員の防災意識を高めることを期待したい。
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) 一人ひとりの人柄・尊厳を大切にするために、ゆとりある時間を作り、会話を通じてお互いの気持ちが伝わり信頼関係が保てるように努めている。 (外部評価) 利用者一人ひとりの性格を把握し、人格を尊重した声かけを心がけて支援しており、誇りやプライバシーを損ねない対応をするよう努めている。職員は長く勤務していると利用者との馴れ合いになりがちのため、気になる言葉づかいなど、管理者は職員を個々に指導している。	
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) 利用者が何をしたいか、どうしたいか何が楽しみなのかを考慮して共に作業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) 各利用者の状態に合わせて、本人・家族等から要望等を聞き出しニーズに合った支援を行っています。	
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) 散髪は月に1度外部業者から出張して貰い好みのヘアースタイルにしてもらっています。男性は毎日の髭剃りの実施や女性には保湿クリーム等を使用して清潔な身だしなみを心がけています。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 体重管理の必要な方も多いため低カロリーでも貧相に見えない料理を作れるように工夫したり、手作りおやつを利用者と共に作る日を設け作る喜びも実感できるようにしています。 (外部評価) 朝夕の食事は、その日の当番が調理をしている。昼食は冷凍食品を温めて盛りつけなどをして、職員と一緒に食べている。日常会話の中で、利用者の好みを把握し、誕生日には利用者の食べたい物を献立に取り入れる工夫をしている。2日に1回献立に合わせて買い物に出かけている。利用者はお盆を拭いたり調理の下準備を手伝いながら、食事を楽しみにしている。	
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) 毎日のチェック表にて食事摂取量や水分量は必ず確認しとれていない人にはより食べ易い状態にしたりして食事から栄養を摂って頂くよう工夫しています。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後声かけや誘導により見守り点検して口腔ケアに努めています。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 毎日のチェック表にて排泄パターンを把握して早めの声かけや誘導を心掛けています。特にパットの汚れが少ない時などは共に喜んで失敗を少なくなるよう支援しています。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員が声かけをしてトイレに誘導している。利用者がトイレでスムーズに排泄できるよう支援しているが、高齢化に伴い、徐々に自力でトイレへ行ける利用者が少なくなっており、テープ式オムツを使用している利用者が5名いる。リハビリパンツを使用している利用者も多い。	
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) 全員の排便状況は必ず確認し、便秘気味な人には多めの水分補給や適度な運動を取り入れたりしています。それでも効果のない時は主治医より薬の処方を受けています。	
			(外部評価)	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 午後からゆっくり入浴を楽しんで頂くよう支援しています。よほど体調が悪い時以外は最低限2日に一度は入浴し、別個失便等や本人の希望にも応じています。	
			(外部評価) 週3回を基本として、入浴することができる。利用者の希望や状況に合わせて、いつでも入浴することもできる。重度の利用者は2人体制で介助をし、安全に安心して入浴ができるよう支援している。また、入浴が苦手で3週間入浴してもらえなかった利用者もいたが、声かけに工夫したり、職員を交代して対応したりして入浴してもらえるようになるなど、一人ひとりに合わせて気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。	
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) 寝具を清潔に保てるように心がけ交換や天気の良い日には干したりと工夫しています。	
			(外部評価)	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 利用者の顔・名前を絶えず確認して誤薬・飲み忘れのないように気を付けています。薬の変更等あればすぐに全員に分かるように申し送り等で徹底しています。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 一人一人の利用者のことを常に考えて、声かけし、レク・行事・お手伝い等に参加できるように心がけています。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 本人の希望に沿って対応しています。季節行事にはその日の体調を考慮しながらなるべく全員が参加できるように実施しています。 (外部評価) 天気の良い日には事業所の周辺を散歩し、畑仕事などを行っている地域住民と挨拶を交わしている。同敷地にあるデイサービスの行事に出かけ、利用者同士の会話などを楽しんでいる。重度化に伴い外出する機会が減っているが、季節毎に花見やドライブに出かけられるよう支援しており、利用者は楽しみにしている。	
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) お金の管理は事業所で行い、本人の希望物品を聞き出して買い物に同行できる人には一緒に行くようにし、行けない人には職員が希望の品を代わりに買って来るようにしています。	
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) 本人の希望に応じて電話をかけたり、また葉書でのやり取りには自分で少しでも書けるよう横で寄り添って書いてもらっています。	

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	<p>(自己評価) リビングにTVを置き、和室もあります。くつろげる空間を設けています。カレンダーや利用者の創作品を展示して季節感を出すように工夫しています。</p> <p>(外部評価) リビングは日当たりがよく明るい。昼のスペースにはこたつが置いてあり、利用者同士の団らんを楽しんだり、昼寝や日向ぼっこ、作品作りをするなど、思い思いのことをして自由に過ごすことができる。壁には、利用者が作成した季節に応じた貼り絵や行事の写真を飾っている。また、加湿器を置き、温度や湿度に配慮し、居心地の良い生活を支援している。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) リビングにはソファを設置してくつろいだり、足を伸ばしたい時には和室で横たわることもできるようにしています。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 収納スペースを広く取り、自分の好みの品物が多く収納できるようになっています。また自分が以前使用していた物を配置することによって居心地の良い落ち着いた部屋として使用できるように工夫しています。</p> <p>(外部評価) 居室入口には、利用者一人ひとりに合わせた色合いやデザインを変えて表札を作り、利用者自身の部屋を分りやすいよう工夫をしている。居室には、整理タンス、ドレッサー、ぬいぐるみなど、利用者の使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、居心地良く穏やかに過ごすことができている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 利用者が自立した生活ができるように安全かつ清潔には十分配慮しています。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870501552
法人名	有限会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム 微笑の家
所在地	新居浜市船木長野甲581-2
自己評価作成日	平成 25 年 12 月 30 日

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

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

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成 26 年 1 月 22 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)】

①利用者が重度化しつつあり健康管理に関して特に気を使っている。主治医の月の一度の定期往診のほか何かあれば往診して頂き適切な処置を実施しています。また精神科医も月に一度の往診をして頂き精神的な医療も実施出来ます。毎日午前中に職員で健康チェックを行い、午後からは訪問看護のナースによる健康チェックを行い何かあればすぐに相談・対応できる体制にあります。また服薬も院外処方により一包装されて安全・確実に服薬を行うことができます。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

理念に沿って利用者の立場に立ち、その人らしさを共に考え、家庭的な関わりを大切に笑いの絶えない事業所となるよう努めている。開設して8年が経過し、高齢化に伴い重度化しているが、受け入れの難しい利用者も積極的に受け入れをしている。また、利用者や家族の要望に応じて看取り支援をしており、家族や医療関係者と連携を図りながら職員全員で取り組んでいる。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者及び非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム微笑の家

(ユニット名) 菜の花畑

記入者(管理者)
氏名 村上 由晃

評価完了日 平成 25 年 12 月 30 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) スタッフが目に付きやすい処へ掲示して朝礼で唱和して理念を利用者・家族とともに実践できるように運営しています。	
			(外部評価) 家庭的な雰囲気大切に理念は、開設時に職員等で話し合いをして作成している。理念はリビングなどに掲示して、毎日の朝礼時に唱和して職員間で共有し実践につなげている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 地域の資源を積極的に利用して外出やボランティアを受け入れながら地域の一員として暮らしていけるように交流を図っています。	
			(外部評価) 自治会に加入し、草引き等の清掃活動に参加したり、自治会館で行われる盆踊りや地域の敬老会に参加して交流している。秋祭りには太鼓台が事業所に立ち寄っている。また、地域のボランティアの訪問を受け入れたり、地域住民に防火訓練と一緒に参加してもらうなど、積極的に交流をしている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	(自己評価) 相互研修や、見学・相談・ボランティアの受け入れ等親しみやすい施設を目指しています。	

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)
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度の運営推進会議を設けて利用者・家族や地域の意見等を積極的に受け入れ向上に努めています。	会議では事業所の利用状況や行事報告に加えて、テーマを決めて意見交換を行い、サービス向上に活かしていけるような取組みを期待したい。また、会議へ職員も交代で参加し、参加できない家族や職員がいつでも議事録を閲覧できるような配慮を望みたい。
			(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、自治会役員、民生委員、市議会議員、市担当者等の参加を得て、2か月に1回開催している。会議では、事業所の利用状況や行事報告を行い、参加者と質疑応答などの意見交換をしている。会議内容は、朝の申し送りで職員に報告し、サービス向上に活かしている。	
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) 日頃から連絡を密にして協力関係が保てるようにしています。	市担当者に毎回運営推進会議に参加してもらい、情報提供や意見交換を行っている。2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用者の話や意見を聞いている。また、地域包括支援センターから利用者の入居相談や、市生活福祉課からも相談などの交流があり、協力関係を深めている。
			(外部評価)	
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) カンファレンスや申し送り等でスタッフの意識向上を図りながら、十分な話し合いをして実践しています。	転倒の危険性がある利用者には、センサーマットを使用して早めの見守りをしている。転倒し骨折して安静が必要な利用者には、家族を交えて対応を話し合うなど、身体拘束をしないケアの実践に努めている。また、利用者の苦痛にならないよう言葉の拘束にも気をつけている。
			(外部評価)	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 研修に参加したり、自己啓発により意識を高めています。また、利用者間のトラブルにも注意を払って、見過ごすことなく防止に努めています。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在対象者はいないが、研修で学んだことを申し送りや・会議等で伝達している。	
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) 契約時に十分な説明を行い、理解と同意を得ている。	
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) 家族会を開いたり、個別に家族の要望や意見は日頃より取り入れて改善すべきは改善するように努めています。	
			(外部評価) 年1回家族会を開催し、意見や要望を聞くように努めている。また、面会時に職員から声かけをして利用者の健康状態や外出の様子を報告するなど、家族と話しやすい雰囲気づくりに努め、意見や要望を聞くことができている。聞き取った内容は、朝礼で伝達し職員間の共有を図っている。	

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)
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) 毎朝、管理者はスタッフの意見・提案を聞き、その都度話し合いを行っている。また、2か月に一度の運営推進会議での内外の意見等を取り入れている。 (外部評価) 管理者は職員との信頼関係を大切に考えており、日頃から意見や提案を聞くように努めている。職員から管理者に話がしやすく、意見や要望を伝えることができる。管理者と職員とは良好な関係が築かれている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 代表者は、管理者・スタッフなどから状況報告に基づき不備等あれば指導・改善を行っている。	
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) 研修の情報を伝え、スタッフ個人の能力を問わず、希望者に内外の研修に参加してもらうよう自己啓発を促している。	
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) 管理者は市内の介護支援専門員部会に参加したり、スタッフも県のグループホーム協議会の相互研修に参加している。	
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) 入居に至るまでに、本人や家族に不安や希望をよく聞き、少しでも問題点を解決しながら、安心して入居できるように幾度となく面接・訪問を実施している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 本人・家族や以前利用していた介護サービス関係者から情報を収集しフェースシートを作成し、介護負担軽減できるよう連絡を密にしながら問題点の共有に努めている。	
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) 初めての相談や面接の際には相手の話を十分に聞き、相手の不安解消が出来るようにアドバイス等行っている。	
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) 入居者の身体レベルに応じ、生活リハビリを取り入れ残存機能を活かしながらともに家事等行っている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 面会が難しい家族（遠隔地）には適宜連絡をとり、本人と連絡の取れる環境整備を行っている。	
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) 面会・外出・外泊等は、本人の要望を聞きながら、家族・地域の人の協力を得て支援している。	
			(外部評価) 家族から馴染みの関係などの情報を聞き把握している。また、日常生活の中で利用者から聞き取った内容は個人ファイルに記録し、職員全員が確認のサインをして情報共有を図っている。知人の面会時にはゆっくり過ごしてもらうなど、馴染みの関係が継続でき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)
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) 利用者を深く観察することで孤立しない環境・関係作りに努め、安心して生活が楽しめるように支援しています。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 本人の日常生活のリズムや生活の質等詳しく伝え安定的な暮らしが継続できるよう支援しています。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 一人ひとりのニーズ・内容をよく理解した上で日々全職員が情報を共有しています。	
			(外部評価) 日常の関わりの中で利用者から聞き取り、思いや意向を把握するようにしている。把握が困難な利用者には、家族から情報を聞き、思いや意向の把握に努めている。聞き取った内容は、朝の申し送りで報告し職員間で共有してケアの統一を図っている。	
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) 一人ひとりの生活歴と馴染みの暮らし方を把握し、家族との関係にも気を付けています。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 生活の営みの中でその人らしい人生に触れることで、一人ひとりの能力の発見・理解に努めそれが引き出せるように支援しています。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 日々の記録を基にモニタリングを行い、カンファレンス等で検討しながら、それぞれの意見を取り入れつつケアプランを作成しています。 (外部評価) 利用者や家族の思いや意向を反映して、入居後の日常生活の様子を見ながら、利用者のできることできないことを把握し、介護計画を作成している。毎日の経過記録にサービスの実施状況を記録し、毎月、担当者が実施記録を基にしてモニタリングを行っている。介護計画は6か月に1回に見直しを行うほか、状態の変化に応じてその都度見直しを行い、現状に即した計画となるよう努めている。	
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) 個別記録や業務日誌の活用により、日々の様子や変化等詳細な情報を職員間で共有できるようにしておりケアプランの変更・更新等に役立っている。	
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) グループホーム以外にデイサービスや小規模多機能施設を運営しておりそれぞれのニーズに応じてサービスの提供を行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 解放された施設運営を心掛けており、誰でも来所しやすい環境作りを行い、ボランティアの受け入れも積極的に行っている。	

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)
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) 協力病院の定期的な往診を受けているが、本人・家族の希 望があればその都度希望する医療機関を受診できるように している。 (外部評価) 入居時に家族と話し合い、協力医をほとんどの利用者がか かりつけ医としている。月2回協力医の往診と、月1回の 精神科医の往診があり利用者の健康管理をしている。歯科 や眼科などの専門医は、職員が同行して受診している。冬 季の感染症対策として、面会者には手洗いとうがい、マス クの着用を勧め、噴霧器で手の消毒を行うなど、感染予防 に努めている。	
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) 訪問看護や隣接する施設の看護師との協力により包括的に 医療支援ができる環境にしている。	
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) 入院時には必ず管理者が同行して情報の共有ができるよ うにしている。	
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) 本人・家族・管理者・担当者・医療機関等と十分な話し合 いを行い、本人のベストの環境・状態に応じた最善の支援 が行えるようにしている。 (外部評価) 事業所で看取りを実施している。重度化した場合には家族 と話し合い意向を確認し、利用者や家族の要望に応じて看 取りケアをしている。また、看取りは、主治医や看護師な どの医療関係者、家族と連携を図りながら職員全員で話し 合いを重ね、利用者が安心して最期を迎えられるよう支援 している。	事業所として、できることできないことを明確にし、 具体的な看取りの指針やマニュアルを作成することを 望みたい。また、職員間で看取り等の勉強会を実施 し、不安の解消や知識の向上を図り、利用者や家族が 安心して最期を迎えられるよう、さらなる取組みを期 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)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 応急措置の手段を身につけ、速やかな連絡体制も明確にされている。また、マニュアル化されているためそれに沿った行動の練習も実施している。	
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) 防災マニュアルも組織関連で作成し消防署立会の訓練・指導も受けている。運営推進会議でも地域住民の方々の協力も得られるようにお互いの情報を交換し交流を深めている。 (外部評価) 年2回、法人合同で避難訓練を実施し、内1回は消防署の協力を得てアドバイスももらっている。地域住民と一緒に訓練を行うなど、地域との協力体制を築いている。緊急通報操作の手順を写真付きで掲示し、緊急時にも職員が対応できるようにしている。また、避難経路や避難場所の確認をしたり、スプリンクラーなどの消火設備の点検を実施している。	火災だけではなく地震など様々な災害や場面を想定して訓練を重ね、利用者が安心して生活できるようなさらなる取組みを期待したい。また、備蓄品の用意や緊急連絡網を活用した情報伝達の状況を確認するなど、職員の防災意識を高めることを期待したい。
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) 利用者の体調・精神状態等を様子観察しながら適切な声かけ・スキンシップに努めている。業務の中で知り得た情報は守秘義務を徹底している。 (外部評価) 利用者一人ひとりの性格を把握し、人格を尊重した声かけを心がけて支援しており、誇りやプライバシーを損ねない対応をするよう努めている。職員は長く勤務していると利用者と馴れ合いになりがちなため、気になる言葉づかいなど、管理者は職員を個々に指導している。	
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) 自己選択できる利用者には、積極的に自己決定をしてもらい、選択が困難な利用者には二者択一となるべく自己決定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)
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) 利用者の生活リズムを把握して、その日の体調に合わせて支援を行っています。	
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) 理美容（散髪・髭剃り・爪切り）は目立つようになればその都度行っています。朝の整髪・洗顔・歯磨きは必ず実施しています。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 生活リハも取り入れながら職員と一緒に食事の準備・片付け等出来る範囲内でやっています。楽しみのある食事ができるように色彩や盛り付け等にも気を配り季節感ある食事を目指しています。 (外部評価) 朝夕の食事は、その日の当番が調理をしている。昼食は冷凍食品を温めて盛りつけなどをして、職員と一緒に食べている。日常会話の中で、利用者の好みを把握し、誕生日には利用者の食べたい物を献立に取り入れる工夫をしている。2日に1回献立に合わせて買い物に出かけている。利用者はお盆を拭いたり調理の下準備を手伝いながら、食事を楽しみにしている。	
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) 栄養・水分を十分確保できるように一人一人の摂取量を記録し、不足している場合等補助食品で補完できるよう工夫しています。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後、声かけを行い自立者には自分で歯磨きを行ってもらっています。出来ない方についても職員が残痕が残らないように口腔ケアを実施しています。	

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)
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) 排泄チェック表を見ながら、排泄リズムを把握しその都度声かけを実施。支援が必要な人にはトイレへの移動介助・見守り・介助等であるべくトイレでの排泄を実施しています。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員が声かけをしてトイレに誘導している。利用者がトイレでスムーズに排泄できるよう支援しているが、高齢化に伴い、徐々に自力でトイレへ行ける利用者が少なくなってきており、テープ式オムツを使用している利用者が5名いる。リハビリパンツを使用している利用者も多い。	
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) 排便が見られない場合は、DR・NSと相談しながら緩下剤等の服薬にて調整。水分摂取を多くしたり、お腹のマッサージ等を行っています。	
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) 利用者のその日の体調に合わせて、入浴・足浴・清拭等を行っています。必ずバイタルチェックを実施して安全に入浴を楽しんでもらっています。	
			(外部評価) 週3回を基本として、入浴することができる。利用者の希望や状況に合わせて、いつでも入浴することもできる。重度の利用者は2人体制で介助をし、安全に安心して入浴ができるよう支援している。また、入浴が苦手な3週間入浴してもらえなかった利用者もいたが、声かけに工夫したり、職員を交代して対応したりして入浴してもらえるようになるなど、一人ひとりに合わせて気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。	
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) 目中はなるべく利用者とのコミュニケーションを図り、疲れのある時などは居室に誘導してゆっくりしてもらっています。就寝時には寝間着に着替えてもらっています。	

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)
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) 薬剤情報説明書の確認と理解に努めています。毎回服薬時には薬の一覧表の確認を実施。また、本人の前で薬を手渡し誤薬や飲み忘れに気を付けています。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 毎回、レクリエーションを計画して毎日実施しています。おやつ作りでは、なるべく利用者のお手伝いしてもらって、役割り・楽しみが持てるように努めています。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 本人の希望ににんじて対応しています。季節行事では、特に全介助の利用者も全員参加できるように支援しています。 (外部評価) 天気の良い日には事業所の周辺を散歩し、畑仕事などを行っている地域住民と挨拶を交わしている。同敷地にあるデイサービスの行事に出かけ、利用者同士の会話などを楽しんでいる。重度化に伴い外出する機会が減っているが、季節毎に花見やドライブに出かけられるよう支援しており、利用者は楽しみにしている。	
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) お買い物に行ったり、本人希望で購入する時も自分で支払いができるように支援しています。	
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) 電話をかけたいた時は寄り添って希望に応じています。また葉書での便りを出すときも少しでも本人が書けるように支援しています。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居心地よく過ごせるように考え、その月に合った制作物を展示したり、季節感を取り入れたものになるように配慮しています。</p> <p>(外部評価) リビングは日当たりがよく明るい。畳のスペースにはこたつが置いてあり、利用者同士の団らんを楽しんだり、昼寝や日向ぼっこ、作品作りをするなど、思い思いのことをして自由に過ごすことができる。壁には、利用者が作成した季節に応じた貼り絵や行事の写真を飾っている。また、加湿器を置き、温度や湿度に配慮し、居心地の良い生活を支援している。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 共同空間のリビングでは、一人一人の席が決まっており、居場所が確保されています。リビングにはソファや畳の部屋もあり、各自が落ち着く場所もあります。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 居室はプライバシーを大切に居心地良く安心して過ごせるように配慮しています。馴染みの品々を活かした一人一人に合った個室を工夫しています。</p> <p>(外部評価) 居室入口には、利用者一人ひとりに合わせた色合いやデザインを変えて表札を作り、利用者自身の部屋を分かりやすい工夫をしている。居室には、整理タンス、ドレッサー、ぬいぐるみなど、利用者の使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、居心地良く穏やかに過ごすことができている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 身体の状態に合わせて危険防止や自分の力を活かして動ける個別の道具を工夫しています。個々に合った歩行器や車椅子の調整及び配慮を常に職員間で検討しています。</p>	