

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870300492
法人名	医療法人 三善会
事業所名	グループホーム 薬師谷マナー
所在地	愛媛県宇和島市川内甲2101番地
自己評価作成日	平成 26 年 7 月 5 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 8 月 4 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)】

一人ひとりに寄り添い、思いを共有し残った機能を使い、1日でも長く楽しく過ごして頂ける様支援していく。

【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)】

事業所から緑の山々や小川の流れを眺められ、目や耳で自然を感じることができる。母体の医療機関と24時間体制で連携が取れており、訪問診療で利用者の健康管理を行ったり、緊急時にも迅速に対応することができるなど、利用者は安心して事業所を利用することができる。管理者と職員は利用者の尊厳を大切に考えながらケアに取り組んでおり、忙しい中にも利用者へ寄り添い、ゆとりを持って利用者一人ひとりの思いを大切にしながら穏やかに楽しく生活できるように支援している。また、サービスの向上のため職員の教育にも力を入れており、利用者や家族が安心できるサービスを提供できるよう努めている。

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、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム薬師谷マナー

(ユニット名) 雪輪

記入者(管理者)
氏名 横濱 和枝

評価完了日 平成 26 年 7 月 5 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	<p>(自己評価) 理念を作り、目の届く所に掲示しているが、スタッフに十分に共有できてなく実践出来る様努力している。</p> <p>(外部評価) 開設者が考えて作成した理念のほか、開設3年目に職員全員で話し合い、ユニット毎の介護理念を作成している。理念は見やすい所に掲示しているほか、管理者は職員全員に理念が浸透できるよう、スタッフミーティングなどで指導を行い、振り返りをする機会も多い。また、管理者は職員全員が思いやりを持ち、利用者の立場に立ったサービス提供ができていか再確認したいと考えている。</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) 自治会に入り、活動に参加したり地区の美容室を利用したり、又日常的に散歩等で会話や挨拶をし、交流している。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、地区の七夕祭りや老人会が開催するそうめん流しなどに出かけ、地域住民との交流を図っている。庭のベンチに座っている利用者に、近隣住民が声をかけてくれ、挨拶を交わしたり会話をしたりしている。毎月、住職の講話やエレクトーン演奏の訪問があり、利用者の楽しみとなっている。民生委員や老人クラブなどが協力的で、利用者が地域行事に参加するなど、今後も地域住民との交流が深まるよう取り組んでいる。</p>	地域住民に事業所をもっと知ってもらおうよう、地域で認知症などの勉強会を開催したり高齢者の困りごとなどの相談に応じたり、積極的に近隣住民と交流をするなど、今後も継続して地域との関係づくりに努めることを期待したい。また、管理者の人脈や知識を無駄にしないよう地域に情報発信し、多角的に運営推進会議等への参加を呼びかけるなど、事業所自体が地域の一員となるような取組みを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 散歩など日常的に交流する事で、地域の人達に認知症に対する理解をしてもらえていると思う。又認知症キャラバンを開催し、今後も取り組んで生きたい。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実 際、評価への取り組み状況等について報告 や話し合いを行い、そこでの意見をサービ ス向上に活かしている	(自己評価) 2ヶ月に1度開催し、地域の方、民生委員、他のホームの 方、行政の方、に参加して頂き活動報告又意見を頂きサービ ス向上に努めている。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、近隣住民、民生委員、他事業所の管理 者、市担当者等の参加を得て開催している。会議では写真を見 てもらいながら事業所の行事や課題等の報告を行い、参加 者と意見交換をしている。毎回、他事業所の管理者などの参 加があり、貴重な情報や意見をもらっている。今後もより良 い会議になるよう多角的な参加を呼びかけ、サービスの向上 に繋がるような内容を検討している。	
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) 運営推進会議に参加し事業所の取り組みを知って頂き、相談 出来るよう信頼関係が出来ている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、利用者の相談をす るなど、連携を深めている。また、事業所の運営報告やヒヤ リハットの相談なども気軽にできる良好な関係を築いてい る。市が開催する研修等にも積極的に参加している。また、 2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用者としそように 話をしている。	
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) 身体拘束禁止を理解している。夜間は安全の為に施錠してい る。	
			(外部評価) 職員は利用者に寄り添い見守ることで、身体拘束をしないケ アに取り組んでいる。車いすからの転倒防止のため止むなく ベルトなどする場合には、家族の同意を得て使用している。 職員は勉強会やミーティング等で身体拘束をしないケアにつ いて話し合い、職員は正しく理解をして実践している。言葉 での拘束にも職員全員で意識しながら適切な対応をするよ う心がけている。玄関は夜間のみ利用者の安全面を考慮して施 錠している。	

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)
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) どのような行為が虐待か学び、施設内で見過ごす事がないように注意している。	
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) 一部の職員は理解している。前に制度を利用した事がある。他の職員は学ぶ機会はあるが十分理解しているかは解らない。	
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) 入居される際に家族に十分説明を行い、理解納得してもらった上で契約している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 来所時や運営会議で意見を頂き、運営に反映させている。	
			(外部評価) 家族は運営推進会議に参加しており、思いや意見を伝えることができる。家族の面会時には職員から声をかけ、話しやすい雰囲気づくりを大切にして意見や要望を聞くよう努めている。意見はあまり出されないものの、家族から「利用者の見守りが行き届いていない」という意見が出された時は、管理者は前向きに受け止め、改善したケースがある。遠方の家族には手紙を添えてホーム便りを送付したり、電話で利用者の様子を連絡をして、意見を聞くよう努めている。出された意見は、迅速に対応するよう心がけている。	

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) 定期的なスタッフミーティング、ホーム長会議をしている。 意見要望があれば話し合う場はある。	
			(外部評価) 月1回スタッフミーティングを開催し、管理者は職員の要望や意見を聞くよう努めている。職員から出された意見や要望にはその都度対応しており、対応できない場合には、ホーム長会議に諮り検討している。管理者は職員の意見を尊重し、働きやすいシフトを組むなどコミュニケーションを図りながら、より良い職場環境や信頼関係づくりに努めている。	
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) 解らない事など常に聞ける体制が出来ていて、研修にも参加出来向上心を持って働く事が出来ている。	
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) 法人としては研修には積極的に参加する機会を設けている。	
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) 運営会議をとうしての交流があり運動会に呼んで頂いたり又GH交流会に参加しお互いに向上するよう努めている。	
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) 話しをしっかりと聞き、安心感を確保するように取り組んでいる。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 訪問、契約時、時間をしっかり取り要望を聞き安心感を持って頂く様心がけている。	
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、家族にとって何が必要か？聞かせて頂き他のサービス利用も含めて対応を考えている。	
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) 一緒に生活を楽しみ出来ない事をさり気なく支援し、支えあう関係を築くように取り組んでいる。	
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) ホームにご家族を預ける心中を理解し、負担にならない程度に協力してもらえる事はお願いし、共に支えていく関係を考えている。	
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) 友人と会ったり、電話で話したり馴染みのお店に出かけたりと支援に努めている。 (外部評価) 事業所には友人や知人の訪問があり、快く受け入れている。馴染みの美容室やドライブを兼ねてスーパーに買い物に出かけられるよう支援している。「〇〇に行きたい。友人に会いたい」など利用者からの希望に応じて、友人宅などに出かけており、馴染みの関係が途切れないように努めている。また、家族や知人に電話で連絡を取れるよう支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) スタッフが気をつけ、利用者同士の関係を把握し時に間に入り支えあえるように支援している。	
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) 退去、次の住み替えのスタッフに本人の状況、生活の様子、その他、いろいろな情報を提共している。	
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) 本人から出る言葉を聞き漏らすことなく思いを把握するよう努めている。	
			(外部評価) 日々の生活の中で利用者一人ひとりに寄り添いながら、思いや希望を聞くよう努めている。思いの把握が困難な利用者には、表情や行動を見落とさないようにしている。職員は無理強いすることのないよう利用者本人が選択し決定できるような声かけをするなど、対応方法にも配慮している。	
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) 面接時時間を取り本人を理解する為、又ケアプラン作成の為必要だと考えているので把握するように努めている。	
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) 生活リズム、心身の状態、出来る事、理解できる事など把握す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)
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) プラン作成時には家族さんも参加できれば参加して頂き、スタッフと話し合い現状にあったプランを作成しモニタリングも行なっている。	
			(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者が自分らしく暮らせるよう利用者毎の担当者を中心に話し合いをして介護計画の原案を作成し管理者が確認している。遠方の家族には電話で意見を聞き、作成した介護計画は家族に説明し同意を得ている。定期的にモニタリングを行い、職員全員の意見や気づきを大切にして、介護計画がより良いものになるよう努めている。また、利用者の状態の変化のある場合はその都度見直しをしている。	
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) 入居者の日々の様子、スタッフの声掛けや対応等24時間シートに記録し情報を共有し支援の方法やプランの見直しに役立てている。	
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) 利用者さんが通院等で家族さんの通院が困難の場合はスタッフが送迎同行している。又個別に自宅までの送迎お墓参りなどしている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 施設の周辺は店舗も無く地域資源は限られている。近くに美容室があり3ヶ月に1回ぐらいで通い気分転換している。又近くのスーパーを利用したり、老人会がしているそうめん流しを利用したりしている。	

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) 出来る限り本人家族の希望を聞き入れ、適切な医療を受けら れるよう支援している。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診できるよう支援 している。月2回往診で健康管理をしたり緊急時にも迅速に 対応できることから、母体の医療機関をかかりつけ医へ変更 する利用者もいる。母体病院とは24時間体制での連携が整 備されている。また、利用者の希望に応じて、歯科医の往診 もある。専門医の受診時も職員が同行しており、安心して継 続して受診できるよう支援している。	
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) ホーム内に看護師準看護師が数名いるのですぐに相談が出 来、又同系列の医院の看護師、主治医ともすぐに相談出来受 診等適切な治療を受ける事が出来る。	
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) 入院時には病院を訪問し様子を聞いたり本人にも安心しても らえるよう顔を出している。病院とも情報交換を行なってい 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) 本人家族の意見を聞き、ホームで出来る事、出来ない事をお 話しし家族協力の下随時意見を確認しながら取り組んでい る。	
			(外部評価) 「看取りに関する指針」を作成し、入居時に事業所として対 応できる内容を利用者や家族に説明している。事業所では看 取り支援を経験している。利用者の状況の変化に応じて、医 師を交えて利用者や家族の意向をその都度確認しながら、思 いを受け止め納得のいく穏やかな最期を迎えられるよう取り 組む方針である。重度化した場合には、管理者が急変時に備 え事業所に待機するなど、迅速に対応できる体制を整えてい る。また、管理者は、職員の不安解消に努めていくことも大 切だと考えている。	

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)
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) マニュアル作成して誰でも観る事が出来、普通救命講座を受けて実践力が見に着くよう努力している。	
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) 災害時の対応は避難訓練を行い適切に行動が出来る様心がけている。又地域の消防団、近所の方にも協力体制をお願いしている。	
			(外部評価) 年2回地震や夜間の火災発生を想定した防災訓練を実施しており、うち1回は消防署の協力を得てアドバイスをもらっている。訓練では、利用者も一緒に実際に避難場所まで避難している。定期的に防災器具の点検や使用方法、避難場所の確認を行うなど、職員全員で利用者の安心安全な生活を守るために防災意識を高めている。また、備蓄等を用意している。	
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) それぞれの性格を把握しプライドを傷つけないよう声かけし、対応している。	
			(外部評価) 利用者の尊厳を損なうことのないよう不快感や羞恥心に気を配り、声かけや対応を心がけて支援するよう努めている。長期の利用者に対し、職員が馴れ合いの対応や言葉づかいになることもあるため、管理者は気づいた場合にはその都度注意している。利用者を傷つけないか不安な場面もあるが、職員間で注意し合いながら不信感を与えないよう注意を払っている。また、個人情報の書類等の取り扱いや管理にも配慮している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者さんが選択し、自己決定できる機会を作っている	

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)
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) 出来るだけ本人のペースを大切に過ごせるよう勤めているが、勤務体制や受診、行事などがあり不可能な事もある。	
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) 整容の乱れ、季節感のない着衣等があれば声かけしさりげなく支援している。本人希望にあわせ美容院等利用している。	
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) 決まった人にはなっているが配膳や後かたづけを一緒にしている。スタッフも入居者と同じ食事を食べ、食べながら食べこぼしなどもさり気なく援助している。 (外部評価) 各ユニットの職員がその日の食材などを見て献立を考え調理している。利用者から好みのメニューを聞いて取り入れたり、誕生会などの行事には特別メニューを考え、利用者が楽しめるよう支援している。また、花見などの外出時には外食が楽しめるようにしている。食器は利用者が使い慣れたものを持ち込み使用している。職員は利用者と同じテーブルを囲み、楽しい雰囲気ですら食事ができるよう心がけて支援している。また、利用者は食事の準備や片付けなど、できることを積極的に手伝っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 個々の水分、食事摂取量を1日全体を通しおおよそ把握し確保出来ている。月に1回カロリー計算を行いチェックはするものの栄養バランスの改善は難しい。	
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) 毎食後の歯磨き義歯洗浄等、口腔内の清潔保持に努めている。	

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)
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) それぞれの排泄パターンを把握している。個々にあわせ穿くパンツ、パットを使用しプライバシーに配慮し時間誘導、声かけを行なっている。	
			(外部評価) 排泄チェック表を用いて、利用者一人ひとりのリズムやタイミングを把握するよう努めている。できるだけ日中は誘導してトイレで排泄ができるよう支援している。利用者の状態に合わせて、夜間にポータブルトイレを使用したり、リハビリパンツを使用したりする利用者もいる。トイレは3か所あり、利用者の状態に合わせて使い分けている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 水分摂取、運動の必要性を理解してもらいそれぞれに応じた予防に取り組んでいる。必要に応じて下剤を服用している。	
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) スタッフの人数上夜間の入浴は無理だが、午前午後は入浴できるので毎日希望される方は入浴してもらっている	
			(外部評価) 2日に1回を基本として、利用者は入浴することができる。希望に応じて、毎日入浴している利用者もいる。入浴を嫌う利用者には、無理強いしないよう声かけやタイミングを工夫し、心地よい入浴ができるよう支援している。利用者の状態に合わせて、2人体制で介助したり同性介助の対応をしたりするなど、安心安全に入浴できるよう配慮している。また、季節に応じてゆず湯などにしたり入浴剤を使用したりするなど、楽しみながら入浴でき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) 昼夜逆転しないよう1日の生活リズムを整えるよう心がけでできる限り安眠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)
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) 薬の効能、副作用、用法、用量について周知している。医師の指示通り服用できるよう支援し、症状の変化を確認し、報告している。	
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) 掃除、テーブル拭き、配膳、洗濯たたみ、等して頂き、生き生きとした生活が送れるよう支援している。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 週に1度食事を作らなくて良い日があり、なるべく外出するようにしています。又お盆お彼岸のお墓参りも支援している。 (外部評価) 事業所の周辺にとろどころ置かれているベンチに座り、日常的に外気浴をして気分転換を図っている。事業所の横には小川が流れており山々も近く、自然を満喫しながら散歩を楽しむなど、少しでも利用者が外に出る機会を多くしている。季節毎に花見などの外出支援もしており、利用者は外食等を楽しんでいる。利用者の希望に応じて、友人宅やお墓参りに出かけられるよう支援している。また、調査日当日には職員が利用者と一緒に夕食の買い出しに出かけていた。	
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) 所持できる方は居室に置いてもらっているが近所に店舗も無いので利用する機会は余りない。	
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) 希望があれば電話を貸したりダイヤルしたりし、いつでも掛けられる。郵便物も本人に渡す。	

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) リビングには季節ごとにディスプレイし、四季を感じてもらっている。清潔を心がけて汚れた場合はすぐに掃除をしている。	
			(外部評価) リビングは窓に囲まれており明るく風通しが良く、大きなテーブルが置かれ、利用者一人ひとりがゆっくり座ることができる。また、畳スペースや大きなソファが置かれ、利用者の思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。壁には利用者の外出時の写真や手作りの作品が飾られ、利用者が居心地よく過ごせるよう全体の環境整備がなされている。また、畑でトマトやゴーヤを栽培し、利用者が収穫をしている。	
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) リビング自席で隣人と話したりソファや和室で一人で過ごしたり、気の合った人と2～3人で話したりする姿が日常的に見られる。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのあるものを活かして、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) 居室には使い慣れた家具や生活用品などが持ち込まれている。入居者によっては危険防止の為に家具など入れてない方もある。泊まりの部屋が無いのが改善点である。	
			(外部評価) 居室はベッドやソファ、ダンス、エアコンが備えつけとなっている。利用者の状況や希望に応じて、床をクッションフロアやビニールクロスなどに張替えられ、安全面にも配慮している。居室にはテレビや仏壇等が持ち込まれ、利用者が落ち着いて過ごせる空間づくりをしている。また、居室への持ち込みの規制はしていないが、シンプルにまとめられている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 安全で出来るだけ自立した生活が送れるよう要所への手すり、設置など設備を工夫している。又トイレ浴室などの明記、居室がわからない方には名前を大きく書いている。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870300492
法人名	医療法人 三善会
事業所名	グループホーム 薬師谷マナー
所在地	愛媛県宇和島市川内甲2101番地
自己評価作成日	平成 26 年 7 月 3 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 8 月 4 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)】

一人ひとりに寄り添い、残された能力を活かし、ゆっくり一緒に楽しく過ごして頂ける様に支援しています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所から緑の山々や小川の流れを眺められ、目や耳で自然を感じることができる。母体の医療機関と24時間体制で連携が取れており、訪問診療で利用者の健康管理を行ったり、緊急時にも迅速に対応することができるなど、利用者は安心して事業所を利用することができる。管理者と職員は利用者の尊厳を大切に考えながらケアに取り組んでおり、忙しい中にも利用者へ寄り添い、ゆとりを持って利用者一人ひとりの思いを大切にしながら穏やかに楽しく生活できるように支援している。また、サービスの向上のため職員の教育にも力を入れており、利用者や家族が安心できるサービスを提供できるよう努めている。

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、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I.理念に基づく運営

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

III.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム薬師谷マナー

(ユニット名) 岩戸

記入者(管理者)

氏名 横濱 和枝

評価完了日 平成 26 年 7 月 5 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	<p>(自己評価) ユニットで理念を作り、掲示しているがスタッフに十分に共有出来てなく、実践出来る様努力している</p> <p>(外部評価) 開設者が考えて作成した理念のほか、開設3年目に職員全員で話し合い、ユニット毎の介護理念を作成している。理念は見やすい所に掲示しているほか、管理者は職員全員に理念が浸透できるよう、スタッフミーティングなどで指導を行い、振り返りをする機会も多い。また、管理者は職員全員が思いやりを持ち、利用者の立場に立ったサービス提供ができていくか再確認したいと考えている。</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) 自治会に入り、自治会活動に参加している。又日常的に散歩、挨拶し交流するように取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、地区の七夕祭りや老人会が開催するそうめん流しなどに出かけ、地域住民との交流を図っている。庭のベンチに座っている利用者に、近隣住民が声をかけてくれ、挨拶を交わしたり会話をしたりしている。毎月、住職の講話やエレクトーン演奏の訪問があり、利用者の楽しみとなっている。民生委員や老人クラブなどが協力的で、利用者が地域行事に参加するなど、今後も地域住民との交流が深まるよう取り組んでいる。</p>	地域住民に事業所をもっと知ってもらおうよう、地域で認知症などの勉強会を開催したり高齢者の困りごとなどの相談に応じたり、積極的に近隣住民と交流をするなど、今後も継続して地域との関係づくりに努めることを期待したい。また、管理者の人脈や知識を無駄にしないよう地域に情報発信し、多角的に運営推進会議等への参加を呼びかけるなど、事業所自体が地域の一員となるような取組みを期待したい。
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営会議に参加して頂き、散歩時等で日常的に交流を図る事により認知症に対する理解をして頂く機会になるのでは？と思う。又認知症キャラバンを開催し、今後もすこしづつ取り組んで生きたいと思っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 2ヶ月ごとに開催し地域の方、家族の方、他ホームの方、行政の方、参加して頂き意見交換を行い現状報告して実践出来る事は取り組んでいる。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、近隣住民、民生委員、他事業所の管理者、市担当者等の参加を得て開催している。会議では写真を見てもらいながら事業所の行事や課題等の報告を行い、参加者と意見交換をしている。毎回、他事業所の管理者などの参加があり、貴重な情報や意見をもらっている。今後もより良い会議になるよう多角的な参加を呼びかけ、サービスの向上に繋がるような内容を検討している。	
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) 運営会議に市の担当者の方にも参加して頂き、実情を把握して頂き、協力関係を築いている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、利用者の相談をするなど、連携を深めている。また、事業所の運営報告やヒヤリハットの相談なども気軽にできる良好な関係を築いている。市が開催する研修等にも積極的に参加している。また、2か月に1回介護相談員の訪問があり、利用者を楽しそうに話をしている。	
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) スタッフ全員身体拘束禁止を十分理解しているが、夕方どうしてもスタッフの数が少ない時一時施錠する事がある。夜間は外部からの進入、安全の為に施錠している。	
			(外部評価) 職員は利用者に寄り添い見守ることで、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。車いすからの転倒防止のため止むなくベルトなどする場合には、家族の同意を得て使用している。職員は勉強会やミーティング等で身体拘束をしないケアについて話し合い、職員は正しく理解をして実践している。言葉での拘束にも職員全員で意識しながら適切な対応をするよう心がけている。玄関は夜間のみ利用者の安全面を考慮して施錠している。	

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)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 虐待の意味を理解し、スタッフがストレスを抱え込まないように気をつけている。	
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) 研修等に参加し理解しているが、全スタッフではない。以前に制度を利用した事がある。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約時に十分説明し、その後も不明な点はその都度対応している。変更時には家族さんに説明し同意を得ている。	
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) 運営推進会議、ホーム来所時に近況報告を兼ねて意見を聞いている。対応出来る事は対応している。	
			(外部評価) 家族は運営推進会議に参加しており、思いや意見を伝えることができる。家族の面会時には職員から声をかけ、話しやすい雰囲気づくりを大切にして意見や要望を聞くよう努めている。意見はあまり出されないものの、家族から「利用者の見守りが行き届いていない」という意見が出された時は、管理者は前向きに受け止め、改善したケースがある。遠方の家族には手紙を添えてホーム便りを送付したり、電話で利用者の様子を連絡をして、意見を聞くよう努めている。出された意見は、迅速に対応するよう心がけている。	

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) スタッフミーティング、ホーム長会議、を定期的に開催して対応出来る事は対応している。</p> <p>(外部評価) 月1回スタッフミーティングを開催し、管理者は職員の要望や意見を聞くよう努めている。職員から出された意見や要望にはその都度対応しており、対応できない場合には、ホーム長会議に諮り検討している。管理者は職員の意見を尊重し、働きやすいシフトを組むなどコミュニケーションを図りながら、より良い職場環境や信頼関係づくりに努めている。</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) ホーム長会議で各職員の状況の把握に努め、又研修にも参加出来るよう、向上心をもって働けるように考えている。</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) 研修の案内も職員全員が回覧し、希望の研修を受ける事が出来る。</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) 運営会議を通して交流があり、運動会に呼んでいただいたり、又GH交流会に参加し、解らない事、困りごと何でも相談出来る関係作りが出来ている</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) 初期に十分話しを聞き、安心感を持って頂けるよう取り組んでいる。</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)
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) 入所する際やその後も気軽に連絡を取れる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) 本人家族さんにとって何が必要か？十分話しを聞き他のサービスを考える時もある。	
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) 人生の先輩であるという事は、常に念頭に置き出来ない事をさり気なく支援し、一緒に生活を楽しむ関係を築くようにしている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族さんの協力できる範囲で本人と一緒に過ごす時間を作ったり、共に本人を支えていく関係づくりに取り組んでいる。	
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) 本人さんの介護度スタッフの人数が少ない時等があり支援できにくい事が多い。	
			(外部評価) 事業所には友人や知人の訪問があり、快く受け入れている。馴染みの美容室やドライブを兼ねてスーパーに買い物に出かけられるよう支援している。「〇〇に行きたい。友人に会いたい」など利用者からの希望に応じて、友人宅などに出かけており、馴染みの関係が途切れないように努めている。また、家族や知人に電話で連絡を取れるよう支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者間の関係を把握して出来るだけ利用者同士が協力し合えるよう支援しているが、トラブルが生じる事があるので常に状況が把握でき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、次の住み替えのスタッフに本人の状況、生活の様子、その他、いろいろと情報提供している。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日々の関わりの中で利用者さんの言葉を聞き漏らす事のないよう心がけて話しを聞くようにしている。	
			(外部評価) 日々の生活の中で利用者一人ひとりに寄り添いながら、思いや希望を聞くよう努めている。思いの把握が困難な利用者には、表情や行動を見落とさないようにしている。職員は無理強いすることのないよう利用者本人が選択し決定できるような声かけをするなど、対応方法にも配慮している。	
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) 今までの本人さんの生活環境を十分に情報収集し、入居後も家族さん、知人さんとの話の中で知り得た情報も記録し、共有している。	
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) 一人ひとりの生活リズム、心身の状態、出来る事、解る事、等の全体像を把握す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)
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) プラン作成時に職員、家族、参加して頂き、ミーティングしいるんな意見を頂き、プラン作成に生かしている。	
			(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者が自分らしく暮らせるよう利用者毎の担当者を中心に話し合いをして介護計画の原案を作成し管理者が確認している。遠方の家族には電話で意見を聞き、作成した介護計画は家族に説明し同意を得ている。定期的にモニタリングを行い、職員全員の意見や気づきを大切にして、介護計画がより良いものになるよう努めている。また、利用者の状態の変化のある場合はその都度見直しをしている。	
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) センター方式の24hシートを活用しているが、プラン作成に活かしていない。	
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) 利用者や家族の方の状況により送迎、通院、理美容院、等臨機応変に対応している。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 地区の美容院の利用、買い物、等行っているが十分ではない。	

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)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 本人、家族さんの希望を聞き、適切な医療が受けられるよう 支援している。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望するかかりつけ医を受診できるよう支援 している。月2回往診で健康管理をしたり緊急時にも迅速に 対応できることから、母体の医療機関をかかりつけ医へ変更 する利用者もいる。母体病院とは24時間体制での連携が整 備されている。また、利用者の希望に応じて、歯科医の往診 もある。専門医の受診時も職員が同行しており、安心して継 続して受診できるよう支援している。	
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) 異常があればホーム内に看護師准看護師がいるのですぐに相 談出来る。主治医ともすぐ相談が出来受診時適切な医療が受 けられるよう支援している。	
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) 入院した際、生活の様子等情報提供し、入院中の本人のダ メージ軽減の為頻会に面会に行っている。	
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) 重度化した場合、本人家族の意向を聞きホームで出来る事、 出来ない事をお話しし家族の協力の元意志を確認しながら取 り組んでいる。	
			(外部評価) 「看取りに関する指針」を作成し、入居時に事業所として対 応できる内容を利用者や家族に説明している。事業所では看 取り支援を経験している。利用者の状況の変化に応じて、医 師を交えて利用者や家族の意向をその都度確認しながら、思 いを受け止め納得のいく穏やかな最期を迎えられるよう取り 組む方針である。重度化した場合には、管理者が急変時に備 え事業所に待機するなど、迅速に対応できる体制を整えてい る。また、管理者は、職員の不安解消に努めていくことも大 切だと考えている。	

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)
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) マニュアル作成して誰でも見る事が出来、スタッフは定期的に普通救命講座を受けていて実践力が身につくよう努力している。	
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) 訓練を年に2回実践し地元消防団と連携がとれ協力してもらっている。 (外部評価) 年2回地震や夜間の火災発生を想定した防災訓練を実施しており、うち1回は消防署の協力を得てアドバイスをもらっている。訓練では、利用者も一緒に実際に避難場所まで避難している。定期的に防災器具の点検や使用方法、避難場所の確認を行うなど、職員全員で利用者の安心安全な生活を守るために防災意識を高めている。また、備蓄等を用意している。	
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) 一人ひとりの人格を尊重し、人生の先輩として対応しプライバシーの保持には気をつけている。 (外部評価) 利用者の尊厳を損なうことのないよう不快感や羞恥心に気を配り、声かけや対応を心がけて支援するよう努めている。長期の利用者に対し、職員が馴れ合いの対応や言葉づかいになることもあるため、管理者は気づいた場合にはその都度注意している。利用者を傷つけないか不安な場面もあるが、職員間で注意し合いながら不信感を与えないよう注意を払っている。また、個人情報の書類等の取り扱いや管理にも配慮している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 職員は利用者と共に過ごす中で希望思いを把握し、自己決定出来るように働きかけている。	

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) 一人ひとりのペースに合わせた支援をしたいが重度化、行事、通院があり希望に沿った支援が出来ない事もある。	
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) 整容の乱れ、季節感のない着衣があれば声かけし、さりげなく支援している。本人の希望にあわせ、美容室等を利用している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事の時、楽しみながら食事が出来るように準備や食事片づけしている。又一緒に食後のコーヒーを楽しんでいる。 (外部評価) 各ユニットの職員がその日の食材などを見て献立を考え調理している。利用者から好みのメニューを聞いて取り入れたり、誕生会などの行事には特別メニューを考え、利用者が楽しめるよう支援している。また、花見などの外出時には外食が楽しめるようにしている。食器は利用者が使い慣れたものを持ち込み使用している。職員は利用者と同じテーブルを囲み、楽しい雰囲気ですら食事ができるような心がけて支援している。また、利用者は食事の準備や片付けなど、できることを積極的に手伝っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、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) 月に1度カロリー計算を行い、栄養バランスの参考にしている。体重測定を行い水分摂取には気をつけている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後その人に合わせて声かけ、1部介助、全介助、を行い清潔が保て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)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 一人ひとりに合わせて声かけ、誘導、時間毎のトイレ誘導、介助する方、さまざまです。失敗してもすぐにオムツにせずスタッフで話し合い対応しています。	
			(外部評価) 排泄チェック表を用いて、利用者一人ひとりのリズムやタイミングを把握するよう努めている。できるだけ日中は誘導してトイレで排泄ができるよう支援している。利用者の状態に合わせて、夜間にポータブルトイレを使用したり、リハビリパンツを使用したりする利用者もいる。トイレは3か所あり、利用者の状態に合わせて使い分けている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 個々の排泄の有無を可能な限りチェックし、便秘だと感じた利用者には、運動、水分摂取、など働きかけ看護師Drに相談しています。	
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) 可能な範囲で希望に応じて入浴して頂いているが、介助の必要な方の入浴は希望に応じられていない。	
			(外部評価) 2日に1回を基本として、利用者は入浴することができる。希望に応じて、毎日入浴している利用者もいる。入浴を嫌う利用者には、無理強いしないよう声かけやタイミングを工夫し、心地よい入浴ができるよう支援している。利用者の状態に合わせて、2人体制で介助したり同性介助の対応をしたりするなど、安心安全に入浴できるよう配慮している。また、季節に応じてゆず湯などにしたり入浴剤を使用したりするなど、楽しみながら入浴でき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) 日中の生活を充実させ夜間休んで頂くように関わっているが、眠れない時は安心出来るように関わり見守りしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方薬の効能書をファイルに保管し、職員が何時でも見れるようになっている。又変更、中止、新しく処方等ある場合連絡ノートに記入しスタッフにわかるようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 掃除、洗濯干し、たたみ、食事の下ごしらえ、準備等一人ひとりに出来る事をお願いし、して頂いている。	
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) 事前に計画をたてて、週に1度食事を作らない日にはなるべく外出するように支援しています。遠出が無理な人にはホーム周りを散歩しています。 (外部評価) 事業所の周辺にとろどころ置かれているベンチに座り、日常的に外気浴をして気分転換を図っている。事業所の横には小川が流れており山々も近く、自然を満喫しながら散歩を楽しむなど、少しでも利用者が外に出る機会を多くしている。季節毎に花見などの外出支援もしており、利用者は外食等を楽しんでいる。利用者の希望に応じて、友人宅やお墓参りに出かけられるよう支援している。また、調査日当日には職員が利用者と一緒に夕食の買い出しに出かけていた。	
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) 自己管理が可能な利用者さんは小額所持され、買い物に出かけたりするが、機会は少ない。	
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) 何時でも電話がかけられる。かけれない方は代わってかけ、話して頂けるよう支援している。自分で手紙を書きスタッフが代出する。	

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) 玄関先、ホーム裏のベンチ、玄関ロビーのソファ、リビングのソファ、和室等、整理整頓して明るく風が通り気持ちよく過ごして頂いています。	
			(外部評価) リビングは窓に囲まれており明るく風通しが良く、大きなテーブルが置かれ、利用者一人ひとりがゆっくり座ることができる。また、畳スペースや大きなソファが置かれ、利用者の思い思いの場所でゆっくりくつろぐことができる。壁には利用者の外出時の写真や手作りの作品が飾られ、利用者が居心地よく過ごせるよう全体の環境整備がなされている。また、畑でトマトやゴーヤを栽培し、利用者が収穫をしている。	
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) 玄関入った所のソファ、リビングのソファ、和室、思い思いに過ごされています。	
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) 備え付けのベッド、ソファ、洋ダンスがあり、似た部屋になっている。使い慣れた物を持って来ている人もいる。	
			(外部評価) 居室はベッドやソファ、ダンス、エアコンが備えつけとなっている。利用者の状況や希望に応じて、床をクッションフロアやビニールクロスなどに張替えられ、安全面にも配慮している。居室にはテレビや仏壇等が持ち込まれ、利用者が落ち着いて過ごせる空間づくりをしている。また、居室への持ち込みの規制はしていないが、シンプルにまとめられている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 安全で出来るだけ自立した生活が送れるよう…手すり、印、名前等貼り自分で解るようにしている。	