（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	3870200783
法人名	医療法人平成会
事業所名	ほっとやまうち
所在地	今治市常盤町8丁目4-31
自己評価作成日	平成23年11月15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23年12月16日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

利用者一人ひとりのなじみの習慣や好きなこと・やりたいことを暮らしの中に取り入れるように努めて、「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」生活できるよう、ご家族の協力も得ながら支援している。
地域の高校生や短大生がボランティアや実習に来て交流するつながりが強いこと。

【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）】

医療法人により8年前に開設された事業所であり、協力医との連携による健康管理は利用者と家族に大きな安心となっている。管理者、計画作成者はともに開設当初から勤務し、地域における介護拠点としての役割を果たしている。実習生やボランティアの受け入れをきっかけに地域の高校や短大の教師が運営推進会議のメンバーとなり、有意義な意見交換を行っている。また少しでも利用者を喜ばせたいという職員の思いから計画された年間行事は、事業所での暮らしを豊かで楽しいものにしている。「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」という理念が日々の生活の中で自然に実践されている事業所である。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる（参考項目：23,24,25）	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
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
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
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
66	職員は、活き活きと働けている（参考項目：11,12）		1. ほぼ全ての職員が
		○	2. 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
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
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

（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	ほっとやまうち
（ユニット名）	2F
記入者（管理者）	
氏　名	野村　京子
評価完了日	H23　年　11　月　15　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） 「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」は自分たちで考え、理念として掲げ実践につなげている。理念はよく見えるところへ掲示して、いつでも確認できるようにしている。 （外部評価） 職員が話し合って作ったわかりやすく覚えやすい理念は、事業所内の見やすい所に掲示され、職員だけでなく利用者や家族、その他関係者にも共有されている。職員の笑顔は利用者や家族を安心させ、利用者の笑顔は職員の励みとなり日々の暮らしの中で自然な形で理念が実践されている。	
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） ・園芸ボランティア（今治南高校　月2回程度）） ・お化粧ボランティア（月1回） ・地方祭、地域行事、買物、外食等を通じて日常的に交流している。 （外部評価） 近くの高校や短大の学生が定期的にボランティアとして来所している。地方祭では地域の方が神輿を入れてくれており利用者に喜ばれている。事業所主催の夏祭りは地域の方の楽しみの一つとして定着しており、年々盛大になっている。近くの商店は買物や散歩で顔馴染みとなり日常的に交流している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	（自己評価） 入居申し込みに来設した際、認知症について現在悩んでおられることや、対応策などを話し、地域の人々に向けて活かしている。	

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）
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回、近況報告や相談をして会議メンバーから率直な意見をもらい、参考にしてサービス向上に活かすよう努めている。 （外部評価） 利用者や家族、職員は毎回交替で参加している。ボランティアで交流のある高校や短大の教師も参加したり、地域の方にも多数参加してもらっている。状況報告や意見交換が行われ、その内容は詳細に記録されておりサービス向上につなげている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	（自己評価） 市町村担当者と日ごろから密に連絡を取っていないが、運営推進会議のメンバーになってもらっている。運営推進会議後、報告書を提出している。 （外部評価） 市担当者には２か月に１回運営推進会議に参加してもらい情報提供や助言をもらっている。市役所の防災に関するＤＶＤを借りて運営推進会議で視聴するなど、協力関係を構築している。地域包括支援センターとの連携がとれるよう検討中である。	
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） 身体拘束をしないケアについてマニュアルがあり、スタッフ全員が内容を確認しており、ケアに取り組んでいる。 各ユニット玄関にセンサー式チャイムがあり、日中は鍵をかけず自由に出入りできる。 （外部評価） 職員は身体拘束について正しく理解しており、常に話し合いながら取り組んでいる。ユニットごとの玄関にセンサー式のチャイムを設置し、全職員が注意して見守りを行っている。利用者の安全を確保しつつ自由な暮らしの支援に努めている。	

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）
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注意を払い、防止に努めている	（自己評価） 虐待防止に関するマニュアルはスタッフ全員確認している。どういった行為が虐待に当たるか話題に上がったときは説明し、共有して防止に努めている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	（自己評価） 以前、財産のことで悩まれている方に成年後見制度について本人、家族同席で管理者が話す機会があった。成年後見制度に関する研修に職員も参加の機会がある。	
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） 管理者がきちんと説明し、納得していただけるよう努めている。	
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） 居室やトイレ・浴室等で利用者さんと2人っきりになった時に利用者が思いを話されやすいので、特に気をつけて傾聴したり、困ったことはないか声掛けして意見の反映に努めている。家族面会時や家族会の時に要望を聴いている。エレベータ内に外部への連絡先のポスターも明示している。又、運営推進会議には、毎回違う家族に参加していただいて意見を言ってもらい、ミーティング等で話題として話し合い、活かしている。 （外部評価） 母の日や夏祭り、クリスマス等に家族会を開催し、利用者とともに会食をしながら交流している。日頃から連絡を密にとり、特に来訪の少ない家族には積極的に状況報告等を行っている。家族からの意見や要望はあまりないが、いつでも言いやすい雰囲気作りを心がけている。	

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) スタッフから意見等の申し出があったときは、内容によっては管理者・各ユニットリーダー会（月1回）で話合い、反映される時がある。 (外部評価) 毎月１回のスタッフミーティングで意見交換が行われている。外部研修への参加も積極的にしており、勤務条件等もよりよく改善されてきている。職員の意見等がリーダーから管理者、代表者へ伝わる体制もできている。	
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) 代表者に職員個々の努力や実績が把握されているかは職員には不明である。代表者は前管理者に任せている。 給与水準、労働時間には不満の声もある。	
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) 研修は各自が平等に参加するようになっている為、希望する研修に参加できない場合がある。認知症実践者研修やリーダー研修は管理者より指名され申し込んでいる。	
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) 最近は相互訪問等を行っていない。	
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) 受容的な姿勢で傾聴し、困っていること等が解決するように支援していき、信頼関係を築くよう努めている。 特に入浴等や居室で利用者と2人っきりになれる時に思いを話されやすいように接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）
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） 利用申込時に家族支援をお願いし、協働して支援することの大切さを話している。 受容的な姿勢で家族の思いを傾聴し、信頼関係を築くよう努めている。	
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） 初期の対応に細心の注意を払っている。 病院が運営母体のため、定期病院受診やリハビリ等の支援を行っている。	
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） 本人のできること・やりたいことを探して、一緒に協力して生活するよう支援している。 調理方法やおかずに合った器を教えていただいたり、一緒に家事をして支えあうよう努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	（自己評価） 家族にとって負担と感じないようにするバランスが難しいが、本人が安心・納得されるように家族に協力をお願いしている。 家族会等で一緒に食事やティータイムを楽しむ機会を持っている。家族がお墓参りや買い物を提案し、一緒に外出されることもある。	
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） 友人等の面会時には居室に椅子やお茶を用意し、ゆったりと共に過ごせるように支援している。 本人希望時に電話や手紙のやり取りを支援するよう努めている。 （外部評価） 事業所の近辺に住んでいた利用者が多く、親族や知人の来訪が多くある。利用者同志や職員、地域の方々とも新たな馴染みの関係が生まれている。利用者がこれまで大切にしてきた関係の継続を支援し、その人らしい暮らしができるよう取り組んでいる。	

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）
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） テーブル拭きは布巾を手渡しながらみんなで協力していただいている。 食器拭きや洗濯たたみも利用者2～3人が協力してされていることが多い。 利用者の意向を確認しながら、家事等、他にも協力し合えることを探している。	
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） 契約終了後の方にも、いつでも立ち寄っていただけるよう声掛けして、付き合いを大切にしている。	
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） センター方式やご家族から得た情報も参考にしながら、一人ひとりの言動から意向の把握に努めている。 （外部評価） 利用者や家族から把握した情報や日々ケアを行う中で気づいた事等は記録し、職員間で話し合い共有している。亥の子さんやたのもさん等昔からの季節の行事やボランティアによる化粧サービスを行う等、利用者本位の支援に努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	（自己評価） 家族会やご家族面会時にこれまでの暮らしについて聞き、把握して活用に努めている。	
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） 利用者の出来ることややりたいことを発見したときは、スタッフ間で共有し、現状の把握に努めている。 申し送り時にミーティングをかねて話し合い、共有に努めている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	（自己評価） 利用者の方の意向、好きなことや笑顔が見られることに沿って、ご家族や職員間で話し合い、介護計画を作成している。毎月、モニタリングで目標の達成具合を確認し、必要に応じて見直している。 （外部評価） 利用者ごとのケア目標を記載したカードを作成し、それに沿った介護記録をしている。毎月職員間で話し合い、６か月に１回利用者と家族を交えてカンファレンスを行い見直しをしている。利用者と家族の希望や心身状況の変化に合わせた計画に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） 生活記録や介護支援経過に気付きを記録したり、申し送り時に報告して情報の共有に努めている。ご家族にも報告して意向を聞き、支援に活かすよう努めている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々に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） 利用者の方で希望者は、併設のデイサービスとの交流や母体である病院でのリハビリに行く機会がある。 利用者の意向を聞いて柔軟な支援に努めている。	
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） 市民大清掃に参加したり近所のコンビニへボランティアの方と買い物に行く機会がある。利用者の意向に沿って近所の行きつけのパーマに行く等、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）
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・家族の同意を得て、かかりつけ医を月1回は定期受診している。（母体が内科系病院である） 専門医の受診が必要な場合は、家族協力を得ながら支援している。 （外部評価） ほとんどの利用者が入院施設のある協力病院をかかりつけ医にしている。協力病院とは２４時間体制で連携している。眼科や皮膚科等の専門医の受診には、家族が同行し情報を共有している。看護師が配置され、医療連携体制があるため利用者や家族は安心である。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	（自己評価） 毎月20日程度、日中は看護師1人出勤しており、日常の健康や体調不良の方について相談し、医師との連携を図っている。	
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） 入院時はスタッフが出来るだけ毎日、１人ずつでもお見舞いに行って安心してすごせるよう声掛けしている。 病院関係者に経過などもその時に聞いたり利用者の生活習慣などを伝え、情報交換している。	
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） 事業所として、出来ること出来ないことをきちんと話している。本人、家族の意向に添えるよう、チームで話し合い共有している。 （外部評価） 今までに１例看取りの経験があるが、ほとんどの職員は経験がない。現在家族の希望があり、終末期のケアに取り組んでいる利用者がいる。協力病院の看護師長の指導を受け、職員と家族で話し合いながら支援している。	利用者と家族が希望した場合、事業所の指針に沿った対応がスムーズに行えるよう受け入れ体制の整備が求められる。医療関係者や家族を交え事業所全体で話し合いを積み重ね、利用者と家族が安心して納得した最期が迎えられる取り組みに期待したい。

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） AEDを使った応急処置や初期対応を学ぶ機会がある。 母体病院での安全研修に参加した人が報告するシステムになっていて情報を共有している。	
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） 年2回、避難訓練や点検を実施している。 近所のコンビニに支援してもらえるようお願いしている。 全職員が避難方法を身につける実践的な訓練は出来ていない。 （外部評価） 消防署の指導を受け年２回避難訓練を行っている。氏名、性別、生年月日、疾病、連絡先等を記載した「災害時個人表」を作成し、非常時に持ち出せるようファイリングしている。隣接するコンビニエンスストアーの方には災害時誘導等の協力をお願いしている。運営推進会議の議題に取り上げ検討している。	地域住民等に協力をお願いし、より実践的な訓練を行うことを望みたい。いつ起こるかわからない災害に対応できるよう職員間で話し合い、訓練を重ね、さまざまな状況を想定した対策がとられ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） トイレ誘導は他者の前では小声でお誘いしている。 失敗や違ったことをされたときは、さりげなく片付けている。「こちらの言葉が足らずですみません」や「いつも気に掛けてくれてありがとうございます」と、言葉掛けをして支援している。 （外部評価） 職員はプライバシーの確保について正しく理解し、相手を尊重したさりげない声かけができている。利用者同志も互いにいたわり合い、「ありがとう」の言葉が聞こえ事業所全体が温かい雰囲気に包まれている。	
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） 利用者の目線の高さで一人ひとりに合わせたコミュニケーションをとるよう心がけている。 洋服やソックス選び等、小さなことでも利用者に選択していただくよう支援している。	

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）
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） 本人が好きなことやしたいと思っていることを大切にして、個別に応じた支援をするよう努めている。 意向に沿って集団レクの時間も設け、団欒で過ごす等、メリハリもつけている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	（自己評価） 美容師の訪問や家族に整髪されている。 夏祭りや外食、秒時の時は意向を確認して化粧やマニュキュア塗りの支援をしている。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	（自己評価） 調理や盛り付けは少しでも利用者の協力を得てするように努めている。 食器拭きや洗米等の出来ることや、やりたいことを意向沿って役割発揮していただいている。 （外部評価） 季節感を取り入れバランスのとれた献立は、利用者の「食べる」という楽しみを満足させ、日々の暮らしを活性化させている。包丁でリンゴの皮をむいたり、車いすの方の配膳を手伝っている利用者もいる。共に助け合いながら楽しく食事をしている。	
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） 食べる量や形態は一人ひとりに応じて支援している。 自力で水分補給や食事摂取しやすいよう、食器や味付け等も工夫している。 定期的に栄養士に献立を見てもらい、アドバイスを参考にして食事作りをしている。	
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） 食後は口腔ケアの声掛けをし、出来ない部分を支援している。 拒否されたときは、時間をおいて声掛けしたり、スタッフが隣でモデリングし、一緒にされるようさり気なく誘導するときもある。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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） トイレ誘導が必要な方は、24時間排泄チェック表をつけてパターンを把握し、本人のサインを見逃さないように努めて誘導している。 （外部評価） 一人ひとりの排泄パターンに合わせて誘導している。夜間は睡眠を優先させている。居室からトイレが遠いため夜間のみポータブルトイレを使用している利用者もいる。ヨーグルト等乳製品を取り入れるなど便秘予防にも努めている。	
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） 排便状況に応じて、ハブ茶や乳製品の提供、運動への働きかけやトイレでの腹部マッサージをして予防に取り組んでいる。 それでも排便が見られない時は、看護師やかかりつけ医に相談し、カマグなどでの調整をしている。	
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） 毎日沸かしており、利用者の要望や体調等を考慮しながら個別に支援している。 入浴が楽しみになるよう、入浴剤を入れたり、1人ひとりに合ったタイミングや声掛けの工夫をしている。 （外部評価） 入居当初拒否していた利用者も事業所での生活に慣れ、拒否もなくなり定期的に入浴できている。体調により入浴できない場合も足浴や清拭を行っている。午前中に入浴し化粧をして午後からリハビリに行っている利用者もいる。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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） 昼夜逆転の予防に可能なときは外気浴を支援している。 睡眠を妨げないようにパット交換やトイレ誘導、体位変換を支援している。 夜間、希望に応じて甘いものを適量、飲食していただく時もある。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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） 時には看護師を交えてスタッフ間で薬や症状の変化の情報共有・確認・把握に努めている。一人ひとりが使用している薬を把握して副作用にも気をつけている。	
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） 利用者の出来ること・やりたいことを探して、役割を発揮するよう支援している。 好きなカラオケや外気浴も出来る時は支援しており、利用者から「気持ちがいい」との声もある。	
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） その日の希望に沿って出かけられないことが多い。 日曜日にドライブや買い物を予定しており、そのときの希望者に支援している。 地域の学生や家族が同行して外出される方もいる。	
			（外部評価） 利用者の体調や希望に合わせてドライブや散歩、外食や買物等に出かけている。家族と一緒に出かけることもある。毎月馴染みの美容室に行くことを楽しみにしている利用者もいる。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	（自己評価） お金を所持できる方にはしていただき、小遣い帳は個別に記録している。 希望時に近所の店へ買い物に同行し、レジでのやり取りも出来るよう声掛け・見守り支援に努めている。	
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） 本人希望時に100番通話や手紙の支援をしているが、希望される方が少ない。 年賀状は本人に少しでも何か書いていただきご家族とやり取りを毎年している。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	（自己評価） カーテンで遮光調節したり、外の騒音時は窓を閉めて空調調節している。 季節の花を飾ったり、ゆったりとした音楽をかけて居心地よく過ごせるよう努めている。 （外部評価） 各ユニットごとに季節感あふれる生花や飾り付けがされており、明るい雰囲気の中で気持ちよく生活できるよう配慮されている。窓からの景色も楽しめ、床暖房も整備され快適に過ごすことができている。廊下も広く車いすでの移動や歩行訓練もしやすくなっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	（自己評価） フロアーの所々にベンチや椅子を設置しており、休憩したり利用者数人でもくつろげるようにしている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、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） 寝具は枕やシーツ等、使い慣れたものを使用されている。好みの写真や大切なものも飾られている。 利用者によって思いのまま片付けや模様替えをされて飾り物がない方がいるが、穏やかに居室でも過ごされている。 （外部評価） 各居室には木製のベッドと整理ダンスが備え付けられ、小型の仏壇を持ってきている利用者もいる。好みの歌手のポスターや家族の写真を貼ったり、衣類は季節に合わせて必要な物を家族が揃えている。明るさや室温も調節され利用者が居心地よくすごせるよう配慮されている。	
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） 居室で入口に利用者の名前を大きめの字で示したり、トイレもわかりやすいように書いて示している。	

（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	3870200783
法人名	医療法人平成会
事業所名	ほっとやまうち
所在地	今治市常盤町8丁目4-31
自己評価作成日	平成23年11月15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23年12月16日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

利用者一人ひとりのなじみの習慣や好きなこと・やりたいことを暮らしの中に取り入れるように努めて、「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」生活できるよう、ご家族の協力も得ながら支援している。
地域の高校生や短大生がボランティアや実習に来て交流するつながりが強いこと。

【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）】

医療法人により8年前に開設された事業所であり、協力医との連携による健康管理は利用者と家族に大きな安心となっている。管理者、計画作成者はともに開設当初から勤務し、地域における介護拠点としての役割を果たしている。実習生やボランティアの受け入れをきっかけに地域の高校や短大の教師が運営推進会議のメンバーとなり、有意義な意見交換を行っている。また少しでも利用者を喜ばせたいという職員の思いから計画された年間行事は、事業所での暮らしを豊かで楽しいものにしている。「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」という理念が日々の生活の中で自然に実践されている事業所である。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる（参考項目：23,24,25）	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
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
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
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
66	職員は、活き活きと働けている（参考項目：11,12）		1. ほぼ全ての職員が
		○	2. 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
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
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

（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	ほっとやまうち
（ユニット名）	3F
記入者（管理者）	
氏　名	宇高　加代子
評価完了日	平成23年11月15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） 「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」の理念を理解し、一人ひとりが理念に添った生活が出来るように、統一したケアをするよう心がけている。 （外部評価） 職員が話し合って作ったわかりやすく覚えやすい理念は、事業所内の見やすい所に掲示され、職員だけでなく利用者や家族、その他関係者にも共有されている。職員の笑顔は利用者や家族を安心させ、利用者の笑顔は職員の励みとなり日々の暮らしの中で自然な形で理念が実践されている。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	（自己評価） 地域の行事等に参加、ホームでの行事に地域の方に参加していただいている。 もっと交流の場が増えると良い。 （外部評価） 近くの高校や短大の学生が定期的にボランティアとして来所している。地方祭では地域の方が神輿を入れてくれており利用者に喜ばれている。事業所主催の夏祭りは地域の方の楽しみの一つとして定着しており、年々盛大になっている。近くの商店は買物や散歩で顔馴染みとなり日常的に交流している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	（自己評価） 入居申込みの際、家族の悩みや、今必要と思われる対策について助言を行っている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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） 例えば、災害時の対応については、各メンバーより体験談が非常時の対応に参考になった。 （外部評価） 利用者や家族、職員は毎回交替で参加している。ボランティアで交流のある高校や短大の教師も参加したり、地域の方にも多数参加してもらっている。状況報告や意見交換が行われ、その内容は詳細に記録されておりサービス向上につなげている。	
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） 運営推進会議に出席して頂いているので理解してもらっている。 運営推進会議後、その都度報告書を提出している。 （外部評価） 市担当者には２か月に１回運営推進会議に参加してもらい情報提供や助言をもらっている。市役所の防災に関するＤＶＤを借りて運営推進会議で視聴するなど、協力関係を構築している。地域包括支援センターとの連携がとれるよう検討中である。	
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） 何が拘束になるかとか疑問に思うことは、その都度話し合い、身体拘束しないケアに取り組んでいる。 （外部評価） 職員は身体拘束について正しく理解しており、常に話し合いながら取り組んでいる。ユニットごとの玄関にセンサー式のチャイムを設置し、全職員が注意して見守りを行っている。利用者の安全を確保しつつ自由な暮らしの支援に努めている。	

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）
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注意を払い、防止に努めている	（自己評価） 研修等に参加、常に意識をして防止に努めている。 特に、言葉づかいは、無意識のうちに”ため口”にならない様に注意している。（→暴言につながる可能性がある）	
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） 研修に参加し、学んだが難しい。研修の機会を増やしていくと、少しずつ理解出来てきた。必要があった時は活用できるようにしたい。	
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） 管理者が文書で説明をし、同意の上サイン・印鑑をもらっている。	
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） 面会時や家族会の時に聞いたり、運営推進会議に家族の出席をお願いし、意見を言ってもらっている。 苦情箱の設置をしている。 （外部評価） 母の日や夏祭り、クリスマス等に家族会を開催し、利用者とともに会食をしながら交流している。日頃から連絡を密にとり、特に来訪の少ない家族には積極的に状況報告等を行っている。家族からの意見や要望はあまりないが、いつでも言いやすい雰囲気作りを心がけている。	

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） 毎月のリーダー会・ミーティングで聞いたり、随時聞いてもらっている。 （外部評価） 毎月１回のスタッフミーティングで意見交換が行われている。外部研修への参加も積極的にしており、勤務条件等もよりよく改善されてきている。職員の意見等がリーダーから管理者、代表者へ伝わる体制もできている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	（自己評価） 職員個々の勤務状況、実績、努力等をもう少し把握して、やりがいがある職場にするとレベルアップすると思う。 休憩時間はあるが、休む場所がない。	
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） 「研修は積極的に参加してください。」とのことで、順番に参加し、勉強した事を報告している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	（自己評価） 地域密着型サービス協会を通じての交流を行っている。 他のグループホームの行事等への参加も行っている。	
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） 本人・家族の意向を聴き、ケアプランを作成。 プランに沿ったケアが出来ているか、毎月のモニタリングで確認している。	

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） 話しやすい雰囲気作りをして、信頼をしていただける様に心がけている。	
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・家族の意向を聴いて、必要としている支援の優先順位を決めている。 リハビリ・デイサービスを利用している。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	（自己評価） 一人ひとりの残存機能を見い出し、ゆったりとした時間の中に笑顔が沢山見られる様に心がけている。	
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） 初期の段階から、家族の支援が必要であることを話し、折に触れ、家族に協力を仰ぎ、本人と家族の絆を大切にしている。 また、年賀状や暑中見舞いを書いている。	
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） 担当者会議において家族にお願いして、馴染みの人や場所、行事等の支援をお願いしている。 年賀状や暑中見舞いの支援を行っている。 （外部評価） 事業所の近辺に住んでいた利用者が多く、親族や知人の来訪が多くある。利用者同志や職員、地域の方々とも新たな馴染みの関係が生まれている。利用者がこれまで大切にしてきた関係の継続を支援し、その人らしい暮らしができるよう取り組んでいる。	

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）
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） 仲の良い利用者さんには、隣の席に座っていただき、みんながコミュニケーションが取れる共同作業やレクリエーションの場面を提供している。	
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） 病院に入院されたときは、お見舞いに行っている。	
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） センター方式を参考にしながら、本人さんの望んでいる生活を支援している。 その都度、本人・家族の希望を聴いている。 （外部評価） 利用者や家族から把握した情報や日々ケアを行う中で気づいた事等は記録し、職員間で話し合い共有している。亥の子さんやたのもさん等昔からの季節の行事やボランティアによる化粧サービスを行う等、利用者本位の支援に努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	（自己評価） センター方式の作成。 随時、本人・家族の方に聴いている。	
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） 一人ひとり出来ること・出来ないことを把握し、少しでも残存機能を生かし、毎日元気で楽しく笑顔が見られるように支援していくこをを心がけている。	

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）
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	（自己評価） ケアプラン作成時、本人・家族の意向に添って作成。サービスを開始する前に、担当者会議を開催し、家族に確認。計画に沿ってケアが出来ているか毎月モニタリングしている。 （外部評価） 利用者ごとのケア目標を記載したカードを作成し、それに沿った介護記録をしている。毎月職員間で話し合い、６か月に１回利用者と家族を交えてカンファレンスを行い見直しをしている。利用者と家族の希望や心身状況の変化に合わせた計画に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） 毎日、個別の生活記録を記入し、随時情報を提供して話し合い、定期的にプランの見直しをしている。	
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） ユニットの枠を越えた行事を企画し、他者との交流が出来るようにしている。 折に触れ写真を撮り、その時々の表情を家族に提供している。	
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） 地域の行事参加（春・秋　地方祭、たのもさん、亥の子さん　等） 学生ボランティアの活用をしている。	

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）
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・家族の方は、母体が病院で安心されている。必要な時は、家族に同行してもらっている。結果は報告している。 （外部評価） ほとんどの利用者が入院施設のある協力病院をかかりつけ医にしている。協力病院とは２４時間体制で連携している。眼科や皮膚科等の専門医の受診には、家族が同行し情報を共有している。看護師が配置され、医療連携体制があるため利用者や家族は安心である。	
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） いつでも病院と連絡を取り、指示を仰いでいる。 看護師も常時いるのでいつでも相談できる。	
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） 病院が母体で、情報交換は出来ている。 入院したときはお見舞いに行っている。	
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） 本人・家族にどのようにして欲しいのか意向を聴いて、一番良い方法で支援している。 （外部評価） 今までに１例看取りの経験があるが、ほとんどの職員は経験がない。現在家族の希望があり、終末期のケアに取り組んでいる利用者がいる。協力病院の看護師長の指導を受け、職員と家族で話し合いながら支援している。	利用者と家族が希望した場合、事業所の指針に沿った対応がスムーズに行えるよう受け入れ体制の整備が求められる。医療関係者や家族を交え事業所全体で話し合いを積み重ね、利用者と家族が安心して納得した最期が迎えられる取り組みに期待したい。

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） マニュアルは作成しているが、発生時冷静に対応できるかは、わからないので、いつでも冷静に対応出来る様に、実践力を身につけておきたい。	
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） 定期的に訓練を実施しているが、夜間の時の避難の方法も全職員が身につける。地域の協力も得る。	
			（外部評価） 消防署の指導を受け年２回避難訓練を行っている。氏名、性別、生年月日、疾病、連絡先等を記載した「災害時個人表」を作成し、非常時に持ち出せるようファイリングしている。隣接するコンビニエンスストアーの方には災害時誘導等の協力をお願いしている。運営推進会議の議題に取り上げ検討している。	地域住民等に協力をお願いし、より実践的な訓練を行うことを望みたい。いつ起こるかわからない災害に対応できるよう職員間で話し合い、訓練を重ね、さまざまな状況を想定した対策がとられ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） センター方式を利用し、その人の情報収集をして、その人にあった対応に心がけている。	
			（外部評価） 職員はプライバシーの確保について正しく理解し、相手を尊重したさりげない声かけができている。利用者同志も互いにいたわり合い、「ありがとう」の言葉が聞こえ事業所全体が温かい雰囲気に包まれている。	
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） 出来るだけ利用者さんの思いや希望を取り入れるようにしている。	

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） 時々、職員側の都合で優先するときがあるが、その時は説明して納得してもらっている。	
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） 自分で出来る人は好きな洋服を着ている。 出来ない人は何枚か見ていただき選んでもらっている。 外出のときはお出かけ用の服を着ている。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	（自己評価） 「どんな物が好き？」と聞いたり、季節の食材を使って料理している。野菜の下ごしらえ、盛り付け、食器洗い、食器拭き等、手伝ってもらっている。 （外部評価） 季節感を取り入れバランスのとれた献立は、利用者の「食べる」という楽しみを満足させ、日々の暮らしを活性化させている。包丁でリンゴの皮をむいたり、車いすの方の配膳を手伝っている利用者もいる。共に助け合いながら楽しく食事をしている。	
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） 水分摂取の少ない人は、摂取量を記入し、好きな飲み物を提供している。	
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、口腔ケアの声掛け、介助を行っている。 義歯の人は、就寝前に外して、ポリデント液につけている。	

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）
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） 排泄チェック表に記入、パターンを把握しトイレ誘導を行っている。 夜間紙パンツを使用していても、昼間は布の下着を着用している。 （外部評価） 一人ひとりの排泄パターンに合わせて誘導している。夜間は睡眠を優先させている。居室からトイレが遠いため夜間のみポータブルトイレを使用している利用者もいる。ヨーグルト等乳製品を取り入れるなど便秘予防にも努めている。	
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） 朝食にヨーグルトを提供したり、毎日体操時に適度な運動をしている。 便秘気味の方に、起床時冷たい牛乳を提供している。 カマグ等の薬は、便の状況を観察しながら出している。	
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） 一人ひとりの希望はなかなか難しいと思うが、入る順番・時間・曜日等は希望を聞いて、出来るだけ添うようにしている。 （外部評価） 入居当初拒否していた利用者も事業所での生活に慣れ、拒否もなくなり定期的に入浴できている。体調により入浴できない場合も足浴や清拭を行っている。午前中に入浴し化粧をして午後からリハビリに行っている利用者もいる。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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） 一人ひとりの生活習慣を把握して、支援している。 エアコンの風量や温度、照明に気をつけている。パジャマを着用し、生活のリズムをつけている。眠れない時などは、訴えを良く聞き、温かい飲み物を提供し、落ち着かせている。	

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） 名前を確認しながら手渡し、服用後、飲み忘れがないか、確認している。 便秘薬は、便秘の有無を確認しながら調節している。	
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） 出来ることを役割として生活することで、自信につながっている。その人の楽しみや、趣味等を取り入れるようにしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	（自己評価） 天気の良い時は、戸外を散歩。外食に出かけたりお墓参り等に出かけている。 家族の方が定期的に外出の機会をつくってくださり、外出される利用者さんもいる。 （外部評価） 利用者の体調や希望に合わせてドライブや散歩、外食や買物等に出かけている。家族と一緒に出かけることもある。毎月馴染みの美容室に行くことを楽しみにしている利用者もいる。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	（自己評価） お金は職員が管理しているが、財布を持って職員と一緒に買い物。レジで支払いをするのを見守っている。	
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） 一部の利用者さんですが、家族の誕生日、母の日等に手紙を書いている。 毎年、年賀はがきは一部の方を除き書いている。 電話希望の方は家族の方が出たら電話口に出ている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	（自己評価） 季節の壁画、飾り物を置いて、季節感を感じてもらっている。 トイレ・浴室はわかりやすい様に目印を付けている。 （外部評価） 各ユニットごとに季節感あふれる生花や飾り付けがされており、明るい雰囲気の中で気持ちよく生活できるよう配慮されている。窓からの景色も楽しめ、床暖房も整備され快適に過ごすことができている。廊下も広く車いすでの移動や歩行訓練もしやすくなっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	（自己評価） 廊下、エレベーターホールにソファーを置き、リビングには畳の間があり、利用者同士楽しそうにお話をしている光景を目にする。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、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） 以前使用していたタンス・テーブルセット・仏壇や置き物、家族の写真を貼っている。 （外部評価） 各居室には木製のベッドと整理ダンスが備え付けられ、小型の仏壇を持ってきている利用者もいる。好みの歌手のポスターや家族の写真を貼ったり、衣類は季節に合わせて必要な物を家族が揃えている。明るさや室温も調節され利用者が居心地よくすごせるよう配慮されている。	
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） 廊下・浴室・トイレ等に手すりの設置。 自分の居室の入り口に名札。わかりにくい所は目印を付けている。	

（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	3870200783
法人名	医療法人平成会
事業所名	ほっとやまうち
所在地	今治市常盤町8丁目4-31
自己評価作成日	平成23年11月15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23年12月16日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点（事業所記入）】

利用者一人ひとりのなじみの習慣や好きなこと・やりたいことを暮らしの中に取り入れるように努めて、「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」生活できるよう、ご家族の協力も得ながら支援している。
地域の高校生や短大生がボランティアや実習に来て交流するつながりが強いこと。

【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）】

医療法人により8年前に開設された事業所であり、協力医との連携による健康管理は利用者と家族に大きな安心となっている。管理者、計画作成者はともに開設当初から勤務し、地域における介護拠点としての役割を果たしている。実習生やボランティアの受け入れをきっかけに地域の高校や短大の教師が運営推進会議のメンバーとなり、有意義な意見交換を行っている。また少しでも利用者を喜ばせたいという職員の思いから計画された年間行事は、事業所での暮らしを豊かで楽しいものにしている。「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」という理念が日々の生活の中で自然に実践されている事業所である。

Ⅴ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる（参考項目：23,24,25）	○	1. ほぼ全ての利用者の
			2. 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
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
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
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
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
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
62	利用者は、その時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

	項　目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
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
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
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
66	職員は、活き活きと働けている（参考項目：11,12）	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
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
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

（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	ほっとやまうち
（ユニット名）	4F
記入者（管理者）	
氏　名	近藤　礼子
評価完了日	平成23年11月15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） 「ほっとやすらぎ笑顔で自分らしく」を理念にし、日々の生活の場面を通して話し合いながら、理念の実践を目指している。	
			（外部評価） 職員が話し合って作ったわかりやすく覚えやすい理念は、事業所内の見やすい所に掲示され、職員だけでなく利用者や家族、その他関係者にも共有されている。職員の笑顔は利用者や家族を安心させ、利用者の笑顔は職員の励みとなり日々の暮らしの中で自然な形で理念が実践されている。	
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） 自治会に参加し、地域の行事に参加している。 地方祭では毎年おみこしが来たり、亥の子さん、たのもさん等、地域のつながりを持っている。	
			（外部評価） 近くの高校や短大の学生が定期的にボランティアとして来所している。地方祭では地域の方が神輿を入れてくれており利用者に喜ばれている。事業所主催の夏祭りは地域の方の楽しみの一つとして定着しており、年々盛大になっている。近くの商店は買物や散歩で顔馴染みとなり日常的に交流している。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	（自己評価） 認知症研修会を開催し、認知症の理解を深めている。 また、入居申込時にアドバイスできることはしている。	

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）
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回開催し、意見の交換を行っている。 いろいろな方がメンバーになってくださっているので、各々の体験を通じた意見を発表していただき、参考になっている。例えば、非常災害時の対応（商店主・民生委員）認知症対応（明徳短大教授）等 (外部評価) 利用者や家族、職員は毎回交替で参加している。ボランティアで交流のある高校や短大の教師も参加したり、地域の方にも多数参加してもらっている。状況報告や意見交換が行われ、その内容は詳細に記録されておりサービス向上につなげている。	
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) 運営推進会議には、メンバーとして出席してもらい色々な意見、アドバイスをもらっている。高齢介護課の発信する情報（インターネット）は、積極的に利用している。例えば、災害時の対応のDVD等 (外部評価) 市担当者には２か月に１回運営推進会議に参加してもらい情報提供や助言をもらっている。市役所の防災に関するＤＶＤを借りて運営推進会議で視聴するなど、協力関係を構築している。地域包括支援センターとの連携がとれるよう検討中である。	
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) ミーティング等で話し合い、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。玄関は、日中は鍵を掛けずに対応している。 (外部評価) 職員は身体拘束について正しく理解しており、常に話し合いながら取り組んでいる。ユニットごとの玄関にセンサー式のチャイムを設置し、全職員が注意して見守りを行っている。利用者の安全を確保しつつ自由な暮らしの支援に努めている。	

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）
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注意を払い、防止に努めている	（自己評価） 虐待防止に関するマニュアルがあり、スタッフ全員が確認し共有している。 どういった行為が虐待にあたるか話題にあがった時は、話し合っている。	
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） 研修会に参加して勉強している。 活用された事例はない。	
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） 入所の説明時にきちんと説明している。	
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） 運営推進会議や家族会などの際、意見や要望を聞いている。 毎月、ほっとだよりを発行し、お知らせしている。 （外部評価） 母の日や夏祭り、クリスマス等に家族会を開催し、利用者とともに会食をしながら交流している。日頃から連絡を密にとり、特に来訪の少ない家族には積極的に状況報告等を行っている。家族からの意見や要望はあまりないが、いつでも言いやすい雰囲気作りを心がけている。	

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） 月に1度ミーティングを行い、意見交換している。 （外部評価） 毎月１回のスタッフミーティングで意見交換が行われている。外部研修への参加も積極的にしており、勤務条件等もよりよく改善されてきている。職員の意見等がリーダーから管理者、代表者へ伝わる体制もできている。	
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） 資格に応じたベースアップがあり、取得チャレンジする職員も増えている。	
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） 研修の機会を増やし、知識、技術の向上を図っている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	（自己評価） 研修参加時、情報交換している。 他グループホームの催物や小規模多機能の催物に参加し、意見交換している。	
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） センター方式を利用し、生活暦を知り、本人との信頼関係に努めている。 （食事の嗜好、夜間のトイレ等を特に詳しく聞き、場合によっては、ポータブルトイレで対応している。）	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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) 利用申込時に家族から詳しく聞くようにしている。また認知症のケアは、家族の協力が重要である事を認識していただき、共に支援することの大切さを話している。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 状況にあったサービスを心がけている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 人生の先輩とし、共に過ごし、学び、支えあう関係作りを心がけている。	
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) 利用者のホームでの暮らしぶりを詳しく報告し、家族の協力も得ている。	
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) 家族に可能な範囲で墓参りの同行をお願いしている。また、美容院もお願いしている。 (外部評価) 事業所の近辺に住んでいた利用者が多く、親族や知人の来訪が多くある。利用者同志や職員、地域の方々とも新たな馴染みの関係が生まれている。利用者がこれまで大切にしてきた関係の継続を支援し、その人らしい暮らしができるよう取り組んでいる。	

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）
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） 楽しくかかわりが持てるよう、雰囲気作りを心がけている。仲良くできる様、また互いに助け合える様に、席の配置を考えている。	
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） 他施設に移っても、様子を伺いに見舞いに行っている。	
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） センター方式で得た情報を参考にしながら、意向の把握に努めている。 家族会等で情報収集に努めている。 （外部評価） 利用者や家族から把握した情報や日々ケアを行う中で気づいた事等は記録し、職員間で話し合い共有している。亥の子さんやたのもさん等昔からの季節の行事やボランティアによる化粧サービスを行う等、利用者本位の支援に努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	（自己評価） センター方式を利用し、家族会や面会時情報収集し、ケアに生かしている。	
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） 生活記録に記入したり、申し送り時に十分に話し合い共有に努めている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	（自己評価） ケア目標をカード化し、生活記録時いつも目を通しスタッフ全員で共有している。 毎月ミーティング時、ケアカンファレンスを行い、状況把握に努めている。モニタリングで振り返りを行っている。 （外部評価） 利用者ごとのケア目標を記載したカードを作成し、それに沿った介護記録をしている。毎月職員間で話し合い、６か月に１回利用者と家族を交えてカンファレンスを行い見直しをしている。利用者と家族の希望や心身状況の変化に合わせた計画に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） 気づきを個別記録している。 実施状況や変わったこと、本人が発した言葉は、記録するようにし、職員間で情報を共有し、実践に活かすよう努めている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々に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） 併設のデイサービスを利用し、楽しみにされている方もいる。その時々の写真を撮ったり、ユニット混合の運動会等を催し、交流している。	
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） 南校農業クラブの学生さんと共に園芸セラピーを行っている。また、ノエビアさんがお化粧ボランティアとして来所してくれている。地域の行事に参加、地方祭やたのもさん、亥の子さん等。	

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）
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) かかりつけ医（母体が病院）とは、連携が取れている。 (外部評価) ほとんどの利用者が入院施設のある協力病院をかかりつけ医にしている。協力病院とは２４時間体制で連携している。眼科や皮膚科等の専門医の受診には、家族が同行し情報を共有している。看護師が配置され、医療連携体制があるため利用者や家族は安心である。	
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) 日中は看護師が出勤しており、利用者の体調管理に携わっている。	
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) 病院との連携は出来ている。 母体の病院以外に入院した場合、看護師または他スタッフが、頻回に訪問し、病院関係者との関係作りをしている。	
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) 家族と重度化した場合や、終末期について話し合いを持っている。 また、看取りについての冊子を作り渡している。 (外部評価) 今までに１例看取りの経験があるが、ほとんどの職員は経験がない。現在家族の希望があり、終末期のケアに取り組んでいる利用者がいる。協力病院の看護師長の指導を受け、職員と家族で話し合いながら支援している。	利用者と家族が希望した場合、事業所の指針に沿った対応がスムーズに行えるよう受け入れ体制の整備が求められる。医療関係者や家族を交え事業所全体で話し合いを積み重ね、利用者と家族が安心して納得した最期が迎えられる取り組みに期待したい。

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） AEDを使った応急処置の講習に参加している。	
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） 年2回、避難訓練を実施している。 運営推進会議で議題にし、避難方法を具体的に話し合っている。	
			（外部評価） 消防署の指導を受け年２回避難訓練を行っている。氏名、性別、生年月日、疾病、連絡先等を記載した「災害時個人表」を作成し、非常時に持ち出せるようファイリングしている。隣接するコンビニエンスストアーの方には災害時誘導等の協力をお願いしている。運営推進会議の議題に取り上げ検討している。	地域住民等に協力をお願いし、より実践的な訓練を行うことを望みたい。いつ起こるかわからない災害に対応できるよう職員間で話し合い、訓練を重ね、さまざまな状況を想定した対策がとられ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） トイレ誘導時は、さりげない声掛けをしている。	
			（外部評価） 職員はプライバシーの確保について正しく理解し、相手を尊重したさりげない声かけができている。利用者同志も互いにいたわり合い、「ありがとう」の言葉が聞こえ事業所全体が温かい雰囲気に包まれている。	
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） 利用者の目線の高さで、ペースに合わせたコミュニケーションをとるよう心掛けている。	

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） 本人本意のケアを心がけている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	（自己評価） お化粧ボランティアさんを受け入れお化粧を楽しんでいる。 2か月に1度、専属の美容師さんがカットに来てくれている。	
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	（自己評価） 季節に合った献立を心がけている。豆の皮をむいたり、簡単な下ごしらえは手伝ってもらっている。 （外部評価） 季節感を取り入れバランスのとれた献立は、利用者の「食べる」という楽しみを満足させ、日々の暮らしを活性化させている。包丁でリンゴの皮をむいたり、車いすの方の配膳を手伝っている利用者もいる。共に助け合いながら楽しく食事をしている。	
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） 栄養士さんに献立を見てもらい、アドバイスを受けている。 自分で水分補給や食事摂取しやすいよう、食器や味付けを工夫している。 また、栄養補助食品も利用している。	
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、口腔ケアをしている。 入れ歯の人は、夕食後ポリデントに浸けている。 歯科受診の支援もしている。	

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） 排泄のパターンを把握し、トイレ誘導している。 （外部評価） 一人ひとりの排泄パターンに合わせて誘導している。夜間は睡眠を優先させている。居室からトイレが遠いため夜間のみポータブルトイレを使用している利用者もいる。ヨーグルト等乳製品を取り入れるなど便秘予防にも努めている。	
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） 毎朝ヨーグルトを提供し、さつまいもや繊維質の食品を献立に取り入れている。 排便状態に応じてカマグで調整する時もある。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	（自己評価） 夕食後に入りたいと希望する方はなく、午後の時間帯に2日に１度の割合で入浴している。夏場は臨機応変に利用者の意向に添って、毎日対応する時もある。 （外部評価） 入居当初拒否していた利用者も事業所での生活に慣れ、拒否もなくなり定期的に入浴できている。体調により入浴できない場合も足浴や清拭を行っている。午前中に入浴し化粧をして午後からリハビリに行っている利用者もいる。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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） 昼夜逆転の原因把握、対応に努めている。 眠れないときは話しを傾聴し、安心して眠れるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	（自己評価） 薬が変更になったり追加薬が処方された場合などは、申し送りを徹底し、理解している。また、変化についても注意している。	
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） 毎月のミーティングにおいてケアカンファレンスを行い、ケアプランのチェックをしている。 また家族に可能な限り面会をお願いし、気分転換の協力をお願いしている。	
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） 気候や体調に応じて、庭を歩いたり日光浴を支援している。 誕生会を兼ねて、外食の支援もしている。 （外部評価） 利用者の体調や希望に合わせてドライブや散歩、外食や買物等に出かけている。家族と一緒に出かけることもある。毎月馴染みの美容室に行くことを楽しみにしている利用者もいる。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	（自己評価） 近所のコンビニやドラッグストアに買い物支援をしている。 自己管理出来る利用者には、お金を所持してもらっている。	
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） スタッフルームの電話は自由に使用してもらっている。 年賀状も必ず書いてもらっている。	

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）
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） エアコンに加湿器、空気清浄機、床暖房などで快適に暮らせるようにしている。 季節に応じた壁画や花を活けている。 （外部評価） 各ユニットごとに季節感あふれる生花や飾り付けがされており、明るい雰囲気の中で気持ちよく生活できるよう配慮されている。窓からの景色も楽しめ、床暖房も整備され快適に過ごすことができている。廊下も広く車いすでの移動や歩行訓練もしやすくなっている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	（自己評価） 日当たりのよい玄関にソファを置き、寛ぎのスペースを設けている。	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	（自己評価） 家族の写真を飾ったり、仏壇を置かれ心癒されている。 （外部評価） 各居室には木製のベッドと整理ダンスが備え付けられ、小型の仏壇を持ってきている利用者もいる。好みの歌手のポスターや家族の写真を貼ったり、衣類は季節に合わせて必要な物を家族が揃えている。明るさや室温も調節され利用者が居心地よくすごせるよう配慮されている。	
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） トイレのドアの色を変えている。区別できるようにしている。 また壁時計で時間認識できる利用者は声掛けなしでも食堂の方へ来られる。	