

(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	3870105628
法人名	(有)ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの丘
所在地	松山市梅津寺町乙56-214
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 17 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 25 年 10 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)】

梅津寺の高台にあるため、テラスからは瀬戸内海が一望でき、リビングの広い窓からは、四季折々の景色を楽しむことができます。夏には、三津浜の花火大会をベランダから見ることができ、入居者様も毎年楽しみにされています。また、地域とのつながりも大切にしており、盆踊り大会や祭りなどの行事で周囲の人と触れ合う機会も多いです。

【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)】

梅津寺公園の向いの高台にある事業所は、テラスから瀬戸内海を一望することができる。開設7年目を迎える事業所は、同敷地内に有料老人ホームが隣接している。管理者は、「地域との『つながり』を大切にします。」という理念を掲げ、積極的に町内会や地区組織に働きかけ、様々な地区行事に参加して交流を深めながら信頼関係を築いている。職員は困難な時代を乗り越えてきた利用者を人生の先輩として敬意を持って接していくことを大切に考え、より良いケアを目指し、チームで取り組もうと努力を重ねている。また、重度化した利用者が多く、事業所で看取りを希望する家族の要望に応えるため、職員の研修にも力を注いでいる。さらに、看護師を複数名配置し、在宅医療に熱心な協力医と24時間体制の連携を取っている。利用者の最期を看取り家族から感謝をされた経験は、職員の自信とやりがいを感じる好機となっている。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 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、生き生きと働いている (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 すみれの丘

(ユニット名) うみ

記入者(管理者)

氏名 岩城 恵子

評価完了日 25 年 9 月 17 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) 地域密着型サービスの意識を踏まえた事業所の理念を作成し、職員や来客者の目にとまりやすい場所に掲示している。その理念に基づいて日々ケアに取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 「地域との『つながり』を大切にするグループホームを目指します。」という理念を掲げ、積極的に町内会や地区組織に働きかけ信頼関係を構築している。また、各ユニット毎に「感謝と傾聴」「信頼と傾聴」の理念を作成し、仕事に追われて忘れがちにならないように職員間で振り返りを重ねている。職員は理念に沿って一人ひとりの行動目標を立て、毎月見直しを行いながら実践している。</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) 地域の行事（盆踊り大会、運動会、文化祭など）の際には、準備や片づけが必要な時は協力している。また町内清掃にも参加し、地方祭では神輿を担ぐなど事業所からも積極的に地域の一員としての役割を果たすよう努めている。</p> <p>(外部評価) 町内会長の協力のもと、地域行事に積極的に参加している。地区文化祭や盆踊り大会などでは、事業所用の特設座席が用意されるようになった。地区の運動会では、利用者もできる種目に参加し、交流をしている。男性職員は地域の神輿のかき手として参加して交流し、町内清掃にも参加するなど町内の一員として役割を果たしている。また、小、中学校の職場体験、実習の受け入れを行い交流を深めている。</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) 運営推進会議などの機会を利用し、グループホームでの生活を見て頂き、また地域の方々が気軽に見学・相談できるようにしている。</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	<p>○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>	<p>(自己評価) 2ヶ月に1回会議を開き、地域の方々と様々な情報交換を行っている。また、入居者様やご家族も出席されホームでの生活について話して頂いている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、利用者や家族、町内会長、民生委員、公民館長、市担当者、市社協職員、地域包括支援センター職員の参加を得て2か月に1回開催している。会議では、事業所での行事報告のほか、食中毒や熱中症の予防などの学習を一緒に開催する工夫をしている。また、地域行事の案内や打ち合わせを行うなど、地域の情報をもらう場としても活用している。</p>	<p>運営推進会議は、事業所と地域とのつながりを強めるために重要な役割を果たしており、相互の交流を深めるという成果をあげている。今後、さらに参加者を広げていくことで、地域の重要な社会資源としての役割を發揮すると共に、利用者にとってより交流の機会が増えることを期待したい。</p>
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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>	<p>(自己評価) 市町村担当者には運営推進会議などの機会を利用して事業所の実情などをお伝えしている。また、電話や直接訪ねたりすることで相談にもものって頂いている。</p> <p>(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換をしている。管理者は、市が実施する認知症サポーター養成講座で講話した経験があり、地域包括支援センターが開催する介護支援専門員の交流会に参加し、自宅で暮らす高齢者の相談を受けるなど連携を深めている。市担当者とは、介護保険制度の問い合わせや更新時の手続きを行うなど、利用者の支援の連携を取っている。また、保健所に感染症の指導や助言を受けている。</p>	
6	5	<p>○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>	<p>(自己評価) 身体拘束については勉強する機会を設け、全員が理解・把握できるようにしている。施錠はせず、入居者様が自由に散歩できるように支援している。</p> <p>(外部評価) 職員自身が、常に利用者の立場に立って考えるように努め、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。言葉づかいにも注意をはらうように心がけており、不適切な対応について、毎日のミーティングで職員間で注意し合うようにしている。玄関は施錠をせず、利用者は自由に外出することができる。今までに行方不明になった利用者があるが、警察署の協力を得て、近隣住民が見つけてくれた事例がある。</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) 高齢者虐待防止法については、研修があれば職員が出席し学ぶ機会を作っている。またショートミーティングなど意見交換し、虐待を未然に防ぐよう努めている。	
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) 研修会やケアマネ連絡会などに積極的に出席し学ぶ機会を持ち必要な時に活用できるようにしている。	
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) 契約または解約、改定などの時には入居者様やご家族様に不安や疑問について聞き、十分に説明し理解、納得して頂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) 来所時やお電話でこちらから積極的に声かけし意見要望をお聞きするようになっている。玄関に意見箱を設置し、いつでも自由に投稿できるようにしている。	
			(外部評価) 家族の訪問時には職員から必ず声かけをして、利用者の日頃の様子を伝えるなど信頼関係を築くように努めている。利用者を家族と助け合いながら支援をしていきたいという意向を伝え、職員は家族との対話を重視している。家族には運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を聞いている。遠方の家族には、その都度電話連絡や便りで様子を伝え、コミュニケーションを図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)
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) 毎日のショートミーティングや月1回のユニット会議の場で、職員は意見や提案をし本部で2週間毎に開かれる管理者会議でその旨を発言、報告している。	
			(外部評価) 管理者は年2回職員と個人面談を行い、悩みを聞いて助言を行うなど、コーチングを実施している。新入職員にはサポート担当者を置き、支援をする体制をとっている。また、管理者は内部研修や外部研修に参加する機会を設け、外部研修に参加しやすいよう受講料の助成をしている。参加した研修報告は回覧し、職員間で情報を共有できるように努めている。また、資格取得を推奨し、資格手当等の待遇に反映している。	
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) 個別での面談を行うことで、各自のやりがいの持てる職場環境・条件の整備に努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 全職員に積極的に外部研修に参加してもらうようにし、レポートを作成して知識や情報を同水準で共有できるよう努めている。	
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) グループホーム連絡協議会や地域包括支援センター主催の会に参加した時に、他事業者との意見・情報交換を行っている。	
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) 生活歴や既往歴を踏まえて本人の行動を把握し、現在不安に思っていることや困ったことを探り解決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)
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) 家族の要望や不安に思っていることに耳を傾け、納得されるまで話し合いをし、信頼関係を築けるよう努めている。	
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) 本人と家族から聞き出した内容から、現在必要としているサービスを探り提供できるよう努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 簡単な家事など一緒に行き、本人ができないことはさりげなくお手伝いさせて頂くことで、共に支え合う関係を築いている。	
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) 面会や電話にて、できるだけ情報や要望を聞き理解したうえで一緒に考え、協力を得ながら支えていけるよう努めている。	
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) 馴染みの病院など希望により引き続き利用できるようにしている。また電話や面会も自由にして頂き、これまで大切にしている人との関係が途切れないよう支援している。 (外部評価) 入居時に利用者や家族からセンター方式の暮らしのシートを使用して聞き取り把握するように努めている。入居後は家族に自筆のたよりを送り、利用者の言葉やしぐさなど様子を知らせている。家族の協力や職員が同行して、利用者が馴染みの理美容室等へ行けるよう支援している。地元の利用者が多いため、近隣の知人や友人の訪問があり利用者は楽しみにしている。また、地区の行事に参加した時に声をかけてもらいお話をしている。	

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)
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) 入居者様同士の関係については、職員はさりげなく間に入りトラブルなどを未然に察知し防ぐよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取り組み 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) 次所にはサマリーを提供し、環境変化を最小限にして頂いている。サービス終了後も必要に応じ相談にのれるような態勢を作っている。	
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) 入浴や食事などの希望にできるだけ応えるようにし、本人の生活のペースを大切にできるようにしている。	
			(外部評価) 職員は利用者が語る言葉そのものが、その人の歴史だと認識しており、話を聴くことを大切に考えている。ユニット毎の理念にも、「感謝と傾聴」「信頼と傾聴」という言葉を掲げ、利用者の言葉を聞き逃さないよう努めている。職員は利用者の思いに寄り添うことで、感情を表してくれることも多いと感じている。把握が困難な利用者には、家族に相談して重要な情報を得ることができており、家族との信頼関係を深める機会にもつながっている。	
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) 本人の生活歴を探り、ケアプランに反映している。また毎日ケアプランチェック表を活用し、経過の把握に努めている。	
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) 介護記録に細かく記録し、申し送りや毎日のショートミーティングで問題点や個別の支援方法を話し合い、実行するようになっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 職員一人ひとりが担当を持っているが、意見により情報を共有し本人や家族の希望を取り入れながら作成している。	
			(外部評価) 初回の介護計画は介護支援専門員が作成している。2回目以降は、利用者や家族の意向を確認しながら利用者毎の担当者が介護計画の見直しを行っている。ケアプラン評価表を使用して、毎日実施状況をチェックし、毎月のユニット会議で職員全員で話し合いモニタリングをしている。職員は日々の気づきをメモに残しておくことが、介護計画の見直しに役立つと考え、記録を大事にしている。	
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) 具体的な会話内容や精神・身体面など気づいたことも記入し、職員間で共有しながら毎日のケアに活かすようにしている。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人や家族から希望がある時は、ホームで出来る限りの通院介助や買い物など柔軟な対応をしている。	
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) 地域行事に参加し、地域資源との協働を図っている。また入居者様の行方が分からなくなった時は、町内放送など地域に協力して頂けるようにしている。	

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)
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) 日頃から本人や家族の希望を大切にしている。ほとん どの方は医療連携をとっているクリニックの往診を受 けているが、馴染みの病院を受診されている方もおら れる。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医を受診できるよ う支援している。多くの利用者は、協力医の毎月の往 診を受け、日常の健康管理や治療、緊急時の対応をし ている。受診には家族が協力し職員が同行するよう にしており、医師との連携を図っている。</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) 看護職にも随時相談しているが、往診表を作り活用し ている。それにより適切な往診が受けられるようにし ている。</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) 入院した際には、できるだけ面会し病院関係者や家族 との情報交換に努めている。ムンテラの際にはできる だけ家族と一緒に参加し、その旨はかかりつけ医に報 告している。</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) 重度化した場合の方針は、事前に家族と十分に話し合 いを行っている。その時ホームでできることについては 家族に説明し了解を得ている。</p> <p>(外部評価) 利用者や家族の希望があり協力が得られるようであ れば、管理者は看取りケアを行いたいと考えている。隣 接する有料老人ホームと合同で看取りの研修を行い、 職員の知識や技術の向上に努めている。今年も3名の 利用者の看取りを行い、職員は葬儀にも参列して家族 から感謝の意が伝えられた。事業所に看護師が3名配 置され、協力医と24時間体制での連携が取れ、利用 者は安心、安全な生活を送ることができる。家族はも とより職員間でも話し合いを繰り返し、利用者が穏や かな最期を迎えられるよう努めている。</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)
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) 緊急時は外部研修に参加したり、ホーム内での勉強会を行ったりし実践できるよう心がけている。夜間など人員が少ない時も連携を図れるようにしている。	
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) 定期的に西消防署の職員に来て頂き訓練指導を受けている。その際に様々な場面を設定し、避難訓練をしている。 (外部評価) 年2回、昼間と夜間に避難訓練を実施している。隣接する有料老人ホームに専任の防火管理者が配置され、災害時の協力体制が築かれている。事業所は高台にあるため、地震や津波の災害時は、地区住民の避難場所として事業所を提供できることを町内会で提案している。また、備蓄品を隣接する有料老人ホームと合同で用意している。	毎年避難訓練を繰り返し行い、設備や人員体制も充実してきている。管理者と職員は、災害時に的確な行動が取れるようになることが重要と考え、問題意識を共有している。規定の訓練のほか、自主訓練を重ねていくと同時に、地域住民の協力が得られるような働きかけを期待したい。
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) 赤ちゃん言葉や命令口調になっていないか職員間で話し合い指摘もしている。人生の先輩ということは常に念頭に置きケアに努めている。 (外部評価) 困難な時代を乗り越えてきた利用者を、職員は人生の先輩として敬意を持って接するよう努めている。特に言葉づかいに気をつけ、節度を越えた慣れが出ないよう職員間で相互に注意をしようようにしている。また、トイレ誘導時には、利用者になにげない声かけをして対応するよう心がけている。	
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) 出来る限り、選択肢の多い中で自分で決められる「開かれた質問」を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)
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) 本人の生活のペースを大切に、入浴や食事の希望にできるだけ応えられるようにしている。	
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) 本人の希望に添った髪型や服装などの身だしなみや清潔の保持に配慮している	
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) すべての入居者様とコミュニケーションがとれるよう職員配置し、楽しい雰囲気づくりに努めている。日頃の会話からも本人の好みを探るようにしている。また、食器やテーブル拭きなど片づけも一緒に行うようにしている。 (外部評価) 栄養士が献立を立てた基本メニューを中心に、利用者の好みや季節のものを取り入れて調理している。食材は地元商店に注文をして、配達してもらっている。利用者の嚙下などの状態に合わせて、きざみ食やミキサー食にする配慮をしている。職員はさりげない声かけをしながら、利用者と一緒に食卓を囲み、食事を楽しんでいる。	
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) 食事量や内容を個々の状態や好みにより変えているが、栄養バランスにも配慮している。居室にペットボトルや水筒にお茶を入れ、自由に飲めるようにしている。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後に口腔ケアを行っている。出来るだけ自分でして頂くようにしているが、十分にできていない時は仕上げを手伝うこともある。口腔内の観察を行い、異状がみられたら、訪問歯科診療も受けている。	

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) 排泄管理表を活用し排泄パターンを探り、訴えのない入居者様には時間誘導し、できるだけ失敗やオムツ内の排泄とならないよう支援している。	
			(外部評価) 各ユニットに3か所のトイレがあり、利用者が使いやすいトイレを使用している。排泄のパターンを把握し、日中はできるだけトイレ誘導をして排泄ができるよう、声かけをしている。朝食後にトイレに座ってもらうことで、自然排便ができるようになった利用者もいる。	
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) 運動や水分補給の声かけをし、食品も乳製品や植物繊維を多く摂れるよう工夫し、薬や座薬に頼らないよう支援している。	
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) 特に希望のない入居者様には、曜日や時間帯を決めていない。ゆったり話しながら入浴を楽しんで頂けるよう支援している。	
			(外部評価) 利用者の希望に応じて、週2～3回入浴することができる。移動が困難な利用者には、座位のまま移動可能なリフトを使用して、安心安全に浴槽に出入りすることができる。利用者がゆっくり入浴が楽しめるよう心がけている。	
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) パジャマ・寝具は清潔に保ち、気持ちよく眠れるよう支援している。温度・湿度・騒音（環境整備）などにも配慮している。	

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) 薬ボードやファイルを作り、分かりやすいよう工夫している。病状に変化があった時は早急にかかりつけ医の指示を仰ぎ、薬の変更などについてはその都度口頭や記録などで連絡が漏れないようにしている。	
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) 本人の生活歴を把握し、好きなことや得意なこと、楽しみごとなどを生活に取り入れ張り合いのある日々を過ごせ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) 車椅子や歩行器でも安全に散歩できるよう敷地内は整備されている。車での外出については下見を行った上で実行している。地域の方々が協力して下さり、運動会や盆踊り大会などの地域行事では優先席も準備して頂いている。	
			(外部評価) 日頃から広い敷地内を散歩したり、見晴しのよいデッキで外気浴を行っている。買い物は職員が運転する車で近所のスーパーに出かけられるよう支援している。外食やカフェにも出かけ、コーヒーを飲むのを楽しみにしている利用者もいる。また、季節毎に車いすや歩行器で安全に移動できる場所を選んで外出している。地区の行事にも積極的に出かけ、地域住民と交流することを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) 自分で金銭管理が出来る入居者様には、家族の了解を得て自由に使えるよう所持して頂いている。	
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) 電話の取り次ぎはもちろん希望により家族に電話できるようにしている。個人で携帯電話を所持している入居者もおられる。手紙についても、書いて頂いたものはポストへの投函はお手伝いしている。	

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	<p>(自己評価) 廊下やリビングは広く、落ち着いて過ごせるつくりになっている。また、浴室やトイレ以外も常に清潔に気を配っている。リビングの壁の一角は季節感のある飾りつけをするようにしている。</p> <p>(外部評価) リビングから海を望むことができ、広い窓から光が差し込み、利用者は眺めを楽しむことができる。掃出し窓から続くウッドデッキでは、利用者は洗濯物を干したりベンチに腰かけてくつろぐことができる。ブランチには花や野菜を植え、利用者と一緒に育てている。台所はカウンター方式になっており、利用者はリビングから調理の様子を見ることができる。また、壁には毎月利用者と一緒に作成した季節感のある飾りが飾られている。清掃が行き届き、清潔感がある。</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が置いてあり、いつでも自由に寛げるようにしている。ベランダにはゆっくり座って景色を眺められるようベンチも設置している。</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) 居室には、昔から使っている物など馴染みのある物や入居後に買い揃えた物もあり、居心地よく過ごせるよう工夫している。</p> <p>(外部評価) 居室はベッドとクローゼットが備え付けられ、シャワーとトイレがある部屋もある。管理者は、入居時に今まで使い慣れたものを持ってきてもらうよう伝えており、居室にはお気に入りの家具やソファ、仏壇などを持ち込んでいる。趣味の大正琴、ぬいぐるみ、家族の写真などを飾り、居心地良く過ごせるよう工夫をしている。</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) 一人ひとりの「できること」の把握に努め、それらを活かし自立した生活を送ることが出来るよう手すりをつけるなどの環境づくりをしている。</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	3870105628
法人名	(有)ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの丘
所在地	松山市梅津寺町乙56-214
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 17 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 25 年 10 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)】

梅津寺の高台にあるため、テラスからは瀬戸内海が一望でき、リビングの広い窓からは、四季折々の景色を楽しむことができます。夏には、三津浜の花火大会をベランダから見ることができ、入居者様も毎年楽しみにされています。また、地域とのつながりも大切にしており、盆踊り大会や祭りなどの行事で周囲の人と触れ合う機会も多いです。

【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)】

梅津寺公園の向いの高台にある事業所は、テラスから瀬戸内海を一望することができる。開設7年目を迎える事業所は、同敷地内に有料老人ホームが隣接している。管理者は、「地域との『つながり』を大切にします。」という理念を掲げ、積極的に町内会や地区組織に働きかけ、様々な地区行事に参加して交流を深めながら信頼関係を築いている。職員は困難な時代を乗り越えてきた利用者を人生の先輩として敬意を持って接していくことを大切に考え、より良いケアを目指し、チームで取り組もうと努力を重ねている。また、重度化した利用者が多く、事業所で看取りを希望する家族の要望に応えるため、職員の研修にも力を注いでいる。さらに、看護師を複数名配置し、在宅医療に熱心な協力医と24時間体制の連携を取っている。利用者の最期を看取り家族から感謝をされた経験は、職員の自信とやりがいを感じる好機となっている。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 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、生き生きと働いている (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、管理者およ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 すみれの丘

(ユニット名) そら

記入者(管理者)

氏名 岩城 恵子

評価完了日 25年9月17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) 地域密着型サービスの意識を踏まえた事業所の理念を作成し、職員や来客者の目にとまりやすい場所に掲示している。その理念に基づいて日々ケアに取り組んでいる。 (外部評価) 「地域との『つながり』を大切にするグループホームを目指します。」という理念を掲げ、積極的に町内会や地区組織に働きかけ信頼関係を構築している。また、各ユニット毎に「感謝と傾聴」「信頼と傾聴」の理念を作成し、仕事に追われて忘れがちにならないように職員間で振り返りを重ねている。職員は理念に沿って一人ひとりの行動目標を立て、毎月見直しを行いながら実践している。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	(自己評価) 地域の行事(盆踊り大会、運動会、文化祭など)の際には、準備や片づけが必要な時は協力している。また町内清掃にも参加し、地方祭では神輿を担ぐなど事業所からも積極的に地域の一員としての役割を果たすよう努めている。 (外部評価) 町内会長の協力のもと、地域行事に積極的に参加している。地区文化祭や盆踊り大会などでは、事業所用の特設座席が用意されるようになった。地区の運動会では、利用者もできる種目に参加し、交流をしている。男性職員は地域の神輿のかき手として参加して交流し、町内清掃にも参加するなど町内の一員として役割を果たしている。また、小、中学校の職場体験、実習の受け入れを行い交流を深めている。	
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) 運営推進会議などの機会を利用し、グループホームでの生活を見て頂き、また地域の方々が気軽に見学・相談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)
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回会議を開き、地域の方々と様々な情報交換を行っている。また、入居者様やご家族も出席されホームでの生活について話して頂いている。	運営推進会議は、事業所と地域とのつながりを強めるために重要な役割を果たしており、相互の交流を深めるといふ成果をあげている。今後、さらに参加者を広げていくことで、地域の重要な社会資源としての役割を発揮すると共に、利用者にとってより交流の機会が増えることを期待したい。
			(外部評価) 運営推進会議は、利用者や家族、町内会長、民生委員、公民館長、市担当者、市社協職員、地域包括支援センター職員の参加を得て2か月に1回開催している。会議では、事業所での行事報告のほか、食中毒や熱中症の予防などの学習を一緒に開催する工夫をしている。また、地域行事の案内や打ち合わせを行うなど、地域の情報をもらう場としても活用している。	
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) 市町村担当者には運営推進会議などの機会を利用して事業所の実情などをお伝えしている。また、電話や直接訪ねたりすることで相談にもものって頂いている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議に参加しており、事業所の報告や意見交換をしている。管理者は、市が実施する認知症サポーター養成講座で講話した経験があり、地域包括支援センターが開催する介護支援専門員の交流会に参加し、自宅で暮らす高齢者の相談を受けるなど連携を深めている。市担当者とは、介護保険制度の問い合わせや更新時の手続きを行うなど、利用者の支援の連携を取っている。また、保健所に感染症の指導や助言を受けている。	
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) 身体拘束については勉強する機会を設け、全員が理解・把握できるようにしている。施錠はせず、入居者様が自由に散歩できるように支援している。	
			(外部評価) 職員自身が、常に利用者の立場に立って考えるように努め、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。言葉づかいにも注意をはらうように心がけており、不適切な対応について、毎日のミーティングで職員間で注意し合うようにしている。玄関は施錠をせず、利用者は自由に外出することができる。今までに行方不明になった利用者があるが、警察署の協力を得て、近隣住民が見つけてくれた事例がある。	

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)
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) 高齢者虐待防止法については、研修があれば職員が出席し学ぶ機会を作っている。またショートミーティングなど意見交換し、虐待を未然に防ぐよう努めている。	
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) 研修会やケアマネ連絡会などに積極的に出席し学ぶ機会を持ち必要な時に活用できるようにしている。	
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) 契約または解約、改定などの時には入居者様やご家族様に不安や疑問について聞き、十分に説明し理解、納得して頂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) 来所時やお電話でこちらから積極的に声かけし意見要望をお聞きするようになっている。玄関に意見箱を設置し、いつでも自由に投稿できるようにしている。	
			(外部評価) 家族の訪問時には職員から必ず声かけをして、利用者の日頃の様子を伝えるなど信頼関係を築くように努めている。利用者を家族と助け合いながら支援をしていきたいという意向を伝え、職員は家族との対話を重視している。家族には運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を聞いている。遠方の家族には、その都度電話連絡や便りで様子を伝え、コミュニケーションを図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)
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) 毎日のショートミーティングや月1回のユニット会議の場で、職員は意見や提案をし本部で2週間毎に開かれる管理者会議でその旨を発言、報告している。 (外部評価) 管理者は年2回職員と個人面談を行い、悩みを聞いて助言を行うなど、コーチングを実施している。新入職員にはサポート担当者を置き、支援をする体制をとっている。また、管理者は内部研修や外部研修に参加する機会を設け、外部研修に参加しやすいよう受講料の助成をしている。参加した研修報告は回覧し、職員間で情報を共有できるように努めている。また、資格取得を推奨し、資格手当等の待遇に反映している。	
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) 個別での面談を行うことで、各自のやりがいの持てる職場環境・条件の整備に努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 全職員に積極的に外部研修に参加してもらうようにし、レポートを作成して知識や情報を同水準で共有できるよう努めている。	
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) グループホーム連絡協議会や地域包括支援センター主催の会に参加した時に、他事業者との意見・情報交換を行っている。	
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) 生活歴や既往歴を踏まえて本人の行動を把握し、現在不安に思っていることや困ったことを探り解決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)
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) 家族の要望や不安に思っていることに耳を傾け、納得されるまで話し合いをし、信頼関係を築けるよう努めている。	
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) 本人と家族から聞き出した内容から、現在必要としているサービスを探り提供できるよう努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 簡単な家事など一緒に行い、本人ができないことはさりげなくお手伝いさせて頂き感謝の気持ちを伝えている。	
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) 面会や電話にて、できるだけ情報や要望を聞き理解したうえで一緒に考え、協力を得ながら支えていけるよう努めている。	
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) 馴染みの病院など希望により引き続き利用できるようにしている。また電話や面会も自由にして頂き、これまで大切にしている人との関係が途切れないよう支援している。	
			(外部評価) 入居時に利用者や家族からセンター方式の暮らしのシートを使用して聞き取り把握するように努めている。入居後は家族に自筆のたよりを送り、利用者の言葉やしぐさなど様子を知らせている。家族の協力や職員が同行して、利用者が馴染みの理美容室等へ行けるよう支援している。地元の利用者が多いため、近隣の知人や友人の訪問があり利用者は楽しみにしている。また、地区の行事に参加した時に声をかけてもらいお話をしている。	

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)
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) 入居者様同士の関係を把握し、孤立したりトラブルなどおきかないよう職員はさりげなく間に入り、未然に察知し防ぐよう努めている。	
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) 次所にはサマリーを提供し、環境変化を最小限にして頂いている。サービス終了後も必要に応じ相談にのれるような態勢を作っている。	
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) 入浴や食事などの希望にできるだけ応えるようにし、本人の生活のペースを大切にできるようにしている。	
			(外部評価) 職員は利用者が語る言葉そのものが、その人の歴史だと認識しており、話を聴くことを大切に考えている。ユニット毎の理念にも、「感謝と傾聴」「信頼と傾聴」という言葉を掲げ、利用者の言葉を聞き逃さないよう努めている。職員は利用者の思いに寄り添うことで、感情を表してくれることも多いと感じている。把握が困難な利用者には、家族に相談して重要な情報を得ることができており、家族との信頼関係を深める機会にもつながっている。	
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) 本人の生活歴を探り、ケアプランに反映している。また毎日ケアプランチェック表を活用し、経過の把握に努めている。	
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) 介護記録に細かく記録し、申し送りや毎日のショートミーティングで問題点や個別の支援方法を話し合い、実行するようにしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 入居者一人ひとりに担当者のスタッフが中心になり、本人や家族の希望を取り入れながらケアプランを作成している。	
			(外部評価) 初回の介護計画は介護支援専門員が作成している。2回目以降は、利用者や家族の意向を確認しながら利用者毎の担当者が介護計画の見直しを行っている。ケアプラン評価表を使用して、毎日実施状況をチェックし、毎月のユニット会議で職員全員で話し合いモニタリングをしている。職員は日々の気づきをメモに残しておくことが、介護計画の見直しに役立つと考え、記録を大事にしている。	
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) 利用者の会話や行動など気づいたことを介護記録に記入し、職員間で情報を共有している。定期的に見直しも行っている。	
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、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 本人や家族から希望がある時は、ホームで出来る限りの通院介助や買い物など柔軟な対応をしている。	
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) 地域行事に参加し、地域資源との協働を図っている。また入居者様の行方が分からなくなった時は、町内放送など地域に協力して頂けるようにしている。	

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)
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) 日頃から本人や家族の希望を大切にしている。ほとん どの方は医療連携をとっているクリニックの往診を受 けているが、馴染みの病院を受診されている方もおら れる。	
			(外部評価) 利用者や家族が希望するかかりつけ医を受診でき るよう支援している。多くの利用者は、協力医の毎月 の往診を受け、日常の健康管理や治療、緊急時の対 応をしている。受診には家族が協力し職員が同行す るようしており、医師との連携を図っている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 看護職にも随時相談しているが、往診表を作り活用 している。それにより適切な往診が受けられるよう 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) 入院した際には、できるだけ面会し病院関係者や家 族との情報交換に努めている。ムンテラの際にはで きるだけ家族と一緒に参加し、その旨はかかりつけ 医に報告している。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 重度化した場合の方針は、事前に家族と十分に話 し合いをしている。その時ホームでできることにつ いては家族に説明し了解を得ている。	
			(外部評価) 利用者や家族の希望があり協力が得られるよう であれば、管理者は看取りケアを行いたいと思 っている。隣接する有料老人ホームと合同で看 取りの研修を行い、職員の知識や技術の向上に 努めている。今年も3名の利用者の看取りを行 い、職員は葬儀にも参列して家族から感謝の意 が伝えられた。事業所に看護師が3名配置さ れ、協力医と24時間体制での連携が取れ、利 用者は安心、安全な生活を送ることができる。 家族はもとより職員間でも話し合いを繰り返 し、利用者が穏やかな最期を迎えられるよう 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)
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) 緊急時は外部研修に参加したり、ホーム内での勉強会を行ったりし実践できるよう心がけている。夜間など人員が少ない時も連携を図れるようにしている。	
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) 定期的に西消防署の職員に来て頂き訓練指導を受けている。その際に様々な場面を設定し、避難訓練をしている。 (外部評価) 年2回、昼間と夜間に避難訓練を実施している。隣接する有料老人ホームに専任の防火管理者が配置され、災害時の協力体制が築かれている。事業所は高台にあるため、地震や津波の災害時は、地区住民の避難場所として事業所を提供できることを町内会で提案している。また、備蓄品を隣接する有料老人ホームと合同で用意している。	毎年避難訓練を繰り返し行い、設備や人員体制も充実してきている。管理者と職員は、災害時に的確な行動が取れるようになることが重要と考え、問題意識を共有している。規定の訓練のほか、自主訓練を重ねていくと同時に、地域住民の協力が得られるような働きかけを期待したい。
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) 接し方について気になることがあれば、職員間で指摘し合い注意している。排泄介助や入浴などについてはプライバシー確保に努めている。 (外部評価) 困難な時代を乗り越えてきた利用者を、職員は人生の先輩として敬意を持って接するよう努めている。特に言葉づかいに気をつけ、節度を越えた慣れが出ないよう職員間で相互に注意をし合うようにしている。また、トイレ誘導時には、利用者になにげない声かけをして対応するよう心がけている。	
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) 出来る限り、選択肢の多い中で自分で決められる「開かれた質問」を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)
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) 本人の生活リズムを大切にし、入浴や食事の希望に出来るだけ添えられるようにしている。	
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) 本人の希望に添った髪型や服装などの身だしなみや清潔の保持に配慮している	
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) すべての入居者様とコミュニケーションがとれるよう職員配置し、楽しい雰囲気づくりに努めている。日頃の会話からも本人の好みを探るようにしている。また、食器やテーブル拭きなど片づけも一緒に行うようにしている。 (外部評価) 栄養士が献立を立てた基本メニューを中心に、利用者の好みや季節のものを取り入れて調理している。食材は地元商店に注文をして、配達してもらっている。利用者の嚥下などの状態に合わせて、きざみ食やミキサー食にする配慮をしている。職員はさりげない声かけをしながら、利用者と一緒に食卓を囲み、食事を楽しんでいる。	
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) 入居者一人ひとりの健康状態など職員全員が把握し、レベルに応じた食事形態にて提供できている。	
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) 毎食後に口腔ケアを行っている。出来るだけ自分でして頂くようにしているが、十分にできていない時は仕上げを手伝うこともある。口腔内の観察を行い、異状がみられたら、訪問歯科診療も受けている。	

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) 排泄管理表を活用し排泄パターンを探り、訴えのない入居者様には時間誘導し、できるだけ失敗やオムツ内の排泄とならないよう支援している。	
			(外部評価) 各ユニットに3か所のトイレがあり、利用者が使いやすいトイレを使用している。排泄のパターンを把握し、日中はできるだけトイレ誘導をして排泄ができるよう、声かけをしている。朝食後にトイレに座ってもらうことで、自然排便ができるようになった利用者もいる。	
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) 運動や水分補給の声かけをし、食品も乳製品や植物繊維を多く摂れるよう工夫し、薬や座薬に頼らないよう支援している。	
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) 特に希望のない入居者様には、曜日や時間帯を決めていない。ゆったり話しながら入浴を楽しんで頂けるよう支援している。	
			(外部評価) 利用者の希望に応じて、週2～3回入浴することができる。移動が困難な利用者には、座位のまま移動可能なリフトを使用して、安心安全に浴槽に出入りすることができる。利用者がゆっくり入浴が楽しめるよう心がけている。	
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) 日中は、散歩やレクリエーションなどで充実できるようにしている。寝具は使い慣れた物を用い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) 薬ボードやファイルを作り、分かりやすいよう工夫している。病状に変化があった時は早急にかかりつけ医の指示を仰ぎ、薬の変更などについてはその都度口頭や記録などで連絡が漏れないようにしている。	
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) 本人の生活歴を把握し、好きなことや得意なこと、楽しみごとなどを生活に取り入れ張り合いのある日々を過ごせ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) 車椅子や歩行器でも安全に散歩できるよう敷地内は整備されている。車での外出については下見を行った上で実行している。地域の方々が協力して下さり、運動会や盆踊り大会などの地域行事では優先席も準備して頂いている。	
			(外部評価) 日頃から広い敷地内を散歩したり、見晴しのよいデッキで外気浴を行っている。買い物は職員が運転する車で近所のスーパーに出かけられるよう支援している。外食やカフェにも出かけ、コーヒーを飲むのを楽しみにしている利用者もいる。また、季節毎に車いすや歩行器で安全に移動できる場所を選んで外出している。地区の行事にも積極的に出かけ、地域住民と交流することを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) 自分で金銭管理が出来る入居者様には、家族の了解を得て自由に使えるよう所持して頂いている。	
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) 電話の取り次ぎはもちろん希望により家族に電話できるようにしている。個人で携帯電話を所持している入居者もおられる。手紙についても、書いて頂いたものはポストへの投函はお手伝いしている。	

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	<p>(自己評価) 廊下やリビングは広く、落ち着いて過ごせるつくりになっている。また、浴室やトイレ以外も常に清潔に気を配っている。リビングの壁の一角は季節感のある飾りつけをするようにしている。</p> <p>(外部評価) リビングから海を望むことができ、広い窓から光が差し込み、利用者は眺めを楽しむことができる。掃出し窓から続くウッドデッキでは、利用者は洗濯物を干したりベンチに腰かけてくつろぐことができる。プランターには花や野菜を植え、利用者と一緒に育てている。台所はカウンター方式になっており、利用者はリビングから調理の様子を見ることができる。また、壁には毎月利用者と一緒で作成した季節感のある飾りが飾られている。清掃が行き届き、清潔感がある。</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が置いてあり、いつでも自由に寛げるようにしている。ベランダにはゆっくり座って景色を眺められるようベンチも設置している。</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) 居室には、昔から使っている物など馴染みのある物や入居後に買い揃えた物もあり、居心地よく過ごせるよう工夫している。</p> <p>(外部評価) 居室はベッドとクローゼットが備え付けられ、シャワーとトイレがある部屋もある。管理者は、入居時に今まで使い慣れたものを持ってきてもらうよう伝えており、居室にはお気に入りの家具やソファ、仏壇などを持ち込んでいる。趣味の大正琴、ぬいぐるみ、家族の写真などを飾り、居心地良く過ごせるよう工夫をしている。</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) 一人ひとりの「できること」の把握に努め、それらを活かし自立した生活を送ることが出来るよう手すりをつけるなどの環境づくりをしている。</p>	