（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	3873200806
法人名	社会福祉法人　藤寿会
事業所名	グループホーム　瑞鳳荘
所在地	愛媛県今治市玉川町畑寺甲15-5
自己評価作成日	平成24年9月30日

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

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

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成　24　年　10　月　24　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）】

愛と笑顔、自然がいっぱい瑞鳳荘❣
山や川、田んぼなどの豊かな自然に囲まれ、四季の移ろいを体いっぱいに感じられる恵まれた土地にあります。共に喜び支え合う事を目標に、いつまでもその人らしく生きられるよう、温かな雰囲気づくりを心がけています。

【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）】

事業所は、昔懐かしい田舎、ふる里という言葉がぴったりの自然の中にあり、利用者が安心してほっとできる居場所となっている。利用者は我家のようにそれぞれがやりたいことをしながらゆったりと過ごしている。職員の年齢層は幅広く互いの持ち味を活かし、学び合いながら常に前向きにケアに取り組んでいる。また、広い敷地内に同法人の介護老人福祉施設やデイサービスセンターがあり協力体制が整っている。

Ｖ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	グループホーム　瑞鳳荘
（ユニット名）	ずいほうそう1階
記入者（管理者）	
氏　名	長野　美千代
評価完了日	平成　24　年　9　月　30　日

（別表第１）

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」＋「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
Ⅰ.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	（自己評価） 基本理念をもとに、癒される関係と空間づくりを心がけている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用し情報の共有や職員の意識統一をはかるようにしている。 （外部評価） 開設当初から法人全体の理念を基本としている。人間性を尊重し、健康で笑顔と自然がいっぱいの明るく楽しい事業所をめざしている。	基本理念を踏まえ、この地域で培った８年という経験を加えた事業所独自の理念を職員全員で作成することに期待したい。
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） 各種団体の訪問は積極的に受け入れ各季節の行事、誕生日会の時等に訪問依頼している。また、小中学校の運動会や集会、文化祭など出来るだけ調整し参加している。今年は事情により中止となったが、夏祭りも地域住民参加型で毎年実施している。 （外部評価） 祭りはもちろんのこと、季節の行事や七夕、まんど（送り火）、亥の子など古くからの地域のつながりを通して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） 災害などの際には緊急避難場所としての役割があると考えている。また地域住民や利用者家族が気軽に来荘できる雰囲気をこころがけ、介護相談や施設見学にも応じている。	

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カ月に1回の定期的な実施とはなっていないが、あまり形式にとらわれず柔軟に取り組む事により、２１年度以降年６回実施できている。 （外部評価） 運営推進会議には、市や地域包括支援センターのメンバーは必ず参加し、困難事例の検討や防災・避難訓練、感染症対応など豊富な内容で定期的に開催している。	参加メンバーについて、地域の各種団体などで活躍されている方、近所の住民、家族などを加えて、様々な意見や情報の交換を行いサービス向上につなげる取組みに期待したい。
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） 運営推進会議への参加や１カ月ごとの報告だけでなく、困難事例の相談や施設の現状などについても話し合い協力できるような体制が出来ている。 （外部評価） 市の担当者とは、困難事例や成年後見制度の利用、生活保護などどのような事でも相談し、気軽に連絡を取り合っている。また、運営推進会議に参加してもらい情報交換をしている。	
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） 身体拘束をしない事により起こる事故についても日頃から家族に十分に説明し、理解を得るようにしている。また、言葉での拘束となりうることもあり十分注意している。 （外部評価） 身体拘束をしないケアの指針をつくり、職員が共通認識を持つようにしている。カンファレンス時に事例をあげて検討している。ベッドから布団が落ちないように、足元の柵を利用している方もある。	

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）
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） 虐待はもとより、虐待に発展する恐れのある入居者間のトラブルについても、早期発見、対処できるように注意している。また外泊等の際には、入居者の心身の状態の変化に特に注意するようにしている。	
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） 瑞鳳荘に入居後、権利擁護事業活用～成年後見制度へ移行された方もおり、その内容や必要性についても職員に説明している。	
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） 入居の契約時には十分時間をとり説明し、理解を得るようにしている。また入居についての疑問点や今後の意向についても聞き取るようにしている。	
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） 入居者の意見は日々の生活の中から汲み取るように心がけ家族来荘時に積極的に話すようにしている。また、第三者委員、家族代表を含めた苦情処理委員会を母体施設とともに設置しており、定期的に会議を実施している。苦情・相談窓口、担当職員等は契約時説明している。 （外部評価） 家族の面会時には必ず声をかけて、話しやすい雰囲気づくりに努めている。毎月の利用料の支払い時に、家族の意見を聞くようにしている。利用者の誕生会には、できるだけ家族にも参加してもらい、希望等話せ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）
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） 定期的にケア会議、食事会等を行い、その時間を利用し情報の共有や職員の意識統一をはかるようにし、同時に職員個々の意見や提案も聞くようにしている。 （外部評価） 管理者や主任は、日頃から職員とコミュニケーションを取っており、気軽に意見を伝える事ができる。出された意見等は、管理者が代表者に伝えて検討され運営に活かされている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	（自己評価） 職員個々の勤務状況や心身の状況の的確な把握に努め、個々の向上、資格取得も積極的に行うようにしている。	
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） 当事業所では職員全員で考え実行していくことを基本としており、管理者及び有資格者については、各場面において、スーパーバイザーとなり、的確な判断、助言が出来るようにしている。研修については施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか出席できていない。	
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） 個人的な交流の機会やネットワークはあるが、職員間の勉強会や相互訪問とはなっていない。	
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） 本人および家族、他事業所から相談があった場合は、まずその場で簡単な聞き取り調査を行い、適時面接調査を行うようにしている。信頼関係と的確なニーズの把握、分析に努めるようにし、利用契約となる場合には、本人、家族の意見を考慮し、個々の生活特性を把握しアセスメントを行うようにしている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	（自己評価） 本人および家族、他事業所から相談があった場合は、まずその場で簡単な聞き取り調査を行い、適時面接調査を行うようにしている。信頼関係と的確なニーズの把握、分析に努めるようにし、利用契約となる場合には、本人、家族の意見を考慮し、個々の生活特性を把握しアセスメントを行うようにしている。	
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） 本人及び家族、他事業所から相談があった場合は、当事業所の利用が可能、不可能に関わらず相談や施設見学を受け入れ、必要によっては他事業所や他サービスの紹介も行っている。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。	
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） 面会の際には出来るだけ時間を作っていただき、近況報告・介護計画説明をし、ご家族からの意見や要望を確認し反映できるようにしている。	
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） 利用契約の際、家族及び身元引受人の同意を得て、家族以外の方が訪問された場合でも本人に面会できるようにしている。また、誰でも気軽に来荘出来る雰囲気づくりを心がけている。 （外部評価） 利用者が家族や知人などにいつでも電話ができるように、居間に公衆電話を備え付けている。利用者の希望を把握し、馴染みの方に面会できるようにしたり、手紙や葉書で交流できるように支援している。地域の文化祭などに参加し、幼なじみと話せ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）
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	（自己評価） ユニットでの行動も重視し、良い仲間意識が生まれるよう配慮している。また、孤立しがちな入居者や入居者間でトラブルが生じそうになった場合には、誤解やしこりが生じない様に、速やかに職員が介入するようにしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	（自己評価） 退居される場合でも、その利用者の適所の紹介や関係機関との調整を行い、退居後も本人、家族が気軽に相談できる関係づくりを大切にしている。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。 （外部評価） 入居時に利用者や家族から情報収集し、また日常会話の中から聞き取り、困難な場合はしぐさや表情から汲取り意向の把握に努めている。気づいたことを記録して職員間で共有している。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。	
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） 日々の生活の中で、出来ない事を減らし、出来る事を少しづつでも増やしていけるよう、自由、共感、笑顔、癒しをモットーに入居者に接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） 定期的にケア会議を設けており、職員間の意見交換、情報交換が出来るようにしている。また、ケアチェック表を作成し、いつでもサービス計画書を確認できるようにしており、定期的に見直しも行っている。 （外部評価） カンファレンスで職員が意見交換を行い、ケアマネジャーが介護計画を作成している。毎日のケアチェック表やケース記録を基に１か月毎にモニタリングを行い、３か月に１度定期の見直しを行っている。	職員全員が各利用者の介護計画を常に意識しながらケース記録を記載し、モニタリングできるよう、様式をわかりやすく簡潔なものにするなど工夫することに期待したい。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	（自己評価） 個々のフェイス記録には些細なことまで記録し、申し送りノートには要点をまとめて記録し、職員個人個人がチェックするようにしている。	
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） 個々のニーズの的確な把握に努め職員間で都度話し合うようにしている。また、同一法人の他事業所と合同の話し合いの機会を持ったり職員間、利用者間の交流も図るようにしている。	
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） 母体施設はもとより駐在所、市役所にも入居者名簿を提出し協力を得られるよう要請している。また地元消防団にも出席してもらい防火、避難訓練などを実施している。災害時緊急持ち出し用データも作成している。	

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） 各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるよう心がけている。また以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診し、症状に応じて他科の受診も行い指導を受けている。 （外部評価） 利用者のほとんどが、事業所の協力病院の医師をかかりつけ医としている。受診は職員が対応しており、往診もある。専門医をかかりつけ医としている方については家族が対応する事もある。日常の健康管理は職員に看護師がおり、かかりつけ医と連携している。	
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） 看護職員を常勤で配置している。また各職種が協力し、異常の早期発見、疾病の予防に努め早期に主治医の診察を受けるよう心がけている。	
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） 入居者が入院した場合でも、面会、様子観察を頻回に行うようにし、適時、家族、医療スタッフ、主治医との話し合いも行うようにしている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	（自己評価） 特変があればその都度家族に連絡し、早めに病院受診を行うようにしている。当事業所では様態に応じて医師を交えてカンファレンスを行うようにしているが、看護職員も１名しかおらず、現時点でターミナルケアは不可能なことが多いと思う。 （外部評価） 終末期の指針を作成し入居時に家族等に説明をしている。２４時間協力病院と連携が取れており、状況に応じて家族の意向を確認しながら支援している。職員は看取りについて方針を共有し、対応できるようにしているが、現在まで看取りの事例はない。	

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）
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） 緊急時対応マニュアルがあり、応急手当てをしつつ看護師の指示を受けるようにしている。カンファレンスの時等個々の対処方法を看護師が具体的に指示するようにしている。	
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） 瑞鳳荘防災マニュアルを作成している。また、年２回防災、避難訓練を実施している。内１回は地元消防団にも参加を要請し母体施設合同で訓練を実施している。 （外部評価） 年２回の避難訓練は利用者も参加して実施している。避難経路や場所などを具体的に確認している。水害や土砂崩れなどの心配はないが、周辺に民家もなく孤立する可能性があるので、意識して水や米を多めに備蓄している。	
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） 入居者の生活歴などを十分に把握し、個々の状態に応じたケア、対応を実施している。また、職員間での介護等の相談・助言・忠告は都度実施するようにしている。個人情報の取り扱いについても、日頃より十分に注意し採用時に誓約書も交わしている。 （外部評価） 利用者の誇りやプライバシーに配慮した言葉かけや対応をしている。利用者について知り得た情報を職員は共有しているが、他にもらす事がないよう常に注意している。利用者の写真などを掲載する場合は、利用者や家族の了承を必ず得ている。	
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） 個々の生活リズムに合わせ、出来る限り自由な時間の入浴を実施している。また買い物や外食の機会も多く取るようにしている。	

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） 事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行より、入居者のペースを優先している。	
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） モーニングケアの際、入居者と一緒にその日着る服を選び用意するようにしている。理容、美容についてはライズ（移動福祉理美容車）によるカット、パーマなどが受けられるようにしている。	
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） 職員（栄養士を交え）と入居者が何を食べたいか話し合い献立をたてている。職員、入居者が一緒に食事をし会話を楽しみながらゆったりとした食事摂取の時間と、自主的な下膳を心がけている。 （外部評価） 季節の食材を取り入れメニューを考えている。互いのユニットで分担して調理をするなど、利用者と直接接する時間を大切にしている。利用者の状況に応じて調理方法に配慮し、和やかな会話ができるよう利用者の相性など配席にも工夫している。	
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） 入居者のその日の状態に応じて、食事の形態を変更し提供できるようにしている。また、食事、水分摂取表にてチェックし記録に残している。	
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、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い、異常があれば早期に歯科受診を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）
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） 排泄チェック表にて排泄パターンを把握し、失禁前のトイレ誘導を実施している。また、ポータブルトイレ使用者も日中は出来るだけトイレでの排泄を促している。 （外部評価） 利用者一人ひとりの排泄パターンや仕草などを把握し、声かけや誘導を行い、自立に向けた排泄支援をしている。昼間は全員トイレで排泄することができる。夜間はポータブルトイレを使っている方もいる。	
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） 飲食物の工夫はもとより、主治医と十分相談し、内服薬の正確な服用と、薬剤の副作用名にも十分注意している。	
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） 入浴の曜日や時間帯は特に決めておらず、本人の意思を尊重し、好きな時間に入浴が出来るようにしている。入浴拒否が多い方についても、随時声かけし入浴を勧めている。 （外部評価） 週２回は入浴できるよう支援している。時間帯もできるだけ希望に応じている。気候の変化で精神的に不安になる方もおり、声かけとタイミングを工夫して気持ち良く入浴できるようにしている。仲良しの二人で入られる事もある。	
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） 日中は出来る限り部屋外で過ごしていただくように促し、可能な限り戸外での活動や散歩なども実施している。また自分のペースで生活が送れるよう、畳の間（職員室）も解放している。	

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） 看護師が薬剤の管理、投薬を行い、介護職員が内服確認をしている。また、職員全員に副作用などを説明し、特変があれば、速やかに看護師医師に相談するようにしている。	
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） 日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし、菜園なでの農作業なども出来る限り手伝ってもらうようにしている。また職員指導による小物制作クラブもある。	
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） 事業所周辺は自然豊かであり、日常的に散歩などは行うようにしている。また定期的にショッピングセンターでの買い物や食事にも出かけている。 （外部評価） 日常的に買い物や敷地内の散歩、病院受診など様々な機会をとらえて、外出の機会を増やすように支援している。季節の花見やドライブ、運動会、焼き芋集会など、希望も取り入れながら気分転換をかねて外出できるようにしている。	
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） 家族本人了承の上、基本的にお金の所持は少額とし、買い物の際には、預り金を本人に手渡し、支払ってもらうようにしている。	
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） フロアー内に公衆電話があり、いつでも利用できるようにしており、要請があれば都度ダイヤルの介助も行っている。また、葉書や便箋の購入、投函、手渡しも都度行っている。	

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）
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） 夜間鏡に見えてしまうガラスにはカーテンを付けている。また、フロアー内には花壇の花を摘み生けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。 （外部評価） 居間は広く利用者がくつろいだり、レクリエーションなどで楽しんだり自由に過ごすことができる。言葉遊びを壁に貼りだしたり、あぜ道で摘んできた野の花を飾ったりして、日常的に楽しめる空間になっている。	
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） 独りになれたり、少人数の集まりの場所としては、フロアー内にソファーを置いてある。また職員室は畳の部屋であり自由に開放しているのでみんなの集いの場所となっている。	
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） 長年使いなれているタンスやソファーは、家族の位牌、仏壇だけでなく、動物のぬいぐるみなど自由に持ち込んでもらっている。 （外部評価） 居室には大きな窓があり、雑木林や懐かしい田んぼ、川の土手の草花など、自然の風景を楽しみながら過ごすことができる。ぬいぐるみや写真などお気に入りの品々を持ち込んで、利用者の個性が伺われる空間になっている。	
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） 事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアーである。生活同線上の安全確保の為、手すりを取り付けており、必要以上の物を置かないようにしている。また、だんさなく屋外にも出られ、庭園、菜園もありガーデニングや野菜づくりも皆で行っている。	

（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	3873200806
法人名	社会福祉法人　藤寿会
事業所名	グループホーム　瑞鳳荘
所在地	愛媛県今治市玉川町畑寺甲15-5
自己評価作成日	平成24年9月30日

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

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

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成　24　年　10　月　24　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）】

愛と笑顔、自然がいっぱい瑞鳳荘❣
山や川、田んぼなどの豊かな自然に囲まれ、四季の移ろいを体いっぱいに感じられる恵まれた土地にあります。共に喜び支え合う事を目標に、いつまでもその人らしく生きられるよう、温かな雰囲気づくりを心がけています。

【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）】

事業所は、昔懐かしい田舎、ふる里という言葉がぴったりの自然の中にあり、利用者が安心してほっとできる居場所となっている。利用者は我家のようにそれぞれがやりたいことをしながらゆったりと過ごしている。職員の年齢層は幅広く互いの持ち味を活かし、学び合いながら常に前向きにケアに取り組んでいる。また、広い敷地内に同法人の介護老人福祉施設やデイサービスセンターがあり協力体制が整っている。

Ｖ．サービスの成果に関する項目（アウトカム項目）　※項目№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	グループホーム　瑞鳳荘
（ユニット名）	ずいほうそう2階
記入者（管理者）	
氏　名	長野　美千代
評価完了日	平成　24　年　9　月　30　日

（別表第１）

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」＋「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
Ⅰ.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	（自己評価） 基本理念をもとに、癒される関係と空間づくりを心がけている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用し情報の共有や職員の意識統一をはかるようにしている。 （外部評価） 開設当初から法人全体の理念を基本としている。人間性を尊重し、健康で笑顔と自然がいっぱいの明るく楽しい事業所をめざしている。	基本理念を踏まえ、この地域で培った８年という経験を加えた事業所独自の理念を職員全員で作成することに期待したい。
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） 各種団体の訪問は積極的に受け入れ各季節の行事、誕生日会の時等に訪問依頼している。また、小中学校の運動会や集会、文化祭など出来るだけ調整し参加している。今年は事情により中止となったが、夏祭りも地域住民参加型で毎年実施している。 （外部評価） 祭りはもちろんのこと、季節の行事や七夕、まんど（送り火）、亥の子など古くからの地域のつながりを通して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） 災害などの際には緊急避難場所としての役割があると考えている。また地域住民や利用者家族が気軽に来荘できる雰囲気をこころがけ、介護相談や施設見学にも応じている。	

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カ月に1回の定期的な実施とはなっていないが、あまり形式にとらわれず柔軟に取り組む事により、２１年度以降年６回実施できている。 （外部評価） 運営推進会議には、市や地域包括支援センターのメンバーは必ず参加し、困難事例の検討や防災・避難訓練、感染症対応など豊富な内容で定期的に開催している。	参加メンバーについて、地域の各種団体などで活躍されている方、近所の住民、家族などを加えて、様々な意見や情報の交換を行いサービス向上につなげる取組みに期待したい。
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） 運営推進会議への参加や１カ月ごとの報告だけでなく、困難事例の相談や施設の現状などについても話し合い協力できるような体制が出来ている。 （外部評価） 市の担当者とは、困難事例や成年後見制度の利用、生活保護などどのような事でも相談し、気軽に連絡を取り合っている。また、運営推進会議に参加してもらい情報交換をしている。	
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） 身体拘束をしない事により起こる事故についても日頃から家族に十分に説明し、理解を得るようにしている。また、言葉での拘束となりうることもあり十分注意している。 （外部評価） 身体拘束をしないケアの指針をつくり、職員が共通認識を持つようにしている。カンファレンス時に事例をあげて検討している。ベッドから布団が落ちないように、足元の柵を利用している方もある。	

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）
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） 虐待はもとより、虐待に発展する恐れのある入居者間のトラブルについても、早期発見、対処できるように注意している。また外泊等の際には、入居者の心身の状態の変化に特に注意するようにしている。	
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） 瑞鳳荘に入居後、権利擁護事業活用～成年後見制度へ移行された方もおり、その内容や必要性についても職員に説明している。	
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） 入居の契約時には十分時間をとり説明し、理解を得るようにしている。また入居についての疑問点や今後の意向についても聞き取るようにしている。	
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） 入居者の意見は日々の生活の中から汲み取るように心がけ家族来荘時に積極的に話すようにしている。また、第三者委員、家族代表を含めた苦情処理委員会を母体施設とともに設置しており、定期的に会議を実施している。苦情・相談窓口、担当職員等は契約時説明している。 （外部評価） 家族の面会時には必ず声をかけて、話しやすい雰囲気づくりに努めている。毎月の利用料の支払い時に、家族の意見を聞くようにしている。利用者の誕生会には、できるだけ家族にも参加してもらい、希望等話せ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）
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） 定期的にケア会議、食事会等を行い、その時間を利用し情報の共有や職員の意識統一をはかるようにし、同時に職員個々の意見や提案も聞くようにしている。 （外部評価） 管理者や主任は、日頃から職員とコミュニケーションを取っており、気軽に意見を伝える事ができる。出された意見等は、管理者が代表者に伝えて検討され運営に活かされている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	（自己評価） 職員個々の勤務状況や心身の状況の的確な把握に努め、個々の向上、資格取得も積極的に行うようにしている。	
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） 当事業所では職員全員で考え実行していくことを基本としており、管理者及び有資格者については、各場面において、スーパーバイザーとなり、的確な判断、助言が出来るようにしている。研修については施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか出席できていない。	
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） 個人的な交流の機会やネットワークはあるが、職員間の勉強会や相互訪問とはなっていない。	
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） 本人および家族、他事業所から相談があった場合は、まずその場で簡単な聞き取り調査を行い、適時面接調査を行うようにしている。信頼関係と的確なニーズの把握、分析に努めるようにし、利用契約となる場合には、本人、家族の意見を考慮し、個々の生活特性を把握しアセスメントを行うようにしている。	

自己評価	外部評価	項　　目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容（外部評価のみ）
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	（自己評価） 本人および家族、他事業所から相談があった場合は、まずその場で簡単な聞き取り調査を行い、適時面接調査を行うようにしている。信頼関係と的確なニーズの把握、分析に努めるようにし、利用契約となる場合には、本人、家族の意見を考慮し、個々の生活特性を把握しアセスメントを行うようにしている。	
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） 本人及び家族、他事業所から相談があった場合は、当事業所の利用が可能、不可能に関わらず相談や施設見学を受け入れ、必要によっては他事業所や他サービスの紹介も行っている。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。	
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） 面会の際には出来るだけ時間を作っていただき、近況報告・介護計画説明をし、ご家族からの意見や要望を確認し反映できるようにしている。	
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） 利用契約の際、家族及び身元引受人の同意を得て、家族以外の方が訪問された場合でも本人に面会できるようにしている。また、誰でも気軽に来荘出来る雰囲気づくりを心がけている。 （外部評価） 利用者が家族や知人などにいつでも電話ができるように、居間に公衆電話を備え付けている。利用者の希望を把握し、馴染みの方に面会できるようにしたり、手紙や葉書で交流できるように支援している。地域の文化祭などに参加し、幼なじみと話せ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）
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	（自己評価） ユニットでの行動も重視し、良い仲間意識が生まれるよう配慮している。また、孤立しがちな入居者や入居者間でトラブルが生じそうになった場合には、誤解やしこりが生じない様に、速やかに職員が介入するようにしている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	（自己評価） 退居される場合でも、その利用者の適所の紹介や関係機関との調整を行い、退居後も本人、家族が気軽に相談できる関係づくりを大切にしている。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。 （外部評価） 入居時に利用者や家族から情報収集し、また日常会話の中から聞き取り、困難な場合はしぐさや表情から汲取り意向の把握に努めている。気づいたことを記録して職員間で共有している。	
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） これまでの生活歴の把握はもとより、個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、傾聴を大切にし、知りえた情報は職員全員で共有し、個別ケアに活かせるように努力している。	
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） 日々の生活の中で、出来ない事を減らし、出来る事を少しづつでも増やしていけるよう、自由、共感、笑顔、癒しをモットーに入居者に接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） 定期的にケア会議を設けており、職員間の意見交換、情報交換が出来るようにしている。また、ケアチェック表を作成し、いつでもサービス計画書を確認できるようにしており、定期的に見直しも行っている。 （外部評価） カンファレンスで職員が意見交換を行い、ケアマネジャーが介護計画を作成している。毎日のケアチェック表やケース記録を基に１か月毎にモニタリングを行い、３か月に１度定期の見直しを行っている。	職員全員が各利用者の介護計画を常に意識しながらケース記録を記載し、モニタリングできるよう、様式をわかりやすく簡潔なものにするなど工夫することに期待したい。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	（自己評価） 個々のフェイス記録には些細なことまで記録し、申し送りノートには要点をまとめて記録し、職員個人個人がチェックするようにしている。	
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） 個々のニーズの的確な把握に努め職員間で都度話し合うようにしている。また、同一法人の他事業所と合同の話し合いの機会を持ったり職員間、利用者間の交流も図るようにしている。	
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） 母体施設はもとより駐在所、市役所にも入居者名簿を提出し協力を得られるよう要請している。また地元消防団にも出席してもらい防火、避難訓練などを実施している。災害時緊急持ち出し用データも作成している。	

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） 各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるよう心がけている。また以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診し、症状に応じて他科の受診も行い指導を受けている。 （外部評価） 利用者のほとんどが、事業所の協力病院の医師をかかりつけ医としている。受診は職員が対応しており、往診もある。専門医をかかりつけ医としている方については家族が対応する事もある。日常の健康管理は職員に看護師がおり、かかりつけ医と連携している。	
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） 看護職員を常勤で配置している。また各職種が協力し、異常の早期発見、疾病の予防に努め早期に主治医の診察を受けるよう心がけている。	
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） 入居者が入院した場合でも、面会、様子観察を頻回に行うようにし、適時、家族、医療スタッフ、主治医との話し合いも行うようにしている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	（自己評価） 特変があればその都度家族に連絡し、早めに病院受診を行うようにしている。当事業所では様態に応じて医師を交えてカンファレンスを行うようにしているが、看護職員も１名しかおらず、現時点でターミナルケアは不可能なことが多いと思う。 （外部評価） 終末期の指針を作成し入居時に家族等に説明をしている。２４時間協力病院と連携が取れており、状況に応じて家族の意向を確認しながら支援している。職員は看取りについて方針を共有し、対応できるようにしているが、現在まで看取りの事例はない。	

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）
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） 緊急時対応マニュアルがあり、応急手当てをしつつ看護師の指示を受けるようにしている。カンファレンスの時等個々の対処方法を看護師が具体的に指示するようにしている。	
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） 瑞鳳荘防災マニュアルを作成している。また、年２回防災、避難訓練を実施している。内１回は地元消防団にも参加を要請し母体施設合同で訓練を実施している。 （外部評価） 年２回の避難訓練は利用者も参加して実施している。避難経路や場所などを具体的に確認している。水害や土砂崩れなどの心配はないが、周辺に民家もなく孤立する可能性があるので、意識して水や米を多めに備蓄している。	
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） 入居者の生活歴などを十分に把握し、個々の状態に応じたケア、対応を実施している。また、職員間での介護等の相談・助言・忠告は都度実施するようにしている。個人情報の取り扱いについても、日頃より十分に注意し採用時に誓約書も交わしている。 （外部評価） 利用者の誇りやプライバシーに配慮した言葉かけや対応をしている。利用者について知り得た情報を職員は共有しているが、他にもらす事がないよう常に注意している。利用者の写真などを掲載する場合は、利用者や家族の了承を必ず得ている。	
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） 個々の生活リズムに合わせ、出来る限り自由な時間の入浴を実施している。また買い物や外食の機会も多く取るようにしている。	

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） 事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行より、入居者のペースを優先している。	
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） モーニングケアの際、入居者と一緒にその日着る服を選び用意するようにしている。理容、美容についてはライズ（移動福祉理美容車）によるカット、パーマなどが受けられるようにしている。	
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） 職員（栄養士を交え）と入居者が何を食べたいか話し合い献立をたてている。職員、入居者が一緒に食事をし会話を楽しみながらゆったりとした食事摂取の時間と、自主的な下膳を心がけている。 （外部評価） 季節の食材を取り入れメニューを考えている。互いのユニットで分担して調理をするなど、利用者と直接接する時間を大切にしている。利用者の状況に応じて調理方法に配慮し、和やかな会話ができるよう利用者の相性など配席にも工夫している。	
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） 入居者のその日の状態に応じて、食事の形態を変更し提供できるようにしている。また、食事、水分摂取表にてチェックし記録に残している。	
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、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い、異常があれば早期に歯科受診を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）
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） 排泄チェック表にて排泄パターンを把握し、失禁前のトイレ誘導を実施している。また、ポータブルトイレ使用者も日中は出来るだけトイレでの排泄を促している。 （外部評価） 利用者一人ひとりの排泄パターンや仕草などを把握し、声かけや誘導を行い、自立に向けた排泄支援をしている。昼間は全員トイレで排泄することができる。夜間はポータブルトイレを使っている方もいる。	
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） 飲食物の工夫はもとより、主治医と十分相談し、内服薬の正確な服用と、薬剤の副作用名にも十分注意している。	
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） 入浴の曜日や時間帯は特に決めておらず、本人の意思を尊重し、好きな時間に入浴が出来るようにしている。入浴拒否が多い方についても、随時声かけし入浴を勧めている。 （外部評価） 週２回は入浴できるよう支援している。時間帯もできるだけ希望に応じている。気候の変化で精神的に不安になる方もおり、声かけとタイミングを工夫して気持ち良く入浴できるようにしている。仲良しの二人で入られる事もある。	
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） 日中は出来る限り部屋外で過ごしていただくように促し、可能な限り戸外での活動や散歩なども実施している。また自分のペースで生活が送れるよう、畳の間（職員室）も解放している。	

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） 看護師が薬剤の管理、投薬を行い、介護職員が内服確認をしている。また、職員全員に副作用などを説明し、特変があれば、速やかに看護師医師に相談するようにしている。	
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） 日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし、菜園なでの農作業なども出来る限り手伝ってもらうようにしている。また職員指導による小物制作クラブもある。	
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） 事業所周辺は自然豊かであり、日常的に散歩などは行うようにしている。また定期的にショッピングセンターでの買い物や食事にも出かけている。 （外部評価） 日常的に買い物や敷地内の散歩、病院受診など様々な機会をとらえて、外出の機会を増やすように支援している。季節の花見やドライブ、運動会、焼き芋集会など、希望も取り入れながら気分転換をかねて外出できるようにしている。	
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） 家族本人了承の上、基本的にお金の所持は少額とし、買い物の際には、預り金を本人に手渡し、支払ってもらうようにしている。	
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） フロアー内に公衆電話があり、いつでも利用できるようにしており、要請があれば都度ダイヤルの介助も行っている。また、葉書や便箋の購入、投函、手渡しも都度行っている。	

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）
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） 夜間鏡に見えてしまうガラスにはカーテンを付けている。また、フロアー内には花壇の花を摘み生けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。 （外部評価） 居間は広く利用者がくつろいだり、レクリエーションなどで楽しんだり自由に過ごすことができる。言葉遊びを壁に貼りだしたり、あぜ道で摘んできた野の花を飾ったりして、日常的に楽しめる空間になっている。	
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） 独りになれたり、少人数の集まりの場所としては、フロアー内にソファーを置いてある。また職員室は畳の部屋であり自由に開放しているのでみんなの集いの場所となっている。	
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） 長年使いなれているタンスやソファーは、家族の位牌、仏壇だけでなく、動物のぬいぐるみなど自由に持ち込んでもらっている。 （外部評価） 居室には大きな窓があり、雑木林や懐かしい田んぼ、川の土手の草花など、自然の風景を楽しみながら過ごすことができる。ぬいぐるみや写真などお気に入りの品々を持ち込んで、利用者の個性が伺われる空間になっている。	
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） 事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアーである。生活同線上の安全確保の為、手すりを取り付けており、必要以上の物を置かないようにしている。また、だんさなく屋外にも出られ、庭園、菜園もありガーデニングや野菜づくりも皆で行っている。	