

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200029
法人名	医療法人 仁明会
事業所名	グループホーム はとり
所在地	愛媛県今治市南宝来町3丁目4番地1
自己評価作成日	平成28年11月1日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成28年11月21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)】

介護度が重度になっても、住み慣れたホームで暮らせるように援助を行っております。また、食事もほぼ100%グループホーム内で職員が手作りをし、利用者の希望のおいしいご飯を提供するようにしています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所は、道路を挟んで母体病院と隣接するスーパの冷めない距離にあり、安全で安心できる環境と言える。同じ建物に病院があると生活なのか入院なのか曖昧ではあるが、あまり離れると体調を崩した時に不安になり、この不安は利用者だけに留まらず家族や職員等にまで影響する。通り一本ではあるが、建物の間にあると気分が変わり、事業所で生活をしている実感をもつことができ万が一の時にも安心感が高く、利用者は落ち着いて生活ができており家族の面会も多くなっている。何より職員が生き生きと仕事をしていることが、利用者にも伝わり相乗効果により笑顔で安心して生活できており、職員の合言葉である「和顔愛語」が実践できている証である。

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

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

## 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 はとり

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)  
氏名 原文香

評価完了日 平成 28 年 11 月 7 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) わかりやすく、実行しやすい理念を作り、管理者と職員は、理念を共有して利用者と共に日々実践している。</p> <p>(外部評価) 事業所では理念を「楽しく健やかに自分らしく過ごすこと」としているが、この言葉の主語は利用者である。では職員はどのように対応すべきかを「和顔愛語」とお釈迦様の言葉で説明している。文字を見るだけで理解ができるが、利用者には「笑顔で優しい言葉」で接すると、それは事業所内に広まり、皆が「和顔愛語」で生活できる、つまり理念の実践である。高齢者ケアを端的に捉えた言葉を日常の業務に活用しており、評価できる。</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) 利用者が以前住んでいた町内会の方が広報をもってきてくださったり、町内イベントのお誘いなどもあり、利用者が地域の一員として暮らしている。また、グループホームも町内会に所属しており、町内の方と日々交流している。</p> <p>(外部評価) 事業所は綺麗に整備された市街地に立地しており、ビルと住宅が混在している。4階建ての事業所は母体病院と道路を挟んで並んで建っており、この地域では一際目立った建物である。事業所は近隣者にはお隣さんと言うより、頼りになる社会資源としての立ち位置にある。事実、事業所が行っている文化祭や夏祭り等のイベントは今や地域行事化している。地域に頼りにされるといいうつきあい方も福祉事業所の一つの形と言える。</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) 認知症のご家族を持つ地域の方に対して、悩みを聞いたり助言を行ったりしている。また、入所申し込み時にも詳細を聞き、助言を行っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	<p>(自己評価) 2か月に一度の運営推進会議で、利用者やサービス行事について報告し、評価への取り組み状況について話し合いを行っている。地域の方の意見や行政等出席者のご意見をサービス向上に活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、議事録から推察すると、各委員との話し合いより事業所の報告時間が長い印象がある。管理者の話でも毎回同じ議題と言う訳には行かずと苦戦している様子がうかがえる。しかし、会議での報告内容は利用者の今を正確に切り取っており、事業内容を数字で説明していることは、運営を客観的に見ることができる。日々業務に追われているため、つつい主観的な運営に成りがちだが、運営推進会議が立ち止まって見つめ直す良い時間になっている。</p>	管理者は、運営推進会議は会議として、事業所の行事はミーティングでと、色々な事柄をきちっと切り離し行っているために、それに追われているように感じる。会議等の事務で多忙になり余裕がなくなることは利用者の生活の質から見ると、本来の趣旨ではないと考えられる。会議とミーティング、打合せ、準備会等、整理して統合するなどの検討をすることに期待したい。
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	<p>(自己評価) 市町村の担当者の方と連絡を取り、様々なことにを相談し助言を受けている。</p> <p>(外部評価) 母体病院は地域医療に従事して長い歴史がある。地域連携室も設けており、地域の医療・福祉に貢献しているため、行政の信頼も厚く協力関係も堅固である。事業所はその信頼の上に開設されているため、行政とはスムーズな連携が取れている。また、同法人の福祉事業には、デイサービス、居宅支援事業所があり、高齢者介護では多方面で連携がある。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	<p>(自己評価) 管理者や看護職が朝の申し送り時にその日のロイ容赦さんの状態で起こりそうな身体拘束の具体的な行為をしないよう職員に周知し、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 事業所では身体拘束の指定基準を含めて具体的な行為を職員全員に研修をし、マニュアルを常備している。しかし、職員が身体拘束をしない一番の要因は事業所の指針である「和顔愛語」である。人と人が触れ合う基本の所作であるため、これを広めることは身体拘束ゼロを固守することに繋がる。職員が「これを置いたら来るけんね」と利用者へ返事をしてきたが、一般的には「ちょっと待って」という所である。聞く側がどう受け取るかと考えられる言葉の選択であり、「言葉で縛りつけない」が徹底されていると感じた。</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) 高齢者虐待が起これば陽職員が研修を受け、毎月のミーティング時に話し合い虐待防止に努めている。	
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) 職員は権利擁護、成年後見制度について学び利用者さんに活用できるよう支援している。	
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) 契約の締結時や、改定時は利用者やご家族と面談し十分に説明を行ったうえで契約を締結している。	
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) ホームの入り口に意見箱を設けている。また、家族が来院時に管理者や職員が運営に関する意見や要望を聞き運営に反映させている。  (外部評価) 事業所の利用者は、自宅で生活している時から母体病院をかりつけ医としていた人が多い。従って、事業所の近くに家族等も住んでいる場合が多く面会も多い。面会が多いと気になったことはすぐに意見してもらえ関係ができる。管理者が今、心を砕いているのは、親族が他県に居住している利用者である。特に遠方の場合面会も少なく話し合いを行う時間も取れないため、書類での連絡となっている。深く立ち入れないケースもあるが、面会が難しければ他の情報伝達方法がないものかと模索している。	家族等との関係を深める仲介役を担うことは、事業所にとっても家族等からの協力も得られることから、是非取り組んでもらいたい。現在、毎月新聞を送付していることは実情を理解するには良い取組みと言える。家族等が利用者の情報を得ることは大切で、近年、メールでのやり取り、SNSの活用等も行われている。特に返答を急がない場合は、メールでのやり取りは、距離を埋める役割を果たすことが可能なため、事業所での取組みに期待したい。

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)
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) 毎月のミーティング時に、職員の意見や提案を聞き、運営や介護に反映している。それ以外のときでも意見が言いやすいような雰囲気づくりを行っている。  (外部評価) 事業所は2階と3階が利用者の生活空間で、4階は多目的な会議室と職員の休憩スペースになっている。この職員スペースは日常の業務と離れているため、じっくりと話し合える理想的な空間と言える。ここで職員同士や先輩と後輩、職員と管理者等、横の関係から縦の関係等、縦横無尽の関係性で話し合いが行われている。評価時この空間を使わせてもらったが、窓からは解放感がある景色を眺めることができ、落ち着いて密度の濃い話しができると感じた。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 代表者は、キャリアパスを決め職場環境条件の整備に努めている。管理者や職員の努力や実績により給与のベースアップなどをこない、職員が向上心を持って働くことができるように努めている。	
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) 年間研修計画を立て、職員の受けた研修は受けることができるよう援助している。無資格の者には受講料や受講日の出勤扱いなどの援助を行い働きながらスキルアップができるよう取り組んでいる。	
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) 愛媛県地域密着型サービス協会や今治市グループホーム交流会に所属し、管理者や職員が同業者と交流しながらサービスの質を向上させることができるように支援している。	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 利用開始時に本人と十分なコミュニケーションをとり、本人の気持ちや、職員に理解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) 本人の入所前から、本人やご家族と面談し、ご家族の気持ちや考えが把握できるように努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本院や家族との面談の結果、必要があれば地域包括支援センターや市役所高齢介護課と相談しながらサービスを開始している。	
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) 職員は、利用者さんと共に日常生活の内のできることを一緒に行い、お互い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) 職員は家族とのコミュニケーションを十分にとり、ともに利用者のことを考え支え合いながら介護を行っている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 入所まで暮らしていた、本人の自宅に家族の許可を得て職員と一緒に帰ったり。自宅近隣の方にも親しく声をかけてホームに遊びに来てもらったりしている。  (外部評価) 事業所は開設して10年が経過しているが、当初から入居している人と最近入居した人がおり、馴染みとは利用者個人個人によって捉え方が異なり、時間と共に変化していくものだと管理者は実感している。自宅での馴染みを支援すべき人、ここでの生活を馴染みの場とする人、年齢退行で子どもの時の関係性を復元すべき人等、まず利用者を見ることを大切にしている。	

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)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を見守りながら、食事時の座席の配慮を行い、気の合う利用者さんとゆっくり話し合える環境を作っている。	
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) 利用者が退所後も、ご家族からの連絡や相談に対応している。終末期などで病院に入院された利用者のご家族とは、会うたびに経過をお聴きして、ご家族がストレスを抱え込まないように支援している。	
<b>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</b>				
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) 利用者一人一人にコミュニケーションをとり、本人の希望や思い、その人らしい暮らし方の実現に向けて支援を行っている。意思疎通の困難な方ともことばいがいのこみゆにけしよんをとる用意して、意向の把握に努めている。  (外部評価) 事業所では、認知症が進み上手く自分の思いを出すことが難しくなっていく利用者を多く見ている。その経験から、できる限り「本人が選ぶ」支援に力を入れている。選ぶ行為はその人の思いや意向が必ず入っているものであり、それを数多く理解することが、後々に衰えて行く本人の意向を推察する時に役立つのである。選ぶという行為は手段であり、目的は本人本位の生活を支援することである。長いキャリアから思いや意向を知ることの重要性を理解しており評価できる。	
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) 入所時だけではなく、日々の暮らしの中で本人の生活歴やなじみの暮らし方、入所までの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) 日々の暮らしの中で、本人の状況を全体的に把握し職員会で分かった事、気づいた事をカンファレンス時や申し送り時に伝え皆で共有している。	

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	<p>(自己評価) 本人の担当を決め、担当者が本人に寄り添うことで本人の状態を把握し、より良い介護計画ができるように本人の思いを伝えチームで共有している。また、本人を違う角度から見ることで、年2回程度担当者を変更しアセスメント・モニタリングを行っている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は利用者毎の担当職員がプランの素案を作り、全員で話し合われている。キャリアの浅い職員にも「経験が見地を広める」と担当を持たせているが、管理者等のフォローアップ体制があることで問題が生じないようになっている。また、職員は利用者全員を知るべきだとの事業所の考えで、半年毎に担当は変わるようになっている。家族に意見を求めるが、「お任せします」との返事が多いのが思案している所でもある。</p>	
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	<p>(自己評価) 日々、利用者の暮らしや思いが伝わるような記録を目指しているが、個別記録からは、介護計画の見直しには至っていない。</p>	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	<p>(自己評価) 利用者や家族の状況に合わせて、本人の受診援助や介護保険以外の支援、また、成年後見制度などの支援など型にはまらないサービスを行っている。</p>	
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	<p>(自己評価) 一人一人の社会資源を把握し、本人が地域とつながりながら安全な暮らしができるように支援している。</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)
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) 利用者家族の協力を得て、本人が今までのかかりつけの医療 機関を受診することができるように支援している。事業所の 協力医療機関の定期往診や歯科医の往診などもあり柔軟に対 応している。</p> <p>(外部評価) ほとんどの利用者が母体病院がかかりつけ医であるが、専門 科の受診が必要な場合は看護師でもある管理者が司令塔に なっている。事業所は病院が隣接している安心感から入居し ている人も少なくなく、医療面の信頼は厚い。事業所からの 提出書類を見ると、3日間入院、7日間入院との記載をよく 目にする。入院してもここに帰って来られるという安心感が この記述からも読み取れる。</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) 常勤の看護師がおり毎日入所者の健康管理を行っている。受 診が必要な場合には、ご家族に連絡し受診を行っている。ま た、発熱などの場合はあらかじめ家族と話し合っておき、協 力委の受診を職員対応で行っている。</p>	
32		○入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) ほぼ毎日看護師が協力医と連携をとり支援している。季節の 行事の時にもホームから病院へ訪問などを行い連携してい 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) 重度化や終末期等、日々ご家族と対話を重ね、事業所のこと を理解していただきながら方針を共有し、利用者の病気の段 階に合わせて支援を行っている。</p> <p>(外部評価) 母体病院が道路を挟んで隣接しているので、医療行為が必要 になると入院することが入居時に説明されている。管理者は 家族等にその実感がわく時期を見計らい、利用者の状態を見 ながら徐々に家族との話し合いを進めている。さらに、看取 りについて事業所で生活できる範囲を今一度見つめ直すこと も必要と考えている。</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) 急変時や事故発生時には、マニュアルに沿って対応するように、職員に周知している。道路を隔てた前に協力医療機関があるため、24時間、看護師や医師が対応できる体制をとっている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 災害や、地震、水害等避難場所をミーティングで職員全員に周知している。  (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれている。民間の消防関連機関や地元の消防団に指導を仰いだりしながら、毎回緊張感を持って実施している。消防署からは、2階3階の利用者は非常口まで逃げれば援助できると事業所の内部状況を見ての判断をいただけるので、そこまでの避難経路を毎回確認している。夜間職員一人で利用者全員を避難誘導することは難しいと考えられ、現実を熟考した避難策である。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 「和顔愛語」を標語にして、一人一人の利用者の人格を尊重しながらプライバシーを損ねないように対応している。  (外部評価) 事業所は共用スペースを囲んで居室があるため、どこに居ても誰かの視線があり、「一人になる」ことは居室以外では難しい。利用者のプライバシー確保のため、職員は特別扱いをしていると誤解されないようにさり気なく、しかし、ちゃんと利用者個人を見つめて話しをしている。例えると利用者にとそよんでいる風の様である。その風はそっと利用者をトイレに誘導したり、部屋に戻るように案内をしていた。	
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) 利用者の日々の暮らしの中で、看護職と介護職が利用者本人とコミュニケーションを取り、本人の望みや好みを把握し本人のできる範囲で自己決定ができるように支援している。	

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、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) できる限り職員配置を多くとり、本人のペースで生活していただけるように個別のスケジュールを立てて支援している。	
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) 利用者一人一人の希望に応じて、その日の服装を相談しながら決め、理容、パーマ、毛染め等その人らしいおしゃれに対応している。	
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) 利用者の重度化に伴い、一緒に準備や片づけはむつかしくなっている。しかし、食卓は、利用者と職員と一緒に囲み楽しい食事になるように工夫している。食事は全部手作りで、献立は利用者の好みのものを盛り込んだものになっている。	
			(外部評価) 管理者も職員も異口同音に、「食事は利用者の楽しみですから」と言い、出汁も手作りにこだわっている。利用者の平均年齢も介護度も高い事業所であるので、職員の業務は多くなってきているが、食へのこだわりを生活の基盤をしっかりと支援していく意向である。「おいしかったよ、ありがとう」と労をねぎらっている利用者の口ぶりから、職員の気持ちが伝わっていることが確信できた。	
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) 一人ひとり個別に栄養バランスを考え、不足するものは補い、その方のこれまでの生活習慣に応じた対応を行っている。	
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、歯磨や口腔清拭を利用者の能力に合わせて、職員が補助しながら行っている。月1回歯科衛生士さんが、利用者個別の口腔内清拭や歯磨き指導を行っている。	

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)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄チェック表を使用し、一人ひとりの排泄パターンを把握して、日課計画表に記入し、介護度が進んだ方でも、できるだけトイレで排泄ができるように支援している。	
			(外部評価) 昼間はトイレで排泄するように支援をしているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用している。事業所はリビングアクセスという構造で、廊下のないコンパクトな設計である。利点はどこからでもトイレが近いことで、近いということは利用者にとって安心感があり、安心できる生活は落ち着いた時間を過ごせることにつながる。排泄の自立支援には、こういった精神的な面も配慮する必要があると感じた。	
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) 一人ひとりの便秘の原因を見極めて、食事内容や水分摂取量等、個別に便秘の予防に取り組んでいる。	
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) 重度化が進み、全員を希望の日時に入浴することはできないが、入浴日には十分な時間をかけて本人の希望の温度や時間で入浴を楽しんでいただいている。発汗時や汚染時には入浴予定日以外にも随時対応している。	
			(外部評価) 入浴は2日に1回を基本にしており、天候や本人の体調等で臨機応変に対応している。1階デイサービスに備えている特殊浴槽が使える日があり、座位が難しい人も湯船に浸かれ、ゆっくりできると好評である。利用者側から考えれば、機械浴は人の世話になっていないと感じられ一人になっても安全であるため、本人の満足感が高いものである。	
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) 利用者の希望する休息時間を妨げることなく、日々の暮らしを支援している。重度の方が多く、心肺機能の低下から浮腫が見られるため、昼食後午睡の時間をとっている。	

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)
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) 外部の調剤薬局に訪問してもらい管理指導を行ってもらっている。日々看護師が服薬の支援と指導を行っている。	
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) 習字の先生をしていた方には、毎週習字の指導をしてもらい、カラオケの好きな方にはカラオケを楽しんでもらうなどの支援を個別に行っている。	
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) できるだけ、散歩ができるように支援している。地域の文化祭や集まりなどにも、職員や家族と共に外出を行い、家族の協力を得てショッピングや外出に出かけている。  (外部評価) 母体病院の車両を使って遠出をする外出は年間行事で実施している。回数が限られているので、近くを散歩する外出支援をできる限り行っている。幹線道路から1本入っているため車の往来は少なく、平坦な地形から散歩に適している。また、管理者は家族等に「外出でQOLは高まります」と協力をお願いしている。家族等と共に支えるという信念はここにも表れている。	
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) 介助があればお金の管理ができる方には、家族の協力を得て、お金を所持しパーマなどで小遣いを使って支払うことができるように支援している。	
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) 本人の希望時に家族に電話や手紙が出せるように支援している。	

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)
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) 毎月、季節に合わせて壁面の装飾を変えている。玄関の花も季節に合わせたものを活かしている。ホーム内は常に居心地が良いように、職員が温度や光の調整を行っている。</p> <p>(外部評価) 事業所は、リビングアクセスでコンパクトにできており、視覚的な広がりをもたせるために壁の多いデザインになっている。共用スペースの中央に大きな柱があるが、それをリビングとダイニングとの区切りに上手く活用している。部屋の大きさからすると窓がやや少ないが、逆に壁が多いことを活用し季節感が感じられるように飾り付けを行っている。無駄を省いた機能性の空間を、職員の手で温かみのある部屋に造り変えている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	<p>(自己評価) 各利用者が好む場所を本人の居場所になっている。昼の部屋を設けて一人になれたり、気の合った人たちがおしゃべりできるような小さな縁側を設けている。</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) 利用者本人の好きなもの（ぬいぐるみなど）や使いなれた机化粧道具などを居室にもってきていただき、本人が居心地よく過ごせるように支援している。</p> <p>(外部評価) 居室は利用者によって家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。ベッドと整理ダンスを事業所が用意しているので、身の回り品だけを持ってきている利用者の部屋も寂しさはない。リビングアクセスで居室のドアを開けるだけでリビングと繋がるため、部屋に一人でいても寂しくないと思う気持ちをもつことができる。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 利用者の状態にあわせて、部屋のレイアウトを工夫し、共有部分は利用者に危険がないように工夫している。</p>	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890200029
法人名	医療法人 仁明会
事業所名	グループホーム はとり
所在地	愛媛県今治市南宝来町3丁目4番地1
自己評価作成日	平成28年11月1日

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

基本情報リンク先	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成28年11月21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)】

介護度が高くなっても、病院との連携によりできる限り環境を変えずに、家庭的な環境で介護を行っている。食事はすべてホーム内で手作りをし、おいしい食事を提供している。

【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、道路を挟んで母体病院と隣接するスーパの冷めない距離にあり、安全で安心できる環境と言える。同じ建物に病院があると生活なのか入院なのか曖昧ではあるが、あまり離れると体調を崩した時に不安になり、この不安は利用者だけに留まらず家族や職員等にまで影響する。通り一本ではあるが、建物の間にあると気分が変わり、事業所で生活している実感をもつことができ万が一の時にも安心感が高く、利用者は落ち着いて生活ができており家族の面会も多くなっている。何より職員が生き生きと仕事をしていることが、利用者にも伝わり相乗効果により笑顔で安心して生活できており、職員の合言葉である「和顔愛語」が実践できている証である。

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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)		

## 自己評価及び外部評価結果表

### サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

#### 【記入方法】

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

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

#### ※用語について

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

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム はとり

(ユニット名) 3階

記入者(管理者)  
氏名 原文香

評価完了日 平成 28 年 11 月 7 日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) わかりやすく、実行しやすい理念を作り、管理者と職員は理念を共有して実践している。</p> <p>(外部評価) 事業所では理念を「楽しく健やかに自分らしく過ごすこと」としているが、この言葉の主語は利用者である。では職員はどのように対応すべきかを「和顔愛語」とお釈迦様の言葉で説明している。文字を見るだけで理解ができるが、利用者に「笑顔で優しい言葉」で接すると、それは事業所内に広まり、皆が「和顔愛語」で生活できる、つまり理念の実践である。高齢者ケアを端的に捉えた言葉を日常の業務に活用しており、評価できる。</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) 地域の町内会に加わり町内会の行事に参加している。</p> <p>(外部評価) 事業所は綺麗に整備された市街地に立地しており、ビルと住宅が混在している。4階建ての事業所は母体病院と道路を挟んで並んで建っており、この地域では一際目立った建物である。事業所は近隣者にはお隣さんと言うより、頼りになる社会資源としての立ち位置にある。事実、事業所が行っている文化祭や夏祭り等のイベントは今や地域行事化している。地域に頼りにされるといいうつきあい方も福祉事業所の一つの形と言える。</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) 認知症の家族を持つ利用者家族、デイの利用者家族に対して助言を行っている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実 際、評価への取り組み状況等について報告 や話し合いを行い、そこでの意見をサービ ス向上に活かしている	<p>(自己評価) 2か月に一度の運営推進会議で、利用者やサービス、行事に ついて報告し、評価への取り組み状況について、話し合い を行っている。地域や行政等出席者のご意見をサービス向 上に活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は、議事録から推察すると、各委員との話し 合いより事業所の報告時間が長い印象がある。管理者の話 でも毎回同じ議題と言う訳には行かずと苦戦している様子 がうかがえる。しかし、会議での報告内容は利用者の今を 正確に切り取っており、事業内容を数字で説明しているこ とは、運営を客観的に見ることができる。日々業務に追わ れているため、ついつい主観的な運営に成りがちだが、運 営推進会議が立ち止まって見つめ直す良い時間になっている。</p>	管理者は、運営推進会議は会議として、事業所の行事 はミーティングでと、色々な事柄をきちっと切り離し 行っているために、それに追われているように感じる。 会議等の事務で多忙になり余裕がなくなることは 利用者の生活の質から見ると、本来の趣旨ではないと 考えられる。会議とミーティング、打合せ、準備会 等、整理して統合するなどの検討をすることに期待し 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	<p>(自己評価) 市町村の担当者と連絡を取り様々なことを相談し助言を 受けている。何でも相談できるような関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 母体病院は地域医療に従事して長い歴史がある。地域連携 室も設けており、地域の医療・福祉に貢献しているため、 行政の信頼も厚く協力関係も堅固である。事業所はその信 頼の上に開設されているため、行政とはスムーズな連携が 取れている。また、同法人の福祉事業には、デイサービ ス、居宅支援事業所があり、高齢者介護では多方面で連携 がある。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる	<p>(自己評価) 玄関の施錠や、スピーチロックをしない事等、身体拘束の 具体的な行為を職員間で確認し合いながら、身体拘束をし ないケアに取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 事業所では身体拘束の指定基準を含めて具体的な行為を職 員全員に研修をし、マニュアルを常備している。しかし、 職員が身体拘束をしない一番の要因は事業所の指針である 「和顔愛語」である。人と人が触れ合う基本の所作であ るため、これを広めることは身体拘束ゼロを固守すること に繋がる。職員が「これを置いたら来るけんね」と利用者 に返事をしていたが、一般的には「ちょっと待って」とい う所である。聞く側がどう受け取るかと考えられる言 葉の選択であり、「言葉で縛りつけない」が徹底されてい ると感じた。</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) 高齢者虐待について、職員が研修を受け、朝のミーティング時に話し合い、虐待防止に努めている。	
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) 職員は権利擁護成年後見制度について学び、利用者さんに活用できるように支援している。時差にホーム入居中に、助言をして成年後見制度を受けられた方が入居している。	
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) 契約の締結時や改定時は、利用者や家族に面談し、十分に説明を行ったうえで契約を締結している。	
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) 家族面会時は、職員が挨拶をして声をかけ、コミュニケーションをとってお話を聞くようにしている。意見があればすぐに施設長へ報告し改善に努めている。	
			(外部評価) 事業所の利用者は、自宅で生活している時から母体病院をかかりつけ医としていた人が多い。従って、事業所の近くに家族等も住んでいる場合が多く面会も多い。面会が多いと気になったことはすぐに意見してもらえる関係ができる。管理者が今、心を砕いているのは、親族が他県に居住している利用者である。特に遠方の場合面会も少なく話し合いを行う時間も取れないため、書類での連絡となっている。深く立ち入れないケースもあるが、面会が難しければ他の情報伝達方法がないものと模索している。	家族等との関係を深める仲介役を担うことは、事業所にとっても家族等からの協力も得られることから、是非取り組んでもらいたい。現在、毎月新聞を送付していることは実情を理解するには良い取組みと言える。家族等が利用者の情報を得ることは大切で、近年、メールでのやり取り、SNSの活用等も行われている。特に返答を急がない場合は、メールでのやり取りは、距離を埋める役割を果たすことが可能なため、事業所での取組みに期待したい。

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)
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1回ミーティングを行い、意見を出し合っている。また、それ以外のときには直接施設長に話ができるようにしている。  (外部評価) 事業所は2階と3階が利用者の生活空間で、4階は多目的な会議室と職員の休憩スペースになっている。この職員スペースは日常の業務と離れているため、じっくりと話し合える理想的な空間と言える。ここで職員同士や先輩と後輩、職員と管理者等、横の関係から縦の関係等、縦横無尽の関係性で話し合いが行われている。評価時この空間を使わせてもらったが、窓からは解放感がある景色を眺めることができ、落ち着いて密度の濃い話しができると感じた。	
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) 理事長はキャリアパスを決めて職場環境条件の整備に努めている。職員の努力や実績により給与のベースアップを行い、職員が向上心をもって働くことができるように努めている。	
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) 年間研修計画を立てて、職員の受けたい研修は受けることができるように支援している。無資格の者には受講料や休日の援助を行い働きながらスキルアップができるよう取り組んでいる。	
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) 愛媛県地域密着型サービス協会や今治市のグループホーム交流会に参加し、管理者や職員が同業者と交流しながらサービスの質を向上させることができるように支援している。	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入所時は特に本人、家族との話し合いを行っている。本人は認知症のため自分の言葉として表現できない人が多いため、様子を観察して職員が気付けるように見守りを行っている。	

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)
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) ご家族には常に連絡を取り、こちらでの生活の様子や意見を聞くようにしている。	
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、家族との面談の結果地域包括支援センター等と相談しながらサービスを開始している。	
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) 緑陰は利用者さんと共に日常生活の内のできることを一緒に行い、お互いに支え合う関係を気付いている。	
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) 職員は、家族とのコミュニケーションを十分にとりともに利用者のことを考え支え合いながら介護を行っている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 入所までかかわりのあったケアマネさんや近所の方に声をかけて、ホームのお祭りや文化祭のときに声をかけ来ていただいたり、一時帰宅ができるようにご家族に協力してもらったりしている。	
			(外部評価) 事業所は開設して10年が経過しているが、当初から入居している人と最近入居した人がおり、馴染みとは利用者個人個人によって捉え方が異なり、時間と共に変化していくものだと管理者は実感している。自宅での馴染みを支援すべき人、ここでの生活を馴染みの場とする人、年齢退行で子どもの時の関係性を復元すべき人等、まず利用者を見ることを大切にしている。	

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)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を見守りながら、利用者がどの利用者さんとも仲良く暮らせ支え合えるような支援に努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 利用者が退所後もご家族からの連絡や相談に応じている。ご家族の要望により再入所された方もいる。	
<b>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</b>				
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) 利用者一人ひとりにコミュニケーションをとり、本人の希望や思い、その人らしい暮らし方の実現に向けて支援を行っている。意思の疎通の困難な方にも、職員が密にコミュニケーションをとり、意向の把握に努め支援している。 (外部評価) 事業所では、認知症が進み上手く自分の思いを出すことが難しくなっていく利用者も多く見てきている。その経験から、できる限り「本人が選ぶ」支援に力を入れている。選ぶ行為はその人の思いや意向が必ず入っているものであり、それを数多く理解することが、後々に衰えて行く本人の意向を推察する時に役立つのである。選ぶという行為は手段であり、目的は本人本位の生活を支援することである。長いキャリアから思いや意向を知ることの重要性を理解しており評価できる。	
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) 入所時だけでなく、日々の暮らしの中で本人の生活歴やなじみの暮らし方、入所までの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) 日々の暮らしの中で、本人の状況を全体的に把握し、もうし青く理事やミーティング時に分かった事気付いた事を他の職員に伝達し皆で共有している。	

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) 本人の担当を決め、担当者は本人に寄り添い、本人の状態を把握してより良い介護計画ができるように本人の意思を伝え、チームで共有している。また、本人を違う視点で見ることができるよう年2回担当者を変更しアセスメント・モニタリングをしている。	
			(外部評価) 介護計画は利用者毎の担当職員がプランの素案を作り、全員で話し合われている。キャリアの浅い職員にも「経験が見地を広める」と担当を持たせているが、管理者等のフォローアップ体制があることで問題が生じないようにしている。また、職員は利用者全員を知るべきだとの事業所の考えで、半年毎に担当は変わるようになっている。家族に意見を求めるが、「お任せします」との返事が多いのが思案している所でもある。	モニタリングは専用の用紙に記録がなされている。しかし、職員等の関係者が見れば理解はできるが、言葉足らずな文章が散見され記録としては不完全な感は否めない。また、評価には記載者の主観的な要素が見られ専門性の多寡が窺えるため、職員間でモニタリングを共有できるよう数字化などわかりやすい表現等を検討し、職員それぞれには専門性の向上に期待したい。
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) 日々、その方の暮らしや思いが伝わるような記録を目指しているが、個別記録から介護計画の見直しには至っていない。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々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) 本人や家族の状況に合わせて、本人の受診援助や介護保険以外の支援また成年後見制度等の支援など型にはまらないサービスを行っている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 一人一人の社会資源を把握し、本人が地域とつながりながら安全な暮らしができるように支援している。	

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) ご家族の協力を得て、本人が今までのかかりつけの医療 機関を受診することができるように支援している。事業所 の協力医療機関の往診や、歯科医の往診などもあり柔軟に 対応している。	
			(外部評価) ほとんどの利用者が母体病院がかかりつけ医であるが、専 門科の受診が必要な場合は看護師でもある管理者が司令塔 になっている。事業所は病院が隣接している安心感から入 居している人も少なくなく、医療面の信頼は厚い。事業所 からの提出書類を見ると、3日間入院、7日間入院との記 載をよく目にする。入院してもここに帰って来られるとい う安心感がこの記述からも読み取れる。	
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) 常勤の看護師がおり、毎日入所者の健康管理を行ってい る。受診が必要な場合はご家族に連絡し受診を行ってい る。また、発熱などの場合はあらかじめ家族と話し合っ ておき、協力医の受診を職員対応で行っている。	
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) ほぼ毎日、看護師が協力医療機関と連携をとりながら支 援している。ハロウィン等の行事時にもホームから訪問し 交流を行っている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 重度化や終末期など、日々ご家族と対話を重ね、事業所 のことを理解していただきながら方針を共有し、利用者の 病気の段階に合わせて支援を行っている。	
			(外部評価) 母体病院が道路を挟んで隣接しているので、医療行為が必 要になると入院することが入居時に説明されている。管理 者は家族等にその実感がわく時期を見計らい、利用者の状 態を見ながら徐々に家族との話し合いを進めている。さら に、看取りについて事業所で生活できる範囲を今一度見つ め直すことも必要と考えている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変時や事故発生時は、マニュアルに沿って対応するように周知している。路を隔てた前に協力病院があるため24時間対応できる体制をとっている。	
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) 火災や地震、水害避難番所をミーティング時に職員に周知している。	
			(外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれている。民間の消防関連機関や地元の消防団に指導を仰いだりしながら、毎回緊張感を持って実施している。消防署からは、2階3階の利用者は非常口まで逃げれば援助できると事業所の内部状況を見ての判断をいただけるので、そこまでの避難経路を毎回確認している。夜間職員一人で利用者全員を避難誘導することは難しいと考えられ、現実を熟考した避難策である。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 和顔愛語を標語にして、一人ひとりの利用者の人格を尊重しながら、プライバシーを損ねないように対応している。	
			(外部評価) 事業所は共用スペースを囲んで居室があるため、どこに居ても誰かの視線があり、「一人になる」ことは居室以外では難しい。利用者のプライバシー確保のため、職員は特別扱いをしていると誤解されないようにさり気なく、しかし、ちゃんと利用者個人を見つめて話しをしている。例えると利用者にとそよいでいる風の様である。その風はそっと利用者をトイレに誘導したり、部屋に戻るよう案内をしていた。	
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) 利用者の日々の暮らしの中で、看護職、介護職が本人とコミュニケーションをとり、本人の希望や好みを把握し本人のできる範囲で自己決定ができるように支援している。	

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、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) できる限り職員配置を多くとり、本人のペースで生活していただけるように個別のスケジュールを立てて支援している。	
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) 利用者一人一人の希望に応じて、その日の服装を相談しながら決め、理容、パーマ、毛染め等その人らしいおしゃれに対応している。	
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) 利用者の重度化に伴い、一緒にする食事に準備や片づけはむつかしくなっている。しかし、食卓は職員と利用者が一緒に囲み、楽しい食事になるように工夫している。食事は全部手作りで、献立は利用者の好みを盛り込んだものにしてている。	
			(外部評価) 管理者も職員も異口同音に、「食事は利用者の楽しみですから」と言い、出汁も手作りにこだわっている。利用者の平均年齢も介護度も高い事業所であるので、職員の業務は多くなってきているが、食へのこだわりを生活の基盤をしっかりと支援していく意向である。「おいしかったよ、ありがとう」と労をねぎらっている利用者の口ぶりから、職員の気持ちが伝わっていることが確信できた。	
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) 一人ひとり個別に栄養バランスを考え、不足するものは補い、その方の今までの生活習慣に応じた対応を行っている。	
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、利用者の能力に合わせて、職員が補助しながら歯磨きを行っている。	

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)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄チェック表を使用して、一人一人の排泄パターンを把握し少しでも尿意のある方はトイレ誘導を行い、排泄の自立に向けた支援を行っている。	
			(外部評価) 昼間はトイレで排泄するように支援をしているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用している。事業所はリビングアクセスという構造で、廊下のないコンパクトな設計である。利点はどこからでもトイレが近いことで、近いということは利用者にとって安心感があり、安心できる生活は落ち着いた時間を過ごせることにつながる。排泄の自立支援には、こういった精神的な面も配慮する必要があると感じた。	
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) 便秘の原因を把握し、水分量や食事内容に注意し乳酸菌飲料を摂取するなどの取り組みを行っている。	
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) 重度化が進み全員を希望の日時に入浴することはできないが、入浴には十分な時間をかけて、自分でできる動作を奪うことなく対応している。発汗時や汚染時は随時入浴を行い柔軟に対応している。	
			(外部評価) 入浴は2日に1回を基本にしており、天候や本人の体調等で臨機応変に対応している。1階デイサービスに備えている特殊浴槽が使える日があり、座位が難しい人も湯船に浸かれ、ゆっくりできると好評である。利用者側から考えれば、機械浴は人の世話になっていないと感じられ一人になっても安全であるため、本人の満足感が高いものである。	
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) 利用者の希望する休息時間を妨げる事無く、日々の暮らしを支援している。重度の方が多く、心肺機能の低下から浮腫が見られるため、昼食後午睡の時間を持っている。	

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)
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) 外部の調剤薬局に訪問してもらい、服薬管理と指導を行ってもらっている。日歩は、看護職が職員に服薬のことを指示、指導している。	
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) 美容師をしていた方には、鋏で切り絵を楽しんでもらったり、コーヒー好きの方にはコーヒーを提供し、お菓子の好きな方には食べ過ぎない範囲でお菓子を提供し楽しみな時間を持ってもらっている。	
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) 車いすの方も、病状の許す範囲でできるだけ毎日散歩に出られるように支援している。家族の協力を得て、地域の文化祭などにも出かけている。	
			(外部評価) 母体病院の車両を使って遠出をする外出は年間行事で実施している。回数が限られているので、近くを散歩する外出支援をできる限り行っている。幹線道路から1本入っているため車の往来は少なく、平坦な地形から散歩に適している。また、管理者は家族等に「外出でQOLは高まりませぬ」と協力をお願いしている。家族等と共に支えるという信念はここにも表れている。	
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) 外で使うことはほとんどないが、自分で小遣い程度を所持している方はいる。重度の方も外で使うことはないがホーム祭などで疑似通貨を使うことでお金を使う楽しみを味わっていただいている。	
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) ご家族と連絡が取れるように、希望時の電話の対応や手紙のやり取りの支援を行っている。頻回に手紙を書きたい方には、ご家族の住所の入ったはがきを用意していただき、ご本人が文章を書く援助とはがきを悠文ポストに入れる支援を行っている。	

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)
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) 毎月壁面の装飾を変えたり玄関のお花を飾ったりしている。ホーム内は常に居心地が良いような温度や光の調整を職員が行っている。	
			(外部評価) 事業所は、リビングアクセスでコンパクトにできており、視覚的な広がりをもたせるために壁の多いデザインになっている。共用スペースの中央に大きな柱があるが、それをリビングとダイニングとの区切りに上手く活用している。部屋の大きさからすると窓がやや少ないが、逆に壁が多いことを活用し季節感が感じられるように飾り付けを行っている。無駄を省いた機能性の空間を、職員の手で温かみのある部屋に造り変えている。	
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) 各利用者の好む場所を本人の居場所に行っている。畳の部屋を設け一人になれたり気の合ったもの同士がおしゃべりできる縁側を用意している。ソファでは、気の合ったもの同士が並んで座れるように座席の配置換えを行っている。	
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	(自己評価) 各居室とも本人の好みのもを、持ってきていただいている。特に本人が好む生花を家族にもってきていただき、心地よく過ごせる環境づくりを心掛けている。	
			(外部評価) 居室は利用者によって家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。ベッドと整理ダンスを事業所が用意しているので、身の回り品だけを持ってきている利用者の部屋も寂しさはない。リビングアクセスで居室のドアを開けるだけでリビングと繋がるため、部屋に一人でいても寂しくないと思う気持ちをもつことができる。	
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) 利用者の状況と好みに合わせて、部屋のレイアウトを考え、共有部分は利用者さんたちに危険がないように工夫し対応している。	