

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870102153
法人名	有限会社 イヨメディカル
事業所名	グループホームみゆき
所在地	松山市御幸2丁目8-18
自己評価作成日	平成28年9月10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10月13日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

利用者の方が安心して生活ができるように、家族・職員・必要な医療機関と密に連絡を取り合いながらケアに励んでいる。又、利用者の方が充実した一日を送って頂けるように、日頃から密に関わりを持ち、利用者の要望、希望を具現化していけるように努めている。
戸外に出ていくことを重点に置き、天気の良い日以外は外出、特に散歩を日課とし、近隣に住む住民の皆様と挨拶、会話をしていくことで地域から孤立する事なく生活できるように努めている。

【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)】

事業所は住宅地の中にある木造2階の建物で、玄関から居間にかけて明るく開放感があり利用者は落ち着いて過ごすことができている。管理者と職員が理念に沿い、利用者が自分らしく生活できるよう家庭的な雰囲気づくりに努めている。調理の得意な利用者、職員と一緒に食材の買い物に出かけてもらうなど利用者も活躍する場があり、生きがいにも繋がっている。運営推進会議への地域住民の参加が多いことや、年2回の防災訓練に地域の自主防災会長等が参加していることなどから、地域との連携は強いことが窺える。経営者は職員に研修参加の機会を増やすなど積極的な職員の資質向上に努め、利用者本位のケアを目指している。また医療面では、協力医の往診もあり協力的なので利用者の健康管理は万全で、安心して生活することができる。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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
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				

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 グループホームみゆき

(ユニット名) 1F

記入者(管理者)

氏名 平井 清仁

評価完了日 平成 28年 9月 23日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) リビングやスタッフルームに理念を掲示し、日々確認しながら実践に取り組んでいる。	
			(外部評価) 開設当初からの理念をよく見える場所へ掲示し、パンフレットにも記載して、利用者と家族をはじめ関係者等にも理解してもらおうようにしている。理念を念頭に今年度の目標を職員間で話し合い作成し、理念が実践できるよう努めている。新人職員には、入職時に趣旨等を分かりやすく説明し共有している。	
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) 事業所主体の納涼祭や防災訓練等に参加して頂くことでホームで暮らす利用者の方との繋がりができている。また、日課である散歩などを通して、顔馴染みの関係も作れている。	
			(外部評価) 事業所の隣が町内会長宅ということもあり、町内会にも入りやすく地域の行事等が把握できるメリットがある。天気のいい日には、散歩に出かけ住宅の庭の花壇を見たり、地域の高齢者がよく集まる川沿いの地蔵がある場所に行き、地域住民と積極的に交流を深めている。また近くのスーパーへ買い物に行ったり、高校生と大学生のボランティアの訪問があり会話をしながら食事を一緒にするなど、利用者の楽しみとなっている。最近では近所の幼稚園との交流が挨拶程度になっているので、以前は利用者が楽しみにしていた運動会の観覧を復活させたいと考えている。	
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) 高校・大学等からボランティアを受け入れ、現場で認知症の方々と触れ合うことで理解を深めて頂いている。又、地域の方々からの認知症に関する疑問なども相談を受けている。	

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)
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	(自己評価) 2か月に1度運営推進会議を行い、事業所の近況報告や取り組 み等を報告すると共に、抱えている問題点などに対しては助言 を頂いている。	
			(外部評価) 運営推進会議には、家族、町内会長、民生委員、高齢者見守り 員、自主防災会長、市職員、地域包括支援センター職員や消防 署職員等の参加を得て2か月に1回開催している。日程は地域 住民が参加しやすいよう調整し、議題は入居者情報や活動報告 など役立つものにしてほかに、意見交換も災害時の備蓄品な どについて貴重な意見をもらえるなど、会議は有意義で充実し ている。なお会議内容については、不参加の家族にも報告して 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) 日頃から密に連絡を取り、協力関係を築けるように努めてい る。また必要に応じては助言等をして頂いている。	
			(外部評価) 市及び地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加して 事業所の実情の把握や情報の提供等を行っているほか、消防訓 練にも参加している。また事業所の社名変更時に分からない点 があり市に相談に行ったり、市主催の法制度の改正等の研修な どにも参加している。	
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) ミーティング等で身体拘束をしない為の勉強会を行っている。 また外部の身体拘束に関する研修にも参加することで、身体拘 束がもたらす様々なデメリットを理解できるように努めてい る。	
			(外部評価) 玄関の施錠等を含め身体拘束をしないケアに取り組んでいる。 状態によりやむを得ずつなぎ服を着用している利用者もいる が、管理者をはじめ職員全員が身体拘束をしないケアの勉強会 や外部研修を受け、終了後に利用者一人ひとりのケアについて 職員間で話し合い意識統一を図っており、身体拘束をしないケ アは実践されている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ミーティング等で高齢者虐待に関しての勉強会を行っている。また外部の研修に高齢者が虐待に関する研修にも参加するなどして事業所全体で虐待防止の徹底に努めている。	
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) ミーティングの際に勉強会を開催して、理解できるように努めている。	
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) 契約を結ぶ際には、利用者や家族に十分に説明を行っている。また改定などあった場合には速やかに報告し理解納得を図っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や定期的に家族に近況報告を行うと同時に、意見や要望をお伺いしている。そのほかにも意見箱の設置や家族アンケートの実施を行い直接意見しにくい内容も家族が発言しやすいように配慮している。	
			(外部評価) 家族の面会時に、意見や要望等を聞くようにしている。利用者との関係が希薄で疎遠になっていた家族に、事業所からのアプローチにより、家族関係が良くなり面会が多くなった事例もあり密接な関係ができています。昨年度家族満足度アンケートを初めて実施し、日常では言えない家族の思いを知ることができ業務に生かすことができています。みゆき便りを年3回発行して、利用者の日常の様子や動物園等の外出行事を写真入りで報告しており、家族からは喜ばれている。家族会を年1回夏祭りと同時に開催し家族の意見や要望を聞く機会を設けているが、意見等はあまり出ないのが現状で今後の課題である。	夏祭りの行事に家族に参加してもらい家族間の交流を図っている。管理者は、さらに家族同士の関係が深められ意見や要望を出しやすくするため、家族が自主運営をする家族会を持ちたいと考えている。家族の意見や要望等本音が活発に聞けるような家族会になることを期待したい。

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の際に職員が意見する場を設けており全てではないが職員の意見が反映されている。 (外部評価) 職員は全員参加で法人の代表者も参加のミーティングを月1回開催し、運営に関する意見交換をしている。法人は職員の資質向上を図るため、積極的に研修費用補助や勤務調整を行うとともに、案内を各フロアに掲示するなど、研修に自由に参加できるよう支援している。また、管理者は個人的に気になる職員には声かけを行い、職員に意思確認をするなど、資格が取得しやすいよう支援している。	
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) 各職員に役割を持って頂き、能力に応じて役職手当などを支給している。	
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) 研修に関する資料を定期的に配布することによって全職員が研修に参加している。また資格取得にかかる費用なども会社が受け持つことで職員のスキルアップにも貢献している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 研修や勉強会などに参加し同業者との交流、意見交換などを行っている程度で、機会は少ない。	
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) 相談から利用に至るまで、本人又は家族から情報収集を行っている。又、要望や困っている事をケアプランに結び付けることで安心して生活できる環境作りに努めている。	

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) 入居前、入居時に要望や不安に思っている事をお聞きし、担当 職員を含め家族との良好な関係作りに努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と 家族等が「その時」まず必要としている支 援を見極め、他のサービス利用も含めた対 応に努めている	(自己評価) 本人や家族との会話や関わりの中で必要としている支援を把握 し、ミーティング等を通して職員間で共有し、利用者が安心して 生活出来るように努めている。	
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) 利用者の思いや要望を傾聴し、主は利用者であるということ を念頭に置き、職員はサポートする側になるように努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場にお かず、本人と家族の絆を大切にしながら、 共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 面会時に本人とゆっくり過ごして頂けるような環境作りに努め ている。又、近況報告も面会時及び定期的に行っており、利用 者と家族の関係を断ち切らないように努めている。	
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) 利用者個々の生活歴を把握するように努めている。利用者本人 にとって大切な人との関係が途切れないように定期的に連絡を 取ったりこちらから自宅に行かせて頂いたりしている。又、入 居の際に使い慣れた物等を持ち込んで頂き、本人の過ごしてき た環境が極力変化しないように配慮している。 (外部評価) 入居時に家族から馴染みの人や場所の情報を聞き取っている。 利用者の話に耳を傾け「あの人に会いたい」などの意向に沿え るよう、職員が連絡を取り付き添い希望を叶えられるよう努め ている。出張美容院の協力もあるが、利用者から馴染みの美容 院の希望があれば家族に依頼するか、家族が行けない時は職員 が付き添っている。	

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) 利用者が孤立しないように職員が仲介役になり利用者同士が関わりあえる場を提供している。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退去後も相談できる関係を築き、必要に応じて助言や支援できるように努めている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日常生活の中で利用者との信頼関係作りに努め、会話の中から要望などを聞きだし、職員間で共有し実現に向けて取り組んでいる。	
			(外部評価) センター方式のアセスメント表を用いて、利用者の思いをそのまま記録し、職員間で情報を共有するようにしている。日頃から利用者の気持ちを汲み取るよう業務に励んでおり、その思いが介護計画に反映するよう努めている。意思疎通が困難な利用者は、日常の様子から把握したり家族に意向等を確認しケアに生かしている。	
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) 入居前に、本人又は家族から馴染みの暮らしを聞き、ホームに入所しても馴染みの暮らしが継続できるように努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 介護記録やミーティングを通じて生活パターンを職員間で共有している。又、有する力を発揮できるような環境づくりを心掛けている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員主体の介護計画にならないようにアセスメントの段階から利用者の思いに重きを置いて介護計画を作成している。	
			(外部評価) 介護計画は担当者と介護支援専門員が作成しており、利用者や家族の思いや意向が反映され、利用者本位の介護計画にしている。介護計画は個別ファイルに綴り、全職員が把握できるようになっている。モニタリングは1か月毎に実施しており、状態に変化がある時はその都度、変化がない時は6か月毎に見直しをしている。介護計画は家族の意見が記入できる用紙と同意書を同封し、家族に郵送し同意を得ており、さらに面会時に詳しく家族に説明している。	
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) 個別に生活記録を記載し、気づきやケアのヒント等は申し送りノートを活用している。又、ケアプランの期間に応じて、評価の見直しを行っている。	
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) 買い物や外出支援、通院介助等必要に応じて柔軟な対応ができるように努めている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 運営推進会議、地域行事、事業所行事等を通じて豊かな暮らしの支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 主治医による月2回の往診のほか年に1回の健康診断を実施す ることで利用者の健康管理に努めている。また協力医療機関は 定めてあるが、入居前からのかかりつけ医の受診を希望される 方もおり、入居者や家族の希望に柔軟に対応している。 (外部評価) 月2回協力医の往診があり、歯科医の往診もあるため、入居時 にかかりつけ医を変更する利用者が多い。その他の専門外来に 通院する場合は、職員が付き添い受診している。また年に1回 健康診断を実施するなど、利用者の健康管理には十分配慮して 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) 日常的に利用者の様子や変化を看護師に報告し、必要に応じた 支援を行っている。	
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) 入院先へ面会に伺い利用者の状況把握に努め、早期退院ができ るように努めている。	
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) 入居時に重度化した場合における対応に係る指針に署名捺印を 頂き、終末期のケアに対する説明を行っている。現在までに看 取りに至ったケースがないが、終末期ケアを行うには不十分な 点が幾つかある為、今後施設全体を通して不十分な点を整えて いく必要があると考えている。 (外部評価) 重度化した場合における対応に係る指針を作成しており、それ に基づき職員の勉強会を実施しているが、看取りの経験がない ため、医療機関に搬送することが多い。事業所では可能であ れば看取りを行うことを入居時に説明している。訪問看護ステ ーションと連携体制を整え受け入れの準備をする予定である。	重度化や終末期の支援を行うためには、職員全員の教 育や理解を深めることが大切であり、勉強会や研修会 への参加を行うほか、医療機関との連携が不可欠であ り、医療体制の構築ができることに期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変時の急変時の対応についてミーティングなど話し合いを重ねている。またAED等を設置しいざという時に備え定期的な講習を行っている。	
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) 年に2回防災訓練を実施している。また緊急連絡網実施訓練や定期的な防災機器の点検も行っている。 (外部評価) 年2回消防署と地域住民の協力を得て、日中と夜間の想定で避難訓練を実施している。緊急時の対応用として事業所の1階にAEDを設置している。運営推進会議に合わせて避難訓練を行っており、自主防災会長等地域の方は事業所のことを理解しているため、利用者の避難誘導も的確に行われるなど協力体制はできている。緊急連絡網も作成し年4回実践訓練を実施するほか、備蓄品も十分完備している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 一人ひとり、人生の先輩として敬い、尊敬の念を持って接している。言葉掛けや対応に関しては十分に注意を払っている。 (外部評価) 言葉遣いには十分配慮し利用者を尊重したケアに努めるよう、ミーティングでは職員間で話し合い確認している。男性職員の入浴介助を嫌がる場合には、職員の交替や更衣時のみ外で見守りするなど、臨機応変に対応している。記録類は個人情報の取り扱いには十分留意し事務所で厳重に管理している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日常生活の中で関わりに重きを置き、利用者が希望を言いやすいような環境作りに努めている。また介護計画も本人の意欲を引き出すような計画を立て、実践につなげている。	

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) 主は利用者であるという事を念頭に置き、日々の生活を営んで頂いているが、時折職員側の都合で動いてしまうこともある。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 衣類等本人の希望により買い物に行っている。定期的に訪問美容を利用している利用者や馴染みの美容室へ出掛ける利用者もいる。	
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) 一人ひとりに合った食事形態で提供している。食事には旬の食べ物を極力取り入れたり、料理の得意な利用者には手伝って頂いている。 (外部評価) 季節の食材を取り入れ一汁三菜を基本に、各ユニットで調理をしている。料理が得意な利用者もおり、職員と一緒に調理を手伝うなど、利用者のできることは任せており意気に感じて行っている。職員も食卓と一緒に囲み、食事介助しながら同じ料理を食べており、コップ、箸、茶碗は利用者の愛用のものを使用している。月1回外食に行ったり、敬老の日や土用の丑の日等、行事食の工夫をするなど利用者の楽しみになっている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 本人の体調や病状に合わせて食事・水分バランスを考えるように工夫している。	
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、入居者の状態に合わせて口腔ケアを行い清潔保持に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 日中は主にトイレを使用して自立支援に努めている。トイレでの排泄が困難な利用者はポータブルトイレ等を使用している。	
			(外部評価) 日中はトイレで排泄できるよう定期的に声かけをしトイレ誘導を行うなどの支援に努めている。夜間のみおむつを使用する利用者が不快を感じないように、時間毎にまめにおむつを交換している。夜間訪室の際に起きている利用者には声かけを行いトイレ誘導をし、体力低下によりおむつを使用する利用者が立位が可能となり、紙パンツへ移行し改善するなど、利用者一人ひとりに合わせた自立支援をしている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 水分量を多く摂って頂いたり、食事の中に食物繊維を多く含んだものを調理したりしている。また日中に適度な運動を取り入れ便秘予防に努めている。	
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むように、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) 本人の意思を尊重し無理強いせず個々にあったペースで入浴を楽しんでいただけるように配慮している。	
			(外部評価) 週3回の入浴が基本であるが、利用者の希望があれば毎日入浴できるよう支援している。シャワーによる足湯とかけ湯の対応により利用者全員が入浴できるなど、一人ひとりに合わせたケアに努めている。シャンプーや石鹸等は事業所でも準備しているが、利用者お気に入りの物を持ち込み使用できるようになっている。また入浴の苦手な利用者には声かけのタイミングをずらすなど工夫し、無理強いすることなく入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中の活動時間を多くし、夜間安眠して頂けるように努めている。夜間眠れないと訴えのある利用者に対しては優しく声掛けをし安心して眠って頂け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)
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) 利用者各自の医務ノートを作成し、薬の目的や副作用が一目でわかるようにしている。又、誤薬・飲み忘れを防ぐ為に名前の確認や、飲み込まれるまでの確認を徹底している。	
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) 洗濯物たたみ、掃除、料理、買い物等本人の得意とされていることを役割として行っている。	
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) 利用者個々の要望を具現化できるように努めている。行きたい場所、会いたい人、食べたい物等外出を通して実行できるように努めている。また、家族にも利用者と一緒に外出をお願いすることもある。	
			(外部評価) コスモスや桜の花見など季節に合わせて外出できるよう支援している。利用者の要望に応じ、外食や服などの買い物に出かけるなどの支援をしている。また天気の良い日には、近所の高齢者が集まる地蔵や神社等に頻繁に立ち寄り、地域住民との交流は深められている。	
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) 基本的にはお金の管理はホーム側が行っているが外出した際などは本人にお金をお渡ししてお金を支払って頂いている。	
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) 基本的に本人から電話を掛けたいと言われる方は少ないが大切な人との関係を崩さないようにホーム側が電話を掛け、その際に電話を本人にとりつぐなどの配慮はしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) リビングではテレビを見たり、音楽を聴いたり、レクリエーションを行っている。カウンターは対面式になっており、料理作る音・匂いを感じることができ、窓を開けたり、外に出ることで光や風を肌で感じたりと利用者の五感を最大限に感じて頂けるように努めている。 (外部評価) リビングルームや廊下の壁に、利用者の誕生日一覧表や年間行事等を掲示したり、利用者の日常の様子や行事の写真が飾られている。2階の床はクッションフロアを敷き、足音等の防音への配慮がされている。車椅子でのトイレ利用は広さに少し問題があるため、支障のないよう改修の予定である。リビングでは、車椅子の利用者も椅子に座り車椅子を居室に片付ける取組みをしており、広々とした空間になっている。またテーブルの下に足台を置き、利用者が椅子に座った時の姿勢が安定するようにしており、居心地がよいため長時間リビングに滞在している。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 廊下にはソファがあったり、リビングの席は利用者の相性を考慮して座って頂いている。	
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) 入居の段階で本人の使い慣れた物を持ち込んで頂き、環境の変化で本人が混乱しないように配慮している。 (外部評価) 居室にはベッドやエアコン等が備え付けられている。自宅で使い慣れた物を持ち込めるようになっており、居室にはタンスやミシンを置き、家族写真や手作りの編み物等を飾っており、利用者が居心地よく過ごせ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) トイレや洗面所の場所がわかるように目印をつけている。また施設全体がバリアフリーであったり、手すりを多く取り付ける事で安全かつ自立した生活が送れるように配慮している。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870102153
法人名	有限会社 イヨメディカル
事業所名	グループホーム みゆき
所在地	松山市御幸2丁目8-18
自己評価作成日	平成28年9月10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10月13日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

利用者の方が安心して生活ができるように、家族・職員・必要な医療機関と密に連絡を取り合いながらケアに励んでいる。又、利用者の方が充実した一日を送って頂けるように、日頃から密に関わりを持ち、利用者の要望、希望を具現化していけるように努めている。
戸外に出ていくことを重点に置き、天気の良い日以外は外出、特に散歩を日課とし、近隣に住む住民の皆様と挨拶、会話をしていくことで地域から孤立する事なく生活できるように努めている。

【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)】

事業所は住宅地の中にある木造2階の建物で、玄関から居間にかけて明るく開放感があり利用者は落ち着いて過ごすことができている。管理者と職員が理念に沿い、利用者が自分らしく生活できるよう家庭的な雰囲気づくりに努めている。調理の得意な利用者、職員と一緒に食材の買い物に出かけてもらうなど利用者も活躍する場があり、生きがいに繋がっている。運営推進会議への地域住民の参加が多いことや、年2回の防災訓練に地域の自主防炎会長等が参加していることなどから、地域との連携は強いことが窺える。経営者は職員に研修参加の機会を増やすなど積極的な職員の資質向上に努め、利用者本位のケアを目指している。また医療面では、協力医の往診もあり協力的なので利用者の健康管理は万全で、安心して生活することができる。

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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I.理念に基づく運営

II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

III.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。

- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

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

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)

- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

- チーム＝一人の人の関係者が連携し、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 グループホーム みゆき

(ユニット名) 2F

記入者(管理者)

氏名 平井 清仁

評価完了日 平成 28年 9月 23日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	(自己評価) リビングやスタッフルームに理念を掲示し、日々確認しながら実践に取り組んでいる。	
			(外部評価) 開設当初からの理念をよく見える場所へ掲示し、パンフレットにも記載して、利用者と家族をはじめ関係者等にも理解してもらうようにしている。理念を念頭に今年度の目標を職員間で話し合い作成し、理念が実践できるよう努めている。新人職員には、入職時に趣旨等を分かりやすく説明し共有している。	
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) 事業所主体の納涼祭や防災訓練等に参加して頂くことでホームで暮らす利用者の方との繋がりができている。また、日課である散歩などを通して、顔馴染みの関係も作れている。	
			(外部評価) 事業所の隣が町内会長宅ということもあり、町内会にも入りやすく地域の行事等が把握できるメリットがある。天気の良い日には、散歩に出かけ住宅の庭の花壇を見たり、地域の高齢者がよく集まる川沿いの地蔵がある場所に行き、地域住民と積極的に交流を深めている。また近くのスーパーへ買い物に行ったり、高校生と大学生のボランティアの訪問があり会話をしながら食事を一緒にするなど、利用者の楽しみとなっている。最近は近所の幼稚園との交流が挨拶程度になっているので、以前は利用者が楽しみにしていた運動会の観覧を復活させたいと考えている。	
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) 高校・大学等からボランティアを受け入れ、現場で認知症の方々と触れ合うことで理解を深めて頂いている。又、地域の方々からの認知症に関する疑問なども相談を受けている。	

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)
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か月に1度運営推進会議を行い、事業所の近況報告や取り組み等 を報告すると共に、抱えている問題点などに対しては助言を頂いて いる。	
			(外部評価) 運営推進会議には、家族、町内会長、民生委員、高齢者見守り員、 自主防災会長、市職員、地域包括支援センター職員や消防署職員等 の参加を得て2か月に1回開催している。日程は地域住民が参加し やすいよう調整し、議題は入居者情報や活動報告など役立つものに しているほか、意見交換も災害時の備蓄品などについて貴重な意見 をもらえるなど、会議は有意義で充実している。なお会議内容につ いては、不参加の家族にも報告している。	
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) 日頃から密に連絡を取り、協力関係を築けるように努めている。ま た必要に応じては助言等をして頂いている。	
			(外部評価) 市及び地域包括支援センター職員は、運営推進会議に参加して事業 所の実情の把握や情報の提供等を行っているほか、消防訓練にも参 加している。また事業所の社名変更時に分からない点があり市に相 談に行ったり、市主催の法制度の改正等の研修などにも参加してい 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) ミーティング等で身体拘束をしない為の勉強会を行っている。また 外部の身体拘束に関する研修にも参加することで、身体拘束がもら たす様々なデメリットを理解できるように努めている。	
			(外部評価) 玄関の施錠等を含め身体拘束をしないケアに取り組んでいる。状態 によりやむを得ずつなぎ服を着用している利用者もいるが、管理者 をはじめ職員全員が身体拘束をしないケアの勉強会や外部研修を受 け、終了後に利用者一人ひとりのケアについて職員間で話し合い意 識統一を図っており、身体拘束をしないケアは実践されている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ミーティング等で高齢者虐待に関する勉強会を行っている。また外部の研修に高齢者が虐待に関する研修にも参加するなどして事業所全体で虐待防止の徹底に努めている。	
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) ミーティングの際に勉強会を開催して、理解できるように努めている。	
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) 契約を結ぶ際には、利用者や家族に十分に説明を行っている。また改定などあった場合には速やかに報告し理解納得を図っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 面会時や定期的に家族に近況報告を行うと同時に、意見や要望をお伺いしている。そのほかにも意見箱の設置や家族アンケートの実施を行い直接意見しにくい内容も家族が発言しやすいように配慮している。 (外部評価) 家族の面会時に、意見や要望等を聞くようにしている。利用者との関係が希薄で疎遠になっていた家族に、事業所からのアプローチにより、家族関係が良くなり面会が多くなった事例もあり密接な関係ができています。昨年度家族満足度アンケートを初めて実施し、日常では言えない家族の思いを知ることができ業務に生かすことができている。みゆき便りを年3回発行して、利用者の日常の様子や動物園等の外出行事を写真入りで報告しており、家族からは喜ばれている。家族会を年1回夏祭りと同時に開催し家族の意見や要望を聞く機会を設けているが、意見等はあまり出ないのが現状で今後の課題である。	夏祭りの行事に家族に参加してもらい家族間の交流を図っている。管理者は、さらに家族同士の関係が深められ意見や要望を出しやすくするため、家族が自主運営をする家族会を持ちたいと考えている。家族の意見や要望等本音が活発に聞けるような家族会になることを期待したい。

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の際に職員が意見する場を設けており全てではないが職員の意見が反映されている。 (外部評価) 職員は全員参加で法人の代表者も参加のミーティングを月1回開催し、運営に関する意見交換をしている。法人は職員の資質向上を図るため、積極的に研修費用補助や勤務調整を行うとともに、案内を各フロアに掲示するなど、研修に自由に参加できるよう支援している。また、管理者は個人的に気になる職員には声かけを行い、職員に意思確認をするなど、資格が取得しやすいよう支援している。	
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) 各職員に役割を持って頂き、能力に応じて役職手当などを支給している。	
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) 研修に関する資料を定期的に配布することによって全職員が研修に参加している。また資格取得にかかる費用なども会社が受け持つことで職員のスキルアップにも貢献している。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	(自己評価) 研修や勉強会などに参加し同業者との交流、意見交換などを行っている程度で、機会は少ない。	
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) 相談から利用に至るまで、本人又は家族から情報収集を行っている。又、要望や困っている事をケアプランに結び付けることで安心して生活できる環境作りに努めている。	

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) 面会時等にホーム側から寄り添って利用者の状況を報告したり、遠 方でなかなかホームに来れない利用者家族に関しては電話などでこ まめに関わりを持つように努めている。	
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) ミーティングやカンファレンスなどで話し合いを重ねながら必要な サービスを検討し、丁寧な対応を心掛けている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場にお かず、暮らしを共にする者同士の関係を築 いている	(自己評価) 利用者の思いや要望を傾聴し、主は利用者であるということを念頭 に置き、職員はサポートする側になるように努めている。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場にお かず、本人と家族の絆を大切にしながら、 共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 面会時に本人とゆっくり過ごして頂けるような環境作りに努めている 。又、近況報告も面会時及び定期的に行っており、利用者と家族 の関係を断ち切らないように努めている。	
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) 利用者個々の生活歴を把握するように努めている。利用者本人に とって大切な人との関係が途切れないように定期的に連絡を取った りこちらから自宅に行かせて頂いたりしている。又、入居の際に使 い慣れた物等を持ち込んで頂き、本人の過ごしてきた環境が極力変 化しないように配慮している。 (外部評価) 入居時に家族から馴染みの人や場所の情報を聞き取っている。利用 者の話に耳を傾け「あの人に会いたい」などの意向に沿えるよう、 職員が連絡を取り付き添い希望を叶えられるよう努めている。出張 美容院の協力もあるが、利用者から馴染みの美容院の希望があれば 家族に依頼するか、家族が行けない時は職員が付き添っている。	

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) リビングの席はある程度仲の良い方を近くにすることで安心して頂いたり、会話がなかなかできない利用者に関しては職員が仲介役になることで孤立しないように配慮している。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 退去後も相談できる関係を築き、必要に応じて助言や支援できるように努めている。	
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 日常生活の中で利用者との信頼関係作りに努め、会話の中から要望などを聞きだし、職員間で共有し実現に向けて取り組んでいる。 (外部評価) センター方式のアセスメント表を用いて、利用者の思いをそのまま記録し、職員間で情報を共有するようにしている。日頃から利用者の気持ちを汲み取るよう業務に励んでおり、その思いが介護計画に反映するよう努めている。意思疎通が困難な利用者は、日常の様子から把握したり家族に意向等を確認しケアに生かしている。	
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) これまで生活してきた環境に近いよう、居室にも馴染みの物を置いたり、利用者の好みに合わせるように努めている。また日々の会話の中から好みを把握できるように努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 利用者に関する新しい発見があればユニットで共有してケアに活かしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 職員主体の介護計画にならないようにアセスメントの段階から利用者の思いに重きを置いて介護計画を作成している。	
			(外部評価) 介護計画は担当者と介護支援専門員が作成しており、利用者と家族の思いや意向が反映され、利用者本位の介護計画にしている。介護計画は個別ファイルに綴り、全職員が把握できるようになっている。モニタリングは1か月毎に実施しており、状態に変化がある時はその都度、変化がない時は6か月毎に見直しをしている。介護計画は家族の意見が記入できる用紙と同意書を同封し、家族に郵送し同意を得ており、さらに面会時に詳しく家族に説明している。	
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) 個別に生活記録を記載し、気づきやケアのヒント等は申し送りノートを活用している。又、ケアプランの期間に応じて、評価の見直しを行っている。	
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) 買い物や外出支援、通院介助等必要に応じて柔軟な対応ができるように努めている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 運営推進会議、地域行事、事業所行事等を通じて豊かな暮らしの支援に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 主治医による月2回の往診のほか年に1回の健康診断を実施すること で利用者の健康管理に努めている。また協力医療機関は定めてあ るが、入居前からのかかりつけ医の受診を希望される方もおり、入 居者や家族の希望に柔軟に対応している。 (外部評価) 月2回協力医の往診があり、歯科医の往診もあるため、入居時にか かりつけ医を変更する利用者が多い。その他の専門外来に通院する 場合は、職員が付き添い受診している。また年に1回健康診断を実 施するなど、利用者の健康管理には十分配慮している。	
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) 日常的に利用者の様子や変化を看護師に報告し、必要に応じた支援 を行っている。	
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) 入院先へ面会に伺い利用者の状況把握に努め、早期退院ができるよ うに努めている。	
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、事業所です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) 入居時に重度化した場合における対応に係る指針に署名捺印を頂 き、終末期のケアに対する説明を行っている。現在までに看取りに 至ったケースがないが、終末期ケアを行うには不十分な点が幾つか ある為、今後施設全体を通して不十分な点を整えていく必要がある と考えている。 (外部評価) 重度化した場合における対応に係る指針を作成しており、それに基づ き職員の勉強会を実施しているが、看取りの経験がないため、医 療機関に搬送することが多い。事業所では可能であれば看取りを行 うことを入居時に説明している。訪問看護ステーションと連携体制 を整え受け入れの準備をする予定である。	重度化や終末期の支援を行うためには、職員全員の教 育や理解を深めることが大切であり、勉強会や研修会 への参加を行うほか、医療機関との連携が不可欠であ り、医療体制の構築ができることに期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変時の急変時の対応についてミーティングなど話し合いを重ねている。またAED等を設置しいざという時に備え定期的な講習を行っている。	
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) 年に2回防災訓練を実施している。また緊急連絡網実施訓練や定期的な防災機器の点検も行っている。 (外部評価) 年2回消防署と地域住民の協力を得て、日中と夜間の想定で避難訓練を実施している。緊急時の対応として事業所の1階にAEDを設置している。運営推進会議に合わせて避難訓練を行っており、自主防災会長等地域の方は事業所のことを理解しているため、利用者の避難誘導も的確に行われるなど協力体制はできている。緊急連絡網も作成し年4回実践訓練を実施するほか、備蓄品も十分完備している。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 一人ひとり、人生の先輩として敬い、尊敬の念を持って接している。言葉掛けや対応に関しては十分に注意を払っている。 (外部評価) 言葉遣いには十分配慮し利用者を尊重したケアに努めるよう、ミーティングでは職員間で話し合い確認している。男性職員の入浴介助を嫌がる場合には、職員の交替や更衣時のみ外で見守りするなど、臨機応変に対応している。記録類は個人情報の取り扱いには十分留意し事務所で厳重に管理している。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 日頃から利用者の好みを把握するように努め、その方らしい選択ができるように支援している。また自己決定が困難な利用者には関しては表情などから読み取る努力をしている。	

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)
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) 利用者が主体と考え、個人個人のペースで生活できるように努めている	
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) 衣類等本人の希望により買い物に行っている。定期的に訪問美容を利用している利用者や馴染みの美容室へ出掛ける利用者もいる。	
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) 一人ひとりに合った食事形態で提供している。食事には旬の食べ物を極力取り入れたり、料理の得意な利用者には手伝って頂いている。	
			(外部評価) 季節の食材を取り入れ一汁三菜を基本に、各ユニットで調理をしている。料理が得意な利用者もおり、職員と一緒に調理を手伝うなど、利用者のできることは任せており意気を感じて行っている。職員も食卓を一緒に囲み、食事介助しながら同じ料理を食べており、コップ、箸、茶碗は利用者の愛用のものを使用している。月1回外食に行ったり、敬老の日や土用の丑の日等、行事食の工夫をするなど利用者の楽しみになっている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 本人の体調や病状に合わせて食事・水分バランスを考えるように工夫している。	
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、入居者の状態に合わせて口腔ケアを行い清潔保持に努めている。必要な方には歯間ブラシ等、個人個人に合わせた口腔ケアを行っている。	

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) 日中は主にトイレを使用して自立支援に努めている。排泄パターンの把握に努め、トイレでのスムーズな排泄が行えるように努めている。	
			(外部評価) 日中はトイレで排泄できるよう定期的に声かけをしトイレ誘導を行うなどの支援に努めている。夜間のみおむつを使用する利用者が不快を感じないように、時間毎にまめにおむつを交換している。夜間訪室の際に起きている利用者には声かけを行いトイレ誘導をし、体力低下によりおむつを使用する利用者が立位が可能となり、紙パンツへ移行し改善するなど、利用者一人ひとりに合わせた自立支援をしている。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 水分量を多く摂って頂いたり、食事の中に食物繊維を多く含んだものを調理したりしている。また日中に適度な運動を取り入れ便秘予防に努めている。	
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) 本人の意思を尊重し無理強いせずに個々にあったペースで入浴を楽しんでいただけるように配慮している。	
			(外部評価) 週3回の入浴が基本であるが、利用者の希望があれば毎日入浴できるよう支援している。シャワーによる足湯とかけ湯の対応により利用者全員が入浴できるなど、一人ひとりに合わせたケアに努めている。シャンプーや石鹸等は事業所でも準備しているが、利用者お気に入りの物を持ち込み使用できるようになっている。また入浴の苦手な利用者には声かけのタイミングをずらすなど工夫し、無理強いすることなく入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 日中の活動時間を多くし、夜間安眠して頂けるように努めている。夜間眠れないと訴えのある利用者に対しては優しく声掛けをし安心して眠って頂け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)
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) 利用者各自の医務ノートを作成し、薬の目的や副作用が一目でわかるようにしている。又、誤薬・飲み忘れを防ぐ為に名前の確認や、飲み込まれるまでの確認を徹底している。	
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) 洗濯物たたみ、掃除、料理、買い物等本人の得意とされていることを役割として行っている。	
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) 利用者個々の要望を具現化できるように努めている。行きたい場所、会いたい人、食べたい物等外出を通して実行できるように努めている。また、家族にも利用者と一緒に外出をお願いすることもある。	
			(外部評価) コスモスや桜の花見など季節に合わせて外出できるよう支援している。利用者の要望に応じ、外食や服などの買い物に出かけるなどの支援をしている。また天気の良い日には、近所の高齢者が集まる地藏や神社等に頻繁に立ち寄り、地域住民との交流は深められている。	
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) 基本的にはお金の管理はホーム側が行っているが外出した際などは本人にお金をお渡ししてお金を支払って頂いている。	
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) 基本的に本人から電話を掛けたいと言われる方は少ないが大切な人との関係を崩さないようにホーム側が電話を掛け、その際に電話を本人にとりつぐなどの配慮はしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) リビングではテレビを見たり、音楽を聴いたり、レクリエーションを行っている。カウンターは対面式になっており、料理作る音・匂いを感じることができ、窓を開けたり、外に出ることで光や風を肌で感じたりと利用者の五感を最大限に感じて頂けるように努めている。 (外部評価) リビングルームや廊下の壁に、利用者の誕生日一覧表や年間行事等を掲示したり、利用者の日常の様子や行事の写真が飾られている。2階の床はクッションフロアを敷き、足音等の防音への配慮がされている。車椅子でのトイレ利用は広さに少し問題があるため、支障のないよう改修の予定である。リビングでは、車椅子の利用者も椅子に座り車椅子を居室に片付ける取組みをしており、広々とした空間になっている。またテーブルの下に足台を置き、利用者が椅子に座った時の姿勢が安定するようにしており、居心地がよいため長時間リビングに滞在している。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 廊下にはソファがあったり、リビングの席は利用者の相性を考慮して座って頂いている。	
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) 入居の段階で本人の使い慣れた物を持ち込んで頂き、環境の変化で本人が混乱しないように配慮している。 (外部評価) 居室にはベッドやエアコン等が備え付けられている。自宅で使い慣れた物を持ち込めるようになっており、居室にはダンスやミシンを置き、家族写真や手作りの編み物等を飾っており、利用者が居心地よく過ごせ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) トイレや洗面所の場所がわかるように目印をつけている。また施設全体がバリアフリーであったり、手すりを多く取り付ける事で安全かつ自立した生活が送れるように配慮している。	