

(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	3871100255
法人名	有限会社 トウモロー
事業所名	グループホーム 憩の郷
所在地	松山市柳原720番地
自己評価作成日	平成24年9月2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 11 月 5 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)】

『目配り・気配り・心配り』を運営理念に掲げ、利用者が不安のない楽しい生活を過ごしていただけるよう支援しています。近くには海岸や神社やお堂があり、天気の良い日には徒歩や車椅子での散歩をしており、眺めが良く、ゆったりと時間を過ごせます。時間があればドライブや買い物にも行きます。隣りの敷地の畑で野菜作りを楽しんでいる利用者さんもいらっしゃいます。

【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)】

管理者をはじめ職員全員が笑顔のたえない明るい雰囲気大切にしている。利用者のその人らしい暮らしの支援に重点をおいて日々ケアに取り組んでいる。家族との関係を大切に利用者本位のサービスになるよう努力する姿勢がうかがえる。協力病院との連携により利用者の健康管理や重度化した場合の対応も適切に行われ、利用者が安心して穏やかな暮らしができるよう努力している。

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

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当する項目に○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (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
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				

(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 憩の郷

(ユニット名) 1F

記入者(管理者)

氏名 山内 栄樹

評価完了日 平成24年 9月 2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) 普段目の付くところに理念を書いた紙を貼っており、共有して実践出来るよう心掛けている。時として感情的になった時、理念を思い出し、素直な気持ちで相手のことを思い接している。	
			(外部評価) 管理者が基本的なことをわかりやすい言葉で表し新しく作り上げた理念が掲げられている。管理者をはじめ職員全員が共有し、各フロアに掲示して日々の実践につなげている。初心に戻るきっかけになるよう意識づけを行っている。	
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) 利用者の身体状況も変化し、日常的な地域との交流が難しい人が増えてきている。日常的に交流の援助をするとなると人間的にも難しくなっているが、近くの夏祭り、地区の秋祭り等参加したり、散歩に出かけたときに地域の方と話したりしている。	
			(外部評価) 地域の自治会に入っており話し合いには代表者が出席している。事業所前が通学路になっており地域の方と声をかけ合っている。利用者が運動会や祭りに参加したり、散歩に出かけたときに地域の方と話ができるよう交流に心掛けている。	
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) 地区の地域密着型サービス事業者と協力しながら「徘徊マニュアル」を作成し、市内の事業所に配布して意識高揚に努めている。	

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)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実 際、評価への取り組み状況等について報告 や話し合いを行い、そこでの意見をサービ ス向上に活かしている</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議は二ヶ月に一度開催している。市の職員 や地域包括支援センターの職員・民生委員・地域の 方々・利用者家族・スタッフ等を交え、ホームの状況 や行事の報告等をし、意見を聞きサービス向上に活か している。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議には、市職員や地域包括支援センター職 員、民生委員、地域代表者、家族代表者が出席し利用 者の状況や事業所の行事予定、報告を行い参加者から の意見を聞き、サービス向上に活かしている。</p>	
5	4	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議には市職員・市社協・地域包括支援セン ターの担当者等に毎回来ていただき報告している。 毎月、地域包括支援センター主催で行われるサービス 調整会にも出席し、協力関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に市職員、地域包括支援センター職員が 参加しており情報交換や意見交換を行っている。相談 等がある場合は直接出向いたり、電話をするなど良好 な関係を築いている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準におけ る禁止の対象となる具体的な行為」を正し く理解しており、玄関の施錠を含めて身体 拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) スタッフ全員、身体拘束の対象となる具体的な行為を 理解しているが、スタッフの手薄な時間帯等に危険を 回避するため玄関の施錠をせざるを得ない場合があ る。見守りや同行しながら外のベンチへ出たり散歩を し、出来るだけ気分転換を図りながら拘束しないよう 努めている。</p> <p>(外部評価) 職員全員が身体拘束について正しく理解しており、拘 束のないケアを実施している。家族からの強い希望が ある場合のみ、危険回避のため行うこともある。また 、言葉での拘束についても職員全員で意識しなが ら、適切な対応ができるよう努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ミーティング時に管理者から勉強会の機会を持ち防止に努めている。感情的になった時、言葉での暴力ではないかと反省することがある。利用者の身体の異常やスタッフの利用者への声掛けなど互いに気をつけている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修時に成年後見制度について習ったり本も備えてあるが、今のところ対応に迫られている利用者はいないので活用していない。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 十分な説明を行っているつもりである。重要事項説明書を見ながら一つ一つ説明し、疑問や分からないことがあれば説明し納得していただいている。	
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) 玄関に意見箱を置いている。家族の面会があるときは、管理者の方から要望を尋ねるよう心掛けている。年1回ではあるが敬老会で家族に集まっていたとき、家族会を開催し、家族の意見を聞く機会を設けている。	
			(外部評価) 敬老会に合わせて家族会を開催しており、意見や要望を聞く機会を設けている。また、日頃から職員は家族に声かけをして利用者の様子を伝えたり、話しやすい雰囲気心をかけている。遠方の家族にも利用者の近況報告を郵送している。	

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)
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	<p>(自己評価) ミーティングは代表者・管理者が参加し、意見を聞くように努めている。行事はスタッフが主体的に考えて行い、提案は出来るだけ聞き入れるようにしている。働きやすい職場になるよう、これからもいろいろな意見を可能な限り取り入れて行きたい。</p> <p>(外部評価) 日々気がついたことはその都度話し合い、ミーティングで職員の意見、要望を聞くようにしている。出された意見、要望は早急に検討し反映されるよう努力している。代表者と職員はコミュニケーションがとれており、働きやすい職場になるよう心掛けている。</p>	
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	<p>(自己評価) 介護報酬が下げられた中、年二回の賞与・年1回のベースアップを堅持し、スタッフがやりがいを持って働けるよう努めている。個々の相談には耳を傾け、休み希望を聞きながら勤務表を作り、資格手当により向上心を持てるよう努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 地域で行われる研修講座をスタッフに伝え、希望する研修の受講料は会社負担にて参加してもらっている。資格を取ることも積極的に勧めているし協力している。</p>	
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	<p>(自己評価) 北条地区で行われているサービス調整会（地域包括支援センター主催）へ参加し、勉強会も管理者・スタッフが参加している。</p>	
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	<p>(自己評価) サービスを開始する前は出来る限り本人とお会いし、話しを聞くようにしているが、場合によっては本人と面談できない方もおり、その場合は入所後に信頼関係を築きながら要望を聞くようにしている。</p>	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 入居される前は家族と面談し、本人の生活習慣や要望 等を聞き、不安なくサービスを利用できるよう努めて いる。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と 家族等が「その時」まず必要としている支 援を見極め、他のサービス利用も含めた対 応に努めている	(自己評価) 本人や家族の希望は支援ができるよう出来る限り努力 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) 利用者との生活を大きな家族と考え、教えられたり一 緒に笑ったりしながら親と子の関係を保つよう心掛け ている。しかし、身体的または認知的な介護度の高い 方には一方的になりがちになっているかもしれない。	
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場にお かず、本人と家族の絆を大切にしながら、 共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族にもいろいろあり、協力的な家族はいろんな情報 を共有し本人との絆を大切にされているが、遠方の方 や忙しくてあまり面会に来られない家族は共に本人を 支えるという関係は難しい。	
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) 定期的に外出する方や馴染みの理髪店に行かれる方の 支援をしたり、家族や知り合いの方が訪問して下さっ たときは、ゆっくりと話せるよう居室に案内させてい ただき、また来ていただけるような雰囲気作りをして いる。 (外部評価) 馴染みの理容室に行ったり、知人に訪問してもらった りして、大切にしてきた関係が継続できるよう支援し ている。墓参りや外出を希望する利用者は、家族の協 力を得ながら支援している。ドライブを兼ねて自宅の ある場所や馴染みの場所に行くこともある。	

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)
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) 利用者同士の関係は把握しているつもりだが、利用者同士が関わり合いが持てる・支えあうとなると、一部の人のみしか出来ていない。	
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) 長期入院や自宅復帰などで退所する場合などは、入所前に関わっていたケアマネジャーに報告し、サービスの提供が途切れないようにフォローしている。退所された本人や家族と外出先で出会った場合は声をかけ話を聞くようにしている。	
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) 積極的に自分の思いや意向を訴えない利用者もいらっしゃるもので、何気ないしぐさや表情、やりとりなどで本人の意向をさぐる努力をしている。	
			(外部評価) 利用者の日頃の行動や表情から思いを汲み取ったり、家族に聞くなどして思いや意向の把握に努めている。一人ひとりの希望に合わせて、玄関先に出たり畑で野菜を作ったりプランターで花を育てるなど、楽しい暮らしができるよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 生活環境やこれまでのサービス利用の経過は担当ケアマネジャーや家族に聞き、入所後、本人自身から少しずつ聞いたり、家族や知人の訪問時に聞いたりしながら情報収集に努めている。	
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) 一人ひとりの生活記録、主治医の意見書やアセスメントなどから心身状態・残存機能などの把握に努め、スタッフ同士でその日その日の様子を伝えあい、変化があれば話し合いを持つようにしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) ミーティング時に介護計画を作成し、スタッフ全員で意見交換やモニタリングを行っている。要望を言える入居者は少ないが、面会に来られた時などに聞く家族の意見を反映させケアプランを作成している。	
			(外部評価) 月1回ミーティング時に職員全員で話し合いが行われ、担当者制で作成している。管理者は職員の意見を聞きながら介護計画がより良いものになるよう努めている。定期的にモニタリングを行い、利用者にとって最善となるよう介護計画を見直している。	
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) 日々の様子や気づきは個別記録、身体変化や身体ケアについては看護記録に記入し、申し送りを行い情報を共有し実践している。	
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) 本人や家族の意向は協力尊重しながら支援している。スタッフでできることはスタッフが言い、出来ないことは事務所側で対応している。	
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) 近くの盆踊りに希望される方をお連れしたり、春には近くのお堂でお花見をしたりして近所の方と触れ合う機会等の支援をしているが、心身機能低下に伴い、限られた利用者にはしか出来ないのが現状である。	

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)
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) 協力医療機関をかかりつけ医とする場合は必ず家族や 本人の同意を得ており、馴染みのかかりつけ医を希望 する場合は今まで通り通えるよう支援している。協力 医療機関から月二回訪問診療をしていただいている。	
			(外部評価) 地域の病院が協力医療機関となっており、利用者のほ とんどがかかりつけ医としている。他の病院や専門医 を受診する場合も職員が対応している。協力医が月2 回の往診を行い、24時間体制で緊急時対応もしてお り、利用者が安心して生活できるよう支援している。	
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) 情報や気づきを看護日誌に記入しており、看護職員に 相談したり協力医療機関の看護師に相談し指示を出し ていただいている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時の情報提供は積極的に行っている。また、入院 後は可能な限り訪問をして本人を励ますと共に、病院 の相談員、看護師との情報交換を行っている。	
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) 終末期について本人と話し合うことはなかなか難しい が、協力病院もよく協力してくださり、家族を交え本 人の気持ちを汲みながら話し合いをしている。医療的 な処置が必要な場合はホームでは対応が難しいため、 病院や家族と話し合い対応している。	重度化した場合や終末期の方針を統一し、職員全員が 共有することが望まれる。職員が不安を感じることが ないようミーティングや勉強会を重ねて、支援体制の 充実を図るよう期待したい。
			(外部評価) 協力病院の支援のもと利用者や家族の希望に添うよう に事業所全体で取り組んでいる。病状については段階 に応じて協力病院の医師から細かな説明がされてい る。夜間の緊急時には、代表者や管理者がすぐに駆け つける体制も整備している。	

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)
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) 新任職員以外は応急対応の訓練は受けている。緊急対応マニュアルを作成しているが、実践に活かせるよう時々目を通すことを指導したい。講習会や研修会があるときには参加を促している。	
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) マニュアルを整備している。火災時には、自動火災通報装置によりホーム近く職員や隣りのご家族にも緊急通報連絡が入るよう協力をしていただいている。地区の防災訓練にも出席している。 (外部評価) 年2回防災訓練を実施している。うち1回は消防署の立会いで行っている。運営推進会議を活用し、地域住民も参加して訓練を実施できるよう協力体制を築いている。事業所の自主訓練に水消火器を購入予定である。地震対策についても少しずつ検討を進めており、利用者の安全で安心な生活を守るために努力している。	昼夜を問わず、災害時に利用者が安全に避難できる方法を全職員が身につけるとともに、日頃より地域住民や警察署、消防署等との協力体制を築くなど、さらなる取組みに期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) おむつ交換時やトイレ使用のときは必ず戸を閉めプライバシーの確保を保っている。自分に言われたりされたらどう思うかと問いかけつつ対応するよう心掛けている。気づかぬうちにプライバシーに欠けた言動が出てしまうこともあり、気をつけていきたい。 (外部評価) 利用者の尊厳やプライバシーを損ねない声かけや対応をしている。職員はミーティングなどで話し合い、日々のケアの中で身につけるよう努力している。機会があるごとに職員同士話し合い、各自が振り返り注意を払うようにしている。特に排泄や入浴のときなど、さりげない配慮をしている。	
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) 常に本人がどうしたいのか言いやすくするよう努め、自己決定を促している。散髪に行きたい、畑の手入れをしたい、外に出たい等、要望を言える方には出来るだけ対応するよう努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 我慢してもらう部分もあり、トータル的にはスタッフ側のペースに巻き込んでいる感ではあるが、できるだけ個別の希望に沿った支援をしたい。朝ゆっくり寝たい人には寝ていただき、食事は個々人のペースで食べていただいている。	
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) 季節ごとの服の入れ替えは職員がし、季節に合ったおしゃれができるよう支援しているが、自己決定が出来ない人が多くスタッフが選んでいるのが現状である。行きつけの理美容室にお連れしたりしている。	
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) 今では食事の準備や片付けの出来る人はいなくなってしまった。個々の好みを考慮した食材を提供し、食事の際は会話などで楽しく過ごせるようにしている。	
			(外部評価) 各ユニットで献立を考えている。利用者の好みを聞き、献立に取り入れるようにしている。職員と利用者と同じテーブルを囲んで会話を楽しみながら食事ができるよう雰囲気づくりを大切にしている。支援の必要な利用者の横に職員が座り、優しく声かけをしながら介助をしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事の摂取状況は毎回記録し、嚥下力の低下した利用者にはその人に合った食事形態で食べていただいている。季節や便の状態を考慮しながら水分量を調節している。	
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) 声掛けを行い、出来ない利用者には介助している。口腔ケアを拒否される利用者は機嫌の良いときに声掛けをし、義歯を外してもらい洗浄している。	

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) 排泄チェックをし、その利用者さんのパターンを把握して、時間毎の声掛けやトイレ誘導を行っている。又オムツの人でもトイレに座ってもらい気持ちよく排泄していただけるよう声掛けを行っている。	
			(外部評価) チェック表を用いて個々の排泄パターンを把握し、利用者の自立に向けて支援している。重度化に伴いオムツ使用者が多くなってきたが、日中はトイレでの排泄を基本にして、さりげなく声かけしながらトイレ誘導している。	
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) 水分を十分摂取していただきたいが、なかなか飲んでくたさらない人もおり、乳製品や野菜を多くとっていただいたり、トイレに座ったときなどに腹部マッサージを行ったりしているが、どうしても薬に頼らざるを得ない入居者もいる。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりの希望に沿った入浴日や時間の設定はスタッフの仕事の都合もありなかなか困難である。入浴拒否される入居者にはタイミングや体調を見ながら個々に応じた入浴支援をしている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、ゆっくり入浴できるよう支援している。座ったままで全身シャワーができる設備があり、安全に気持ちよく入浴することができる。入浴の苦手な利用者には、声かけやタイミングを工夫し、無理強いすることなく気持ちよ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) 食後などに休息したい利用者は居室で休息していただくが、昼夜逆転しないよう気をつけている。夜は一人ひとりの入眠時間を把握し、居室の温度にも気をつけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬局で出される薬の種類や副作用などが書かれた紙をファイルに残し、利用者の体調に変化があった時などは新しく処方された薬はないか、用量が変わったりしていないか常に確認しあっている。	
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) 洗濯たみや野菜作り、飾り付けの準備など頼めそうな仕事はお願いし、一人ひとりの生活歴を活かした作業をしていただけるよう工夫している。 気分転換にドライブや散歩や将棋をしたりしている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 戸外の気温や体調等を考慮しながら外出支援をしている。日向ぼっこや花の世話をさせていただいたり、盆踊りやお祭り等に行けるよう支援している。	
			(外部評価) 利用者全員が一緒に外出することは難しくなってきたが、数名ずつ近所のスーパーに買い物に行ったり、散歩をするなど日常的に外出できるよう取り組んでいる。不定期ではあるが外食も企画され、数回に分けて行っており利用者に喜ばれている。	
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) 以前はお金を所持している利用者もおられたが、今は使える利用者がほとんどいない。外出したときは職員がお小遣いを持ち、欲しいものを買う時は、出来る利用者には本人が支払えるよう援助している。	
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) 手紙やはがきの書ける方は書くように促し、電話は時間を見て（早朝や夜中を避け）希望があれば自由にかけていただいている。	

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) 季節感を感じられるよう壁の飾り付けは毎月変えている。光や温度調節は過ごしやすいよう支援している。玄関や庭には花を植えベンチを設置している。</p> <p>(外部評価) 居間にはソファが置かれ自由にくつろぐことができる。室内の明るさや温度等、適切に保たれ利用者は落ち着いた環境で過ごしている。廊下は、車いすでも楽に移動できる十分な広さがあり、安全で快適に過ごせるように配慮されている。</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) 玄関前にベンチを置き、ゆっくり過ごしたり、リビングや食卓の座る位置は気の合う利用者、気の合わない利用者の配慮をしている。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 入居時に出来るだけ馴染みの物を持ってきていただくようお願いしている。使い慣れた家具や仏壇、写真等自由に居室を使っている。</p> <p>(外部評価) 居室には、ベッドやエアコン、タンスが備品として用意されている。使い慣れた家具や仏壇等が持ち込まれ利用者が居心地よく過ごせる空間になっている。転倒の危険がある利用者に対しては、安全に配慮して家具の配置などに工夫をしている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 状態に合わせて必要などころに手すりを設置したり、自分の部屋が分かりやすいよう居室の戸に写真を貼ったり、トイレの場所が分かりやすいように表示している。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3871100255
法人名	有限会社 トウモロー
事業所名	グループホーム 憩の郷
所在地	松山市柳原720番地
自己評価作成日	平成24年9月2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 11 月 5 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)】

『目配り・気配り・心配り』を運営理念に掲げ、利用者が不安のない楽しい生活を過ごしていただけるよう支援しています。近くには海岸や神社やお堂があり、天気の良い日には徒歩や車椅子での散歩をしており、眺めが良く、ゆったりと時間を過ごせます。時間があればドライブや買い物にも行きます。隣の敷地の畑で野菜作りを楽しんでいる利用者さんもいらっしゃいます。

【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)】

管理者をはじめ職員全員が笑顔のたえない明るい雰囲気大切にしている。利用者のその人らしい暮らしの支援に重点をおいて日々ケアに取り組んでいる。家族との関係を大切に利用者本位のサービスになるよう努力する姿勢がうかがえる。協力病院との連携により利用者の健康管理や重度化した場合の対応も適切に行われ、利用者が安心して穏やかな暮らしができるよう努力している。

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

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

【記入方法】

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

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

※用語について

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

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

(ユニット名) 2F

記入者(管理者)

氏名 山内 栄樹

評価完了日 平成24年 9月 2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) 普段目の付くところに理念を書いた紙を貼っており、共有して実践出来るよう心掛けている。時として感情的になった時、理念を思い出し、素直な気持ちで相手のことを思い接している。	
			(外部評価) 管理者が基本的なことをわかりやすい言葉で表し新しく作り上げた理念が掲げられている。管理者をはじめ職員全員が共有し、各フロアに掲示して日々の実践につなげている。初心に戻るきっかけになるよう意識づけを行っている。	
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) 利用者の身体状況も変化し、日常的な地域との交流が難しい人が増えてきている。日常的に交流の援助をするとなると人間的にも難しくなっているが、近くの夏祭り、地区の秋祭り等参加したり、散歩に出かけたときに地域の方と話したりしている。	
			(外部評価) 地域の自治会に入っており話し合いには代表者が出席している。事業所前が通学路になっており地域の方と声をかけ合っている。利用者が運動会や祭りに参加したり、散歩に出かけたときに地域の方と話ができるよう交流に心掛けている。	
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) 地区の地域密着型サービス事業者と協力しながら「徘徊マニュアル」を作成し、市内の事業所に配布して意識高揚に努めている。	

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)
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) 運営推進会議は二ヶ月に一度開催している。市の職員や地域包括支援センターの職員・民生委員・地域の方々・利用者家族・スタッフ等を交え、ホームの状況や行事の報告等をし、意見を聞きサービス向上に活かしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議には、市職員や地域包括支援センター職員、民生委員、地域代表者、家族代表者が出席し利用者の状況や事業所の行事予定、報告を行い参加者からの意見を聞き、サービス向上に活かしている。</p>	
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) 運営推進会議には市職員・市社協・地域包括支援センターの担当者等に毎回来ていただき報告している。毎月、地域包括支援センター主催で行われるサービス調整会にも出席し、協力関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に市職員、地域包括支援センター職員が参加しており情報交換や意見交換を行っている。相談等がある場合は直接出向いたり、電話をするなど良好な関係を築いている。</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) 玄関は出入りをするとチャイムが鳴るようにしており施錠はしていない。車椅子の利用者で歩けないのに立とうとされる方がおり、スタッフが手薄な時には身体保護のためどうしても一部拘束をせざるを得ない場合がある。家族の承諾も得ているが、人手のある時はできるだけ拘束しないケアを心掛けている。</p> <p>(外部評価) 職員全員が身体拘束について正しく理解しており、拘束のないケアを実施している。家族からの強い希望がある場合のみ、危険回避のため行うこともある。また、言葉での拘束についても職員全員で意識しながら、適切な対応ができるよう努めている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) ミーティング時に管理者から勉強会の機会を持ち防止に努めている。感情的になった時、言葉での暴力ではないかと反省することがある。利用者の身体の異常やスタッフの利用者への声掛けなど互いに気をつけている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修時に成年後見制度について習ったり本も備えてあるが、今のところ対応に迫られている利用者はいないので活用していない。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 十分な説明を行っているつもりである。重要事項説明書を見ながら一つ一つ説明し、疑問や分からないことがあれば説明し納得していただいている。	
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) 玄関に意見箱を置いている。家族の面会があるときは、管理者の方から要望を尋ねるよう心掛けている。年1回ではあるが敬老会で家族に集まっていたとき、家族会を開催し、家族の意見を聞く機会を設けている。	
			(外部評価) 敬老会に合わせて家族会を開催しており、意見や要望を聞く機会を設けている。また、日頃から職員は家族に声かけをして利用者の様子を伝えたり、話しやすい雰囲気心をかけている。遠方の家族にも利用者の近況報告を郵送している。	

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)
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) ミーティングは代表者・管理者が参加し、意見を聞くように努めている。行事はスタッフが主体的に考えて行い、提案は出来るだけ聞き入れるようにしている。働きやすい職場になるよう、これからもいろいろな意見を可能な限り取り入れて行きたい。 (外部評価) 日々気がついたことはその都度話し合い、ミーティングで職員の意見、要望を聞くようにしている。出された意見、要望は早急に検討し反映されるよう努力している。代表者と職員はコミュニケーションがとれており、働きやすい職場になるよう心掛けている。	
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) 介護報酬が下げられた中、年二回の賞与・年1回のベースアップを堅持し、スタッフがやりがいを持って働けるよう努めている。個々の相談には耳を傾け、休み希望を聞きながら勤務表を作り、資格手当により向上心を持てるよう努めている。	
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) 地域で行われる研修講座をスタッフに伝え、希望する研修の受講料は会社負担にて参加してもらっている。資格を取ることも積極的に勧めているし協力している。	
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) 北条地区で行われているサービス調整会（地域包括支援センター主催）へ参加し、勉強会も管理者・スタッフが参加している。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) サービスを開始する前は出来る限り本人とお会いし、話しを聞くようにしているが、場合によっては本人と面談できない方もおり、その場合は入所後に信頼関係を築きながら要望を聞くようにしている。	

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) 入居される前は家族と面談し、本人の生活習慣や要望等を聞き、不安なくサービスを利用できるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 本人や家族の希望は支援ができるよう出来る限り努力している。	
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) 利用者の心身の状態や今までの生活歴を把握するよう努め、利用者の出来る事や特技を知り、歌や折り紙を教えていただいたりしている。	
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) 各利用者の担当を決め、出来る限り家族の要望や意見が現場で反映できるような関係を築いている。面会に来られたときは状況をお話しし安心していただくよう努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 定期的に外出する方や馴染みの理髪店に行かれる方の支援をしたり、家族や知り合いの方が訪問して下さったときは、ゆっくりと話せるよう居室に案内させていただき、また来ていただけるような雰囲気作りをしている。	
			(外部評価) 馴染みの理容室に行ったり、知人に訪問してもらったりして、大切にしてきた関係が継続できるよう支援している。墓参りや外出を希望する利用者は、家族の協力を得ながら支援している。ドライブを兼ねて自宅のある場所や馴染みの場所に行くこともある。	

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)
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) 利用者同士の共通できる話題の提供や助け合って出来る作業の場を提供することで、交流の場と関わりが持てるよう支援に努めている。	
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) 長期入院や自宅復帰などで退所する場合などは、入所前に関わっていたケアマネジャーに報告し、サービスの提供が途切れないようにフォローしている。退所された本人や家族と外出先で出会った場合は声をかけ話を聞くようにしている。	
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) 日常的な関わりや本人への声掛け等で、希望や意向の把握に努めている。コミュニケーションの困難な利用者は本人の表情や日常の様子を観察し、不便と感ずることなどを読み取るよう努力している。	
			(外部評価) 利用者の日頃の行動や表情から思いを汲み取ったり、家族に聞くなどして思いや意向の把握に努めている。一人ひとりの希望に合わせて、玄関先に出たり畑で野菜を作ったりプランターで花を育てるなど、楽しい暮らしができるよう努めている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 生活環境やこれまでのサービス利用の経過は担当ケアマネジャーや家族に聞き、入所後、本人自身から少しずつ聞いたり、家族や知人の訪問時に聞いたりしながら情報収集に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 利用者の生活リズムの把握に努め、気づいたことは介護記録に記入し、朝・夕の申し送り時やミーティング時に検討し、スタッフ全員が変化を見逃さないよう努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 介護計画の作成・モニタリングはミーティング時に家族の意向を踏まえながら作成している。意見を出出できる利用者は少ない。家族へは訪問時や電話等で報告・確認している。	
			(外部評価) 月1回ミーティング時に職員全員で話し合いが行われ、担当者制で作成している。管理者は職員の意見を聞きながら介護計画がより良いものになるよう努めている。定期的にモニタリングを行い、利用者にとって最善となるよう介護計画を見直している。	
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) 日々の様子や気づきは個別記録、身体変化や身体ケアについては看護記録に記入し、申し送りを行い情報を共有し実践している。	
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) 本人や家族の意向は協力尊重しながら支援している。スタッフでできることはスタッフが言い、出来ないことは事務所側で対応している。	
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) 近くの盆踊りに希望される方をお連れしたり、春には近くのお堂でお花見をしたりして近所の方と触れ合う機会等の支援をしているが、心身機能低下に伴い、限られた利用者にはしか出来ないのが現状である。	

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)
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) 協力医療機関をかかりつけ医とする場合は必ず家族や 本人の同意を得ており、馴染みのかかりつけ医を希望 する場合は今まで通り通えるよう支援している。協力 医療機関から月二回訪問診療をしていただいている。	
			(外部評価) 地域の病院が協力医療機関となっており、利用者のほ とんどがかかりつけ医としている。他の病院や専門医 を受診する場合も職員が対応している。協力医が月2 回の往診を行い、24時間体制で緊急時対応もしてい り、利用者が安心して生活できるよう支援している。	
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) 情報や気づきを看護日誌に記入しており、看護職員に 相談したり協力医療機関の看護師に相談し指示を出し ていただいている。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時の情報提供は積極的に行っている。また、入院 後は可能な限り訪問をして本人を励ますと共に、病院 の相談員、看護師との情報交換を行っている。	
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) 終末期について本人と話し合うことはなかなか難しい が、協力病院もよく協力してくださり、家族を交え本 人の気持ちを汲みながら話し合いをしている。医療的 な処置が必要な場合はホームでは対応が難しいため、 病院や家族と話し合い対応している。	
			(外部評価) 協力病院の支援のもと利用者や家族の希望に添うよう に事業所全体で取り組んでいる。病状については段階 に応じて協力病院の医師から細かな説明がされてい る。夜間の緊急時には、代表者や管理者がすぐに駆け つける体制も整備している。	重度化した場合や終末期の方針を統一し、職員全員が 共有することが望まれる。職員が不安を感じることが ないようミーティングや勉強会を重ねて、支援体制の 充実を図るよう期待したい。

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) 新任職員以外は応急対応の訓練は受けている。緊急対応マニュアルを作成しているが、実践に活かせるよう時々目を通すことを指導したい。講習会や研修会があるときには参加を促している。	
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) マニュアルを整備している。火災時には、自動火災通報装置によりホーム近く職員や隣りのご家族にも緊急通報連絡が入るよう協力をしていただいている。地区の防災訓練にも出席している。 (外部評価) 年2回防災訓練を実施している。うち1回は消防署の立会いで行っている。運営推進会議を活用し、地域住民も参加して訓練を実施できるよう協力体制を築いている。事業所の自主訓練に水消火器を購入予定である。地震対策についても少しずつ検討を進めており、利用者の安全で安心な生活を守るために努力している。	昼夜を問わず、災害時に利用者が安全に避難できる方法を全職員が身につけるとともに、日頃より地域住民や警察署、消防署等との協力体制を築くなど、さらなる取組みに期待したい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) おむつ交換時やトイレ使用のときは必ず戸を閉めプライバシーの確保を保っている。自分に言われたりされたらどう思うかと問いかけつつ対応するよう心掛けている。気づかぬうちにプライバシーに欠けた言動が出てしまうこともあり、気をつけていきたい。 (外部評価) 利用者の尊厳やプライバシーを損ねない声かけや対応をしている。職員はミーティングなどで話し合い、日々のケアの中で身につけるよう努力している。機会があるごとに職員同士話し合い、各自が振り返り注意を払うようにしている。特に排泄や入浴のときなど、さりげない配慮をしている。	
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) 自己決定出来る利用者には声掛けし、本人の意思を確かめるようにしている。訴えや希望がある時は、スタッフで出来ることは要望に答え、本人が満足するよう努力している。	

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) 興味を持っていることや得意なこと（歌・オルガン・塗り絵・好きなテレビ番組を観る・休息する等）を1日のうち少しでも行ってもらい、ポジティブな気持ちになってもらえるよう努力している。	
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) 起床時に髪を整えたり身だしなみを整えたりしている。選択できる利用者には衣装等選んでもらっている。	
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) 季節のものを取り入れたり希望を聞いたり、お祝いや祝日に合わせた食事を作ることがあるが、利用者で手伝いに参加出来る人がほとんどいない。	
			(外部評価) 各ユニットで献立を考えている。利用者の好みを聞き、献立に取り入れるようにしている。職員と利用者と同じテーブルを囲んで会話を楽しみながら食事ができるよう雰囲気づくりを大切にしている。支援の必要な利用者の横に職員が座り、優しく声かけをしながら介助をしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事の摂取状況は毎回記録し、嚥下力の低下した利用者にはその人に合った食事形態で食べていただいている。季節や便の状態を考慮しながら水分量を調節している。	
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) 声掛けを行い、出来ない利用者には介助している。口腔ケアを拒否される利用者は機嫌の良いときに声掛けをし、義歯を外してもらい洗浄している。	

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) 排泄チェックをし、その利用者さんのパターンを把握して、時間毎の声掛けやトイレ誘導を行っている。又オムツの人でもトイレに座ってもらい気持ちよく排泄していただけるよう声掛けを行っている。	
			(外部評価) チェック表を用いて個々の排泄パターンを把握し、利用者の自立に向けて支援している。重度化に伴いオムツ使用者が多くなってきたが、日中はトイレでの排泄を基本にして、さりげなく声かけしながらトイレ誘導している。	
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) 水分を十分摂取していただきたいが、なかなか飲んでくたさらない人もおり、乳製品や野菜を多くとっていただいたり、トイレに座ったときなどに腹部マッサージを行ったりしているが、どうしても薬に頼らざるを得ない入居者もいる。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりの希望に沿った入浴日や時間の設定はスタッフの仕事の都合もありなかなか困難である。入浴拒否される入居者にはタイミングや体調を見ながら個々に応じた入浴支援をしている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、ゆっくり入浴できるよう支援している。座ったままで全身シャワーができる設備があり、安全に気持ちよく入浴することができる。入浴の苦手な利用者には、声かけやタイミングを工夫し、無理強いすることなく気持ちよ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) 居室で本人のペースで過ごされている。眠れない時などはスタッフと会話し、落ち着かれ、安眠できるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 服薬ファイルの作成や処方せんをファイルに閉じ、スタッフが内容を把握できるようにしている。担当者が責任を持ってその人の薬を管理し、また、利用者の体調をお互い共有し症状に気をつけて話し合っている。	
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) 趣味や本人が好む遊びなど把握し、好みの食材を料理したり、外出の時に買い物をし、好きな物を買ってもらうときもある。	
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) 勤務の忙しさで外に出れないときもあるが、落ち着いた利用者がいるときは出来るだけ戸外へ出れるよう支援している。季節のいい時は外で日に当たったり花を見て気分転換をしたり、スーパーへ買い物に行ったりする機会を作るよう心掛けている。 (外部評価) 利用者全員が一緒に外出することは難しくなってきたが、数名ずつ近所のスーパーに買い物に行ったり、散歩をするなど日常的に外出できるよう取り組んでいる。不定期ではあるが外食も企画され、数回に分けて行っており利用者に喜ばれている。	
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) 以前はお金を所持している利用者もおられたが、今は使える利用者がほとんどいない。外出したときは職員がお小遣いをもち、欲しいものを買う時は、出来る利用者には本人が支払えるよう援助している。	
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) 手紙やはがきの書ける方は書くように促し、電話は時間を見て（早朝や夜中を避け）希望があれば自由にかけていただいている。	

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) 季節感を感じられるよう壁の飾り付けは毎月変えている。光や温度調節は過ごしやすいよう支援している。玄関や庭には花を植えベンチを設置している。</p> <p>(外部評価) 居間にはソファが置かれ自由にくつろぐことができる。室内の明るさや温度等、適切に保たれ利用者は落ち着いた環境で過ごしている。廊下は、車いすでも楽に移動できる十分な広さがあり、安全で快適に過ごせるように配慮されている。</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) 玄関前にベンチを置き、ゆっくり過ごしたり、リビングや食卓の座る位置は気の合う利用者、気の合わない利用者の配慮をしている。</p>	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p>(自己評価) 入所時に、出来るだけ本人が使っていたものを持って来ていただき、家族や利用者の持って来られたものは自由に置いてもらっている。</p> <p>(外部評価) 居室には、ベッドやエアコン、タンスが備品として用意されている。使い慣れた家具や仏壇等が持ち込まれ利用者が居心地よく過ごせる空間になっている。転倒の危険がある利用者に対しては、安全に配慮して家具の配置などに工夫をしている。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	<p>(自己評価) 見守りや声掛けで本人が出来ることはしてもらい、理解できるよう努めている。トイレや浴室は分かりやすいように表示し、居室が分からない利用者にはドアに名前を書いたりしている。</p>	