

(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	3894000037
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム きらり
所在地	愛媛県南宇和郡愛南町御荘平城1308番2
自己評価作成日	平成23年6月16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23年7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)】

重度化が進んでいる中で、昨年は出来ていた事が、難しくなっている。(例えばピクニック等)でも集団では出来ないが個別ならば可能な事も多くある。個別のケアに今まで以上に目をむけ、力を入れて行こうと考えている。だが、集団の楽しみ・一緒に居る事の喜び・その中で役割や生きがい等も、大切な事であり、一つ一つのケアや場面場面での関わり方を、職員皆で話し合い、日々の生活のなかに取り入れていけるように努めている。又、嬉しい事や楽しい事だけの毎日でなく、時には悲しい事もあり、悩む事もある。入居者様が、その様な時に、寄り添う事が出来、信頼してくださり、お話をして頂けるような職員になれるように、皆で努力したい。

【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)】

管理者を中心に全職員が「今またきらりと輝ける暮らし」の基本理念に沿い、利用者がその人らしく暮らし続けることを大切にされた支援が行われている。職員は、日常的にレクリエーションをよく行い、楽しく元気に生活できるよう心がけ、利用者一人ひとりにスポットライトが当たるよう意識したケアに取り組んでいる。利用者が「このホームに居て良かった」と、思ってもらえるような支援をする姿勢がうかがえる。

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)
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)
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 3. 利用者の1/3くらい 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)
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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	66	職員は、活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)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (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 3. 利用者の1/3くらい 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
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 3. 利用者の1/3くらい 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 きらり

(ユニット名) そら

記入者(管理者)

氏名 萩森 日出子

評価完了日 平成23年 6月 16日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 多くの職員は、事業所の理念を理解し、理念に沿ったケアを実践しようと努めている。しかし一人一人の利用者様にあった生活ができていないのかと言うと、出来ていない部分もみられる。その方のきらりと輝く処を引き出せるように努力しないといけない。</p> <p>(外部評価) 事業所の理念は、オーナーが求める夢を表現したものである。一人ひとりが「きらり」と輝いて暮らしていくことを支える理念として掲げ、玄関や居間に表示している。職員も利用者に対して、日々の生活の中で輝ける暮らしを支援するよう心がけている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 日常的な交流はあまり出来ていない。祭りの見学や奉仕作業への参加は行えているが、地域の方が、気軽に立ち寄ってくださるような関係を築きたい。</p> <p>(外部評価) 地域の人達と繋がりを持ちたいという思いから、オーナーが地域の清掃活動に積極的に参加するようにしている。その結果、ホームの避難訓練に地域の方が多数参加し協力してくれている。地域との関わりを大切にしながら取り組む姿勢がある。</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く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) 地域の方との交流が少なく、地域の状況も把握出来ていない。問いかけや、相談があれば出来る限りの対応をしたいとは思っているが、その気持ちを伝える事も出来ていない。</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) 利用者状況の報告・サービスの実際・行事報告等を行 い消防署の方に来て頂き、防災の話を伺ったり、地域 の方々と一緒にDVDを視聴した。 会議の中で聞く地域の方々の思いや意見をスタッフに 全て話す事は出来ていない。議事録は残しているの で、それを読む事は出来る。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は定期的開催されている。ホームの状 況や課題、行事、学習会等を報告し参加者に意見を求 めより良いケアにつなげるための話し合いをし工夫し ているが、出席者がやや固定化している。</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) 運営推進会議に担当者の出席がある。又何か問題や、 疑問が生じた時には相談し、その都度対応して頂いて いる。</p> <p>(外部評価) 市担当者とは、運営推進会議を通して利用者の生活福 祉の支援上の課題等について相談している。介護認定 の更新時など利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内 容を伝え連携を深めている。</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) 身体拘束は行っていない。夜間のみ玄関に施錠を行っ ている。徘徊・帰宅願望の方もおられ、最初は対応困 難であったが、その方の表情や行動を理解する事によ り、一緒に散歩したり、レクへの参加を促す等により 事故を防ぎ、その方の安全や人格を守る努力を行って いる。</p> <p>(外部評価) 事業所の方針として、身体拘束をしないケアに取り組 んでいる。特に言葉での拘束については日々の業務の 中、職員間で協議しながら適切に対応ができるように 配慮している。</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)
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) 施設内研修においても虐待については学んでいる。虐待を行ってはいけないという意識を強く持ち、日々の介護を行っている。しかし「慣れ」のために言葉の虐待があるのではないかと心配している。 又スタッフの中にストレスが貯まらないように、スタッフの意見等を聴く機会を設けるように努めている。	
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) 勉強不足であり、職員間はもちろん家族等にも周知されていない。勉強会等を行い、関心をもっていきたい。	
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) 契約を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に、時間をかけて解り易く、十分納得して頂ける説明に心掛けています。	
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) 利用者・家族から伺った、サービスに関する意見・希望等は、皆で話し合い出来るだけ対応している。又困難な要望に関しては、上司との相談ののち、利用者・家族に報告し、改善出来るように努力する事をお話させて頂いている。 (外部評価) 運営推進会議を通じて意見や要望を聞き取っている。また、家族の面会時に話し合える環境をつくり、細やかなことでも早急に対応するよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) カンファレンスに於いて、職員の意見・提案を聴き対応している。個別にも意見を聴く事もあるが、全てを聞き入れてはいない。</p> <p>(外部評価) 各ユニットにリーダーがいる。職員は日々の中で気が付いたことをリーダーに話し、管理者に伝える仕組みが構築されている。管理者は介護にも携わっており、職員と直接話し合う場面が多く、出された意見はオーナーに伝えている。外部研修も職員が希望すれば受講できるよう調整している。</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) 半年に一度の業務の事故評価を行い、また適宜面談を行いながら、職場の努力・実績等を把握し、今後の処遇・職場環境の整備に努めている。</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) 社会福祉協議会・地域密着型サービス協会等からの研修への参加を実施している。また施設内での勉強会も行うようになった。新人教育においては、明確なマニュアルが出来ていない為、今後の課題と思う。</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) 管理者間の交流会は始まった。3か月に1回集まり、情報交換を行っている。他の職員間の交流の機会が少ない。研修等に行き事により、交流している。</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) 申込みがあり、訪問に行く際は、居宅事業所等から頂いた書類に目は通すが、ご本人に逢い、改めてご本人からのお話を聞き、要望や困っている事を聴きとれるように努めている。</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)
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) 相談を受けて時から、家族等が困っておられる事、不安な事、求められている事をよく聞き、まず必要としている支援を見極めながら、話し合い、受け止めるようにしている。	
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) 当施設の利用と共に、病院受診・理容・買い物等継続していきたいサービスの確認を行い、どの様に対応していくかを、家族・本人と相談し、出来るだけ要望に沿うように努めている。又職員は、本人・家族に出来るだけ多くの声をかけ、馴染みの関係・信頼関係の構築に努めている。	
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) “同じ目線で話をする” “人生の先輩として敬う気持ちをもつ”事に心がけ、共に食事をしたり、洗濯物をたたんだり、一緒に外出し、花を見て喜んだり、解らない事を教えて頂いたりして、支え合う関係を築くように努めている。	
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) 職員だけが介護を行うのではなく、家族と共に介護している気持ちを持っている。 行事の声かけ・参加もあり、外出・外泊を家族が行ってくださり、入居後も家族との関係は、途切れる事無く続いており、職員もご本人の状況を随時報告し、時には相談し、一緒に本人を支援している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの場所に行き、馴染みの方に逢う事も出来ている方、そうでない方がいる。家族や知人の面会、出先で偶然知人に逢う事等はあっても、逢いに行く事はなかなか出来ていない。一部の方は、ご自宅や故郷訪問等も行った。 (外部評価) 利用者も職員も地元出身者が多いため、共通の話題で盛り上がる事がよくある。家族以外の面会は少ないが、散歩や買い物に出かけた時や病院受診の時に友人、知人に合うことができる。今までの関係が継続されるように配慮して支援している。	

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)
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) 集団のレク・リハ等で、トラブルが起こらない様に、見守り・声かし、時には気の合った方同志のドライブ等も行っている。 又集団ばかりでなく、その方のその時の気持ちを大切に、一人でいる時は見守りに努めている。	
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) 退所された方の家族と出会えば、挨拶をかわし、お話ししているが、ご本人に逢う事は、あまりない。 利用終了の殆どの方は、病院への入院であり、亡くなられた方が多い。	
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) 日々の関わりのなかから、一人一人の思いや、望み、つらさを感じ取るように努めている。その情報は、アセスメント表や申し送りノートに記入し、カンファレンス等で話し合っている。 (外部評価) 職員は日頃から利用者に関わる時間を大切に、入浴時等に思いや希望を聞かせてもらっている。行きたい所や食べたいもの等、把握した内容は申し送りノートに記入し、カンファレンス等で全職員が共有している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居前後のアセスメントはもちろん、入居後も知り得た情報は個別の記録に記入したり、カンファレンスで話し合う。長い間大工をされていた方には、それを活かして何か作って頂こうと話をしている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一日の過ごし方は、どの方も大体同じだが、その中で休憩の時間・散歩の時間等、個性性もあり対応している。バイタル測定・観察・会話等からスタッフ全員で利用者の心身の状態の把握に努めている。 又日々の関わりの中で、得意なもの・嫌いなもの・嬉しい話等…色々な事が解ってきている。	

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・家族の意見・要望を聴きながら、職員全員で意見を出し合い、ADL等も検討しながら、アセスメント・モニタリングを基に、利用者を多方面から見つめ、今のその方に一番良いと思われる計画を立案している。	
			(外部評価) 利用者の担当者が日々の生活の様子や健康状態等を基に計画の原案を作成している。担当職員を中心に職員全員で意見を出し合い介護計画を作成している。完成した計画は家族に説明して承諾を得ている。月1回のモニタリングで状況を確認し定期的に見直しを行っている。	
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) 職員の記録力によって異なっているが、観察だけの記録からケアの記録に少しずつだが、変わってきている様に思う。気づき・工夫などの記録はまだまだ出ていない。	
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) 家族が受診は連れて行きますと言われて入居された方もいたが、その後の状況により、困難になった場合は、施設で対応している。	
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) 地域内の理容店を利用したり、消防署の協力を得て、消防訓練を行い、安全で豊か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) 本人・家族の要望で入居前からのかかりつけ医が良い と言われる方には、継続して受診援助を行っている。 そうでない方は、近くの医院に協力を仰いでおり、体 調不良の相談・受診を行い、異常時には、休日受診・ 夜間の受診にも対応して頂いている。 (外部評価) 入居後も、以前からのかかりつけ医や希望の病院に受 診できるように対応している。受診介助は、ほとんど 職員が行い診察結果を家族に報告している。適切な医 療機関との関係が続けられ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) 協働出来ており、日々情報を共有して異常の早期発 見・健康管理に努めている。 又、疾患・症状等の相談もあり、助言・指導してい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 医療機関との電話連絡を行い、時にはカンファレンス に参加して情報交換し、入院中および退院に向けての 支援を行っている。又、入院中は度々面会に行き、本 人・家族との信頼関係、病院関係者との関係作りに努 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) ホームの指針を書簡にして、入居時に利用者・家族に 同意を得ている。看取りはまだ行っていないが、重度 化したり、末期の方を介護はしている。家族には状況 を説明し、意向も聞いている。現在の状態において は、看取りを行う力や状態も整っておらず、地域（医 療関係）の関係者とのチーム支援の方向性も定まって いない。 (外部評価) 重度化や看取りに関する指針を作成しているが、現在 は重度化や看取りケアには対応していない。事業所と しても重度化した場合や終末期のあり方について方針 を模索している段階である。体調不良などの訴えや特 変などは家族と話し合いながら取り組んでいる。	「できる限りホームで」という利用者やご家族の希望 が出されることを考慮し、重度化しても安心してホー ムで生活できるよう、医療連携体制を整えていく必要 がある。同時に、ケアする職員の教育も重要であるた め、ホーム全体としてこのテーマに取り組んでいくこ 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)
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・事故発生時のマニュアルは作成しており、応急処置や、初期対応の訓練はおこなったが、実践となると疑問が残る。急変に当たっていない職員もおり、不安を感じている。繰り返しの訓練が必要と考える。	
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) 地域との消防訓練・防災についての勉強会の実施等を行っている。先日の地震・津波により、皆の防災意識は高まっており、今後は避難場所への実際の誘導も行い、時間や誘導方法の詳細な検討を行っていききたい。 (外部評価) スプリンクラーや緊急通報装置、消火器を設置し消防署の協力を得て防災避難訓練を年2回実施している。運営推進会議を活用して地域住民と一緒に防災研修会を行い、避難訓練には近隣住民に協力してもらえ体制が構築されている。	
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) 利用者を尊重し、言葉や態度に注意し、プライバシーの確保にも心掛けている。しかし「慣れ」が生じ、失礼な声かけや、態度が見られる時がある。施設内研修において「接遇」を行い、今また、新たに皆で利用者への対応を考えた。 (外部評価) 声かけの仕方については、管理者が最も気を使っていることの一つである。職員の不適切な声かけには、注意するのではなく、職員自ら気づいてもらえるような関わりをしている。職員が優しい声かけでトイレ誘導しており、利用者を大切に思いケアを実践していることがうかがえる。	
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) ご自分で思いや意見を伝えられる方には、働き掛けもでき、出来るだけ希望にそえられるように努めている。意思表示を行えない方には、表情や態度からくみ取ろうとしているが、職員側で判断・決定してしまう事もある。	

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)
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) 職員・事業所の決めた流れに沿って、一日を過ごす事が多いと思うが、その中で、利用者一人一人の望みや、ペースを把握し、それに沿って支援をおこなっている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人の望む衣類を着て頂き、理美容院は協力店があるが、希望により、入居前から理容されている所にお連れする方もいる。また希望のある方には、装飾品も使って頂く事もある。	
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) 入居者の機能低下もあり、食事準備も限られた内容や人となっている。台拭きや片付けもその方の出来る範囲で希望に沿って行っている。また嚥下能力に合わせ、トロミ・ミキサー・キザミ食を作っており、支援の必要な方には傍に座り介助を行っている。 (外部評価) 職員も利用者と一緒に食事を楽しんでいる。以前は利用者と食事の準備や片付けをしていたが、重度化してきておりできなくなっている。嚥下困難な利用者にはトロミ食やキザミ食にする等状態に合わせて工夫している。支援の必要な利用者には、職員が横に座り援助がされている。	
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) 栄養士が立てた献立に沿った食事を提供している。摂取量・水分量に注意し、体重も2回/月測定している。又食事の形態や時間においても、工夫の必要な方には対応している。特に水分不足は、脱水・せん妄に繋がる事を職員は理解・注意し、摂取出来るように、工夫・声かけを行っている。	
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) 毎食後の口腔ケアを行っており、一人一人のレベルに応じた援助を行っている。又個々の歯・歯肉・他の状態を観察し、必要に応じて協力歯科医の受診を行っている。	

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) 排泄チェック表により排泄パターンを把握し、一人一人にあった声かけ・介助を行っている。自立にむけて出来るだけトイレで、気持ち良く排泄出来るように支援している。	
			(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、周囲の利用者にも十分配慮しながら声かけやトイレ誘導をしている。日中は、トイレで排泄ができるよう支援している。利用者の状況に応じてポータブルトイレを使用している。	
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) 主治医の指示による下剤もあり、使用もしているが、食事や水分摂取の工夫・散歩・腹部マッサージ等も行っており、人によっては朝一番に牛乳を飲んで頂く事でスムーズに排便されている。	
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) 機能の低下があり、浴槽に入り難くなった方には、リフトを使用し、入浴を楽しんで頂いている。又拒否される方もいるが、タイミングをみて声かけたり、誘導する事で、2～4回/週の入浴は行えている。	
			(外部評価) 最低でも週2回の入浴ができるよう支援している。入浴チェック表で確認し、入浴が苦手な方にはタイミングを見計らって声かけしたり、安全に入浴できるよう職員2人体制で行うことがある。失禁時には、随時シャワー浴を実施する等、臨機応変に対応している。	
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) 一人一人のその日の体調・気持ちを把握し、部屋の明るさ・温度・使用する寝具に気を配り、気持ち良く眠られるように心掛けている。また昼間でも休息を取りたい時は、休んで頂き、夜間も安心して眠って頂けるように配慮している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 薬効・副作用について理解するように努力している。服薬は必ず確認し、記録されている。薬による症状の改善の有無については、出来ている者、そうでない者がいる。	
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) 得意だった餃子の皮包みを行って頂いたり、洗濯物をたたんだり、台拭きを行って頂き、役割が生きがいになれるように支援している。また誕生会には、その方の食べたい物を聴き、料理を作ったり、ケーキに限らず、和菓子でお祝いを行っている。気分転換の目的でドライブや花見・歌・チギリ絵等のレクを行っている。	
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) 家族の協力を得て、自宅へのドライブや、お墓参りを行える方もいる。買い物の要望には出来るだけ応えている。また数名だが、外食もおこなった。だが重度化により、去年行ったピクニックは行えなかった。他は、外気浴・散歩等により、五感で季節を感じて頂くように努めている。 (外部評価) 車いすを使用する利用者が多く外出が困難になっているが、利用者個々の希望に沿った買い物やドライブ、外食ができるよう支援をしている。室内の生活が続く利用者には外気浴を楽しんでもらおうと玄関前に出たり、ホーム周辺を散歩して気分転換をしている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金を所持されている方は2名のみである。他の方も「お金を持っていないのでつらい」と言われる方もいるが家族の意向もあり、持たせていない。買い物・外食では施設の立て替えとして、お好きな物を買ひ、食べて頂いている。	
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) いつでも本人の希望される時に、電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。取次を希望される時は、職員が間に入り、意思疎通が出来るように支援している。又、ケアプランに電話・手紙を出したり、もらう事を挙げている方もおり、電話がかかると嬉しそうに話され、母の顔になられている。	

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)
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) 各居室から出ると、そこが共有空間であり、新入居者でもすぐに皆の中に入れる。風通しが良く、日差しも差し込む。日中は、リビングで過ごされる方が多い。玄関・リビングには、季節の花を飾り、ちぎり絵等を飾っている。</p> <p>(外部評価) リビングは、適度な広さがあり明るく清潔感もある。畳コーナーがあり、ソファも設置されていて利用者が好きな場所で寛ぐことができる。壁には利用者と職員の合作の作品や、季節の飾りが飾られている。安心できる環境が整備されている。</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) 共有空間の中で、独りになる事は難しい。リビングでは、それぞれの居場所が出来ており、気の合った方同士でお話もされている。又レクやリハの時の位置にも配慮し、トラブルなく行えるように配慮している。</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) 個々の居室は、家族の写真を飾ったり、亡夫の位牌を持ってこられたりと、各々が過ごしやすいように、家具の配置にも考慮し、出来るだけ使い慣れた物を自宅から持って来て頂き、使用している。</p> <p>(外部評価) 居室が全てリビングに面しており利用者とのコミュニケーションが取りやすい造りになっている。居室のスペースは広く、車いすや歩行器も操作しやすい。備え付けのベッドやエアコンの他、利用者の使い慣れたタンスや衣装ケース、仏壇等が持ち込まれ家族の写りが飾られている。</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) 建物内部は、バリアフリーで手摺りを設置している。タンスの中身も自分で入れ替える方には、行って頂き、タンスの位置等は、家族と相談し、決めている。ベッドの高さの決定や、車椅子・歩行器の必要性の見当等を行い、安全に生活出来るように努めている。</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	3894000037
法人名	有限会社 ファーストステップ
事業所名	グループホーム きらり
所在地	愛媛県南宇和郡愛南町御荘平城1308番2
自己評価作成日	平成23年6月16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23年7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)】

重度化が進んでいる中で、昨年は出来ていた事が、難しくなっている。(例えばピクニック等)でも集団では出来ないが個別ならば可能な事も多くある。個別のケアに今まで以上に目をむけ、力を入れて行こうと考えている。だが、集団の楽しみ・一緒に居る事の喜び・その中で役割や生きがい等も、大切な事であり、一つ一つのケアや場面場面での関わり方を、職員皆で話し合い、日々の生活のなかに取り入れていけるように努めている。又、嬉しい事や楽しい事だけの毎日でなく、時には悲しい事もあり、悩む事もある。入居者様が、その様な時に、寄り添う事が出来、信頼してくださり、お話をして頂けるような職員になれるように、皆で努力したい。

【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)】

管理者を中心に全職員が「今またきらりと輝ける暮らし」の基本理念に沿い、利用者がその人らしく暮らし続けることを大切にされた支援が行われている。職員は、日常的にレクリエーションをよく行い、楽しく元気に生活できるよう心がけ、利用者一人ひとりにスポットライトが当たるよう意識したケアに取り組んでいる。利用者が「このホームに居て良かった」と、思ってもらえるような支援をする姿勢がうかがえる。

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)
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)
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)
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、活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)	○ 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
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
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		

(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まます。
(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まます。
- 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まます。

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 きらり

(ユニット名) うみ

記入者(管理者)

氏名 萩森 日出子

評価完了日 平成23年 6月 16日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 多くの職員は、事業所の理念を理解し、理念に沿ったケアを実践しようと努めている。しかし一人一人の利用者様にあった生活ができていないのかと言うと、出来ていない部分もみられる。その方のきらりと輝く処を引き出せるように努力しないといけない。</p> <p>(外部評価) 事業所の理念は、オーナーが求める夢を表現したものである。一人ひとりが「きらり」と輝いて暮らしていくことを支える理念として掲げ、玄関や居間に表示している。職員も利用者に対して、日々の生活の中で輝ける暮らしを支援するよう心がけている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 日常的な交流はあまり出来ていない。祭りの見学や奉仕作業への参加は行えているが、地域の方が、気軽に立ち寄ってくださるような関係を築きたい。</p> <p>(外部評価) 地域の人達と繋がりを持ちたいという思いから、オーナーが地域の清掃活動に積極的に参加するようにしている。その結果、ホームの避難訓練に地域の方が多数参加し協力してくれている。地域との関わりを大切にしながら取り組む姿勢がある。</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く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) 地域の方との交流が少なく、地域の状況も把握出来ていない。問いかけや、相談があれば出来る限りの対応をしたいとは思っているが、その気持ちを伝える事も出来ていない。</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) 利用者状況の報告・サービスの実際・行事報告等を行 い消防署の方に来て頂き、防災の話を伺ったり、地域 の方々と一緒にDVDを視聴した。 会議の中で聞く地域の方々の思いや意見をスタッフに 全て話す事は出来ていない。議事録は残しているの で、それを読む事は出来る。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は定期的開催されている。ホームの状 況や課題、行事、学習会等を報告し参加者に意見を求 めより良いケアにつなげるための話し合いをし工夫し ているが、出席者がやや固定化している。</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) 運営推進会議に担当者の出席がある。又何か問題や、 疑問が生じた時には相談し、その都度対応して頂いて いる。</p> <p>(外部評価) 市担当者とは、運営推進会議を通して利用者の生活福 祉の支援上の課題等について相談している。介護認定 の更新時など利用者の暮らしぶりやニーズの具体的内 容を伝え連携を深めている。</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) 身体拘束は行っていない。夜間のみ玄関に施錠を行っ ている。徘徊・帰宅願望の方もおられ、最初は対応困 難であったが、その方の表情や行動を理解する事によ り、一緒に散歩したり、レクへの参加を促す等により 事故を防ぎ、その方の安全や人格を守る努力を行って いる。</p> <p>(外部評価) 事業所の方針として、身体拘束をしないケアに取り組 んでいる。特に言葉での拘束については日々の業務の 中、職員間で協議しながら適切に対応ができるように 配慮している。</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)
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) 施設内研修においても虐待については学んでいる。虐待を行ってはいけないという意識を強く持ち、日々の介護を行っている。しかし「慣れ」のために言葉の虐待があるのではないかと心配している。 又スタッフの中にストレスが貯まらないように、スタッフの意見等を聴く機会を設けるように努めている。	
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) 勉強不足であり、職員間はもちろん家族等にも周知されていない。勉強会等を行い、関心をもっていきたい。	
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) 契約を交わす際には、利用者や家族等と書面を基に、時間をかけて解り易く、十分納得して頂ける説明に心掛けている。	
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) 利用者・家族から伺った、サービスに関する意見・希望等は、皆で話し合い出来るだけ対応している。又困難な要望に関しては、上司との相談ののち、利用者・家族に報告し、改善出来るように努力する事をお話させて頂いている。 (外部評価) 運営推進会議を通じて意見や要望を聞き取っている。また、家族の面会時に話し合える環境をつくり、細やかなことでも早急に対応しよう心がけている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) カンファレンスに於いて、職員の意見・提案を聴き対応している。個別にも意見を聴く事もあるが、全てを聞き入れてはいない。 (外部評価) 各ユニットにリーダーがいる。職員は日々の中で気が付いたことをリーダーに話し、管理者に伝える仕組みが構築されている。管理者は介護にも携わっており、職員と直接話し合う場面が多く、出された意見はオーナーに伝えている。外部研修も職員が希望すれば受講できるよう調整している。	
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) 半年に一度の業務の事故評価を行い、また適宜面談を行いながら、職場の努力・実績等を把握し、今後の処遇・職場環境の整備に努めている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 社会福祉協議会・地域密着型サービス協会等からの研修への参加を実施している。また施設内での勉強会も行うようになった。新人教育においては、明確なマニュアルが出来ていない為、今後の課題と思う。	
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) 管理者間の交流会は始まった。3か月に1回集まり、情報交換を行っている。他の職員間の交流の機会が少ない。研修等に行き事により、交流している。	
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) 申込みがあり、訪問に行く際は、居宅事業所等から頂いた書類に目は通すが、ご本人に逢い、改めてご本人からのお話を聞き、要望や困っている事を聴きとれ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) 相談を受けて時から、家族等が困っておられる事、不安な事、求められている事をよく聞き、まず必要としている支援を見極めながら、話し合い、受け止めるようにしている。	
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) 当施設の利用と共に、病院受診・理容・買い物等継続していきたいサービスの確認を行い、どの様に対応していくかを、家族・本人と相談し、出来るだけ要望に沿うように努めている。又職員は、本人・家族に出来るだけ多くの声をかけ、馴染みの関係・信頼関係の構築に努めている。	
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) “同じ目線で話をする” “人生の先輩として敬う気持ちをもつ”事に心がけ、共に食事をしたり、洗濯物をたたんだり、一緒に外出し、花を見て喜んだり、解らない事を教えて頂いたりして、支え合う関係を築くように努めている。	
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) 職員だけが介護を行うのではなく、家族と共に介護している気持ちを持っている。 行事の声かけ・参加もあり、外出・外泊を家族が行ってくださり、入居後も家族との関係は、途切れる事無く続いており、職員もご本人の状況を随時報告し、時には相談し、一緒に本人を支援している。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みの場所に行き、馴染みの方に逢う事も出来ている方、そうでない方がいる。家族や知人の面会、出先で偶然知人に逢う事等はあっても、逢いに行く事はなかなか出来ていない。一部の方は、ご自宅や故郷訪問等も行った。 (外部評価) 利用者も職員も地元出身者が多いため、共通の話題で盛り上がる事がよくある。家族以外の面会は少ないが、散歩や買い物に出かけた時や病院受診の時に友人、知人に合うことができる。今までの関係が継続されるように配慮して支援している。	

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)
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) 集団のレク・リハ等で、トラブルが起こらない様に、見守り・声かし、時には気の合った方同志のドライブ等も行っている。 又集団ばかりでなく、その方のその時の気持ちを大切に、一人でいる時は見守りに努めている。	
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) 退所された方の家族と出会えば、挨拶をかわし、お話ししているが、ご本人に逢う事は、あまりない。 利用終了の殆どの方は、病院への入院であり、亡くなられた方が多い。	
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) 日々の関わりのなかから、一人一人の思いや、望み、つらさを感じ取るように努めている。その情報は、アセスメント表や申し送りノートに記入し、カンファレンス等で話し合っている。 (外部評価) 職員は日頃から利用者に関わる時間を大切に、入浴時等に思いや希望を聞かせてもらっている。行きたい所や食べたいもの等、把握した内容は申し送りノートに記入し、カンファレンス等で全職員が共有している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居前後のアセスメントはもちろん、入居後も知り得た情報は個別の記録に記入したり、カンファレンスで話し合う。長い間大工をされていた方には、それを活かして何か作って頂こうと話をしている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一日の過ごし方は、どの方も大体同じだが、その中で休憩の時間・散歩の時間等、個性性もあり対応している。バイタル測定・観察・会話等からスタッフ全員で利用者の心身の状態の把握に努めている。 又日々の関わりの中で、得意なもの・嫌いなもの・嬉しい話等・色々な事が解ってきている。	

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・家族の意見・要望を聴きながら、職員全員で意見を出し合い、ADL等も検討しながら、アセスメント・モニタリングを基に、利用者を多方面から見つめ、今のその方に一番良いと思われる計画を立案している。	
			(外部評価) 利用者の担当者が日々の生活の様子や健康状態等を基に計画の原案を作成している。担当職員を中心に職員全員で意見を出し合い介護計画を作成している。完成した計画は家族に説明して承諾を得ている。月1回のモニタリングで状況を確認し定期的に見直しを行っている。	
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) 職員の記録力によって異なっているが、観察だけの記録からケアの記録に少しずつだが、変わってきている様に思う。気づき・工夫などの記録はまだまだ出ていない。	
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) 家族が受診は連れて行きますと言われて入居された方もいたが、その後の状況により、困難になった場合は、施設で対応している。	
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) 地域内の理容店を利用したり、消防署の協力を得て、消防訓練を行い、安全で豊か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) 本人・家族の要望で入居前からのかかりつけ医が良い と言われる方には、継続して受診援助を行っている。 そうでない方は、近くの医院に協力を仰いでおり、体 調不良の相談・受診を行い、異常時には、休日受診・ 夜間の受診にも対応して頂いている。 (外部評価) 入居後も、以前からのかかりつけ医や希望の病院に受 診できるように対応している。受診介助は、ほとんど 職員が行い診察結果を家族に報告している。適切な医 療機関との関係が続けられ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) 協働出来ており、日々情報を共有して異常の早期発 見・健康管理に努めている。 又、疾患・症状等の相談もあり、助言・指導してい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 医療機関との電話連絡を行い、時にはカンファレンス に参加して情報交換し、入院中および退院に向けての 支援を行っている。又、入院中は度々面会に行き、本 人・家族との信頼関係、病院関係者との関係作りに努 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) ホームの指針を書簡にして、入居時に利用者・家族に 同意を得ている。看取りはまだ行っていないが、重度 化したり、末期の方を介護はしている。家族には状況 を説明し、意向も聞いている。現在の状態において は、看取りを行う力や状態も整っておらず、地域（医 療関係）の関係者とのチーム支援の方向性も定まってい ない。 (外部評価) 重度化や看取りに関する指針を作成しているが、現在 は重度化や看取りケアには対応していない。事業所と しても重度化した場合や終末期のあり方について方針 を模索している段階である。体調不良などの訴えや特 変などは家族と話し合いながら取り組んでいる。	「できる限りホームで」という利用者やご家族の希望 が出されることを考慮し、重度化しても安心してホー ムで生活できるよう、医療連携体制を整えていく必要 がある。同時に、ケアする職員の教育も重要であるた め、ホーム全体としてこのテーマに取り組んでいくこ 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)
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・事故発生時のマニュアルは作成しており、応急処置や、初期対応の訓練はおこなったが、実践となると疑問が残る。急変に当たっていない職員もおり、不安を感じている。繰り返しの訓練が必要と考える。	
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) 地域との消防訓練・防災についての勉強会の実施等を行っている。先日の地震・津波により、皆の防災意識は高まっており、今後は避難場所への実際の誘導も行い、時間や誘導方法の詳細な検討を行っていききたい。 (外部評価) スプリンクラーや緊急通報装置、消火器を設置し消防署の協力を得て防災避難訓練を年2回実施している。運営推進会議を活用して地域住民と一緒に防災研修会を行い、避難訓練には近隣住民に協力してもらえ体制が構築されている。	
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) 利用者を尊重し、言葉や態度に注意し、プライバシーの確保にも心掛けている。しかし「慣れ」が生じ、失礼な声かけや、態度が見られる時がある。施設内研修において「接遇」を行い、今また、新たに皆で利用者への対応を考えた。 (外部評価) 声かけの仕方については、管理者が最も気を使っていることの一つである。職員の不適切な声かけには、注意するのではなく、職員自ら気づいてもらえるような関わりをしている。職員が優しい声かけでトイレ誘導しており、利用者を大切に思いケアを実践していることがうかがえる。	
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) ご自分で思いや意見を伝えられる方には、働き掛けもでき、出来るだけ希望にそえられるように努めている。意思表示を行えない方には、表情や態度からくみ取ろうとしているが、職員側で判断・決定してしまう事もある。	

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)
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) 職員・事業所の決めた流れに沿って、一日を過ごす事が多いと思うが、その中で、利用者一人一人の望みや、ペースを把握し、それに沿って支援をおこなっている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人の望む衣類を着て頂き、理美容院は協力店があるが、希望により、入居前から理容されている所にお連れする方もいる。また希望のある方には、装飾品も使って頂く事もある。	
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) 入居者の機能低下もあり、食事準備も限られた内容や人となっている。台拭きや片付けもその方の出来る範囲で希望に沿って行っている。また嚥下能力に合わせ、トロミ・ミキサー・キザミ食を作っており、支援の必要な方には傍に座り介助を行っている。 (外部評価) 職員も利用者と一緒に食事を楽しんでいる。以前は利用者と食事の準備や片付けをしていたが、重度化してきておりできなくなっている。嚥下困難な利用者にはトロミ食やキザミ食にする等状態に合わせて工夫している。支援の必要な利用者には、職員が横に座り援助がされている。	
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) 栄養士が立てた献立に沿った食事を提供している。摂取量・水分量に注意し、体重も2回/月測定している。又食事の形態や時間においても、工夫の必要な方には対応している。特に水分不足は、脱水・せん妄に繋がる事を職員は理解・注意し、摂取出来るように、工夫・声かけを行っている。	
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) 毎食後の口腔ケアを行っており、一人一人のレベルに応じた援助を行っている。又個々の歯・歯肉・他の状態を観察し、必要に応じて協力歯科医の受診を行っている。	

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	<p>(自己評価) 排泄チェック表により排泄パターンを把握し、一人一人にあった声かけ・介助を行っている。自立にむけて出来るだけトイレで、気持ち良く排泄出来るように支援している。</p> <p>(外部評価) 排泄チェック表を活用しながら利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、周囲の利用者にも十分配慮しながら声かけやトイレ誘導をしている。日中は、トイレで排泄ができるよう支援している。利用者の状況に応じてポータブルトイレを使用している。</p>	
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	<p>(自己評価) 主治医の指示による下剤もあり、使用もしているが、食事や水分摂取の工夫・散歩・腹部マッサージ等も行っており、人によっては朝一番に牛乳を飲んで頂く事でスムーズに排便されている。</p>	
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	<p>(自己評価) 機能の低下があり、浴槽に入り難くなった方には、リフトを使用し、入浴を楽しんで頂いている。又拒否される方もいるが、タイミングをみて声かけたり、誘導する事で、2～4回/週の入浴は行えている。</p> <p>(外部評価) 最低でも週2回の入浴ができるよう支援している。入浴チェック表で確認し、入浴が苦手な方にはタイミングを見計らって声かけしたり、安全に入浴できるよう職員2人体制で行うことがある。失禁時には、随時シャワー浴を実施する等、臨機応変に対応している。</p>	
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	<p>(自己評価) 一人一人のその日の体調・気持ちを把握し、部屋の明るさ・温度・使用する寝具に気を配り、気持ち良く眠られるように心掛けている。また昼間でも休息を取りたい時は、休んで頂き、夜間も安心して眠って頂けるように配慮している。</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)
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) 薬効・副作用について理解するように努力している。服薬は必ず確認し、記録されている。薬による症状の改善の有無については、出来ている者、そうでない者がいる。	
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) 得意だった餃子の皮包みを行って頂いたり、洗濯物をたたんだり、台拭きを行って頂き、役割が生きがいになれるように支援している。また誕生会には、その方の食べたい物を聴き、料理を作ったり、ケーキに限らず、和菓子でお祝いを行っている。気分転換の目的でドライブや花見・歌・チギリ絵等のレクを行っている。	
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) 家族の協力を得て、自宅へのドライブや、お墓参りを行える方もいる。買い物の要望には出来るだけ応えている。また数名だが、外食もおこなった。だが重度化により、去年行ったピクニックは行えなかった。他は、外気浴・散歩等により、五感で季節を感じて頂くように努めている。 (外部評価) 車いすを使用する利用者が多く外出が困難になっているが、利用者個々の希望に沿った買い物やドライブ、外食ができるよう支援をしている。室内の生活が続く利用者には外気浴を楽しんでもらおうと玄関前に出たり、ホーム周辺を散歩して気分転換をしている。	
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金を所持されている方は2名のみである。他の方も「お金を持っていないのでつらい」と言われる方もいるが家族の意向もあり、持たせていない。買い物・外食では施設の立て替えとして、お好きな物を買ひ、食べて頂いている。	
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) いつでも本人の希望される時に、電話をかけたり、手紙のやり取りが出来る。取次を希望される時は、職員が間に入り、意思疎通が出来るように支援している。又、ケアプランに電話・手紙を出したり、もらう事を挙げている方もおり、電話がかかると嬉しそうに話され、母の顔になられている。	

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)
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) 各居室から出ると、そこが共有空間であり、新入居者でもすぐに皆の中に入れる。風通しが良く、日差しも差し込む。日中は、リビングで過ごされる方が多い。玄関・リビングには、季節の花を飾り、ちぎり絵等を飾っている。</p> <p>(外部評価) リビングは、適度な広さがあり明るく清潔感もある。畳コーナーがあり、ソファも設置されていて利用者が好きな場所で寛ぐことができる。壁には利用者と職員の合作の作品や、季節の飾りが飾られている。安心できる環境が整備されている。</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) 共有空間の中で、独りになる事は難しい。リビングでは、それぞれの居場所が出来ており、気の合った方同士でお話もされている。又レクやリハの時の位置にも配慮し、トラブルなく行えるように配慮している。</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) 個々の居室は、家族の写真を飾ったり、亡夫の位牌を持ってこられたりと、各々が過ごしやすいように、家具の配置にも考慮し、出来るだけ使い慣れた物を自宅から持って来て頂き、使用している。</p> <p>(外部評価) 居室が全てリビングに面しており利用者とのコミュニケーションが取りやすい造りになっている。居室のスペースは広く、車いすや歩行器も操作しやすい。備え付けのベッドやエアコンの他、利用者の使い慣れたタンスや衣装ケース、仏壇等が持ち込まれ家族の写りが飾られている。</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) 建物内部は、バリアフリーで手摺りを設置している。タンスの中身も自分で入れ替える方には、行って頂き、タンスの位置等は、家族と相談し、決めている。ベッドの高さの決定や、車椅子・歩行器の必要性の見当等を行い、安全に生活出来るように努めている。</p>	