

1 自己評価及び外部評価票

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3790100337		
法人名	医療法人社団 純心会		
事業所名	グループホーム語り愛		
所在地	高松市円座町字道下288番地1		
自己評価作成日	平成30年9月12日	評価結果市町受理日	

※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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/37/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 香川県社会福祉協議会		
所在地	香川県高松市番町一丁目10番35号		
訪問調査日	平成30年10月9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)】

法人理念「信頼される医療 想いとやさしさの伝わるケア 私たちはそれを目指します」と事業所理念「ふれあい 語りあい 支え合い 笑顔あふれる豊かな暮らし 私たちはそれを支援します」を念頭に、利用者様お一人お一人に寄り添ったケアを行っています。家事や趣味等、利用者様の可能な活動を援助することにより、生きがいや役割を持ちいきいきと生活を送られ、また、買い物やドライブ、地域の催し等への外出や季節の行事等も楽しんで頂いています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点】

広々とした室内と四季折々の草木が植栽された庭に囲まれた明るい施設で、職員はゆったりと利用者や家族に接している。気軽にいつでも訪問できるオープンな環境の中で、利用者もゆったりと生活し、家族や馴染みの方の訪問も大変多く、馴染みの人との関係継続が図られている。
栄養バランスに配慮して栄養士が作成した献立が中心ではあるが、地元の鮮魚店や肉屋などから新鮮な食材を仕入れ、利用者の希望に応じて柔軟にメニュー変更したり、利用者や職員と一緒に調理するなど食事を楽しめる環境づくりに取り組んでいる。

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 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	64	グループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価票

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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ふ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	職員全体で決めた理念を毎日朝礼で唱和することにより、意識付けができています。	事業所の理念は各ユニットの台所や掲示板に掲げたり、職員の名札に記載しており、毎朝唱和することで、職員一人ひとりが理念に沿った介護の実践を心がけている。	事業所の理念を活かした介護を確実に実践に繋げていけるよう、職員全員で話し合っ、理念を反映した具体的な目標を設定し、日々の介護に活かしていくことを期待したい。
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の方々との交流会を開いている。また、カラオケルームを開放している旨を、地域の方にご案内している。	事業所で行うクリスマス会や夏祭りなどの行事では、地域の方にも参加いただいている。また、地元中学校の職場体験学習を毎年受け入れたり、オカリナ演奏やマジックなどのボランティア訪問もある。カラオケルームの利用などを地元コミュニティーセンター等を通じて広く呼びかけ、地元の方との交流の活発化を図ることとしている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	行事や地域の方が来られた際に認知症介護、グループホーム等について説明し相談に応じたり、見学に来られた方や電話での問い合わせにも詳しく情報を伝えるようにしている。		
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	利用者の状況や行事・活動のご報告、事故や災害対策等について話し合い、サービス向上に役立てている。	偶数月の第三水曜日と日を決めて二カ月に一回開催し、利用者、家族、自治会や老人会の代表、民生委員、地域包括支援センター職員などが参加して実施している。利用者の状況報告や行事の実施状況・活動報告を行い、出席者からは感染症予防や災害対策のアドバイスを受けるなど、貴重な情報交換の場となっている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	地域包括支援センターの職員の方に運営推進会議に出席して頂いたり、介護保険課の方にも適切な運営のための助言や指導を頂いている。	地域包括支援センターの職員が毎回、運営推進会議に出席し、必要な情報提供を行っている。介護保険課には必要に応じて相談等している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	身体拘束・虐待防止委員会を設け、身体拘束をしないケアへの取り組みを行っている。また、内部研修でも身体拘束の弊害について学んでいる。	マニュアルを作成し、安全や感染症予防などのため身体拘束を行う場合は家族の同意を得ており、状況が改善した場合は拘束を解除するなど注意深く取り組んでいる。玄関と各部屋の掃出し窓は日頃施錠し、職員が付き添って居室からウッドデッキや中庭へ出られるよう支援している。	

7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	身体拘束・虐待防止委員会を設け、内部研修の実施、虐待防止に取り組んでいる。職員同士、日々の業務の中で相談事等を話し合える関係を築いている。		
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	内部研修で倫理規定や人権擁護について学んでいる。		
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	利用相談時から契約時まで、本人や家族に見学をして頂くとともに、不安や疑問点をパンフレットや重要事項説明書等を用いて説明させて頂いている。		
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なら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	ご意見箱を設置し意見を出して頂けるようにしている。また、苦情等があれば、苦情委員会を中心に、職員全体で話し合い、改善できるように努力している。	意見箱を設置しているほか、家族が面会に来られた時、その都度意見を聞くようにしている。また、なかなか来れない家族には、電話で利用者の状況を報告した際にご意見を伺うようにしている。	
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	管理者は朝礼やミーティング時に職員全体の意見を聞き、サービスの質の向上のためになることは取り入れている。また、法人からは定期的に訪問があり、現状把握、職員からの意見を共有、運営に反映させている。	朝礼やミーティング時に意見を聞くほか、日頃から職員間で話をしたり意見が出しやすい環境を作っている。その中で出た職員意見に基づいて点滴台を購入する等、職員意見を共有し、運営に反映させている。	
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	代表者は、職員の努力や実績の把握に努め、賞与や昇進等に反映させている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	内部・外部研修にできるだけ多くの職員が参加できるようにしている。また、法人で介護職員初任者研修を開き、職員の受講を奨励している。		
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作り、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り組みをしている	外部研修や連絡会などで、他事業所の職員との意見交換を通じて、自事業所の改善点など気づきを活かしていくようにしている。		

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 サービスを導入する段階で、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	利用相談時から契約時まで、十分にコミュニケーションを図り、本人の要望等をよく聞き、それらへの対応方法を丁寧に行い、不安を軽減し安心して頂けるようにしている。	
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	問い合わせや見学時に家族からの要望等を時間をかけて伺い、安心してサービスを利用して頂けるよう信頼関係の構築に努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	本人や家族の思い、心身の状況により、本人にとってより良いサービスに繋がられるように助言や紹介を行っている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	人生の先輩として尊敬し、教えて頂くという姿勢や自立支援が大切であるということ忘れずに接している。	
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	利用者を共に協力して支えていくといった共通の目標を持ち、家族とのコミュニケーションを取っている。	
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	家族や友人が面会に来られた時は、飲み物をお出しし、居室や図書コーナーでゆっくりと過ごして頂いている。家族を行事等に招待し、家族が来訪しやすい取り組みを行っている。	面会時間を決めず、いつでも面会できるようにして家族などが来訪しやすい環境をつくらせている。ほとんどの家族が定期的に面会に来られ、近所の方や知人も面会に来られている。また、馴染みの美容院や墓参りに家族と外出することもある。
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	利用者同士の関係を理解し、体操やレクリエーション、行事等で利用者同士が楽しく交流できるように支援している。また、利用者同士の関係を見守り、トラブルを防止しながら楽しく過ごせるように支援している。	

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	サービス利用終了後も現在利用しているサービス事業所を通じて経過を把握し、必要時には相談に応じるようにしている。		
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	日々の関わりの中で、利用者の要望等を聞ける環境を作り、意向に沿えるように努めている。	利用者が話しやすいよう、コミュニケーションに気をつけ、意向に沿えるようにしている。また、本人からの意向把握が困難な場合は、家族からこれまでの生活歴などを聴き取るなどして、本人の意向把握に努めている。	
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	本人や家族、利用していたサービス事業所等から生活歴や生活環境等の情報を収集し、ケアに活かせるようしている。		
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	利用者の毎日の心身の状況を記録や報告によって情報を共有し、個別に対応できるようにしている。		
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	サービス担当者会議や申し送り時等随時話し合いを行い、本人・家族の意向や意見を反映した介護計画を作成するようにしている。	職員全員でモニタリングを行い、三ヶ月に一度サービス担当者会議で話し合って介護計画を作成している。家族の意向はサービス担当者会議等で確認するようにしている。	
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	個別の介護記録に本人の言葉を記入すると共に、職員間での気づきを情報共有し、介護計画の見直しやケアの実践に役立てている。		
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	受診時の同行援助や入院中の支援、買い物援助などに取り組んでいる。		

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	ボランティアの方々を招き、歌や踊りを楽しんで頂いたり、最寄りの店への買い物同行や訪問販売の受け入れ等社会との繋がりが維持できるように支援している。		
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、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	本人や家族が希望するかかりつけ医での医療が受けられるように受診援助を行っている。	協力医療機関の医師が毎月一回、訪問歯科は二週間に一回往診がある。それ以外のかかりつけ医療機関で受診される場合は、家族が同行している。家族へは利用者の状態を知らせておき、受診後は診察内容を確認するようにしている。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	通院先の看護師や週三回来所する訪問看護師に日々の状態報告や相談を行い、アドバイスを受けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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。あるいは、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。	入院の際には、介護要約を医療機関に提出して介護状況を共有できるようにしている。また、家族や医療機関から情報を得て、入院中の状況等の把握に努めている。		
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、事業所の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	急変時の対応については、かかりつけ医や訪問看護師、家族と話し合い、関係者全体で方針を共有するように努めている。	入居時に、重度化した場合や終末期における事業所の方針を家族に説明している。かかりつけ医・訪問看護師が協力する場合は看取りを実施しており、これまでも看取りの経験がある。	
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	急変時の対応マニュアルに沿って、職員全体に周知している。また、急変時の対応については内部研修を行っている。		
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	常日頃から職員と利用者が共に災害時の避難方法の話し合いを行ったり、消防署の協力も得て利用者と共に防災訓練を行っている。	年二回、火災・地震想定避難訓練を行い、水や食料、ランタンなどの備蓄をしている。また、ハザードマップを事務室に大きく貼り出すなど、職員に対して日頃から災害時の避難について意識づけている。	地域の防災訓練に参加する等して、災害が発生した際に地域の協力が得られるような体制作りや、夜間を想定した避難訓練の実施、備蓄品・緊急持ち出し品の再確認なども期待したい。

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	利用者一人一人に合わせた声かけや対応を行い、自尊心を傷つけることのないように職員全員で行っている。	入居時にプライバシー保護に関する意向を文書で確認している。日頃は接遇マニュアルなどを勉強し、自尊心を傷つけることが無いような声かけや態度で接するよう心がけている。
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	利用者が自分の思いを言えるような雰囲気作りや、一人一人に合わせたコミュニケーションにより自己決定できるようにしている。	
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	大まかな一日の流れはあるが、本人の希望に沿った過ごし方ができるように支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	介護しやすい服装や髪形を押し付けず、本人に好きな服を選んで頂いたり、散髪時には希望の髪形を伝えて頂く等、利用者がおしゃれをすることを支援している。	
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	本人の意向に応じて、調理や盛り付け、後片付け等を行って頂いている。また、職員と一緒に食卓を囲み、楽しく会話しながら食事ができている。	管理栄養士による献立を基に事業所で手作り調理しており、率先して調理や盛り付けする利用者もいる。また、利用者の希望によりメニューを変更したり、利用者と一緒に誕生ケーキを手作りするなど、食事を楽しみながら生活できるよう配慮されている。利用者が食事しやすいよう足元や座席の高さを調整したり、刻み食やトロミ付など調理法も工夫して、心地よく食事出来るように努めている。
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	食事や水分摂取量を記録し、摂取量の少ない利用者は本人の好む物を提供している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後に口腔ケアの声かけや介助を行い、口腔内の清潔保持に努めている。	

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	尿意が曖昧な利用者には、排泄記録を活用、排泄のパターンを把握してトイレ誘導を行い、失禁の軽減を図っている。	両ユニットとも、二つの居室の間ごとにトイレがあり、合計共用4カ所・個人1カ所のトイレで、トイレ誘導が容易な環境が整えられている。 尿意があいまいな利用者には排泄記録を活用して、声かけによるトイレ誘導を行っている。	
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	便秘予防のために食事やおやつに食物繊維の多い食材を取り入れたり、散歩や体操、腹部マッサージを行い自然排便できるよう援助している。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	できる範囲で時間帯や回数など利用者一人一人の希望に合わせて、入浴して頂けるように支援している。	一般浴室に加えて電動リフトを設置した浴室もあり、介護度の重い方も安心して入浴できるよう整備されている。週三回の入浴で午前中が入浴タイムとなっている。入浴剤を入れたり、家族の協力を得るなどして、利用者全員が気持ちよく入浴できるように工夫している。	
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	昼寝の習慣のある利用者や、体調に応じて、日中も休息できるように支援している。		
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	服薬の追加や変更等については、申し送りで職員全員に周知し把握できるようにしている。また、職員がいつでも確認できるように服薬説明書をファイルに綴じている。		
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	料理や洗濯、掃除等の家事を無理のない範囲で行って頂き、感謝の気持ちを伝えるようにしている。		
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。又、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	ドライブや神社の参拝、買い物等に出かける支援をしている。	利用者の希望に沿って、随時、近くのコンビニや百円ショップに買い物に行っている。また、毎月1回を目安としてドライブやお花見などに外出し、お花見弁当を持参することや近くのうどん店で外食することがあり、家族もよく外出に協力している。日頃は、事業所内の広い庭を散策したりして、四季を楽しんでいる。	

50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>家族と話し合った上で、少額を所持して頂き、コンビニやスーパーでの買い物を援助している。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者からの希望で家族に電話をしたり、携帯電話を所持し、自由に電話を楽しんでいる利用者もいる。</p>		
52	(19)	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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>	<p>対面式のキッチンで調理をすることにより、音や匂いが利用者が届くことで食欲増進に繋がっている。また、居室には季節の花や小物を飾るなど、居心地良く過ごせるよう工夫している。</p>	<p>日差しが多く入る広々としたロビーのソファでゆっくりしたり、対面式のキッチンを挟んだ居間で寛ぐことができる。廊下や居間などは、絵画や季節の花などが飾られた居心地のよい空間となっている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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>	<p>玄関ホールやリビングのソファ、庭のベンチ、図書コーナー等、利用者がそれぞれ一人でくつろいだり、仲の良い方と会話を楽しんだりできる場所がある。</p>		
54	(20)	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>使い慣れたテレビやテーブルを置いたり、家族の写真や好みの小物を飾ったりして居心地良く過ごせるようにしている。</p>	<p>広い居室は掃出し窓でウッドデッキに続いておりとても明るく、景色も楽しめるよう工夫されている。室内には家族と相談しながら、使い慣れたものや小物、庭の草花などを飾って、居心地よく過ごせるように工夫している。また、衣類はシーズンごとの入れ替えをして、整理されている。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」「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>	<p>建物内部は段差がなく安全に過ごせる。また、居室やリビングから段差なくテラスに出られ、広い庭を散歩することができる。</p>		

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 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 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ます (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	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が広がったり深まり、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、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価票

自己	外部	項目	自己評価
			実践状況
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ふ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	職員全体で決めた理念を、毎日に朝礼で唱和することで、理念を念頭においた業務が行えている。
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	地域の方々との交流会を開いている。
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	行事や地域の方が来られた際に認知症介護、グループホーム等について説明し相談に応じたり、見学に来られた方や電話での問い合わせにも詳しく情報を伝えるようにしている。
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	利用者の状況や行事・活動のご報告、事故や災害対策等について話し合い、サービス向上に役立てている。
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り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	地域包括支援センターの職員の方に運営推進会議に出席して頂いたり、介護保険課の方にも適切な運営のための助言や指導を頂いている。
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	身体拘束・虐待防止委員会を設け、身体拘束をしないケアへの取り組みを行っている。また、内部研修でも身体拘束の弊害について学んでいる。

7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	身体拘束・虐待防止委員会を設け、内部研修の実施、虐待防止に取り組んでいる。職員同士、日々の業務の中で相談事等話し合える関係を築いている。
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	内部研修で倫理規定や人権擁護について学んでいる。
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	利用相談時から契約時まで、本人や家族に見学して頂くとともに、不安や疑問点をパンフレットや重要事項説明書等を用いて説明させて頂いている。
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なら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	ご意見箱を設置し意見を出して頂けるようにしている。また、家族の面会時や電話等で利用者の状況等を報告し、意見や要望を伺うようにしている。
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	管理者は朝礼やミーティング時に職員全体の意見を聞き、サービスの質の向上のためになることは取り入れている。また、法人からは定期的に訪問があり、現状把握、職員からの意見を共有、運営に反映させている。
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	代表者は、職員の努力や実績の把握に努め、賞与や昇進等に反映させている。
13		○職員を育てる取り組み 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	内部・外部研修にできるだけ多くの職員が参加できるようにしている。また、法人で介護職員初任者研修を開き、職員の受講を奨励している。
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作り、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り組みをしている	外部研修や連絡会などで、他事業所の職員との意見交換を通じて、自事業所の改善点など気づきを活かしていくようにしている。

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>サービスを導入する段階で、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>	<p>利用相談時から契約時まで、十分にコミュニケーションを図り、本人の要望等をよく聞き、それらへの対応方法を丁寧に行い、不安を軽減し安心して頂けるようにしている。</p>
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービスを導入する段階で、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</p>	<p>問い合わせや見学時に家族からの要望等を時間をかけて伺い、安心してサービスを利用して頂けるよう信頼関係の構築に努めている。</p>
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスを導入する段階で、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</p>	<p>本人や家族の思い、心身の状況により、本人にとってより良いサービスに繋がれるように助言や紹介を行っている。</p>
18		<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>人生の先輩として尊敬し、自立支援が大切であるということを常に意識して接している。</p>
19		<p>○本人を共に支えあう家族との関係</p> <p>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</p>	<p>利用者を共に協力して支えていくといった意識を持ち、家族とのコミュニケーションを取っている。</p>
20	(8)	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>家族や友人が面会に来られた時は、飲み物をお出しし、居室や図書コーナーでゆっくりと過ごして頂いている。家族を行事等に招待し、家族が来訪しやすい取り組みを行っている。</p>
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者同士の関係を理解し、体操やレクリエーション、行事等で利用者同士が楽しく交流できるように支援している。</p>

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	サービス利用終了後も現在利用しているサービス事業所を通じて経過を把握し、必要時には相談に応じるようにしている。
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	日々の関わりの中で、利用者の要望等を聞ける環境を作り、意向に沿えるように努めている。
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	本人や家族、利用していたサービス事業所等から生活歴や生活環境等の情報を収集し、ケアに活かすようしている。
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	利用者の毎日の心身の状況を記録や報告によって情報を共有し、個別に対応できるようにしている。
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	サービス担当者会議や申し送り時等随時話し合いを行い、本人・家族の意向や意見を反映した介護計画を作成するようにしている。
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	個別の介護記録に本人の言葉を記入すると共に、職員間での気づきを情報共有し、介護計画の見直しやケアの実践に役立てている。
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	受診時の同行援助や入院中の支援、買い物援助などに取り組んでいる。

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	ボランティアの方々を招き、歌や踊りを楽しんで頂いたり、最寄りの店への買い物同行や訪問販売の受け入れ等社会との繋がりが維持できるように支援している。
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、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	本人や家族が希望するかかりつけ医での医療が受けられるように受診援助を行っている。
31		○看護職との協働 介護職は、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	通院先の看護師や訪問看護師に日々の状態報告や相談を行い、アドバイスを受けている。
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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。あるいは、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。	入院の際には、介護要約を医療機関に提出して介護状況を共有できるようにしている。また、家族や医療機関から情報を得て、入院中の状況等の把握に努めている。
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	急変時の対応については、かかりつけ医や訪問看護師、家族と話し合い、関係者全体で方針を共有するように努めている。
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	急変時の対応マニュアルに沿って、職員全体に周知している。また、急変時の対応については内部研修を行っている。
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	常日頃から職員と利用者が共に災害時の避難方法の話し合いを行ったり、消防署の協力も得て利用者と共に防災訓練を行っている。

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	利用者一人一人に合わせた声かけや対応を行い、自尊心を傷つけないように職員全員で行っている。
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	利用者が自分の思いを言えるような雰囲気作りや、一人一人に合わせたコミュニケーションにより自己決定できるようにしている。
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	大まかな一日の流れはあるが、本人の希望に沿った過ごし方ができるように支援している。
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	更衣の時本人に好きな服を選んで頂いたり、散髪時には希望の髪形を伝えて頂く等、本人の意思を尊重した身だしなみを支援している。
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	本人の意向に応じて、調理や盛り付け、後片付け等を行って頂いている。おやつ作りでは職員と利用者が一緒に行えるものを取り入れている。
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	食事や水分摂取量を記録し、把握している。摂取量の少ない利用者は、ご家族と相談し本人の好む物を提供している。
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後に口腔ケアの声かけや介助を行い、口腔内の清潔保持に努めている。

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	尿意が曖昧な利用者には、排泄記録を活用、排泄のパターンを把握してトイレ誘導を行い、失禁の軽減を図っている。
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	便秘予防のために食事やおやつに食物繊維の多い食材を取り入れたり、散歩や体操、腹部マッサージを行い自然排便できるよう援助している。
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	できる範囲で時間帯や回数など利用者一人一人の希望に合わせて、入浴して頂けるように支援している。
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	施設側の予定を優先せず、昼寝の習慣のある利用者や、体調に応じて、日中も休息できるように支援している。
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	服薬の追加や変更等については、申し送りで職員全員に周知し把握できるようにしている。また、職員がいつでも確認できるように服薬説明書をファイルに綴じている。
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	料理や洗濯、掃除等の家事をできる範囲で自主的に自分の役割として行って頂いている。日々のレクリエーションや行事等を実施し、気分転換を援助している。
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。又、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	ドライブや神社の参拝、買い物等に出かける支援をしている。

50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>家族と話し合った上で、少額を所持して頂き、コンビニやスーパーでの買い物を援助している。</p>
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者からの希望で家族に電話をしたり、携帯電話を所持し、自由に電話を楽しんでいる利用者もいる。</p>
52	(19)	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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>	<p>対面式のキッチンで調理をすることにより、音や匂いが利用者に届くことで食欲増進に繋がっている。生活感も出て、家事参加のきっかけにもなっている。</p>
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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>	<p>玄関ホールやリビングのソファ、庭のベンチ、図書コーナー等、利用者がそれぞれ一人でくつろいだり、仲の良い方と会話を楽しんだりできる場所がある。</p>
54	(20)	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>使い慣れたテレビや冷蔵庫、水槽を置いたり、家族の写真や好みの小物を飾ったりして居心地良く過ごせるようにしている。</p>
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」「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を送れるように工夫している</p>	<p>建物内部は段差がなく安全に過ごせる。また、居室やリビングから段差なくテラスに出られ、広い庭を散歩することができる。</p>