

(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	3870105610
法人名	株式会社 アクト企画
事業所名	グループホーム 我が家
所在地	松山市鷹子町705-2
自己評価作成日	平成 26 年 2 月 14 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 26 年 3 月 12 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)】

○毎年夕涼み会を開催しており、その関係から地域の踊りの先生や地域住民の方との交流がある。 ○利用者との団欒の時間を大切にしている。 ○いつも笑い声の絶えない関係・環境づくりに力を入れている。 ○家庭菜園があり、季節ごとに利用者と一緒に収穫している。他、毎年芋ほりを行事として行っている。
--

【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)】

事業所は閑静な住宅地にあり、開設当初から町内会に加入し地域の行事等に参加している。また、事業所の開催する行事へは地域住民の参加協力を得るなど、相互の交流関係を深めている。車いすを使用している利用者は多くなってきているが、職員は利用者一人ひとりが持っている能力を少しでも長く継続できるよう、できる限り利用者自身で行えるように時間をかけて見守りをしている。また、利用者に寄り添い、いつも笑いの絶えない関係が築かれるような環境づくりに力を入れ取り組んでいる。
--

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、管理者及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 グループホーム我が家

(ユニット名) ユニット1

記入者(管理者)

氏 名 白川 美紀

評価完了日 26 年 2 月 14 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) 「地域住民の一員であることが実感できるような生活を支援します」というケア理念を掲げ、常に意識をしながら日々のケアに取り組んでいる。	
			(外部評価) 「気が付く・気になる・気が効く」という理念を作成しリビングに掲示し、職員一人ひとりが確認し理念に沿った支援ができるよう努めている。管理者は、職員の意識改革し、基本を徹底した支援ができるよう力を入れ、取り組んでいる。	職員全員で話し合い理念を振り返り、見直しなども検討するとともに、職員間で共有して日々のケアの実践につながるような取組みを期待したい。
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	(自己評価) 町内会に加入している。出来る限り地域の行事等にも参加している。また、地域の方に協力を頂き、毎年盆踊り会のための盆踊りの指導をしていただいたり、舞踊等のボランティアにも来て頂き交流を深めている。	
			(外部評価) 開設当初から町内会に加入し、公民館で行うチャリティ芸能祭りや盆踊りなどの地域の行事に参加したり、秋祭りには事業所に神輿の訪問があり、利用者と一緒に見学をして楽しんでいる。地域住民にボランティアで舞踊やカラオケをしてもらったり、毎年中学生の職場体験を受け入れ交流をしている。事業所で開催する夕涼み会などの行事に参加協力を得たり、地域住民に盆踊りの指導をってもらうなど、相互の交流関係を深めている。	
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) 地域の方々へ活かす場面が作れてい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)
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回開催しており、報告や意見交換などを行っている。その際の意見に関しては、職員会などで報告などを行い、サービス向上に向け取り組んでいる。	
			(外部評価) 運営推進会議は2か月に1回、家族、町内会長、民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議では、利用者の生活状況や事業所の取組みを分かりやすくスライドで見てもらい、意見交換をしている。事業所の報告が中心となり、積極的な会議とまでは至っていない。	家族や多方面の地域住民に会議への参加を呼びかけ、テーマを決めて積極的な意見交換を行い、出された意見をサービス向上に活かせるような取組みを期待したい。また、誰が見ても会議内容が把握できるように議事録を作成し、参加できなかった家族や職員へ周知することを望みたい。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 市社協や地域包括支援センターなどが主催する会や研修に参加し、情報交換や協力関係を築くよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 市担当者は毎回運営推進会議に参加してもらい、研修案内等をもらい情報交換したり、アドバイスをもらっている。地域包括支援センターとは、地域のグループホーム交流会や講習会に職員交代で参加して情報交換している。	
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) 暗証番号式ロックがユニット入口に取り付けてある。ロックが掛かることで安心している家族も居るが、拘束をしない環境整備に今後取り組んでいく必要がある。	
			(外部評価) 身体拘束について職員会で話し合ったり勉強会を開催しているが、理解をして支援している職員は少ない。転倒の恐れがある利用者がいるため、対策を検討している。ユニット毎の入口は、利用者の安全面を考え施錠しており、今後は開錠する方向での検討を予定している。	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する勉強会を事業所で実施し、施錠することが当たり前になっていないか、職員の意識を含め予測されるリスクや弊害について話し合うことを望みたい。また、管理者と職員全員は利用者が自由に出入りできる暮らしの大切さを認識し、鍵をかけずに安全に過ごせる工夫や取組みを期待したい。

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)
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) 日常的に心理的虐待や言葉の虐待等も含め、虐待が行われていないか気を配り仕事に取り組んでおり、定期的に職員間で対応についての話し合いを行い、見過ごさないように努めている。	
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) 権利擁護制度についての知識が不十分であり、今後学んでいく必要がある。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約の際は重要事項説明書などをもとに説明を詳しく行っており、不安や疑問等が気兼ねなく話せる様に配慮しながら同意を得て手続きを行っている。	
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) 要望や意見は運営推進会議などで聞けるようしている。また、面会時などに気軽に管理者や職員に聞けるような関係作りに努めている。 (外部評価) 利用者から日常会話の中で意見や要望を聞いている。家族には面会時に職員から声をかけ、話しやすいよう心がけ、気軽に意見を言ってもらえるような信頼関係づくりに努めている。3か月に1回家族に便りを送付して利用者の生活状況を報告し、意見や要望を聞くようにしている。また、契約時に公共の苦情の受付窓口も紹介している。	

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) 定期的な個人面談や月一回の職員会などで職員の意見や提案を聞く機会を設け、常に意見を言いやすい環境・関係作りに努めている。 (外部評価) 年2回管理者は職員との個人面談を実施しており、職員の意見や要望を聞いている。職員から言いにくいことや疑問点は、職員会で話し合い対応している。日頃から管理者の考えを伝えており、気づきや意見のある場合はその都度伝えることができるような職場環境づくりに努めている。年度初めには職員の入れ替わりもあり、新入職員にはスタッフが1名ついて指導し、管理者は新しい体制づくりに意欲を見せている。	
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	(自己評価) 代表者は、管理者や職員がやりがいを持って働けるように、特別休暇や永年勤続表彰などを設けたり、参加希望の研修等にも参加できるように職場環境・条件の整備に努めている。また、松山市勤労者福祉サービスへの入会や有給休暇の取得など福利厚生面での配慮も行っている。	
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) 代表者は、管理者や職員のケアを向上させるために、参加したい研修にがあれば参加できるようにしている。	
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) 地域密着型サービス協会や地域包括支援センターなどが主催する交流会や勉強会に参加することで、ネットワーク作りをはかり、サービスの質の向上に取り組んでいる。	
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) 利用前に本人の不安な事や要望に耳を傾けながら話を行い、安心してなんでも話せる関係づくりに努めている。	

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) 申込みの段階や契約前の段階で、家族の不安事や要望を聞 く機会をその都度設け、出来る限り話しやすい環境・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) 相談時に本人と家族の話を聞き、必要なサービスへ繋ぐよ 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) 本人との関係において「今、どのように感じ、どう思い生 活しているのか」を常に考えながら、共に過ごし・支え合 う関係である事を意識し接するよう努めている。	
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) 常に連絡・報告・相談を行い、共に協力をしながら本人を 支えていける関係づくりに努めている。	
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) 新聞購読の継続を行ったり、家族に協力をして貰い馴染の 場所へ行ったり、本人から電話を掛けたり、気軽に面会に 来てもらえるような工夫をしている。 (外部評価) 日常会話の中で利用者から馴染みの人や場所等を聞いている 。家族から馴染みの関係を聞くこともある。聞き取った 内容は、経過記録に記入したり、口頭で伝え職員間で情報 を共有している。利用者がよく行っていたスーパーに買い 物に行ったり、誕生日には知人に会いに行く等、馴染みの 関係が途切れないように、できる限り個別に支援できるよ 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)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を理解し、関わりあえる様支援している。職員が利用者の関係を上手に取り持つ事により、良好な関係づくりが出来るよう心掛けている。	
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) これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて相談や支援を行うよう努めている。	
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) 日々の会話を大切にし、その中から本人の思いを把握するように努めている。 (外部評価) 日常会話を大切にしており、食事をしながら利用者から聞いた内容や今まで生活歴や経験を踏まえて検討し、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。把握の困難な利用者には、日常生活で接する時の表情等でくみ取ったり、家族から情報を聞いて利用者本位のサービスが提供できるよう検討している。	
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) 本人や家族から聞いたことを職員間で共有し、これまでの生活歴などの把握に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 本人の状態については経過記録に残し職員間の情報の共有に努めている。また、出来る事は本人の意思を確認しながら継続して行ってもらっている。	

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)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人の現状や面会時に聞いた家族の意見などをもとに職員間でカンファレンスを行い計画を作成している。 (外部評価) 利用者や家族の思いや意向を反映し、利用者毎の担当職員が身体状況や生活状況を事前に把握し、職員会でカンファレンスを行い、介護計画を作成している。月1回モニタリングを行い、3か月に1回見直しをしている。また、利用者の状況の変化に応じて、その都度見直しをしている。	介護計画は利用者の生活が充実した内容になるよう工夫し、どの職員が見ても分りやすく、やりがいがある内容になることを望みたい。モニタリングは、サービスの実施状況や評価につながる根拠となるものが分りにくいため、書式を工夫することにより日々のモニタリングの記録が明確になり、それに基づいた日々のケアにつながることを期待したい。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) ケアの実践や結果、気づきや工夫に関して個別記録に記入し、職員間で情報の共有を行っている。また、その時の詳細で記録しきれない微妙な言動に関しては、職員間で話し合いを行い、日々のケアに繋げるよう努めている。	
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) 買い物や外食、マッサージなど本人の要望に柔軟に応えられるよう努めている。	
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) 踊りを通じてのボランティアの方との交流や中学生職場体験学習の受入れ、公民館での行事などに参加しながら豊かな暮らしを楽しむことが出来るよう努めている。	

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)
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) 本人や家族等の意向に添えられるよう支援している。 (外部評価) 利用開始時に往診し健康管理してもらえる2か所の協力医 を紹介し、利用者や家族にかかりつけ医を選択してもらっ ている。かかりつけ医を継続している利用者もあり、家族 の協力を得て受診介助してもらい、家族から受診内容や内 服の情報を聞き共有している。必要に応じて歯科医の往診 もお願いでき、適切な医療が受けられるように支援してい る。受診後は経過記録や申し送りノートに記録し、職員間 で共有している。	
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) 毎日バイタルチェックを行い体調変化の早期発見に努めて おり、異常が見られた場合は早い段階で主治医に相談し指 示を仰ぐようにしている。また、医療連携をしている看護 師にも報告を行っている。	
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) 入院後も安心して過ごせるよう介護サマリーと共に本人の 性格や日常行動などを伝えるようにしている。病院へ定期 的に様子を伺に行き、その都度担当看護師などから状況を 聞き、早期退院に向け調整をするよう努めている。	
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) 家族の面会時には本人の現状を伝えるようにしており、常 にどのような状態にあるか・変化があった時はどうするか を家族と共有出来るように努めている。ターミナルについ ては、十分に職員・家族と話し合い、主治医との連携も図 りながら対応できるよう取り組んでいる。 (外部評価) 管理者が交代し約2年の間に1名の看取りを経験してい る。看取り支援は、利用者が食事を口から食べれなくなっ た場合、家族や医師等の関係者と話し合い、利用者や家族 の要望に沿って実施している。今後も、利用者や家族の要 望に沿った対応をして行く予定である。	看取りの方針やマニュアルを作成し、早い段階から事 業所としてできることできないことを明確にして、利 用者や家族に説明することを望みたい。また、利用者 や家族、関係者と話し合いを重ねながら、チーム体制 で看取り支援を行うことを期待したい。看取りなどの 勉強会や話し合いを実施し、職員の不安解消や知識の 向上に努め、利用者や家族が安心して最期を迎えられ るような取組みを期待したい。

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) 緊急時のマニュアルを作っている。緊急時対応については、勉強会を行ったり、定期的に職員間で確認・話し合っている。	
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2回消防訓練を実施し避難誘導等の確認を行っている。が、地域住民との協力体制に関してはまだ不十分である。 (外部評価) 年2回、火災を想定した消防訓練を実施し、うち1回は消防署の協力を得て実施し、避難誘導の方法等のアドバイスももらっている。消火設備会社の職員に消火機器の説明や使用方法などの指導を受けている。管理者は災害時の危機感を持っており、町内会の防災会議に参加したり地域住民との協力体制づくりを検討している。	火災以外の様々な災害やいろいろな場面を想定した訓練を、職員が危機感を持って実効性のある訓練を実施することを期待したい。車いすの利用者が多く、安心安全に避難するためには地域住民の協力が欠かせないため、運営推進会議で議題に上げて話し合うなど、地域住民の協力体制を構くことを期待したい。

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) 誇りやプライバシーを保てるように、言葉かけや対応には注意するよう努めている。 (外部評価) 利用者一人ひとりの人格を尊重して、不快感のない生活を支援できるよう努めている。排泄時に失敗と言わない配慮や声かけに気を配り、プライバシーを損ねない対応に努めている。	
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) 常に表情や仕草などを注意深く観察し、本人の思いを汲取る事が出来るよう努めている。意思表示が出来る方に関しては、自己決定が出来る環境作り・関係作りに日々努めている。	

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) 一人ひとりのペースに合わせながら、その人らしい暮らしが出来るよう支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人と相談しながら服を決めたり、希望をされる方にはお化粧のお手伝いをしたり、その人らしさが保てるよう支援している。理美容に関しては、本人の希望に添えるように支援している。	
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	(自己評価) 食事の下拵えや後片付などを通して、役割や楽しみが持てる様支援している。いつもでは無いが、利用者の食べたい物を献立にする時もある。 (外部評価) 献立は決めず、利用者の希望に合わせて事前に材料を買いに行き、その日の調理担当者が利用者に食べたい物を聞きながら冷蔵庫にある食材や畑で採れた野菜を使用して調理している。職員と利用者が同じ食卓を囲み、会話をしながら一緒に楽しく食事をしている。利用者の状態に合わせて、食事形態を考慮している。また、利用者に下ごしらえなど手伝ってもらっている。	
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) 個々に合った食事形態で提供しており、食器やコップなども個人のレベルに合わせた物を使用して頂いている。既往歴や体調管理に合わせた調整を行い、一日量が確保できるよう支援している。	
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	(自己評価) 一人ひとりの能力・習慣に合わせた、声掛けや見守り・介助を行っている。	

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) 時間ごとの排泄チェック表を作成し、一人ひとりの排泄パターンを把握出来るようにしており、出来る限りトイレで排泄が出来るよう支援している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄チェック表で排泄パターンを把握している。利用者の訴えや声かけでトイレに誘導し、トイレで排泄できるよう支援している。排泄パターンを把握し、トイレ誘導することでパット交換回数が少なくなった利用者もいる。また、食物繊維の多い食材を取り入れたり、水分摂取量のチェックをして便秘対策をしている。	
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) 便秘の原因を職員で考え、水分摂取量を測り摂取量の少ない利用者には小まめな水分補給の声掛けを行い、また食物繊維の多い食材を提供するなど工夫をしている。	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりのペースに合わせて入浴をしている。	
			(外部評価) 入浴日は特に決めていないが、2日に1回程度を目安に入浴することができる。当番職員が声かけし、1対1で入浴を支援している。利用者の希望に応じて、入浴方法や1番風呂などに対応している。入浴の苦手な利用者には、時間をずらし気分転換してもらうなど、気持ち良く入浴できるよう努めている。浴槽に浸かれない利用者には足浴をしながらシャワー浴を行い、温度差を利用者が感じにくいよう配慮している。	
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) 個々のリズムや体調に配慮しながら、休息したり気持ちよく眠れ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) 利用者の現在服薬している薬がすぐに解る様、最新の薬状を経過記録にファイルしており、薬の理解は勿論、状況に応じて主治医と連絡を取りながら服薬調整も行っている。服薬管理においては、誤薬、飲み忘れが無い様、職員間でチェックできるようにしている。	
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) 利用者主体でリハビリ体操を行ったり、一人ひとりのペースに配慮しながらお盆拭きや新聞折など、自分から進んで何かに取り組む意欲や喜びを感じて貰える様な環境づくりに努めている。	
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) 買い物や散歩など、その日の本人の希望に沿った対応が出来るよう努めている。また、本人の希望を確認しながら、外出・外食行事なども行っている。 (外部評価) 利用者の体調に合わせて事業所の周りを散歩したり、気候の良い日にはベランダや玄関のベンチで外気に触れる機会を設けている。また、年間行事の外出計画として椿まつりや花見、いちご狩り等、普段行けない場所に家族の協力を得て外出できるよう支援しており、利用者は楽しみにしている。	
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) 一人ひとりの能力に応じて、お金を使えるよう支援している。訪問販売や買い物の際は、本人の意思による購入が出来るよう支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 携帯電話を所持し、家族と自由に連絡を取り合っている利用者もあり、個々の希望に合せてやり取りが出来る様支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節感を感じられる様に季節に応じた飾りを利用者と一緒に作成したり、行事の写真を飾ったり、目で見ても楽しめるような工夫をしている。毎日掃除を行い清潔を保っている。温度調整も細目に行い、心地よく過ごせる様配慮している。 (外部評価) リビングは車いす利用者が移動しやすいように、テーブルの配置や利用者同士が交流できるように座席を配慮し、和やかな雰囲気となっている。また、ソファを置き利用者は自由にくつろぐことができる。玄関にお雛様を飾り、季節に応じた物を利用者と一緒に作って飾る等、居心地よく過ごすことができている。	
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) ソファやベンチを設置しており、それぞれが思い思いに過ごせる様工夫している。また、配席なども工夫している。	
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	(自己評価) 居室には本人が使い慣れたものを自由に持込んで頂いている。配置に関しても本人や家族と相談しながら行い、居心地良く過ごせるように努めている。 (外部評価) 居室にベッド・エアコンが備え付けてある。布団は、自宅から使い慣れた物の持ち込みと、リース使用を自由に選択できる。居室には使い慣れた枕や三面鏡、タンス、時計、机、ソファなどを持ち込み、家族の写真を飾り、思い思いの空間づくりをしている。また、居室に物があることで気になる利用者は、押入れを活用しすっきりした部屋もあり、一人ひとりに合わせて居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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) 利用者一人一人の力を把握し、個々のレベルに応じた対応が出来る環境づくりに努めている。居室やトイレの表札を掛けたり、テレビやラジカセ等も自由に使えるようリモコンの置き場や高さを工夫している。	

(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	3870105610
法人名	株式会社 アクト企画
事業所名	グループホーム 我が家
所在地	松山市鷹子町705-2
自己評価作成日	平成 26 年 2 月 14 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 26 年 3 月 12 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)】

○毎年夕涼み会を開催しており、その関係から地域の踊りの先生や地域住民の方との交流がある。 ○利用者との団欒の時間を大切にしている。 ○いつも笑い声の絶えない関係・環境づくりに力を入れている。 ○家庭菜園があり、季節ごとに利用者と一緒に収穫している。他、毎年芋ほりを行事として行っている。
--

【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)】

事業所は閑静な住宅地にあり、開設当初から町内会に加入し地域の行事等に参加している。また、事業所の開催する行事へは地域住民の参加協力を得るなど、相互の交流関係を深めている。車いすを使用している利用者は多くなってきているが、職員は利用者一人ひとりが持っている能力を少しでも長く継続できるよう、できる限り利用者自身で行えるように時間をかけて見守りをしている。また、利用者に寄り添い、いつも笑いの絶えない関係が築かれるような環境づくりに力を入れ取り組んでいる。
--

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させている (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				

(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、管理者及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

グループホーム我が家

(ユニット名)

ユニット2

記入者(管理者)

氏 名

白川 美紀

評価完了日

26 年 2 月 14 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) 「地域住民の一員であることが実感できるような生活を支援します」というケア理念を掲げ、常に意識をしながら日々のケアに取り組んでいる。 (外部評価) 「気が付く・気になる・気が効く」という理念を作成しリビングに掲示し、職員一人ひとりが確認し理念に沿った支援ができるよう努めている。管理者は、職員の意識改革し、基本を徹底した支援ができるよう力を入れ、取り組んでいる。	職員全員で話し合い理念を振り返り、見直しなども検討するとともに、職員間で共有して日々のケアの実践につながるような取組みを期待したい。
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	(自己評価) 町内会に加入している。出来る限り地域の行事等にも参加している。また、地域の方に協力を頂き、毎年盆踊り会のための盆踊りの指導をしていただいたり、舞踊等のボランティアにも来て頂き交流を深めている。 (外部評価) 開設当初から町内会に加入し、公民館で行うチャリティ芸能祭りや盆踊りなどの地域の行事に参加したり、秋祭りには事業所に神輿の訪問があり、利用者と一緒に見学をして楽しんでいる。地域住民にボランティアで舞踊やカラオケをしてもらったり、毎年中学生の職場体験を受け入れ交流をしている。事業所で開催する夕涼み会などの行事に参加協力を得たり、地域住民に盆踊りの指導をってもらうなど、相互の交流関係を深めている。	
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) 地域の方々へ活かす場面が作れてい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)
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回開催しており、報告や意見交換などを行って いる。その際の意見に関しては、職員会などで報告などを 行い、サービス向上に向け取り組んでいる。	
			(外部評価) 運営推進会議は2か月に1回、家族、町内会長、民生委 員、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て 開催している。会議では、利用者の生活状況や事業所の取 組みを分かりやすくスライドで見てもらい、意見交換をし ている。事業所の報告が中心となり、積極的な会議とまで は至っていない。	家族や多方面の地域住民に会議への参加を呼びかけ、 テーマを決めて積極的な意見交換を行い、出された意 見をサービス向上に活かせるような取組みを期待した い。また、誰が見ても会議内容が把握できるように議 事録を作成し、参加できなかった家族や職員へ周知す ることを望みたい。
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、 事業所の実情やケアサービスの取組みを積 極的に伝えながら、協力関係を築くように 取り組んでいる	(自己評価) 市社協や地域包括支援センターなどが主催する会や研修に 参加し、情報交換や協力関係を築くよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 市担当者は毎回運営推進会議に参加してもらい、研修案内 等をお願い情報交換したり、アドバイスをもらっている。 地域包括支援センターとは、地域のグループホーム交流会 や講習会に職員交代で参加して情報交換している。	
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) 暗証番号式ロックがユニット入口に取り付けてある。ロッ クが掛かることで安心して居る家族も居るが、拘束をしな い環境整備に今後取り組んでいく必要がある。	
			(外部評価) 身体拘束について職員会で話し合ったり勉強会を開催して いるが、理解をして支援している職員は少ない。転倒の恐 れがある利用者がいるため、対策を検討している。ユニッ ト毎の入口は、利用者の安全面を考え施錠しており、今後 は開錠する方向での検討を予定している。	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する勉強会を事業所 で実施し、施錠することが当たり前になっていない か、職員の意識を含め予測されるリスクや弊害につい て話し合うことを望みたい。また、管理者と職員全員 は利用者が自由に出入りできる暮らしの大切さを認識 し、鍵をかけずに安全に過ごせる工夫や取組みを期待 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)
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) 日常的に心理的虐待や言葉の虐待等も含め、虐待が行われていないか気を配り仕事に取り組んでおり、定期的に職員間で対応についての話し合いを行い、見過ごさないように努めている。	
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) 権利擁護制度についての知識が不十分であり、今後学んでいく必要がある。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 契約の際は重要事項説明書などをもとに説明を詳しく行っており、不安や疑問等が気兼ねなく話せる様に配慮しながら同意を得て手続きを行っている。	
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) 要望や意見は運営推進会議などで聞けるようしている。また、面会時などに気軽に管理者や職員に聞けるような関係作りに努めている。 (外部評価) 利用者から日常会話の中で意見や要望を聞いている。家族には面会時に職員から声をかけ、話しやすいよう心がけ、気軽に意見を言ってもらえるような信頼関係づくりに努めている。3か月に1回家族に便りを送付して利用者の生活状況を報告し、意見や要望を聞くようにしている。また、契約時に公共の苦情の受付窓口も紹介している。	

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) 定期的な個人面談や月一回の職員会などで職員の意見や提案を聞く機会を設け、常に意見を言いやすい環境・関係作りに努めている。 (外部評価) 年2回管理者は職員との個人面談を実施しており、職員の意見や要望を聞いている。職員から言いにくいことや疑問点は、職員会で話し合い対応している。日頃から管理者の考えを伝えており、気づきや意見のある場合はその都度伝えることができるような職場環境づくりに努めている。年度初めには職員の入れ替わりもあり、新入職員にはスタッフが1名ついて指導し、管理者は新しい体制づくりに意欲を見せている。	
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	(自己評価) 代表者は、管理者や職員がやりがいを持って働けるように、特別休暇や永年勤続表彰などを設けたり、参加希望の研修等にも参加できるように職場環境・条件の整備に努めている。また、松山市勤労者福祉サービスへの入会や有給休暇の取得など福利厚生面での配慮も行っている。	
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) 代表者は、管理者や職員のケアを向上させるために、参加したい研修にがあれば参加できるようにしている。	
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) 地域密着型サービス協会や地域包括支援センターなどが主催する交流会や勉強会に参加することで、ネットワーク作りをはかり、サービスの質の向上に取り組んでいる。	
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) 利用前に本人の不安な事や要望に耳を傾けながら話を行い、安心してなんでも話せる関係づくりに努めている。	

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) 申込みの段階や契約前の段階で、家族の不安事や要望を聞 く機会をその都度設け、出来る限り話しやすい環境・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) 相談時に本人と家族の話を聞き、必要なサービスへ繋ぐよ 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) 本人との関係において「今、どのように感じ、どう思い生 活しているのか」を常に考えながら、共に過ごし・支え合 う関係である事を意識し接するよう努めている。	
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) 常に連絡・報告・相談を行い、共に協力をしながら本人を 支えていける関係づくりに努めている。	
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) 新聞購読の継続を行ったり、家族に協力をして貰い馴染の 場所へ行ったり、本人から電話を掛けたり、気軽に面会に 来てもらえるような工夫をしている。 (外部評価) 日常会話の中で利用者から馴染みの人や場所等を聞いている。 家族から馴染みの関係を聞くこともある。聞き取った 内容は、経過記録に記入したり、口頭で伝え職員間で情報 を共有している。利用者がよく行っていたスーパーに買い 物に行ったり、誕生日には知人に会いに行く等、馴染みの 関係が途切れないように、できる限り個別に支援できるよ 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)
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 利用者同士の関係を理解し、関わりあえる様支援している。職員が利用者の関係を上手に取り持つ事により、良好な関係づくりが出来るよう心掛けている。	
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) これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて相談や支援を行うよう努めている。	
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) 日々の会話を大切にし、その中から本人の思いを把握するように努めている。 (外部評価) 日常会話を大切にしており、食事をしながら利用者から聞いた内容や今まで生活歴や経験を踏まえて検討し、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。把握の困難な利用者には、日常生活で接する時の表情等でくみ取ったり、家族から情報を聞いて利用者本位のサービスが提供できるよう検討している。	
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) 本人や家族から聞いたことを職員間で共有し、これまでの生活歴などの把握に努めている。	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 本人の状態については経過記録に残し職員間の情報の共有に努めている。また、出来る事は本人の意思を確認しながら継続して行ってもらっている。	

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)
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 本人の現状や面会時に聞いた家族の意見などをもとに職員間でカンファレンスを行い計画を作成している。 (外部評価) 利用者や家族の思いや意向を反映し、利用者毎の担当職員が身体状況や生活状況を事前に把握し、職員会でカンファレンスを行い、介護計画を作成している。月1回モニタリングを行い、3か月に1回見直しをしている。また、利用者の状況の変化に応じて、その都度見直しをしている。	介護計画は利用者の生活が充実した内容になるよう工夫し、どの職員が見ても分りやすく、やりがいがある内容になることを望みたい。モニタリングは、サービスの実施状況や評価につながる根拠となるものが分りにくいため、書式を工夫することにより日々のモニタリングの記録が明確になり、それに基づいた日々のケアにつながることを期待したい。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) ケアの実践や結果、気づきや工夫に関して個別記録に記入し、職員間で情報の共有を行っている。また、その時の詳細で記録しきれない微妙な言動に関しては、職員間で話し合いを行い、日々のケアに繋げるよう努めている。	
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	(自己評価) 買い物や外食、マッサージなど本人の要望に柔軟に応えられるよう努めている。	
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) 踊りを通じてのボランティアの方との交流や中学生職場体験学習の受入れ、公民館での行事などに参加しながら豊かな暮らしを楽しむことが出来るよう努めている。	

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)
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) 本人や家族等の意向に添えられるよう支援している。 (外部評価) 利用開始時に往診し健康管理してもらえる2か所の協力医 を紹介し、利用者や家族にかかりつけ医を選択してもらっ ている。かかりつけ医を継続している利用者もあり、家族 の協力を得て受診介助してもらい、家族から受診内容や内 服の情報を聞き共有している。必要に応じて歯科医の往診 もお願いでき、適切な医療が受けられるように支援してい る。受診後は経過記録や申し送りノートに記録し、職員間 で共有している。	
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) 毎日バイタルチェックを行い体調変化の早期発見に努めて おり、異常が見られた場合は早い段階で主治医に相談し指 示を仰ぐようにしている。また、医療連携をしている看護 師にも報告を行っている。	
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) 入院後も安心して過ごせるよう介護サマリーと共に本人の 性格や日常行動などを伝えるようにしている。病院へ定期 的に様子を伺に行き、その都度担当看護師などから状況を 聞き、早期退院に向け調整をするよう努めている。	
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	(自己評価) 家族の面会時には本人の現状を伝えるようにしており、常 にどのような状態にあるか・変化があった時はどうするか を家族と共有出来るように努めている。ターミナルについ ては、十分に職員・家族と話し合い、主治医との連携も図 りながら対応できるよう取り組んでいる。 (外部評価) 管理者が交代し約2年の間に1名の看取りを経験してい る。看取り支援は、利用者が食事を口から食べれなくなっ た場合、家族や医師等の関係者と話し合い、利用者や家族 の要望に沿って実施している。今後も、利用者や家族の要 望に沿った対応をして行く予定である。	看取りの方針やマニュアルを作成し、早い段階から事 業所としてできないことを明確にして、利 用者や家族に説明することを望みたい。また、利用者 や家族、関係者と話し合いを重ねながら、チーム体制 で看取り支援を行うことを期待したい。看取りなどの 勉強会や話し合いを実施し、職員の不安解消や知識の 向上に努め、利用者や家族が安心して最期を迎えられ るような取組みを期待したい。

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) 緊急時のマニュアルを作っている。緊急時対応については、勉強会を行ったり、定期的に職員間で確認・話合を行っている。	
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2回消防訓練を実施し避難誘導等の確認を行っている。が、地域住民との協力体制に関してはまだ不十分である。 (外部評価) 年2回、火災を想定した消防訓練を実施し、うち1回は消防署の協力を得て実施し、避難誘導の方法等のアドバイスをもらっている。消火設備会社の職員に消火機器の説明や使用方法などの指導を受けている。管理者は災害時の危機感を持っており、町内会の防災会議に参加したり地域住民との協力体制づくりを検討している。	火災以外の様々な災害やいろいろな場面を想定した訓練を、職員が危機感を持って実効性のある訓練を実施することを期待したい。車いすの利用者が多く、安心安全に避難するためには地域住民の協力が欠かせないため、運営推進会議で議題に上げて話し合うなど、地域住民の協力体制を構くことを期待したい。
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) 誇りやプライバシーを保てるように、言葉かけや対応には注意するよう努めている。 (外部評価) 利用者一人ひとりの人格を尊重して、不快感のない生活を支援できるよう努めている。排泄時に失敗と言わない配慮や声かけに気を配り、プライバシーを損ねない対応に努めている。	
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) 常に表情や仕草などを注意深く観察し、本人の思いを汲取る事が出来るよう努めている。意思表示が出来る方に関しては、自己決定が出来る環境作り・関係作りに日々努めている。	

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) 一人ひとりのペースに合わせながら、その人らしい暮らしが出来るよう支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 本人と相談しながら服を決めたり、希望をされる方にはお化粧のお手伝いをしたり、その人らしさが保てるよう支援している。理美容に関しては、本人の希望に添えるように支援している。	
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	(自己評価) 食事の下拵えや後片付などを通して、役割や楽しみが持てる様支援している。いつもでは無いが、利用者の食べたい物を献立にする時もある。 (外部評価) 献立は決めず、利用者の希望に合わせて事前に材料を買いに行き、その日の調理担当者が利用者に食べたい物を聞きながら冷蔵庫にある食材や畑で採れた野菜を使用して調理している。職員と利用者が同じ食卓を囲み、会話をしながら一緒に楽しく食事をしている。利用者の状態に合わせて、食事形態を考慮している。また、利用者にごしらえなど手伝ってもらっている。	
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) 個々に合った食事形態で提供しており、食器やコップなども個人のレベルに合わせた物を使用して頂いている。既往歴や体調管理に合わせた調整を行い、一日量が確保できるよう支援している。	
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	(自己評価) 一人ひとりの能力・習慣に合わせた、声掛けや見守り・介助を行っている。	

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) 時間ごとの排泄チェック表を作成し、一人ひとりの排泄パターンを把握出来るようにしており、出来る限りトイレで排泄が出来るよう支援している。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄チェック表で排泄パターンを把握している。利用者の訴えや声かけでトイレに誘導し、トイレで排泄できるよう支援している。排泄パターンを把握し、トイレ誘導することでパット交換回数が少なくなった利用者もいる。また、食物繊維の多い食材を取り入れたり、水分摂取量のチェックをして便秘対策をしている。	
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) 便秘の原因を職員で考え、水分摂取量を測り摂取量の少ない利用者には小まめな水分補給の声掛けを行い、また食物繊維の多い食材を提供するなど工夫をしている。	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりのペースに合わせて入浴をしている。	
			(外部評価) 入浴日は特に決めていないが、2日に1回程度を目安に入浴することができる。当番職員が声かけし、1対1で入浴を支援している。利用者の希望に応じて、入浴方法や1番風呂などに対応している。入浴の苦手な利用者には、時間をずらし気分転換してもらうなど、気持ち良く入浴できるよう努めている。浴槽に浸かれない利用者には足浴をしながらシャワー浴を行い、温度差を利用者が感じにくいよう配慮している。	
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) 個々のリズムや体調に配慮しながら、休息したり気持ちよく眠れ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) 利用者の現在服薬している薬がすぐに解る様、最新の薬状を経過記録にファイルしており、薬の理解は勿論、状況に応じて主治医と連絡を取りながら服薬調整も行っている。服薬管理においては、誤薬、飲み忘れが無い様、職員間でチェックできるようにしている。	
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) 利用者主体でリハビリ体操を行ったり、一人ひとりのペースに配慮しながらお盆拭きや新聞折など、自分から進んで何かに取り組む意欲や喜びを感じて貰える様な環境づくりに努めている。	
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) 買い物や散歩など、その日の本人の希望に沿った対応が出来るよう努めている。また、本人の希望を確認しながら、外出・外食行事なども行っている。 (外部評価) 利用者の体調に合わせて事業所の周りを散歩したり、気候の良い日にはベランダや玄関のベンチで外気に触れる機会を設けている。また、年間行事の外出計画として椿まつりや花見、いちご狩り等、普段行けない場所に家族の協力を得て外出できるよう支援しており、利用者は楽しみにしている。	
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) 一人ひとりの能力に応じて、お金を使えるよう支援している。訪問販売や買い物の際は、本人の意思による購入が出来るよう支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 携帯電話を所持し、家族と自由に連絡を取り合っている利用者もあり、個々の希望に合せてやり取りが出来る様支援している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 季節感を感じられる様に季節に応じた飾りを利用者と一緒に作成したり、行事の写真を飾ったり、目で見えて楽しめる様な工夫をしている。毎日掃除を行い清潔を保っている。温度調整も細目に行い、心地よく過ごせる様配慮している。 (外部評価) リビングは車いす利用者が移動しやすいように、テーブルの配置や利用者同士が交流できるように座席を配慮し、和やかな雰囲気となっている。また、ソファを置き利用者は自由にくつろぐことができる。玄関にお雛様を飾り、季節に応じた物を利用者と一緒に作って飾る等、居心地よく過ごすことができている。	
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) ソファやベンチを設置しており、それぞれが思い思いに過ごせる様工夫している。また、配席なども工夫している。	
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	(自己評価) 居室には本人が使い慣れたものを自由に持込んで頂いている。配置に関しても本人や家族と相談しながら行い、居心地良く過ごせるように努めている。 (外部評価) 居室にベッド・エアコンが備え付けてある。布団は、自宅から使い慣れた物の持ち込みと、リース使用を自由に選択できる。居室には使い慣れた枕や三面鏡、タンス、時計、机、ソファなどを持ち込み、家族の写真を飾り、思い思いの空間づくりをしている。また、居室に物があることで気になる利用者は、押入れを活用しすっきりした部屋もあり、一人ひとりに合わせて居心地よく過ごせるよう工夫している。	
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) 利用者一人一人の力を把握し、個々のレベルに応じた対応が出来る環境づくりに努めている。居室やトイレの表札を掛けたり、テレビやラジカセ等も自由に使えるようリモコンの置き場や高さを工夫している。	