

# 1 自己評価及び外部評価結果

## 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	
法人名	
事業所名	
所在地	
自己評価作成日	評価結果市町村受理日

※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	
----------	--

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	
所在地	
訪問調査日	

## 【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)】

--

## 【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)】

--

## 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	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)	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)
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)	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、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)		

# 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」をスローガンとして毎朝礼時に読み上げ意識付けをしている		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	事業所立上げ以前の昔から、事業主も自治会役員やご近所さんとの繋がりもあるので現在もお世話になりっぱなしである		
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	近隣の自治会の人権推進委員会よりH23年2月に認知症のテーマとした勉強会の依頼を受けて取り組んでいるところである		
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	会議内容を職員会議で報告し、その中で今現状で行なえるであろう意見を取り入れていくようにしている。時々、運営推進会議にケアスタッフも同席させることでさらに活かせるものと考えている		
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	利用者本人のケアなどの困難ケースと考えられることは事業所だけで解決せずその都度相談させていただくようにしている。		
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「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束ゼロに向けた研修などには積極的に参加し、それを基に取り組んでいる。しかし数年前の運営推進会議にて家族の「必要な身体拘束もあるのでは…」という意見もあり、今年度の事例こそ無いが、そのケースになった場合ケアスタッフも戸惑うこともあるが家族とも相談していきたい		
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	高齢者虐待関連法について学ぶ機会はないが、利用者には何かしらの原因不明のアザ、ケガを見つけたときは報告書を作成し、各職員にフィードバックしてその注意、防止の意識付けに努めている		

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
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	成年後見制度において出愛荘利用者3割の方が制度利用しているため、関係者の方と関わる機会は多々ある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約、解約の場合必ずご家族に来ていただき、ご理解を得た上で話をすすめるようにしている。改定の場合は文書、電話両方にて確認、説明をさせていただきようにしている		
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	現在は主に運営推進会議にて抽出して、職員会議にて報告して反映に努めている。時には面会時にご意見を伺うこともある		
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	職員会議、ケア会議、その他の会議に代表者に意見や考えを聞いてもらう場を設けていただいております。反映するように努めています。会議まで待てないものなどは即日、管理者に確認を行ない実行、再検討に取り組んでいます		
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	その都度経営会議を開き、現場の状況を各リーダーより報告しその問題について検討しているが、介護保険制度上が含む問題でもあるため個事業所単体で検討するのにも限界な項目もある		
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	定期的に外部研修を行ない伝達報告もしており、今年度は内部研修に、看護師職員や、研修終了後職員より伝達講習会も催している		
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	日頃つながりのある事業所の代表者が主催する研修、講演会には参加し勉強させていただいている		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用前は本人や日頃つながりのある方々（家族、介護サービス関係者など）直接お会いしてお話を伺い、利用開始後はそれを基に本人の何気ない会話より具体的に導き出して関係づくりに努めている		
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	利用申し込みの時点や、入居時における面接等で何ようにして、職員会議等で職員に内容整理したことを伝えている		
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	担当者中心にアセスメントを行ないユニット会議で話し合い、家族の方とも相談をしてケアプランを作成して支援に努めている		
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	数々の経験のお持ちの方々なので「親」、「家族」、「人生の先輩」、「必要としている存在」、「持ちつ持たれつの関係」と各職員それぞれの気持ちで利用者との関係を築いている		
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	日頃より心がけているも、今年度催す全ての行事には家族の方をお招きし、家族の方と接する機会をさらに多く増やし、家族と職員が気軽に話し合えるような場面多くしてさらなる関係構築をしていきたい		
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	個別ケアで約2ヶ月に1度、ご自宅に戻って食事の要望もあり行なっている。		
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	利用者同士頼りあっていることもあり職員見守り程度でよい場面もあれば、ケンカも起きることもあり様々な場面で関わり、支え合いの間に入っている		

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
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	事業開設して7年目になる今年度、これまで退去されたご家族様に現在の職員の写真や、退職した職員の簡単な現状報告を行い、お返事のお手紙を頂戴したり、わざわざ面会に来られるご家族もいた		
<b>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</b>					
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	利用者本人より日々の関わりの中での会話で希望、意向を導き各職員間でユニット会議等で整理している		
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	利用者本人、ご家族もあれば、面会に来られたお知り合いの方や、馴染みのあったご近所さんより伺うこともある。驚いたのは1F利用者のご家族の方が2F利用者の知り合いであったことから生活歴など伺うこともあった		
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	各個人の表情、しぐさ、会話にも注意を払い具体的に記録に記載し、引継ぎ等の記録を確認することにより現状把握に努めている		
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	毎月のユニット会議にてケアプラン以外の項目についても話し合いその実施、検討内容がプラン化することもある		
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	職員には記録の記載に表情、しぐさ、会話の様々な内容を具体的にしてもらうようにして、引継ぎに役立てるよう行なっている		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	面会に来られたご家族に利用者と一緒に夕食をとってもらったり、ご家族の要望で外出、外食、お正月には外泊の要望に応じている		

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
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	代表者の尽力であらゆる面で地域資源には恵まれている事業所なので、利用者地域の方々と関わるよう支援を行っている		
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	ほとんどの方が出愛荘の協力医であるがご家族の協力、希望があれば長年通いなれた病院の受診、往診を継続している		
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	週2回現場に入ってもらい、出勤しない時でも電話相談や、利用者の状況によっては出勤時間を変更を申し出てくれる。今年度は職員向けに内部研修の講師にも買って出られる		
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。	個人的に見舞いに行く職員も多々あり情報交換を迅速に行なうようしている。		
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	入居時より意思確認を伺う書類を用意して把握している。命に関わる事項のため容態変化時に再確認、意思変更もある時はその都度変更している。身寄りのいない利用者もいるが、その方には権利擁護事業所の協力のもと支援にも努めている		
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	知識勉強においては看護師の協力のもと勉強会を催したものの、いざ実際の場面に遭遇した職員がその時の対応力に各職員経験不足もあるため現実的な実践訓練を行う必要はある		
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	34項目同様、頭の中ではわかっているが、いざ実際の場面を想定した訓練を行なうと慌てる箇所が多々見られ、更なる現実的な訓練が必要である。そしてまだ地域の方の協力体制は築いていても合同訓練までは至っていない		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	認知症の程度、性格、病状を考えその人に合うであろう言葉使いや対応に心掛けている。またこちらの表情、態度でも人それぞれ感じ方が異なるので配慮も必要と感じる		
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	利用者同士の会話で見つけたり、自分の言葉で表すのが難しい方には過去の趣向からこちらで推測して普段使っている言葉遣いで伝えて働きかけている		
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	全ての利用者に全てのことができるわけではないので歯がゆい思いを職員は持ちつつも、「出来る限りのことは…」と日々努めている		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	自分で好んで服を選ぶ方が少なくなってきている中で職員より身だしなみは気をつけている。理美容は近所の美容院に行くこともあれば、訪問してもらうこともある		
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	一緒に料理作れなくても味見をしてもらうなど参加してもらったり、何を今作っているかを利用者に話しながら食事への関心を持ってもらうようにも心掛けている		
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	大半の方はしっかりと食事、水分摂れているが、食事のリズムが固有のものを持たれている方にはそのリズム、食事形態、量を把握して支援している		
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	毎食後される方、1日2回の方とさまざまである。今年度より希望者対象に訪問歯科による対応も行ない、職員の口腔ケアの意識付けを強化している		

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
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	一人ひとりの排泄状態、時間を記録にしてパターンを確認して時間を見計らって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	一日一回は飲み物としてヨーグルトを飲んでもらい、主に水分をしっかり摂ってもらうことで予防対応に努めている		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	目安として2～3日に1回は入浴してもらうようしている。まれにタイミング合えば申し出直後の入浴にも取り組んでいる。入浴中も湯船に浸かるか、洗髪の有無と細かな点も介助中に合わせるようしている		
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	主に利用者まかせの自由なところもあるが。夜間不眠になるかと思っただが、夕食前に一旦睡眠させることでADL改善傾向になった方もいて驚かせることもあった		
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	一人一人がどのような薬を飲んでいるかファイルがあり、いつ服薬したかの時間も記録にする方もいて慎重に対応を心掛けている		
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	日々の生活の中で利用者ができることをおこなってもらい、作業なら感謝の気持ち、楽しみごとには一緒に楽しんだ気持ちを言葉できちんと伝え取り組んでいる		
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	地域資源の基盤もしっかりしているので、全職員この項目に関しては一番力を入れて取り組んでおり、利用者の反応も最も好評的である。		



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
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	全利用者出愛荘による完全管理で行っている。中には自身の財布、小銭程度はあるが使用はしておらず、手元にあるだけで安心するという感じである		
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	電話を介した関わりはないものの、お便りを通じて様子を伝えたり、ご家族からの手紙が来た場合利用者に手渡すこともある		
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	玄関、屋内廊下、リビング、庭などに職員、ボランティア、利用者による生け花、墨絵・書道を飾ったり、畑の農作物、花壇であったり、歌謡ショーのビデオ映像・音楽と様々である		
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	テーブル配置、ソファ位置、喫煙所を決めているだけであとは利用者がまかせの雰囲気です。		
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	入居以前より使い慣れた生活用具(タンス、イス、中には仏壇もある)の持ち込みをご家族にお願いして出来るだけ自宅に近い雰囲気です。		
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」「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	網膜症で目の見えない方に、居室⇔トイレ⇔リビング⇔洗面所の生活動線を一直線に配慮することで自立で歩行移動できるよう配慮した例もある		