

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104803
法人名	(有)ヒメックス
事業所名	グループホーム かがやき
所在地	愛媛県松山市東方町甲1438番地1
自己評価作成日	平成28年 5月 18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	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 28年 6月 17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)】

一人一人に合わせた、介護の工夫を行い、優しい言葉がけ、利用者様に対するユマニチュードの実践を行っています。
---

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所へ訪問してすぐ、新しい管理者から「年齢は職員の中でも若い方ですが、頑張りたいと思います」と自己紹介があり、何かこの事業所には期待できるものがあると感じた。若い管理者のはきはきした口調に、事業所の未来は明るい、利用者に対するケアも気持ちが良いものだろうと思えた。話を聞いて行くうちに、介護は人であるということを改めて感じた。介護面で特筆すべき点として、経営者が看護師であり、医療的専門性があった上で、福祉施設で福祉職が提供できる介護の質を絶えず自問自答しながら、常に利用者を主体にサービスを提供するなど、福祉現場のキャリアを感じさせる。
--

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

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

## 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 かがやき

(ユニット名) 1F

記入者(管理者)  
氏名 前谷 貴裕

評価完了日 平成 年 月 日

自己評価及び外部評価表

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)
<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) “ともに歩み ともに生きる”という理念の基、一人一人が利用者様に寄り添い、また、困った時などは職員どうしが助け合い、日々成長できる場所作りを行っています。</p> <p>(外部評価) 事業所では、高齢である利用者と共に日常を送り、暮らすという人間としての基本的な立ち位置を理念で示している。ただ、言葉がシンプルであるために、職員の理解が一人ひとり微妙に異なっていることが気にかかる。理念の共有化とまでは言えないように思える。理念とは「物事(利用者)に対する基本的な考え」であるため、創り上げている理念に言葉を足すなど、職員の日々のケアにおける共通意識が求められる。</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) 地域のイベントなどに積極的に利用者様と参加し、交流を深めています。</p> <p>(外部評価) 地域が古くからある農村部であるため、事業所は運営を始めて10年を越えているが、まだまだ新参者の感は拭えない。それでも職員の積極的な声かけは、徐々にではあるが事業所を地域に定着させる要因となっている。さらに、職員がお祭りや水路清掃など地域の行事ごとに顔を出していることで、近所の住民に顔馴染みも増えている。開設11年目でようやく地域と交流ができてきている状態であるが、ここに至るまでの事業所の地道な努力を評価したい。</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	<p>(自己評価) 地域の方々もかがやきへ来て下さる時もあり、地域的に年齢の高い方々が多いので、身体的なことや私生活において困ったことなど相談を受けたら、お話を伺うなどを行っています。</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	(自己評価) 運営推進会議の際は、なるべく多くの職員にも参加していただき、情報の共有や勉強の場として、サービスの向上に努めています。	
			(外部評価) 運営推進会議は少人数の固定した人の参加にとどまり、地域の実情を見ることができる。しかし、見方を変えれば、とても熱心で協力的な人材であると言える。管理者は今期から食事や行事等利用者サービスに直結した議題も入れようと考えている。食事や行事等である。委員と利用者との雑談にもサービス向上の糸口があるのではと、管理者は会議がより良いものになるよう模索している。	
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) 市長村担当者の方々とはあまり連携はできていない状態です。	
			(外部評価) 市担当者との定期的な話し合いは、運営推進会議で来所した際に行っている。また、距離的なことがあり頻繁に役所に出向くことは難しいため、利用者に課題等があった場合には電話で連絡を取るようにしている。多くの事業所が集中する市の特性から、地域包括支援センターや社会福祉協議会等との連携も必要で、運営推進会議には積極的に参加を呼び掛けている。	
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) 身体拘束・高齢者虐待対策委員会を作り、身体拘束をしない取り組みを委員会中心に職員全員と一緒に考え取り組んでいます。	
			(外部評価) 事業所では身体拘束に関して対策委員会を立ち上げ、拘束の定義から具体的な事例までミーティングで話し合っている。また、定期的に職員間で現場確認を行い、身体拘束ゼロを合言葉にしている。「何気ない一言も拘束になるので、介護の難しさを実感している」との職員の話に、事業所全体で身体拘束をしないケアを実践していることが分かる。	

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)
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) 利用者様への対応や、不安な点など、その都度内容などを共有し、職員の不安を取り除く取り組みを行っています。	
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) 会議にて成年後見制度を始め、様々な内容の研修を行っています。	
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) 契約に関して、説明が必要なものに対しては、説明をしっかりと行っています。	
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) 利用者様やご家族様からの意見や要望には、会議の際に話し合いを行い、改善に取り組んでいます。	
			(外部評価) 利用者の事業所での生活が長くなると、家族等は意見を求めても「お任せしていますから」と言う返事が多くなる。管理者は家族からの利用者の情報が少なくなっているのも、その要因の一つになっていると考えている。対策として担当職員が毎月、手書きの生活報告書を送っている。近年、SNSを見ている家族からの反応が増えつつあり、更新の頻度を増やしたりもしている。家族からの「見ましたよ」から始まり、雑談の中で意見を見出せたこともあると言う。家族等の意見を聞くために、手を変え品を変えの取組みをしている。	

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) 個人面談を行い、職員一人一人の意見や悩み事を聞く場を設けています。  (外部評価) 管理者と責任者は男性だが、職員は女性が多く、こういう職場環境では職員が意見を言い出しにくいと管理者は良く知っている。自らも介護シフトに入り夜勤もする等、介護現場での話し合いに力を入れている。管理者自身、キャリアはあるが年齢は若いということを皆が意見を言いやすいとプラスにも捉えており、現場で積極的に意見交換を行っている。	
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) 各職員が働きやすい環境を整えられるように検討中である。(各自、実績の評価、査定による還元)	
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) 施設内外の研修を受けていただくなどし、学びの機会を作っています。	
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) 交流会などに参加し、それぞれの施設の取り組みなども参考にしながら、より良いサービスの向上を目指しています。	
<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) 利用者様のお話を傾聴し、日々安心して過ごせる様改善に努めています。	

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)
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) ご家族様とのふれあいの中で、ご家族様等の声に耳を傾け、信頼関係を築ける様に努めています。	
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) ご本人様、ご家族様の要望をもとに、その時点で何が必要なかを会議などで話し合い、利用者様一人一人にあった支援ができるよう工夫しています。	
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) 共に過ごし、支え合いながらお互いを知り、共有できる関係を築けるよう努めています。	
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) ご家族様の苦しみ、喜びを受け止め、ご本人様の生活を共に支援していく関係を築けるよう努めています。	
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) 利用様との会話の中で、行きつけの場所等を知り、出掛けることによって気分転換をはかれるよう支援に努めています。  (外部評価) 事業所での生活が長い利用者が多くなってきており、認知症の具合も進んでいる現状では、利用者本人にはもうすっかり事業所が馴染みの場になっている。事業所周辺は、田畑に囲まれているので作物の成長で季節が分かり、それも利用者の懐かしの風景と相まっているのかも知れない。馴染みの人や場の関係を深める支援を重要視し特に力を入れている事業所である。	

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)
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) 利用者様同士の関係を理解し、利用者様同士が共に助け合い、支え合って暮らしていけるよう、日頃から利用者様同士のふれあいの場を作っています。	
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) サービスの利用が終了した後も、相談や支援に応じる姿勢を示し、必要に応じてフォローできるよう努めています。	
<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	(自己評価) 利用者様とコミュニケーションを取りながら、ご本人様の希望をくみ取った上で、会議などで話し合い、今の状態にあった無理のない支援ができるよう努めています。  (外部評価) 管理者は、利用者の思いや意向は「聞き取る」ものではなく、「汲み取る」ものだと理解している。思いを汲み取るとは、相手の心情や事情を推し量ることで、認知症を理解するには大切な姿勢である。何気ない返答にも言葉の意味深さまで見つめようと職員は関わっており、職員間の話し合いも綿密に行われていることが理解できる。	
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) ご本人様とのコミュニケーションをとりつつ、ご家族さまの協力が得られる方からはお話をうかがうなどし、生活歴の把握に努めています。	
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) 職員同士で情報を共有し合い、今の心身の状態の把握に努めています。	



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)
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) 利用者様の観察を通し、ご家族様の要望などをお聞きしたうえでアセスメントをとり、毎月のモニタリングが現状に合っているかを職員同士で話し合うようにしている。	
			(外部評価) 介護計画はその記録用紙と共に、試行錯誤した細やかな工夫がある。用紙それぞれに何を書くかの役割をはっきりさせている。しかし年数が経ち、また、利用者の状態が変わるにつれて、記録の役割も変化するが、見直しがされていないこともあり、現状とのずれが生じているように感じる。特にモニタリングは、できた、できない、の判断だけでなく、「なぜできなかったのか」「どういう風に支援すればできたのか」「ケアプラン自体に無理はないのか」等、質を高めるモニタリングができるスキルを持っているにもかかわらず記録がなく、ケアプランとの繋がりも希薄のように感じられる。	ケアプランの全ての項目を微細にモニタリングすることは難しいので、評価のしやすい項目から、達成度合いの数値化を図り、出たデータについてケアマネと担当職員で評価することが望ましい。できた要因は何か、できない問題点は何か、良い評価が続けばケアプランに入れる必要はないのでは、等の話し合いが持てる。職員のスキルアップにもなると思われるので、取組みを期待したい。
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) 利用者様にどのようなことがあったのか、どんな発言があったのか、それに対し、どのような対応を行ったのかを記録し、また、職員間で情報を共有するなどし、計画に活かしています。	
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) ご本人様やご家族様の要望にそえるよう、必要なものは相談、揃えるなどし、他の方にも応用できるようであれば、活かしていけるようにしています。	
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) 地域行事などにも積極的に参加し、また、運営推進会議などを通し、情報を収集。利用者様にあった地域資源を活用しながら楽しく過ごして頂けるよう努めています。	

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)
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) ご本人様やご家族様の要望を尊重し、希望されれば事業所の協 力医療機関を紹介。納得されれば、かかりつけ医としておりま す。また、利用者様の身体状況に応じて、それに適した医療を 受けていただけるようにしております。  (外部評価) 現在の協力病院は、事業所が開設以来の付き合いの地域の診療 所である。当初は「何か医療的問題があったら」の関わりで あったが、事業所のケアに触発され、高齢者の日常には医療が 不可欠であると、今では頻繁に事業所の様子を見に来ているの で、その対応から安心感を生み多くの利用者はかかりつけ医に している。また、利用者の状態に応じ専門的な医療への繋ぎ役 を果たすなど、医療連携体制が築けており信頼のおける医師で ある。	
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) 日頃より職員同士の情報連携をとり、利用者様の身体状況を看 護師に報告、相談し、利用者様が適切な医療や看護を受けれる ようにしています。	
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) 透析を受けられている方など、医療連携ノートや時にお電話 などで常に連携をとっており、ご家族様とも相談をしながら関 係作りを行っています。	
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) ご家族様とよく話し合い、かかりつけ医とも相談をしながら、ご本人様やご家族様の希望を尊重し、支援できるよう取り 組んでいます。  (外部評価) 経営者が看護師で、福祉施設での医療的行為の難しさを良く理 解している。その上で、医療的ケアは専門機関に依頼し必要な 場合は転所する、福祉の人材で可能なケアは重度な場合でも継 続する等の方針を、管理者と合意の上で本人にも家族にも話を している。今まで看取りをした経験から、職員の介護に対する 姿勢に変化がある事を管理者は知っており、今後も諸条件が揃 えば、実施したいと考えている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変などが起こっても、慌てることのないよう、定期的に施設内研修を行っています。	
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) 消防署の方からの指導も頂き、定期的に訓練を行っています。また、地域の方々からより信頼を得られるよう、民生委員様の協力も頂き取り組んでいます。最近、地震なども多く見られ、いずれは来るとされる南海トラフ、その他の災害にも対応できるように備蓄などの備え、災害に関する研修の参加も積極的に参加しています。  (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれ、消防所の指導の下行っている。管理者は火災と地震を想定し田畑に囲まれた立地のため事業所からの避難が訓練の中心となっている。また、事業所は単独の2階建てのため、一人で避難できない利用者を守るという役割から、毎回、訓練には熱が入っている。災害時には近隣の避難場所の役割も果たせるよう、備蓄品も完備しており災害対策には余念がない。	
<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	(自己評価) プライバシーの確保を職員一人一人が気を付けて行っています。また、言葉使いにも注意を払い、一人一人の想いを尊重しています。  (外部評価) トイレ誘導時に大きな声を出さない、さりげない声かけを行う等、利用者には不快感を与えないように利用者に合わせた対応を心がけ、職員の言葉の響きには優しさや丁寧さがあり、利用者を尊重していることが分かる。また、職員は利用者がトイレで失敗しても他の利用者に気付かれないよう配慮する等、プライバシーを損ねないケアに努めており、利用者一人ひとりの安心感を高めている。	
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) 日頃からお話を聞き、利用者様の希望や想いを聞き逃さないよう努めています。	

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)
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) 職員の都合などに合わせるのではなく、利用者様が望んでいる形に少しでも近づけるような支援に努めています。	
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) 一人一人の個性や身体状況に合わせた支援を行っています。	
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) 食事は楽しみの一つでもあるので、味、見た目など食欲が上がるような提供の工夫を行っています。	
			(外部評価) 職員に食事の状態を聞くと、「毎日のことですから、特別なことはしていません」と返事が返って来た。「ただ季節を食事で身近に感じて頂きたいと思っています」と職員が笑顔で言うように、利用者の食欲をそそる旬の食材が昼食を彩っており、みんなが残さず食べていたのが印象的である。ユニットでメニューが違うのは、利用者の希望に沿った献立に心掛けているからであり、「わしゃ、おかわりをする」との声に、「あら、うれしい」との受け答えがあり、日々楽しく食事に満足していることを確信した。	
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) 利用者様によっては食事量や水分摂取量など制限があるので、その人に応じた食事の提供を行っています。	
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) 食後には口腔ケアを行っています。ご自身でできない方に関しては、声かけを行い、職員が口腔ケアをしっかりと行っています。	

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)
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) トイレ使用時は見守りしつつ、なるべくご自身で行って頂くようにしています。  (外部評価) 昼間はトイレで排泄するよう支援しているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用し、利用者の生活の質を見極め支援している。また10数年前に設計施工の事業所にもかかわらず、全てのトイレが車いす対応になっており、まだグループホームは共同生活や自立と言われていた時代に、車いすの利用者を想定していたことは、経営者の排泄の自立支援に対する強い意欲が感じられる。	
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) 車椅子の方などは、なるべく体を動かす時間を増やし、腸の動きをよくする取り組みを行っています。また、便秘が続くような場合は、看護師やかかりつけ医に相談、報告し、必要な処置や指示をいただく。	
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) 利用者様に声かけを行い、その方の希望に応じ、入浴をしていただいています。  (外部評価) 利用者一人ひとりの体調を見て、職員の声掛けで順次入浴している。職員は、入浴時は利用者と一対一になるため、利用者の本音が聞ける貴重な時間でもあると捉えており会話にも力を入れている。「利用者と職員、やっぱり相性はあるみたいですよ」と職員は言うが、それが分かるのも利用者の状態を良く見ているからだと思われる。広い浴室には窓からの光もたくさん入り、気持ちがいいバスタイムが過ごせそうに感じられる。	
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) 夜間あまり寝られていない方などには、日中に体操などの運動をしていただいたりと、昼夜逆転にならないような取り組みを行っています。	

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)
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) お薬情報などを確認し、どの方がどういった薬を服用しているか、把握するよう努めている。	
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) お話の中から昔していたことや得意なことを見出し、今できることなどを最大限に活かしたことなどをしていただける時間を設けている。	
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) なるべく外出の機会を設け、また、利用者様一人一人の希望などもうかがい、希望にそえるよう努力している。	
			(外部評価) 車いすが乗る大型車をレンタルしての遠出は年間行事で実施しているが、回数が限られているので、時間を見てはぶらりと近所を散歩できるようにしており、外気浴でのリフレッシュや季節を感じることで見当識障害の軽減も兼ねた目的で支援している。また、管理者は、利用者の状態が思わしくないと外出が減る傾向にあるため、外出の機会が増えるよう家族にも協力をお願いしている。	
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) ご自身でお金を使用する際は、常に職員が見守りを行うようにしている。	
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) 利用者様よりご希望があった時などは、お電話などしていただいたりされる。希望がない場合などにも職員の方からご家族様へお電話をし、面会に来ていただけるようお話することもあり。また、毎月かがやき日和というお手紙を送り、イベントへの参加を呼び掛けている。	

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)
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) 感染委員会と接遇向上委員会があり、委員会を中心に、過ごしやすい場所の設備提供に力をいれて取り組んでいる。	
			(外部評価) 事業所の敷地は、広くゆったりとし行事等ができるよう余裕がある。東西に窓があるため風通しが良く、リビングからは水を張った田んぼの向こうに山裾が見え、四季の移ろいが部屋の中から手に取るように分かる。また、対面キッチンにしているので、雑多な物がダイニングからは見えすっきりしており、食事の匂いが漂ってくるのが家庭的でほっとできる。外出する機会の少ない利用者のために、大きな壁には季節行事の飾り付けがあり、それぞれの季節を目でも確認できるよう工夫している。	
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) 利用者様一人一人の性格や身体状況に応じて、席の配置や動線にも気をつかい、過ごしやすい場所を提供できるよう取り組んでいる。	
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	(自己評価) プライバシーを確保しつつ、自宅にいるような落ち着ける環境作りを目指している。	
			(外部評価) 居室は利用者によって家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。また、介護のことを考えベッドや洋服キャビネットを事業所が用意しており、着替えと布団だけで暮らせるようになっている。家具も事業所が準備しており、持ち込みが少ない利用者も寂しさを感じることはなく、何気ない配慮であるが、どの利用者にも自分の部屋を誇らしく思っていて欲しいとの願いが感じられる。	
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) 利用者様一人一人のできることに目を向け、今できることを最大限に活かせる環境や時間を提供できるよう取り組んでいます。	

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870104803
法人名	(有)ヒメックス
事業所名	グループホーム かがやき
所在地	愛媛県松山市東方町甲1438番地1
自己評価作成日	平成28年 5月 18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	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 28年 6月 17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)】

一人一人に合わせた、介護の工夫を行い、優しい言葉がけ、利用者様に対するユマニチュードの実践を行っています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

事業所へ訪問してすぐ、新しい管理者から「年齢は職員の中でも若い方ですが、頑張りたいと思います」と自己紹介があり、何かこの事業所には期待できるものがあると感じた。若い管理者のはきはきした口調に、事業所の未来は明るい、利用者に対するケアも気持ちが良いものだろうと思えた。話を聞いて行くうちに、介護は人であるということを改めて感じた。介護面で特筆すべき点として、経営者が看護師であり、医療的専門性があつた上で、福祉施設で福祉職が提供できる介護の質を絶えず自問自答しながら、常に利用者を主体にサービスを提供するなど、福祉現場のキャリアを感じさせる。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		



## 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 かがやき

(ユニット名) 2F

記入者(管理者)  
氏名 前谷 貴裕

評価完了日 平成 年 月 日

自己評価及び外部評価表

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)
<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) 地域とのつながりは大切だと感じている。</p> <p>(外部評価) 事業所では、高齢である利用者と共に日常を送り、暮らすという人間としての基本的な立ち位置を理念で示している。ただ、言葉がシンプルであるために、職員の理解が一人ひとり微妙に異なっていることが気にかかる。理念の共有化とまでは言えないように思える。理念とは「物事(利用者)に対する基本的な考え」であるため、創り上げている理念に言葉を足すなど、職員の日々のケアにおける共通意識が求められる。</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) ご近所様とのあいさつの付き合いはあります。また、水路掃除や、秋祭りなど参加するようにしています。</p> <p>(外部評価) 地域が古くからある農村部であるため、事業所は運営を始めて10年を越えているが、まだまだ新参者の感は拭えない。それでも職員の積極的な声かけは、徐々にではあるが事業所を地域に定着させる要因となっている。さらに、職員がお祭りや水路清掃など地域の行事ごとに顔を出していることで、近所の住民に顔馴染みも増えている。開設11年目でようやく地域と交流ができてきている状態であるが、ここに至るまでの事業所の地道な努力を評価したい。</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	<p>(自己評価) 地区の勉強会に参加。地域の方々が相談に来られた際は職員が対応できるように話し合っている。</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)
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) 出席して下さり、意見をもらい、報告し、できることは取り入れるようにしています。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は少人数の固定した人の参加にとどまり、地域の実情を見ることができない。しかし、見方を変えれば、とても熱心で協力的な人材であると言える。管理者は今期から食事や行事等利用者サービスに直結した議題も入れようと考えている。食事や行事等である。委員と利用者との雑談にもサービス向上の糸口があるのではと、管理者は会議がより良いものになるよう模索している。</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) 運営推進会議の際に、連絡、相談させていただき、わからない部分は、問い合わせするよう努めています。</p> <p>(外部評価) 市担当者との定期的な話し合いは、運営推進会議で来所した際に行っている。また、距離的なことがあり頻りに役所に出向くことは難しいため、利用者に課題等があった場合には電話で連絡を取るようにしている。多くの事業所が集中する市の特性から、地域包括支援センターや社会福祉協議会等との連携も必要で、運営推進会議には積極的に参加を呼び掛けている。</p>	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	<p>(自己評価) 玄関の施錠や身体拘束は行っていません。また、定期的に研修を実施しています。</p> <p>(外部評価) 事業所では身体拘束に関して対策委員会を立ち上げ、拘束の定義から具体的な事例までミーティングで話し合っている。また、定期的に職員間で現場確認を行い、身体拘束ゼロを合言葉にしている。「何気ない一言も拘束になるので、介護の難しさを実感している」との職員の話しに、事業所全体で身体拘束をしないケアを実践していることが分かる。</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) 会議などで話し合ったり、施設内研修を実施しています。	
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) 年1回施設内研修を行っています。	
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) 契約時に、不安や要望をお聞きし、説明を行っています。	
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) 利用者様、ご家族様の意見は取り入れるように努めています。	
			(外部評価) 利用者の事業所での生活が長くなると、家族等は意見を求めても「お任せしていますから」と言う返事が多くなる。管理者は家族からの利用者の情報が少なくなっているのも、その要因の一つになっていると考えている。対策として担当職員が毎月、手書きの生活報告書を送っている。近年、SNSを見ている家族からの反応が増えつつあり、更新の頻度を増やしたりもしている。家族からの「見ましたよ」から始まり、雑談する中で意見を見出せたこともあると言う。家族等の意見を聞くために、手を変え品を変えの取組みをしている。	

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) 会議等が出た意見等は管理者から伝えて頂いている。時折、面接もあり、意見の反映もみられる。  (外部評価) 管理者と責任者は男性だが、職員は女性が多く、こういう職場環境では職員が意見を言い出しにくいと管理者は良く知っている。自らも介護シフトに入り夜勤もする等、介護現場での話し合いに力を入れている。管理者自身、キャリアはあるが年齢は若いということを皆が意見を言いやすいとプラスにも捉えており、現場で積極的に意見交換を行っている。	
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) 各職員が働きやすい環境を整えられるように検討中である。 (各自、実績の評価、査定による還元)	
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) 外部研修を受けたり、内部研修を実施し、働きながら技術や知識を身に付けるようにしている。	
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) イベント時の声かけ等しているが交流はほとんどない。	
<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) 利用者様とコミュニケーションを取りながら、不安要望を汲みとるよう努めている。	

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)
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) ご家族様の不安や希望を受け止め、ご家族様の想いの違い にも注意し、信頼関係が築けるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と 家族等が「その時」まず必要としている支 援を見極め、他のサービス利用も含めた対 応に努めている	(自己評価) 利用者様、ご家族様の状態や希望に応じた支援が出来るよ う努めている。	
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) 利用者様が出来る事を手伝って頂いたりし、暮らしを共に する者同士の関係を築けていると思う。	
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) ご家族様とは連絡を密にし、面会に来ていただいたり、ご 本人様とお電話でお話ししていただいたり、共にご本人様を 支えていく関係を築けていると思う。	
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) 利用者様のご希望があれば、支援に努めている。  (外部評価) 事業所での生活が長い利用者が多くなってきており、認知症 の具合も進んでいる現状では、利用者本人にはもうすっかり 事業所が馴染みの場になっている。事業所周辺は、田畑に囲 まれているので作物の成長で季節が分かり、それも利用者の 懐かしの風景と相まっているのかも知れない。馴染みの人や 場の関係を深める支援を重要視し特に力を入れている事業所 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)
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) 問題があれば、職員が間に入り、利用者様が孤立しないよう声かけを行い、助け合えるよう努めている。	
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) 退去時も相談、支援ができるように努めている。	
<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	(自己評価) 利用者様から希望をお聞きし、意向の把握に努め、職員間で話し合い、ご本人様本位にケアができるよう努める。  (外部評価) 管理者は、利用者の思いや意向は「聞き取る」ものではなく、「汲み取る」ものだとして理解している。思いを汲み取ることは、相手の心情や事情を推し量ることで、認知症を理解するには大切な姿勢である。何気ない返答にも言葉の意味深さまで見つめようと職員は関わっており、職員間の話し合いも綿密に行われていることが理解できる。	
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) ご本人様やご家族様からお話を聞き、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) 日々の様子を細かく観察し、細かな変化に気を付けるよう努める。	

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) 職員同士が話し合う時間を設け、ご家族様の意向も取り入れ、ケアを行っています。  (外部評価) 介護計画はその記録用紙と共に、試行錯誤した細やかな工夫がある。用紙それぞれに何を書くかの役割をはっきりさせている。しかし年数が経ち、また、利用者の状態が変わるにつれて、記録の役割も変化するが、見直しがされていないこともあり、現状とのずれが生じているように感じる。特にモニタリングは、できた、できない、の判断だけでなく、「なぜできなかったのか」「どういう風に支援すればできたのか」「ケアプラン自体に無理はないのか」等、質を高めるモニタリングができるスキルを持っているにもかかわらず記録になく、ケアプランとの繋がりも希薄のように感じられる。	ケアプランの全ての項目を微細にモニタリングすることは難しいので、評価のしやすい項目から、達成度合いの数値化を図り、出たデータについてケアマネと担当職員で評価することが望ましい。できた要因は何か、できない問題点は何か、良い評価が続けばケアプランに入れる必要はないのでは、等の話し合いが持てる。職員のスキルアップにもなると思われるので、取組みを期待したい。
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) 利用者様の日々の様子などを細かく記録し、時には、職員同士でお互いの記録を読み直し、ケアの改善に役立てています。	
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) 利用者様一人一人の要望を傾聴し、その方にあったケアを実施しています。	
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) 利用者様の要望などを聞き入れ、外部からのサービスを受けていただいています。	



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)
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) ご家族様のご希望や、賛同いただき、納得のいく医療を受け ることができるように努力しています。	
			(外部評価) 現在の協力病院は、事業所が開設以来の付き合いの地域の診 療所である。当初は「何か医療的問題があったら」の関わり であったが、事業所のケアに触発され、高齢者の日常には医 療が不可欠であると、今では頻繁に事業所の様子を見に来て いるので、その対応から安心感を生み多くの利用者はかかり つけ医にしている。また、利用者の状態に応じ専門的な医療 への繋ぎ役を果たすなど、医療連携体制が築けており信頼の おける医師である。	
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) 利用者様の変化や状況など、なるべく早く報告、相談し、ケ アに繋げています。	
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) 利用者様の状態などを医師に伝え、ご家族様とも相談し、意 思を尊重した上で行っています。	
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) ご家族様の意志や、ご本人様の意志も尊重して、医師とも連 携し、できる限りのケアを行っています。	
			(外部評価) 経営者が看護師で、福祉施設での医療的行為の難しさを良く 理解している。その上で、医療的ケアは専門機関に依頼し必 要な場合は転所する、福祉の人材で可能なケアは重度な場合 でも継続する等の方針を、管理者と合意の上で本人にも家族 にも話をしている。今まで看取りをした経験から、職員の介 護に対する姿勢に変化がある事を管理者は知っており、今後 も諸条件が揃えば、実施したいと考えている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 医師や看護師の指示に従い、応急手当を行っています。	
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) 定期的に、火災などのための、避難訓練や訓練に携わる。職員を代え、全員が意識共有できるようにしています。  (外部評価) 災害時の避難訓練は、事業所の年間スケジュールに組み込まれ、消防所の指導の下に行っている。管理者は火災と地震を想定し田畑に囲まれた立地のため事業所からの避難が訓練の中心となっている。また、事業所は単独の2階建てのため、一人で避難できない利用者を守るという役割から、毎回、訓練には熱が入っている。災害時には近隣の避難場所の役割も果たせるよう、備蓄品も完備しており災害対策には余念がない。	
<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	(自己評価) ユマニチュードを勉強し、利用者様の日々の対応に気をつけています。  (外部評価) トイレ誘導時に大きな声を出さない、さりげない声かけを行う等、利用者に不快感を与えないように利用者に合わせて対応を心がけ、職員の言葉の響きには優しさと丁寧さがあり、利用者を尊重していることが分かる。また、職員は利用者がトイレで失敗しても他の利用者に気付かれないよう配慮する等、プライバシーを損ねないケアに努めており、利用者一人ひとりの安心感を高めている。	
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) 日頃、声かけなどでも、利用者様の意志を一番に尊重しています。	

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)
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) その日その日の利用者様の体調によって、リビングにて過ごしていただいたり、自室によって過ごしていただいたりしています。	
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) 散髪をしたり、お化粧品や化粧水などしていただいています。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 利用者様と一緒に、食事をしたり、外食を行っています。	
			(外部評価) 職員に食事の状態を聞くと、「毎日のことですから、特別なことはしていません」と返事が返って来た。「ただ季節を食事で身近に感じて頂きたいと思っています」と職員が笑顔で言うように、利用者の食欲をそそる旬の食材が昼食を彩っており、みんなが残さず食べていたのが印象的である。ユニットでメニューが違うのは、利用者の希望に沿った献立に心掛けているからであり、「わしゃ、おかわりをする」との声に、「あら、うれしい」との受け答えがあり、日々楽しく食事に満足していることを確信した。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事が難しい方などはラコールなどの栄養剤を摂取していただいています。	
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) 歯磨きや、うがいなどをしていただいています。	

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)
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) 立位ができる利用者様はトイレを使用していただいています。	
			(外部評価) 昼間はトイレで排泄するよう支援しているが、夜間は利用者によっては睡眠を優先するために紙おむつやパットも活用し、利用者の生活の質を見極め支援している。また10数年前に設計施工の事業所にもかかわらず、全てのトイレが車いす対応になっており、まだグループホームは共同生活や自立と言われている時代に、車いすの利用者を想定していたことは、経営者の排泄の自立支援に対する強い意欲が感じられる。	
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) 牛乳や下剤などを服用していただいています。	
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) 介助や見守りにて入浴をしていただいています。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの体調を見て、職員の声掛けで順次入浴している。職員は、入浴時は利用者と一対一になるため、利用者の本音が聞ける貴重な時間でもあると捉えており会話にも力を入れている。「利用者と職員、やっぱり相性はあるみたいですよ」と職員は言うが、それが分かるのも利用者の状態を良く見ているからだと思われる。広い浴室には窓からの光もたくさん入り、気持ちがいいバスタイムが過ごせそうに感じられる。	
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) 眠前薬などを服用していただいています。	

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)
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) 一人一人が薬の目的・副作用・用法用量について、月1回の会議等で門論している。	
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) 利用者様の嗜好品や役割分担を行い、気分転換等の支援をおこなっています。	
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) 季節にあわせて、外出を行い、出かけられるようご本人様の希望を把握しています。  (外部評価) 車いすが乗る大型車をレンタルしての遠出は年間行事で実施しているが、回数が限られているので、時間を見てはぶらりと近所を散歩できるようにしており、外気浴でのリフレッシュや季節を感じることで見当識障害の軽減も兼ねた目的で支援している。また、管理者は、利用者の状態が思わしくないと外出が減る傾向にあるため、外出の機会が増えるよう家族にも協力をお願いしている。	
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) ご本人様がお金を持つことの大切さを理解し、希望に応じて所持をしたり、ご家族様の同意を得て行っています。	
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) 利用者様の希望により、電話や手紙のやりとりができるようにしています。	

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)
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) プライバシーを大切にしながら、不快な思いをさせないよう工夫をしています。	
			(外部評価) 事業所の敷地は、広くゆったりとし行事等ができるよう余裕がある。東西に窓があるため風通しが良く、リビングからは水を張った田んぼの向こうに山裾が見え、四季の移ろいが部屋の中から手に取るように分かる。また、対面キッチンにしているので、雑多な物がダイニングからは見えすっきりしており、食事の匂いが漂ってくるのが家庭的でほっとできる。外出する機会の少ない利用者のために、大きな壁には季節行事の飾り付けがあり、それぞれの季節を目でも確認できるよう工夫している。	
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) 一人になれるスペースやリビングにて過ごせれるように工夫をしています。	
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ものを活かし、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) なるべく、以前使用していた物品や好みものを活かし、ご本人様が居心地よく過ごせるような工夫をしています。	
			(外部評価) 居室は利用者によって家具等の持ち込む量に違いはあるが、どの部屋も自分の場所という居心地の良さが感じられる。また、介護のことを考えベッドや洋服キャビネットを事業所が用意しており、着替えと布団だけで暮らせるようになっている。家具も事業所が準備しており、持ち込みが少ない利用者も寂しさを感じることはなく、何気ない配慮であるが、どの利用者にも自分の部屋を誇らしく思っていて欲しいとの願いが感じられる。	
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) 一人一人の身体機能に合わせた危険の防止や個々の力を活かして働けるように自立生活が送れるように工夫しています。	