

(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	3870501628
法人名	株式会社 セフティー東予
事業所名	グループホーム竹トンボ
所在地	新居浜市落神町3番11号
自己評価作成日	平成 26 年 2 月 26 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 19 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)】

竹トンボの生活の中で、個々に合った役割(生きがい)を促し、生活の中で主役になれるよう支援しています。
--

【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)】

管理者は「利用者一人ひとりに個性があり、職員一人ひとりも違う個性であること」を認識し、それぞれを尊重した関わりや利用者の力を活かした自立支援に心がけている。運営推進会議に地域からの参加者は多く、事業所の取組みに自治会や小学校区の役員が周囲の住民に声をかけてくれ、参加協力してくれている。事業所の行う餅つきや夏祭りには多くの地域住民の参加協力があり、顔なじみとなり交流を深めている。また、利用者と一緒に公民館や地域の行事に出かけ交流しており、相互の交流関係が築かれている。利用者は食事への関心が高く、旬の食材を使って手作りされた食事は彩りよく盛り付けをしたり、外食や行事食は少し豪華なものを取り入れたりするなど、おいしく楽しく食べることのできる工夫をしている。

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				

(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 竹トンボ

(ユニット名) コスモス

記入者(管理者)

氏 名 横川 崇

評価完了日 26 年 2 月 26 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) 施設独自での理念をユニット入り口や職員トイレに掲示し職員で共有し日々意識しケアに繋げている。	
			(外部評価) 「日々是好日(にちにちこれこうにち)」という事業所独自の理念を作成し、職員は理念を意識して、利用者が今日1日できることや役割に取り組めるよう自立支援に努めている。そのため、利用者個々のできることを観察することや利用者のペースに合わせて待ちながら関わることを大切にする考え方が、職員に浸透している。洗濯物を干してもらうなど役割を持って生活することで、意欲的に元気に生活を送れるようになった利用者もいる。	
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	(自己評価) 地元自治会に加入し地域の行事(文化祭や夏祭り)・施設の行事(夕涼み会やお餅つき・運営推進会議)をお互いに協力を得て交流を図っている。	
			(外部評価) 事業所で開催する夏祭り等の行事には、自治会の放送で地域住民に参加を呼びかけてくれたり、自治会や小学校区の役員が周囲の住民に声をかけてくれ、多くの地域住民の参加協力を得て開催している。餅つきは近隣住民が多く参加する恒例行事となっており、地域の高齢者の家にお餅を配るところまで手伝ってくれている。公民館行事や小学校文化祭に出かけたり、マンドリンボランティアの定期的な訪問があるなど、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) 運営推進会などで認知症の高齢者の現状やこれからについてとレジメに挙げて理解や支援方法を報告し市の職員さんと意見交換などを行っている。	

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)
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) 施設の現状報告をし色々な問題点や緊急時の相談を行い今 後のサービスに反映するようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、公民館長、支部社協会長、民生委 員、老人クラブ会長、自治会役員、見守り推進会会長、婦 人会長、市担当者等毎回20名近くの参加者を得て開催して いる。毎年、地域の役員は引継ぎをしてくれ、会議への参 加は協力的で、地域ぐるみの取組みが行われている。職員 も交代で参加することで、地域の人に顔を覚えてもらい、 地域とのつながりや意見を運営に活かしている。	
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) 昨年9月に監査を受け取り組み方法や事業所の実情におけ る問題点なども電話相談や市役所へ訪問をしている。また メールも活用し待機者状況や研修や注意報などの総合的な 連携も行っている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の現状を 知ってもらい、アドバイスや情報を得ている。普段の情報の やりとりはメールを使用して行っており、質問には返答 やアドバイスをもらうことができ、協力関係を築いてい る。また、介護相談員の訪問があり、利用者の良き相談相 手となっている。	
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) 新しい職員などには研修に参加してもらい理解を深めて日 中の施錠は行わないと徹底している。	
			(外部評価) 玄関や窓は開放されており、ユニット間を利用者は自由に 行き来することができる。管理者は、職員に利用者の見守 りや気を配ることの大切さを指導しており、理解して支援 している。病院から退院した利用者は、服薬による行動の 制限やリスクを軽減するために、医師と相談しながら服薬 の量を減らせるよう取り組んでいる。	

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)
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) 研修資料などで学び虐待防止に努めています。	
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) 対象者はいないが研修を受けている職員の話を聞き学んでいる。	
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	(自己評価) 重要事項説明書を用いて説明を行ってから理解、納得を得ている。	
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) 市の介護相談員制度を導入し入居者の意見や要望などを聞いていただき反映させている。家族さんには訪問時や電話などで現況などを報告したうえで要望などを聞いてケアプランなどにも反映している。 (外部評価) 日常生活の中で利用者から意見を良く聞くように努めているほか、2か月に1回介護相談員の訪問があり、「好きな物を食べに行きたい」などの新たな意見が聞かれるようになった。家族の訪問時等に利用者の様子を報告し、意見を聞くよう努めている。家族から出された意見や質問には理由や状況を説明し、納得してもらえるよう話し合いを行い、介護計画に反映できるよう努めている。毎月、利用者毎の担当職員が利用者の様子を書いて家族に手紙で報告しており、良い面と不安な面の両方を細かく伝えるように心がけており、家族から率直な意見をもらっている。	

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)
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) 管理者は職員と同じ交代勤務をしフロア会などで意見交換の場を設けサービス向上に努めている。	
			(外部評価) 月1回のユニット会で主任が司会を行い、職員から意見を引き出しやすくしている。管理者は職員と話しやすい関係を築いており、職員から出された意見から、利用者の安全を考え浴室に手すりを取り付け改善した事例がある。管理者は子育て中の職員への配慮も行い、職員が長く働ける環境づくりに努めている。また、管理者は代表者に事業所運営を任されており、職員の意見を取り入れながらサービスの向上に努めている。	
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) 様々な形態で雇用し個々にあった労働時間にも対応している。また雇用1年経過後には本人の意向と管理者の評価により正社員制度も整備している。	
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) 外部研修は随時に職員に必要な研修を進めている。内部では個々の課題なども随時説明しアドバイスしている。	
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) 管理者同士の交流はある。以前は相互研修などに参加していたが現在は行っていない。	
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) 事前面接を行い入居者さんのお話を聞きながら要望や生活歴などを聴き安心されるように努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等 が困っていること、不安なこと、要望等に 耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 事前面接を行い家族さんのお話を聞きながら入居者さんへ の要望や生活歴などを聴き関係づくりに努めている。	
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) 支援していく中での重点などをケアプラン等にも取り入れ 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) 人対人を念頭に個々に応じた役割を持っていただき共に生 活する関係を築くよう努めている。	
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) 毎月手紙で報告を行っている。また面会時にも近況を報告 している。夕涼み会や外出行事などにも参加要請を行って いる。また暑中見舞いや年賀状のやり取りも支援してい る。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人 や場所との関係が途切れないよう、支援に 努めている	(自己評価) 自宅への外泊を毎月される方も居られますし、病院も変わ ることなく同じ主治医の病院に通うように努めています。 (外部評価) 利用開始時に馴染みの関係を利用者や家族から聞いて把握 するよう努めている。馴染みの美容室や喫茶店などに出か けられるよう支援している。利用者の希望により、葬式に 参列したり、昔みかんづくりをしていた利用者に畑に誘わ れ、みかん狩りを楽しんだこともある。開設時からの利用 者もあり、事業所が馴染みの場となり、利用者同士や職員 との馴染みの関係ができています。	

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)
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) ユニット毎に同じレベルの方同士が仲良く過ごすことが出来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	(自己評価) 相談などは無いが退居された方が訪問して来られ職員や入居者の方の顔を見に来られる方も居られます。	
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) 出来る限り入居者さん個々のペースに合わせ支援している。困難な場合にはご家族と話し合い検討している。 (外部評価) 利用者は、居室や入浴時、トイレ誘導時など職員と1対1になる場合に思いを話してくれることが多く、利用者との関わりを大切にしている。利用者がチラシを見て、「〇〇が食べたい」と要望を言う場合が多く、中庭で焼肉をしたこともある。利用者が希望する「したいこと、行きたいところ、食べたいもの」などにできる限り対応するよう努めている。思いを伝えることが難しい利用者には、利用者の現状を見て家族と話し合い、利用者本位のサービスが提供できるよう支援している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時にこれまで使用していた私物等を持参していただいたりご家族さんより情報を得て日々把握に努めている。	
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) 本人から出ているサインを見落とす事がない様に勤め臨機応変に対応し又受診時等日々の様子を伝え相談も行っている。	

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)
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) 現状を家族さんに説明後要望や本人さんの意向などを踏まえて作成をしている。またフロア会などでも検討し見直しの必要あれば随時変更し支援している。	
			(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者毎の担当職員と計画作成担当者が話し合い原案を作成し、ユニット会で話し合い職員の意見を取り入れて介護計画を作成している。利用者は高齢化に伴い、意見を伝えることが難しくなっている。利用者の言葉はそのまま記録し、目標の実施の有無を○×で分かりやすくチェック表に記録し、1か月毎にモニタリングをして評価をしている。職員は、利用者のできることを見つけ、介護計画に反映できるよう努めている。また、3か月に1回見直しをしている。	
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	(自己評価) 毎日の生活状況を記録し職員全体で入居者の状況把握しプラン作成に繋げている。	
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) 歯科受診や往診・美容室の訪問など出来る限りニーズにこたえていけるように努めている	
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) 消防などの避難訓練や煙体験、美容室の訪問、ボランティアの音楽演奏会なども開催している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 主治医変えることなく在宅より継続し受診行っている。専 門外来も家族相談し掛かりつけあれば継続し受診してい る。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続して受診できるよう 支援している。月1回職員が受診介助をしており、2回目 以降は、家族の協力を得て受診してもらっている。受診内 容や次回の受診予定を家族に外出簿に記入してもらうな ど、職員と家族との間で情報を共有できるようにしてい る。協力医は予防接種時やインフルエンザ、嘔吐下痢流行 時に往診があり、利用者の健康管理をしている。	
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) 看護師は勤務しておらず日常の気づきは受診時に相談して いる。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時には家族と医療機関と入院相談および退院計画を 行っている。入退院時にはサマリーの交換も行っている。	
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) 重度化における指針は入所時に家族に用紙にて説明を行い 重度化が進んだ時に相談し施設の方針を再度説明し支援し ている。(他施設への入所・医療機関への入院など)	
			(外部評価) 「重度化における終末期ケアに関する指針」を作成してお り、利用開始前に事業所では対応できる内容を利用者や家族 に説明し、医療行為が必要になった場合は対応できないこ とを伝えている。家族からの質問や相談にその都度対応し ながら、事業所として対応できないことは忠実に説明する よう努めているが、元気な利用者の場合には理解を得るこ とが難しい。また、緊急時に搬送を希望する病院の確認や かかりつけ医と緊急時の対応を相談し、急変時にも迅速な 対応が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)
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) 定期的には行っていないが急変時マニュアルにて説明して備えている。	
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) 地域の防災組織にも加入している。年に2度の訓練も行っている。訓練に伴い組織図を作成し掲示している。 (外部評価) 事業所は自治会の防災組織の一員として連絡網に入っている。年2回、避難訓練を実施しており、今後は地域住民に参加を呼びかけ一緒に訓練を行うことを予定している。訓練は消防署に協力してもらい、火災を想定した煙対策の避難訓練を行い、適切なアドバイスをもらいながら行っている。事業所は高台に位置しているため、水害発生時には地域の防災拠点となつてほしいと地域住民から要望があり、地域や市と相談しながら検討中である。また、水や米、缶詰など備蓄品を用意し、災害に備えている。	防災訓練への地域住民の参加の呼びかけを引き続き行い、地域住民に事業所での訓練の様子や避難方法を知ってもらい、一緒に訓練することや話し合いを行うことを期待したい。また、地震等の様々な災害を想定した訓練を繰り返し行うことや、振り返りを行い職員の不安解消や利用者が安心安全に避難できる取組みを期待したい。
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) 個々に合わせた声掛けを行い尊重している。またプライバシーにも気を付けている。 (外部評価) 管理者は人と人との関わりを大切にし、一人ひとり違う利用者と職員は十人十色の関わりができることを、職員に常に伝え支援するよう努めている。職員は、利用者一人ひとりを深く把握するように努め、その人に合わせたケアや利用者のペースを保ちながら丁寧に接することを心がけている。また、パート職員にも同じ対応ができるよう取り組んでいる。	
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) 選択食や決定できるような促す声掛けを行い自己決定して頂ける様に努めている	

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)
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。趣味の読書や音楽、散歩、外出など	
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) 化粧やマニキュアをされている方、髪を染めたい方など要望時家族了解の基出来る限り支援している。	
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) 調理の手伝い、食事の準備、後片付けそれぞれに役割を持った方々と共に行うように努めています。 (外部評価) 管理者は利用者の好きなものに柔軟に対応して献立を作成し、調理専門職員が昼食と夕食を中心になって調理している。畑で採れた旬の野菜や家族から差し入れの果物などを取り入れ、彩りよく盛り付けることを心がけている。利用者は米をといだり下膳をするなど、できることを手伝っている。また、フランス料理や回転ずしなどの外食や少し豪華な行事食を取り入れて、利用者が食事を楽しめるよう工夫している。お菓子作りの得意な職員がおり、利用者から好評である。	
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) 受診時などに医師より指示ある方や食事量の低下にはここに補助食品やトロミ等食事形態にも対応するように努めています。水分も多種を準備し摂取できるように努めています。	
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、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後個々に応じた口腔ケアを行い夕食後は義歯の洗浄も行っている。週に2回口腔時に使用する道具の消毒も行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄記録票を作成しここに記した誘導や声掛け、パットの種類なども日々検討し自立に向けた支援を行っている	
			(外部評価) できる限りトイレでの排泄支援に努め、排泄パターンを見ながら声かけをしている。身体状況や立位の取れない利用者にはオムツやパットを使用しているが、使用するオムツの種類も検討を行い利用者に合ったものを使用している。夜間にもトイレ誘導を頻繁に行う利用者もあり、職員が努力して気持ちのよい排泄ができるよう支援している。	
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) 乳製品や果物などを使用したり運動なども行っている。また受診時医師にも相談を行っている。	
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) 毎日入浴を行っている。時間帯はその日その日で声掛けにて違う。二日に一度が良いという希望等にも対応し仲の良い入居者二人で一緒に入浴される方もおられます。	
			(外部評価) 身体観察や清潔保持の観点から、利用者は毎日入浴をすることができる。浴室には家庭浴槽を設置しており、安定したシャワーチェアを使用している。利用者の希望頻度に応じて入浴できるよう対応している。管理者は入浴を生活の一部として習慣づけたいと考えており、入浴が苦手だった利用者にも声かけなどの工夫をしながら、約2年をかけて普通に入浴してもらえるようになった事例もある。	
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。	

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) 服薬表をまとめておりいつでも確認できるようにしている。内服変更時には連絡ノートや業務日誌にも記載するように努めている。	
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) みんなで行う体操やゲームなどありますが一日の中で個々の役割を何かしら持っていただき行っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 喫茶希望の方がおられ急遽何人かで行かれたり買い物に出かけたりされることもある。 (外部評価) 季節に応じて、いちごやぶどう狩り、花見、公園などに出かけられるよう支援している。管理者は、利用者全員が同じ体験をできるように心がけており、併設するデイサービスの福祉車両を借りて全員で外出している。毎年、宴会場を借りて忘年会を行っており、家族が参加することもあり、協力を得ながら外出できるよう支援している。	
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) 買い物時は個々に持っておられるお金使用し購入され喜ばれている。	
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) 帰宅願望がある方や要望に応じて電話支援行っています。年賀状や暑中見舞いも支援しています。	

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) 落ち着いた生活ができるような雰囲気作りを心がけています。	
			(外部評価) 広いリビングは山小屋風の落ち着いた空間となっており、絨毯が敷かれ、ダイニングテーブルと椅子、ソファが置かれている。畳敷きスペースもあり、利用者の思い思いの場所で過ごすことができる。また、玄関や中庭にもベンチを置き、利用者が座って休める空間を作っている。生活空間にあるものは本棚など自然に配置することを大切にし、日中に本を読んでいる利用者もいる。	
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) 共有空間では和室や随所にソファやベンチも設置している。	
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) 仏壇や家族様の写真、コタツやカーペットテレビなど個々に住みやすい環境となるよう家族様と相談しながら置いて頂いている。	
			(外部評価) 居室は、ベッド、ダンス、エアコンが備え付けられている。居室には自宅から机や本、テレビなどが持ち込まれ、好きな歌手や家族との写真を壁に飾ったりして、利用者の思い思いの空間づくりをしている。和室も2部屋あり、利用者の状態に応じてベッドや直接布団を敷くのを選択することができる。掃除は掃除専門の職員が行い、利用者ができることは手伝ってもらっている。	
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) 壁全体に手すりなど付けている。個々に応じた補助具なども用意し安全かつ自立した生活を支援するように努めている。	

(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	3870501628
法人名	株式会社 セフティー東予
事業所名	グループホーム竹トンボ
所在地	新居浜市落神町3番11号
自己評価作成日	平成 26 年 2 月 26 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 19 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)】

竹トンボの生活の中で、個々に合った役割(生きがい)を促し、生活の中で主役になれるよう支援しています。
--

【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)】

管理者は「利用者一人ひとりに個性があり、職員一人ひとりも違う個性であること」を認識し、それぞれを尊重した関わりや利用者の力を活かした自立支援に心がけている。運営推進会議に地域からの参加者は多く、事業所の取組みに自治会や小学校区の役員が周囲の住民に声をかけてくれ、参加協力してくれている。事業所の行う餅つきや夏祭りには多くの地域住民の参加協力があり、顔なじみとなり交流を深めている。また、利用者と一緒に公民館や地域の行事に出かけ交流しており、相互の交流関係が築かれている。利用者は食事への関心が高く、旬の食材を使って手作りされた食事は彩りよく盛り付けをしたり、外食や行事食は少し豪華なものを取り入れたりするなど、おいしく楽しく食べることのできる工夫をしている。

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				

(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 竹トンボ

(ユニット名) 菜の花

記入者(管理者)

氏 名 横 川 崇

評価完了日 26 年 2 月 26 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) 施設独自での理念をユニット入り口や職員トイレに掲示し職員で共有し日々意識しケアに繋げている。	
			(外部評価) 「日々是好日(にちにちこれこうにち)」という事業所独自の理念を作成し、職員は理念を意識して、利用者が今日1日できることや役割に取り組めるよう自立支援に努めている。そのため、利用者個々のできることを観察することや利用者のペースに合わせて待ちながら関わることを大切にする考え方が、職員に浸透している。洗濯物を干してもらいなど役割を持って生活することで、意欲的に元気に生活を送れるようになった利用者もいる。	
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	(自己評価) 地元自治会に加入し地域の行事(文化祭や夏祭り)・施設の行事(夕涼み会やお餅つき・運営推進会議)をお互いに協力を得て交流を図っている。	
			(外部評価) 事業所で開催する夏祭り等の行事には、自治会の放送で地域住民に参加を呼びかけてくれたり、自治会や小学校区の役員が周囲の住民に声をかけてくれ、多くの地域住民の参加協力を得て開催している。餅つきは近隣住民が多く参加する恒例行事となっており、地域の高齢者の家にお餅を配るところまで手伝ってくれている。公民館行事や小学校文化祭に出かけたり、マンドリンボランティアの定期的な訪問があるなど、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) 運営推進会などで認知症の高齢者の現状やこれからについてとレジメに挙げて理解や支援方法を報告し市の職員さんと意見交換などを行っている。	

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)
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) 施設の現状報告をし色々な問題点や緊急時の相談を行い今後のサービスに反映するようにしている。	
			(外部評価) 運営推進会議は家族、公民館長、支部社協会長、民生委員、老人クラブ会長、自治会役員、見守り推進会会長、婦人会長、市担当者等毎回20名近くの参加者を得て開催している。毎年、地域の役員は引継ぎをしてくれ、会議への参加は協力的で、地域ぐるみの取組みが行われている。職員も交代で参加することで、地域の人に顔を覚えてもらい、地域とのつながりや意見を運営に活かしている。	
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) 昨年9月に監査を受け取り組み方法や事業所の実情における問題点なども電話相談や市役所へ訪問をしている。またメールも活用し待機者状況や研修や注意報などの総合的な連携も行っている。	
			(外部評価) 市担当者は運営推進会議に参加しており、事業所の現状を知ってもらい、アドバイスや情報を得ている。普段の情報のやりとりはメールを使用して行っており、質問には返答やアドバイスをもらうことができ、協力関係を築いている。また、介護相談員の訪問があり、利用者の良き相談相手となっている。	
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) 新しい職員などには研修に参加してもらい理解を深めて日中の施錠は行わないと徹底している。	
			(外部評価) 玄関や窓は開放されており、ユニット間を利用者は自由に行き来することができる。管理者は、職員に利用者の見守りや気を配ることの大切さを指導しており、理解して支援している。病院から退院した利用者は、服薬による行動の制限やリスクを軽減するために、医師と相談しながら服薬の量を減らせるよう取り組んでいる。	

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)
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) 研修資料などで学び虐待防止に努めています。	
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) 対象者はいないが研修を受けている職員の話を聞き学んでいる。	
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	(自己評価) 重要事項説明書を用いて説明を行ってから理解、納得を得ている。	
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) 市の介護相談員制度を導入し入居者の意見や要望などを聞いていただき反映させている。家族さんには訪問時や電話などで現況などを報告したうえで要望などを聞いてケアプランなどにも反映している。 (外部評価) 日常生活の中で利用者から意見を良く聞くように努めているほか、2か月に1回介護相談員の訪問があり、「好きな物を食べに行きたい」などの新たな意見が聞かれるようになった。家族の訪問時等に利用者の様子を報告し、意見を聞くよう努めている。家族から出された意見や質問には理由や状況を説明し、納得してもらえるよう話し合いを行い、介護計画に反映できるよう努めている。毎月、利用者毎の担当職員が利用者の様子を書いて家族に手紙で報告しており、良い面と不安な面の両方を細かく伝えるように心がけており、家族から率直な意見をもらっている。	

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)
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) 管理者は職員と同じ交代勤務をしフロア会などで意見交換の場を設けサービス向上に努めている。 (外部評価) 月1回のユニット会で主任が司会を行い、職員から意見を引き出しやすくしている。管理者は職員と話しやすい関係を築いており、職員から出された意見から、利用者の安全を考え浴室に手すりを取り付け改善した事例がある。管理者は子育て中の職員への配慮も行い、職員が長く働ける環境づくりに努めている。また、管理者は代表者に事業所運営を任されており、職員の意見を取り入れながらサービスの向上に努めている。	
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) 様々な形態で雇用し個々にあった労働時間にも対応している。また雇用1年経過後には本人の意向と管理者の評価により正社員制度も整備している。	
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) 外部研修は随時に職員に必要な研修を進めている。内部では個々の課題なども随時説明しアドバイスしている。	
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) 管理者同士の交流はある。以前は相互研修などに参加していたが現在は行っていない。	
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) 事前面接を行い入居者さんのお話を聞きながら要望や生活歴などを聴き安心されるように努めている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等 が困っていること、不安なこと、要望等に 耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 事前面接を行い家族さんのお話を聞きながら入居者さんへ の要望や生活歴などを聴き関係づくりに努めている。	
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) 支援していく中での重点などをケアプラン等にも取り入れ 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) 人対人を念頭に個々に応じた役割を持っていただき共に生 活する関係を築くよう努めている。	
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) 毎月手紙で報告を行っている。また面会時にも近況を報告 している。夕涼み会や外出行事などにも参加要請を行って いる。また暑中見舞いや年賀状のやり取りも支援してい る。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人 や場所との関係が途切れないよう、支援に 努めている	(自己評価) 自宅への外泊を毎月される方も居られますし、病院も変わ ることなく同じ主治医の病院に通うように努めています。 (外部評価) 利用開始時に馴染みの関係を利用者や家族から聞いて把握 するよう努めている。馴染みの美容室や喫茶店などに出か けられるよう支援している。利用者の希望により、葬式に 参列したり、昔みかんづくりをしていた利用者に畑に誘わ れ、みかん狩りを楽しんだこともある。開設時からの利用 者もあり、事業所が馴染みの場となり、利用者同士や職員 との馴染みの関係ができています。	

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)
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) ユニット毎に同じレベルの方同士が仲良く過ごすことが出来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	(自己評価) 相談などは無いが退居された方が訪問して来られ職員や入居者の方の顔を見に来られる方も居られます。	
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) 出来る限り入居者さん個々のペースに合わせ支援している。困難な場合にはご家族と話し合い検討している。 (外部評価) 利用者は、居室や入浴時、トイレ誘導時など職員と1対1になる場合に思いを話してくれることが多く、利用者との関わりを大切にしている。利用者がチラシを見て、「〇〇が食べたい」と要望を言う場合が多く、中庭で焼肉をしたこともある。利用者が希望する「したいこと、行きたいところ、食べたいもの」などにできる限り対応するよう努めている。思いを伝えることが難しい利用者には、利用者の現状を見て家族と話し合い、利用者本位のサービスが提供できるよう支援している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時にこれまで使用していた私物等を持参していただいたりご家族さんより情報を得て日々把握に努めている。	
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) 本人から出ているサインを見落とす事がない様に勤め臨機応変に対応し又受診時等日々の様子を伝え相談も行っている。	

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)
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) 現状を家族さんに説明後要望や本人さんの意向などを踏まえて作成をしている。またフロア会などでも検討し見直しの必要あれば随時変更し支援している。	
			(外部評価) 利用者や家族の意見を反映して、利用者毎の担当職員と計画作成担当者が話し合い原案を作成し、ユニット会で話し合い職員の意見を取り入れて介護計画を作成している。利用者は高齢化に伴い、意見を伝えることが難しくなっている。利用者の言葉はそのまま記録し、目標の実施の有無を○×で分かりやすくチェック表に記録し、1か月毎にモニタリングをして評価をしている。職員は、利用者のできることを見つけ、介護計画に反映できるよう努めている。また、3か月に1回見直しをしている。	
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	(自己評価) 毎日の生活状況を記録し職員全体で入居者の状況把握しプラン作成に繋げている。	
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) 歯科受診や往診・美容室の訪問など出来る限りニーズにこたえていけるように努めている	
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) 消防などの避難訓練や煙体験、美容室の訪問、ボランティアの音楽演奏会なども開催している。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 主治医変えることなく在宅より継続し受診行っている。専 門外来も家族相談し掛かりつけあれば継続し受診してい る。	
			(外部評価) 利用者の希望するかかりつけ医を継続して受診できるよう 支援している。月1回職員が受診介助をしており、2回目 以降は、家族の協力を得て受診してもらっている。受診内 容や次回の受診予定を家族に外出簿に記入してもらうな ど、職員と家族との間で情報を共有できるようにしてい る。協力医は予防接種時やインフルエンザ、嘔吐下痢流行 時に往診があり、利用者の健康管理をしている。	
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) 看護師は勤務しておらず日常の気づきは受診時に相談して いる。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できる ように、また、できるだけ早期に退院でき るように、病院関係者との情報交換や相談 に努めている。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時には家族と医療機関と入院相談および退院計画を 行っている。入退院時にはサマリーの交換も行っている。	
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) 重度化における指針は入所時に家族に用紙にて説明を行い 重度化が進んだ時に相談し施設の方針を再度説明し支援し ている。(他施設への入所・医療機関への入院など)	
			(外部評価) 「重度化における終末期ケアに関する指針」を作成してお り、利用開始前に事業所で対応できる内容を利用者や家族 に説明し、医療行為が必要になった場合は対応できないこ とを伝えている。家族からの質問や相談にその都度対応し ながら、事業所として対応できないことは忠実に説明する よう努めているが、元気な利用者の場合には理解を得るこ とが難しい。また、緊急時に搬送を希望する病院の確認や かかりつけ医と緊急時の対応を相談し、急変時にも迅速な 対応が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)
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) 定期的には行っていないが急変時マニュアルにて説明して備えている。	
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) 地域の防災組織にも加入している。年に2度の訓練も行っている。訓練に伴い組織図を作成し掲示している。 (外部評価) 事業所は自治会の防災組織の一員として連絡網に入っている。年2回、避難訓練を実施しており、今後は地域住民に参加を呼びかけ一緒に訓練を行うことを予定している。訓練は消防署に協力してもらい、火災を想定した煙対策の避難訓練を行い、適切なアドバイスをもらいながら行っている。事業所は高台に位置しているため、水害発生時には地域の防災拠点となつてほしいと地域住民から要望があり、地域や市と相談しながら検討中である。また、水や米、缶詰など備蓄品を用意し、災害に備えている。	防災訓練への地域住民の参加の呼びかけを引き続き行い、地域住民に事業所での訓練の様子や避難方法を知ってもらい、一緒に訓練することや話し合いを行うことを期待したい。また、地震等の様々な災害を想定した訓練を繰り返し行うことや、振り返りを行い職員の不安解消や利用者が安心安全に避難できる取組みを期待したい。
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) 個々に合わせた声掛けを行い尊重している。またプライバシーにも気を付けている。 (外部評価) 管理者は人と人との関わりを大切にし、一人ひとり違う利用者と職員は十人十色の関わりができることを、職員に常に伝え支援するよう努めている。職員は、利用者一人ひとりを深く把握するように努め、その人に合わせたケアや利用者のペースを保ちながら丁寧に接することを心がけている。また、パート職員にも同じ対応ができるよう取り組んでいる。	
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) 選択食や決定できるような促す声掛けを行い自己決定して頂ける様に努めている	

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)
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。趣味の読書や音楽、散歩、外出など	
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) 化粧やマニキュアをされている方、髪を染めたい方など要望時家族了解の基出来る限り支援している。	
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) 調理の手伝い、食事の準備、後片付けそれぞれに役割を持った方々と共に行うように努めています。 (外部評価) 管理者は利用者の好きなものに柔軟に対応して献立を作成し、調理専門職員が昼食と夕食を中心になって調理している。畑で採れた旬の野菜や家族から差し入れの果物などを取り入れ、彩りよく盛り付けることを心がけている。利用者は米をといだり下膳をするなど、できることを手伝っている。また、フランス料理や回転ずしなどの外食や少し豪華な行事食を取り入れて、利用者が食事を楽しめるよう工夫している。お菓子作りの得意な職員がおり、利用者から好評である。	
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) 受診時などに医師より指示ある方や食事量の低下にはここに補助食品やトロミ等食事形態にも対応するように努めています。水分も多種を準備し摂取できるように努めています。	
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、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後個々に応じた口腔ケアを行い夕食後は義歯の洗浄も行っている。週に2回口腔時に使用する道具の消毒も行っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 排泄記録票を作成しここに記した誘導や声掛け、パットの種類なども日々検討し自立に向けた支援を行っている	
			(外部評価) できる限りトイレでの排泄支援に努め、排泄パターンを見ながら声かけをしている。身体状況や立位の取れない利用者にはオムツやパットを使用しているが、使用するオムツの種類も検討を行い利用者に合ったものを使用している。夜間にもトイレ誘導を頻繁に行う利用者もあり、職員が努力して気持ちのよい排泄ができるよう支援している。	
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) 乳製品や果物などを使用したり運動なども行っている。また受診時医師にも相談を行っている。	
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) 毎日入浴を行っている。時間帯はその日その日で声掛けにて違う。二日に一度が良いという希望等にも対応し仲の良い入居者二人で一緒に入浴される方もおられます。	
			(外部評価) 身体観察や清潔保持の観点から、利用者は毎日入浴をすることができる。浴室には家庭浴槽を設置しており、安定したシャワーチェアを使用している。利用者の希望頻度に応じて入浴できるよう対応している。管理者は入浴を生活の一部として習慣づけたいと考えており、入浴が苦手だった利用者にも声かけなどの工夫をしながら、約2年をかけて普通に入浴してもらえるようになった事例もある。	
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) 出来る限り入居者の生活ペースに合わせている。	

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) 服薬表をまとめておりいつでも確認できるようにしている。内服変更時には連絡ノートや業務日誌にも記載するように努めている。	
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) みんなで行う体操やゲームなどありますが一日の中で個々の役割を何かしら持っていていただき行っている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 喫茶希望の方がおられ急遽何人かで行かれたり買い物に出かけたりされることもある。 (外部評価) 季節に応じて、いちごやぶどう狩り、花見、公園などに出かけられるよう支援している。管理者は、利用者全員が同じ体験をできるように心がけており、併設するデイサービスの福祉車両を借りて全員で外出している。毎年、宴会場を借りて忘年会を行っており、家族が参加することもあり、協力を得ながら外出できるよう支援している。	
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) 買い物時は個々に持っておられるお金使用し購入され喜ばれている。	
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) 帰宅願望がある方や要望に応じて電話支援行っています。年賀状や暑中見舞いも支援しています。	

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) 落ち着いた生活ができるような雰囲気作りを心がけています。	
			(外部評価) 広いリビングは山小屋風の落ち着いた空間となっており、絨毯が敷かれ、ダイニングテーブルと椅子、ソファが置かれている。畳敷きスペースもあり、利用者の思い思いの場所で過ごすことができる。また、玄関や中庭にもベンチを置き、利用者が座って休める空間を作っている。生活空間にあるものは本棚など自然に配置することを大切にし、日中に本を読んでいる利用者もいる。	
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) 共有空間では和室や随所にソファやベンチも設置している。	
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) 仏壇や家族様の写真、コタツやカーペットテレビなど個々に住みやすい環境となるよう家族様と相談しながら置いて頂いている。	
			(外部評価) 居室は、ベッド、ダンス、エアコンが備え付けられている。居室には自宅から机や本、テレビなどが持ち込まれ、好きな歌手や家族との写真を壁に飾ったりして、利用者の思い思いの空間づくりをしている。和室も2部屋あり、利用者の状態に応じてベッドや直接布団を敷くのを選択することができる。掃除は掃除専門の職員が行い、利用者ができることは手伝ってもらっている。	
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) 壁全体に手すりなど付けている。個々に応じた補助具なども用意し安全かつ自立した生活を支援するように努めている。	