

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年7月13日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4676300173
法人名	有限会社 すりい
事業所名	グループホーム ふれあい館
所在地	鹿児島県曾於市大隅町月野3486-6 (電話) 099-482-5333
自己評価作成日	平成27年5月27日

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php">http://www.kaigokensaku.jp/46/index.php</a>
-------------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成27年6月25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)】

・開設から10年が過ぎ、地域に根ざした施設を目指して、地域貢献に努めています。

・利用者様やご家族の心に寄り添いながら、「その人らしい」生活が安心して送れるように支援をしています。

・チーム力向上を目指し、全職員一人一人が「信頼」「協力」「理解」を心掛けています。

### 【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)】

○ホームは近隣に畑や茶畑が広がる県道沿いに位置し、遠くには山々が望める自然豊かな環境である。協力医療機関と緊密に連携を図り、重度化した場合の対応も含めて管理者と職員が、ご家族とも話し合いながら一体となって日常のケアの充実に取り組んでいる。

○地域との交流も大切にし、利用者のご家族や友人・知人をはじめ近隣の方々が気軽に立ち寄って頂けるよう雰囲気作りも工夫している。地域の小学生との交流は長年に渡り盛んで、職員による認知症の講話、運動会や学習発表会・卒業式等への利用者の参加のほか、ホームでの七夕飾りづくりや餅つき・ソーメン流し等も小学生と一緒に楽しんでいる。中高生のボランティアや実習生の受入れ、近隣の方々の来訪など交流の機会が多い。

○利用者やご家族の思いや意向の把握にも積極的で、利用者からは日々の暮らしを通じて、ご家族からは来訪時の対話や電話、メール、毎月のホーム便りへの返信、家族アンケート等で意見や情報を頂いている。内容は管理者・職員が共有して必要な対応を話し合い、速やかに本人や家族にも報告してサービスに具体的に反映できるように取り組んでいる。

○管理者は、何よりも利用者が楽しくその人らしく過ごせるように支援するために、良好なコミュニケーション並びにチームワークを大切に考え、職員が気軽に相談できる雰囲気作りに取り組んでいる。収集した職員の意見や提案を業務改善やサービス向上につなげるよう、職員やご家族とも協力しながら取り組んでいる。

## &lt;ふれあい館1階&gt;

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	基本理念はわかりやすい言葉にして掲示している。毎朝1階2階合同の申し送りをして、共通認識を持つように努めている。	地域密着型サービスとして、わかりやすい言葉による運営理念とともに、事業計画及び年度目標を掲げている。職員は理念を十分に意識して共有を図り、利用者の人格を尊重し、地域の中でその人らしく楽しく暮らせるように日々支援に取り組んでいる。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域の交流や行事へ積極的に参加をし、地域に根づく施設を目指している。	地域の小学校では定期的に職員が認知症に関する講話を行い、運動会や学習発表会・卒業式等には利用者も参加している。ホームでの七夕飾りづくりや餅つき・ソーメン流し等も小学生と一緒に楽しみ、中高生のボランティアや実習生の受入れなど交流の機会が多い。日常的に近隣の方々から野菜等のお裾分けも頂いている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	地域の小学校へ福祉講座、社協依頼の講話、共同募金の分配審査員など努め、地域に貢献できる施設を目指している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	定期的に運営推進会議を行い、意見交換を行っている。会議での意見も職員会議などで話し合いをして迅速に対応している。また、会議議事録は必ず推進委員へ送付している。	会議は家族や地域住民・民生委員、市役所や社協の職員等多くの委員の参加を得て定期的に開催されている。ホームや利用者の現況や行事報告のほか、感染症や事故等に関する意見交換が行われ、内容は職員で共有して話し合い、具体的な改善策が業務や日々のサービスに活かされている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。	行政主催の勉強会へも積極的に参加をしている。また、サービス運営等で疑問が生じた際には、相談などもしている。	市や地域とのネットワークを大切にし、運営推進会議での意見交換や高齢者の情報誌「こころの手帳」の編集及び社協の共同募金への協力、管理者が介護認定審査員を担うなどの活動を通じて、日頃から関わりは深い。また、訪問や電話での確認や相談にも適切に助言・対応して頂いている。	
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。	日頃から徹底して伝える努力をしている。また、施設内で勉強会をし、全職員の共通認識を高めるように努めている。	身体拘束マニュアルは整備され、言葉による拘束も含めた身体拘束の排除については、日々のケアの中やミーティング等での話し合い、ホーム内外の研修会で理解を深めるとともに、その人らしい暮らしを支援するケアへの反映を図っている。利用者が外出しそうな場合には、職員間で十分見守り、時に散歩やドライブに付き添うなど気持ちに配慮した対応を心掛け、近隣の方々にも見守りや声かけをしてもらえる関係づくりに努めている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止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	日頃から徹底して伝える努力をしている。また、施設内で勉強会をし、全職員の共通認識を高めるように努めている。		
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。	毎年「高齢者の人権擁護」に関する外部研修参加を積極的に促している。また、日頃から行政や包括支援センター等へも相談・助言等を頂きながら、対応をするように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	契約の際は、重要事項説明書、サービス利用契約書、同意書等にて説明を行い、利用者の思いも含め、ご家族の了解を頂いている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映  利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員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。	日頃から利用者やご家族の要望等や思いを意識して聴くように努めている。外部評価のない年は、家族アンケート（無記名）を行い、ご家族の要望や意見を伺えるように取り組んでいる。アンケートの結果も家族へお知らせしている。	利用者の思いや意見は日々の会話や見守りを通じてくみ取るように努めている。ご家族からは来訪時の対話や電話、メール、毎月のホーム便りへの返信、家族アンケート等で意見や情報を頂いている。内容は申し送りやミーティングで共有して必要な対応を話し合い、速やかに本人や家族にも報告してサービスに具体的に反映できるように取り組んでいる。	
11	7	○運営に関する職員意見の反映  代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	日頃から職員の意見や提案を汲み取るように努めている。必要に応じて、個人面談の場も作り相談等にも応じている。	管理者は毎朝の申し送りやお茶の時間の対話のほか、職員会議での意見交換を通じて職員の意見や提案を聞き取り、業務改善やサービス向上につなげるよう努めている。また、日頃から良好なコミュニケーション並びにチームワークを大切に、職員が気軽に相談できる雰囲気作りに取り組んでいる。	
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。	職員の要望等の含め、柔軟に対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>資格取得や研修参加など積極的に支援をしている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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り組みをしている</p>	<p>市内のグループホーム連絡協議会に参加し、他のグループホームとの交流や情報交換を行っている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>相談の段階から、本人との関係を築けるように努めている。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービス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</p>	<p>相談の段階から、家族との関係を築けるように努めている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービス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</p>	<p>相談を受けた時点から「今、何が必要か」を見極めた対応に努めている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている</p>	<p>職員は「共に生活をする仲間(家族)」の思いを持ちながら、日々の暮らしの中で感情を共有しあう関係を大切にして支援を行っている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係  職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、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	職員は家族の思いを受け止めながら、家族と共に利用者の生活を考えるように支援をしています。		
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	利用者の馴染みの関係性を大切にしたい支援をしている。(自治会への参加や墓参り)また、本人の要望で、自宅への外泊も支援している。	ご家族や昔馴染みの友人・知人の来訪時には、ゆっくりとくつろげるように支援している。本人が希望する地域の行事や自治会への参加、自宅での外泊や墓参り、近隣のドライブ、馴染みの商店や美容室への同行など、ご家族の協力も得ながら可能な限りの支援に取り組んでいる。	
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	一人ひとりの個性を見極め、利用者同士の関係作りにも努めている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み  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	長期入院等でサービス利用(契約)が終了しても、その時の状況に応じて、支援を継続するように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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。	日々のかかわりの中で言葉やしぐさ等で一人ひとりの思いを把握するように努めている。また、朝の申し送り時は1階2階合同で行い、情報の共有に努めている。	管理者や職員は、何よりも利用者が楽しくその人らしく過ごせることを大切に思い、日々の関わりを通して、何気ない言葉や表情にも注意しながら思いや意向の把握に努めている。これらは毎朝の申し送り等で共有して必要な対応を話し合い、また、ご家族とも相談しながら支援に活かしている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	得られた個人情報だけでなく、日々の暮らしの中で「その人らしさ」が生かせるように取り組んでいる。		
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	日頃から一人ひとりの生活リズムを把握しながら、本人の望む生活が出来るように努めている。		
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	日々の生活で本人、ご家族の思いを汲み取りながら、介護計画を作成してる。また、カンファレンスやモニタリング、定期的な担当者会議にて、本人、家族、担当医、職員の意見を反映するように努めている。	日々の暮らしの中で、利用者や家族の状況や思いの変化を確実に把握できるように努めている。適切にカンファレンスやモニタリングを行い、利用者や家族の言葉を引用し、サービスの内容もわかりやすい介護計画を作成している。また、主治医の往診時に担当者会議を行い、職員を始めとした関係者からの意見も集めて、計画の見直しや修正を適切に行っている。	



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個人記録や業務日誌だけではなく、毎朝1階2階合同の申し送り時、気づきや話し合いをして介護実践へつなげるように努めている。		
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	一人ひとりのニーズに対し、柔軟且つ最大限に取り組むように努めている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	本人の意向を取り入れながら、関係機関等と協力しながら、取り組んでいる。		
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	協力医療機関と連携を図り、本人、家族の要望に柔軟に対応するように努めている。	利用者個々の利用前の受診の状況は十分把握し、本人や家族の希望を確認して協力医療機関の月1回の訪問診療を支援している。訪問看護師とも連携を図り、受診状況や対応について情報を共有して家族への連絡も適切に行っている。また、利用者の状況に応じて緊急時にも対応可能なように体制を整えている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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</p>	<p>日頃から、協力医療機関と連携を取り医療面、健康面の相談を行っている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。</p>	<p>医療機関と連携を図りながら、その時に応じた支援を行っている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や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</p>	<p>基本「看取り」は行っていないが、本人や家族の意向があれば、協力医療機関、訪問看護機関と連携を図り取り組んでいる。また、日頃より家族とも状態変化時の対応等についても話し合うようにしている。</p>	<p>重度化や終末期のケアについては、本人や家族と十分に話し合い、希望に応じて医療機関や訪問看護機関と連携して、ホームで行える可能な限りの支援を実施している。今後も様々な変化の都度、本人やご家族と丁寧に話し合い、その意向を最大限大切にしたい支援を提供できるようしくみの充実に取り組んでいる。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>職員は、定期的に救命救急講習を受け、心肺蘇生法の訓練を受けている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	年一回の防災避難訓練だけでなく、毎月自主訓練も行っている。運営推進会議開催月は推進委員の方々に訓練の様子をみてもらい、意見を頂いている。また、非常食等の確保も行い、非常事態時には地域へ解放できる施設を目指しています。	消防署との連携により年1回の避難訓練のほか、毎月自主訓練を行っている。運営推進会議の際の自主訓練では委員から助言や提案も頂いている。訓練の後は反省点や改善点も話し合い、関連する研修の充実など職員の防災意識は高い。消防設備の整備や食料・飲料水等の備蓄も問題なく、災害時には施設を避難場所として地域に開放する体制も整えている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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	日頃から利用者一人ひとりの人格を尊重した対応を心がけている。また、基本台帳は相談室の鍵のかかる棚に保管し、外来者の目につかない場所に保管している。	利用者の人格を尊重し、日々のケアに際して尊厳やプライドを損ねるような言葉かけや対応を行わないように、ミーティング等で繰り返し確認して実践に努めている。また、個人記録の保管やポータブルトイレの位置、居室の保護などにも誇りやプライバシーの確保に徹底した配慮がなされている。	
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	日頃より、利用者一人ひとりが自分の思いを表現できるような雰囲気作りに努め、声かけや支援を行っている。		
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	日々の日課は決めず、利用者一人ひとりが「自分らしい」生活が出来るように支援を行っている。		
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支援している	地域の理容店へ訪問理容を依頼している。また、希望があれば職員が毛染めの支援をしている。		
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	一人ひとりの出来る力を見極めて、食材の下ごしらえなどが無理なく出来るように支援をしている。また、利用者に分かり易ように、毎日、献立をホワイトボードに掲示している。	日常会話で把握した利用者の好みを献立に反映させて楽しみながら食事できるように工夫している。食事の準備や後片付けなども利用者の能力に応じて支援している。庭でのソーメン流しやバーベキューのほか、季節の行事食や誕生会の特別食、家族と一緒にの忘年会での鍋料理など、利用者の楽しみにつながる多くの工夫も行っている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食、食事チェック表を基に、一人ひとりの好みや食事形態を把握して支援を行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	口腔チェック表を基に、一人ひとりの口腔状態を把握して支援を行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェック表を基に一人ひとりの排泄状況を把握して支援を行っている。	利用者の様子観察や排泄チェック表の活用で利用者個々のリズムを把握して、個人の習慣や身体機能にも配慮しながら可能な援助方法を工夫して自立に向けた支援を行っている。特に利用者の羞恥心や不安なども軽減できるように、誘導や声かけなどに十分配慮している。なお、支援方法についてはご家族とも話し合い、ケアプランにも反映させている。	
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	排泄チェック表を基に、一人ひとりの排便状況を把握して支援を行っている。また、毎日ラジオ体操を取り入れて、適度な運動にも心がけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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している	入浴日は決めておらず、利用者の要望に沿えるように支援を行っている。	利用者の体調や安全面には十分配慮して、本人の好みや習慣に沿って入浴をゆったりと楽しめるように支援している。入浴を拒否される場合には、何よりも本人の気持ちを大切に考えて支援方法を工夫しながら対応に努めている。時にはご家族が温泉に連れて行かれる場合もあり、利用者の気分転換になっている。	
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	就寝・起床時間も決めておらず、利用者一人ひとりのリズムに合わせて支援を行っている。		
47		○服薬支援  一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	内服ファイルを作成し、一人ひとりの内服状況を把握し、変更などあった場合もその都度報告、確認をしている。服薬チェック表を使い、服薬確認も行っている。		
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、一人ひとりの生活暦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	一人ひとりの「出来る力」を見極め、本人らしさが引き出せるように声かけや支援を行っている。		
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に支援に努めている。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。	一人一人の要望を汲み取りながら、外出への支援を行っている。また、御家族や本人の希望があれば、冠婚葬祭等の付き添い支援も行っている。	利用者の健康状態や天候を見ながら、本人の希望に沿って散歩や日光浴、近隣のドライブ、墓参り、一時帰宅や自宅での外泊などを支援している。時には庭でのお茶会や食事会、地域の方の協力で近隣の畑での芋ほりも楽しんで頂いている。また、年に数回は季節の花見や地域の行事等のほか、本人や家族の希望で冠婚葬祭や地元の催しなどにも同行している。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	一人ひとりの要望に応じて支援を行っている。家族、福祉事務所の要望がある場合、事務所や職員が管理をしている。		
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している	本人の要望に応じて家族や知人等との連絡など、支援を行っています。また、毎月、ご家族へ「お便り」を送付し、利用者様の様子をお伝えしています。		
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	季節に応じた品物（花・小物等）をホール、壁面等にレイアウトし、季節感等を取り入れ、居心地良く過ごせるように工夫している。	リビングや和室などの共用空間は、観葉植物や季節の花飾り、手作りの作品、利用者による習字、行事等の写真などがほどよく飾られて、落ち着いた雰囲気の中で静かにゆったりと過ごせるように工夫されている。室温や湿度にも十分に配慮され、利用者が思い思いの場所でくつろげるように、テーブルやソファが配置されている。周囲には田園風景が広がり、庭やウッドデッキでは日光浴やお茶会・食事会も楽しめる環境である。	
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	場所を特定せず、一人一人が、自由な場所で思い思いに、過ごせるように努めている。喫煙場所においては数ヶ所、準備している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>本人が、使い慣れたもの、愛着のあるものを持ち込んで、居心地良く過ごす事が出来るように工夫している。</p>	<p>居室はベッドとエアコンが準備されているが、利用者やご家族の希望により馴染みの家具や人形・写真・日用品等を自由に持ち込んで頂き、本人の生活習慣に沿って居心地良く過ごせるように工夫されている。管理者や職員は、利用者や家族の希望にも可能な限り柔軟に対応できるように努めている。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」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</p>	<p>「自分のできること」を生活に活かせるように努めている。</p>	/	/



## V アウトカム項目 &lt;ふれあい館1階&gt;

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)	○	1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
			3 たまに
			4 ほとんどない
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

66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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 ほとんどいない

## &lt;ふれあい館2階&gt;

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	基本理念はわかりやすい言葉にして掲示している。毎朝1階2階合同の申し送りをして、共通認識を持つように努めている。		
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人として日常的に交流している	地域の交流や行事へ積極的に参加をし、地域に根づく施設を目指している。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 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生かしている。	地域の小学校へ福祉講座、社協依頼の講話、共同募金の分配審査員など努め、地域に貢献できる施設を目指している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	定期的に運営推進会議を行い、意見交換を行っている。会議での意見も職員会議などで話し合いをして迅速に対応している。また、会議議事録は必ず推進委員へ送付している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる。	行政主催の勉強会へも積極的に参加をしている。また、サービス運営等で疑問が生じた際などは、相談などもしている。		
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。	日頃から徹底して伝える努力をしている。また、施設内で勉強会をし、全職員の共通認識を高めるように努めている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止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	日頃から徹底して伝える努力をしている。また、施設内で勉強会をし、全職員の共通認識を高めるように努めている。		
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。	毎年「高齢者の人権擁護」に関する外部研修参加を積極的に促している。また、日頃から行政や包括支援センター等へも相談・助言等を頂きながら、対応をするように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	契約の際は、重要事項説明書、サービス利用契約書、同意書等にて説明を行い、利用者の思いも含め、ご家族の了解を頂いている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映  利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員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。	日頃から利用者やご家族の要望等や思いを意識して聴くように努めている。外部評価のない年は、家族アンケート（無記名）を行い、ご家族の要望や意見を伺えるように取り組んでいる。アンケートの結果も家族へお知らせしている。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映  代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。	日頃から職員の意見や提案を汲み取るように努めている。必要に応じて、個人面談の場も作り相談等にも応じている。		
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。	職員の要望等の含め、柔軟に対応している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>資格取得や研修参加など積極的に支援をしている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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り組みをしている</p>	<p>市内のグループホーム連絡協議会に参加し、他のグループホームとの交流や情報交換を行っている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	相談の段階から、本人との関係を築けるように努めている。		
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	相談の段階から、家族との関係を築けるように努めている。		
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	相談を受けた時点から「今、何が必要か」を見極めた対応に努めている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係  職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	職員は「共に生活をする仲間(家族)」の思いを持ちながら、日々の暮らしの中で感情を共有しあう関係を大切にして支援を行っている。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている</p>	<p>職員は家族の思いを受け止めながら、家族と共に利用者の生活を考えるように支援をしています。</p>		
20	8	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている</p>	<p>利用者の馴染みの関係性を大切にしたい支援をしている。(自治会への参加や墓参り) また、本人の要望で、自宅への外泊も支援している。</p>		
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている</p>	<p>一人ひとりの個性を見極め、利用者同士の関係作りにも努めている。</p>		
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>長期入院等でサービス利用〈契約〉が終了しても、その時の状況に応じて、支援を継続するように努めている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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。	日々のかかわりの中で言葉やしぐさ等で一人ひとりの思いを把握するように努めている。また、朝の申し送り時は1階2階合同で行い、情報の共有に努めている。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	得られた個人情報だけでなく、日々の暮らしの中で「その人らしさ」が活かせるように取り組んでいる。		
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	日頃から一人ひとりの生活リズムを把握しながら、本人の望む生活が出来るように努めている。		
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	日々の生活で本人、ご家族の思いを汲み取りながら、介護計画を作成してる。また、カンファレンスやモニタリング、定期的な担当者会議にて、本人、家族、担当医、職員の意見を反映するように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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</p>	<p>個人記録や業務日誌だけではなく、毎朝1階2階合同の申し送り時、気づきや話し合いをして介護実践へつなげるように努めている。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのニーズに対し、柔軟且つ最大限に取り組むように努めている。</p>		
29		<p>○地域資源との協働</p> <p>一人ひとりの暮らし方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</p>	<p>本人の意向を取り入れながら、関係機関等と協力しながら、取り組んでいる。</p>		
30	11	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>協力医療機関と連携を図り、本人、家族の要望に柔軟に対応するように努めている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 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	日頃から、協力医療機関と連携を取り医療面、健康面の相談を行っている。		
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。	医療機関と連携を図りながら、その時に応じた支援を行っている。		
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、早い段階から本人や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	基本「看取り」は行っていないが、本人や家族の意向があれば、協力医療機関、訪問看護機関と連携を図り取り組んでいる。また、日頃より家族とも状態変化時の対応等についても話し合うようにしている。		
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、すべ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	職員は、定期的に救命救急講習を受け、心肺蘇生法の訓練を受けている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	年一回の防災避難訓練だけでなく、毎月自主訓練も行っている。運営推進会議開催月は推進委員の方々に訓練の様子をみてもらい、意見を頂いている。また、非常食等の確保も行い、非常事態時には地域へ解放できる施設を目指しています。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	○一人ひとりの人格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	日頃から利用者一人ひとりの人格を尊重した対応を心がけている。また、基本台帳は相談室の鍵のかかる棚に保管し、外来者の目につかない場所に保管している。		
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	日頃より、利用者一人ひとりが自分の思いを表現できるような雰囲気作りに努め、声かけや支援を行っている。		
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	日々の日課は決めず、利用者一人ひとりが「自分らしい」生活ができるように支援を行っている。		
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支援している	地域の理容店へ訪問理容を依頼したり、馴染みの理髪店を利用したりと本人の意向を取り入れて支援している。また、希望があれば職員が毛染めの支援をしている。		
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	一人ひとりの出来る力を見極めて、食材の下ごしらえなどが無理なく出来るように支援をしている。また、利用者に分かり易ように、毎日、献立をホワイトボードに掲示している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	毎食、食事チェック表を基に、一人ひとりの好みや食事形態を把握して支援を行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	口腔チェック表を基に、一人ひとりの口腔状態を把握して支援を行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェック表を基に一人ひとりの排泄状況を把握して支援を行っている。		
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	排泄チェック表を基に、一人ひとりの排便状況を把握して支援を行っている。また、毎日ラジオ体操を取り入れて、適度な運動にも心がけている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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している	入浴日は決めておらず、利用者の要望に沿えるように支援を行っている。		
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	就寝・起床時間も決めておらず、利用者一人ひとりのリズムに合わせて支援を行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	内服ファイルを作成し、一人ひとりの内服状況を把握し、変更などあった場合もその都度報告、確認をしている。服薬チェック表を使い、服薬確認も行っている。		
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、一人ひとりの生活暦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	一人ひとりの「出来る力」を見極め、本人らしさが引き出せるように声かけや支援を行っている。		
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に支援に努めている。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。	一人ひとりの要望に応じて支援を行っている。家族や地域の要望に応じて地域の行事や冠婚葬祭など送迎や付き添いを行っている。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している</p>	<p>一人ひとりの要望に応じて支援を行っている。家族、福祉事務所の要望がある場合、事務所や職員が管理をしている。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している</p>	<p>本人の要望に応じて家族や知人等との連絡など、支援を行っています。また、毎月、ご家族へ「お便り」を送付し、利用者様の様子をお伝えしています。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>レイアウトから季節感や生活感を感じとれるように工夫をしている。また、大きな日めくりを壁に貼り、利用者様が日付けがわかるように工夫している。</p>		
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>利用者の関係を把握した空間作りをしたり、声かけや支援を行っている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりが自分の居室で気持ちよく過ごせるよう、思い出の品や仏壇を持ち込み、居心地のよい居室作りをしている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」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</p>	<p>一人ひとりが出来る力を生かせるような工夫や環境作りに努めている。</p>	/	/

**V アウトカム項目**      **<ふれあい館2階>**

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
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
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
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見られている。 (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
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

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
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
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
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：9, 10, 19)	○	1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
			3 たまに
			4 ほとんどない
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

66	職員は、生き活きと働いている。 (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
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
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 ほとんどいない