

(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	3890600145
法人名	株式会社 ジェイコム
事業所名	グループホーム小松の里
所在地	愛媛県西条市小松町妙口甲1番地1
自己評価作成日	平成28年2月1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	<a href="https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/">https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/</a>
----------	---

【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 2 月 23 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)】

★四季を感じるユニット行事の取り組み:春(お花見)、夏(夏祭り)、秋(敬老会)、冬(クリスマス会) ★地域との交流:近隣の中学生・高校生受け入れ(小松タイム、職場体験)、ボランティア受け入れ(2ヶ月に1回は定期的な慰問)、資格習得のための実習受け入れ、老人会の慰問、青年団の慰問 ★毎月1回、職員勉強会、日常生活報告書の送付と毎月末の金曜日に家族会(茶話会)の実施 ★お誕生日の日に、個別のお誕生日会を開催(ユニットの皆で祝う) ★ユニット内及び施設内で過ごす事が難しく外に出たい希望の方に、毎日ドライブや散歩の付き添い ★利用者のリクエストにより毎月15日はおはぎ作り ★2ヶ月に1度、広報誌発行 ★天気が良い時は中庭で外気浴、天候不良時は屋内で会話をしながら歩行練習★ユニット単位で食事のメニューを決めて、手作りの食事を提供

【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)】

事業所の所属する母体企業は、西条市を中心に医療・福祉・介護三位一体のサービスを展開している。職員は、「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」をモットーに、利用者一人ひとりの「こだわりある部分」を大切にしながら利用者本位のケアを実践している。地域の防災訓練に参加し、地区の人々との縁を大切にしながら地域と相互協力関係を築くよう努めている。また、業務マニュアルを整備し、さまざまな介護経験を持つ職員が統一したケアを提供できるように工夫している。今年度は新人職員と先輩職員が3か月間を掛け業務内容の実施状況を確認し合い、共に学び合うシステムを実践している。利用者一人ひとりの状態に応じたケアに柔軟な姿勢で取り組むことができ、今後の成長が楽しみな事業所である。

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 小松の里
(ユニット名)	東通り
記入者(管理者)	
氏名	伊藤 元栄 (大森 晋也)
評価完了日	平成28年2月1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)
<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	(自己評価) 理念は事務所の目につきやすい所に掲示されている他、玄関や名札の裏にも記載されている。理念を元に小松の里の心がけ「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」をいつも念頭に置きケアに取り組んでいる。心がけは申し送りでも復唱して、いつもその気持ちで実践につなげている。	
			(外部評価) 法人理念と事業所開設時に作成した事業所独自の「心がけ」である「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」を大切にしている。各所に掲示して共有され、職員は各自名札に「心がけ」を携帯し、申送り時に唱和することで意志統一を図っている。迷いが生じた時には、「心がけ」を元に業務を振り返り、年2回の個人面談では目標を設定することで、理念を反映した意欲的な運営へとつなげている。	
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	(自己評価) 近隣の中学校へ運動会など訪問して、中学生もボランティアでホームへ来てくれる。地域のお祭りを見に外出や、地元のだんじりが来てくれている。老人会の方の訪問もある。近所を散歩しながら、挨拶を行い日常的に交流を行なっている。ホームで開催するお祭りなど、地域の青年団へ協力要請も行なっている。	
			(外部評価) 開設当初は事業所の立地する場所や地域性もあり、気軽な近所付き合いが困難な状況にあったが、事業所としてできることに積極的に取り組んできた結果、地域住民に認知され、幅広く交流する機会が増えて運営が活性化した。地域資源をよく把握し、活用することができており、自治会長がパイプ役となることで、地域とのつながりが深まっている。中学校や幼稚園児、老人会や青年団等、これまで事業所の運営に協力してくれた人々との縁を絶やさず、良好な関係を継続させることができています。	
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) 運営推進会議で地域の方へ認知症の理解や支援の方法など、ホーム内での出来事や、研修等で学んだ事を説明して伝えている。	

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)
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) ホームの取り組みや、状況報告等を行い、ホームでの活 動や生活の様子を伝えている。その場で出た意見はサー ビス向上に活かせるように勤めている。概ね2ヶ月に1 回、開催している。</p> <p>(外部評価) 家族等や自治会長、駐在所警察官、介護相談員、地域包 括支援センター職員、民生委員等地域で幅広い役割を担 う参加者から協力を得ている。事業所の運営について詳 細な状況報告を行い、課題について具体的な話し合いがで きている。参加者がそれぞれに持つ情報を互いに意見交 換しており、サービス向上に活かしている。利用者の日 常を写真等で視覚的に楽しめるよう工夫し伝えること で、事業所の運営や認知症についての理解が得られてい 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) 毎月ホームの入所状況や待機者情報を市役所の担当者へ 報告している。個別に地域密着型サービスについて疑問 を感じる時は、電話で市役所へ問い合わせしている。介護 相談員の毎月訪問や運営推進会議に地域包括支援セン ター職員の参加があり、事業所の取組みを伝え協力関 係を築くようにしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に、地域包括支援センター職員が毎回参加 している。会議の機会を活用して実情を伝えたり、情報 を発信してもらうほか、地域密着型サービス担当者に直 接出向いて運営上の相談や助言をもらうことができている。 介護相談員の訪問を毎月受入れており、面談内容の 報告を受けている。</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) 日中は玄関等への施錠は行わず出入り自由になってい て、玄関へはセンサーによるチャイムで対応している。 夜間は防犯のため施錠している。玄関から出て行かれる 利用者へは、引き止めること無く付き添い散歩してい る。身体拘束は行わない事を意識している。ホームの勉 強会で指定基準の禁止対象を確認している。</p> <p>(外部評価) 身体拘束はしない方針で統一できている。毎月開催して いる勉強会ではテーマとして取りあげ、具体的な行為の 理解を深めたり、業務の振り返りを行いながら正しい理 解につなげている。玄関にセンサーを設置し、防犯や安 全面を考慮した施錠以外はしていないため、利用者は自 由に行き来することができる。利用者の状態により、外 出したい方の思いをくみ取り、職員同士声を掛け合い柔 軟に対応することができる。</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) 研修や勉強会で高齢者虐待防止法等について考え、虐待が見過ごされる事がないように注意している。毎月1回は管理者とユニットリーダーが集まり、各ユニット内の問題などを確認している。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在の利用者で成年後見制度を利用している方はいないが、家族からの相談や利用者の生活場面で、必要と感じる時は、社会福祉協議会や地域包括支援センターへ相談したり、窓口を家族へ紹介したりしている。	
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) 契約時は管理者が行い、十分な説明を行なっている。介護保険制度や報酬改定等がある時は、文章で報告したり、重要事項説明書を変更したり、理解納得を図っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 玄関入ってすぐの所に意見箱を設置している。利用者との毎日の会話から意見や要望を聞き取り、月に1回の家族会や面会時に家族から意見を聞いて、運営に反映させている。ケアプラン更新時には、来ることが出来ない家族へ電話で意見や要望を聞いている。	
			(外部評価) 日常生活の中で利用者の意見や要望を聞いている。家族等には運営推進会議や茶話会、行事を兼ねた家族会、面会等直接会う機会を活用して意見や要望を聞いている。日々小さな変化も家族等と連絡を取り、情報の共有を確実に行うことで信頼関係を深めている。管理者は、家族等が事業所に面会に訪れる回数が増え、具体的な意見が聞けるようになったと実感している。出された意見や要望については早期に検討し運営に反映するよう努めている。	

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)
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) 年2回は職員と面接して意見や提案を聞く機会を設けている。ユニット単位では、ユニット会へ参加して話に参加している。職員の働きやすい環境や利用者のサービス向上に繋がることは、毎月法人内の管理職会議で提案している。 (外部評価) 管理者及びユニットリーダーと職員は、日頃から気軽な関係にあり、意見が言いやすい状況にある。職員は個人目標を作成し、管理者と面談して思いを共有し、スキルアップを図っている。職員の介護経験は様々であり、統一したケアが実施できるよう業務に関するマニュアルを整備し、今年度新人職員と先輩職員が3か月間を目安に実施項目をチェックして共に学び合う仕組みを導入した。管理者は、職員が愛着をもって就業できる環境の整備に努めている。	
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) 年に2回は、個人個人が取り組む目標を設定して、向上心を持って取り組んでいる。資格習得に向けた取り組みもあり、合格した時には手当が支給される。職員からの要望は、毎月法人内の管理職会議へ提案している。	
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) 法人内で管理職、リーダー対象の研修があり、接遇研修や若手職員研修がある。ホーム内では、キャリア段位制度を利用して、基本介護のマニュアルを作成し、ユニット単位でOJTの取り組みを行っている。	
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) 管理者やケアマネ資格者は、西条市のケアマネ連絡会へ参加して交流できている。同じ法人内のグループホームとの交流や、主任副主任会、看護師会、ケアマネ会に参加して交流を図っている。	
<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) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。入所して1ヶ月程度は、暫定プランを作成して、安心を確保する関係づくりを行なっている。	

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)
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) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。入所して1ヶ月程度は、暫定プランを作成して、安心を確保する関係づくりを行なっている。	
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) インテークで、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容を参考に、「その時」まず必要な支援を見極めている。入所後は、暫定プランを作成して必要としているサービスを見極めるようにしている。	
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) 利用者と職員が共に家事仕事を行ったり、散歩をしたりと一緒に生活していることを前提に、なじみ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	(自己評価) 家族がホームを訪れた時には近況報告を行ったり、毎月必ずその月の様子を伝える報告書を送付している。利用者より悩みがある時は、家族の面会時や電話などで相談して、職員と家族で協力しながら支えるように考えている。	
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) 昔馴染みの場所へ出かけたり、友人や知人の面会時には、ゆっくりと話が出来るように、お部屋へ案内してお茶を提供している。快い挨拶を心がけ、いつでも訪問しやすい雰囲気作りを行なっている。 (外部評価) 利用期間が長期になると馴染みの関係が薄れやすい傾向にあるが、以前教員をしていた利用者の年賀状のやりとりを支援したことが契機となって、途切れていた関係が復活し、面会に立ち寄ってくれるまでになった事例がある。30年来の行きつけである美容院へ通う利用者もいる。事業所を利用するようになって生まれた利用者同士の関係を見守りながらも、これまで大切にしてきた関係が継続できるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 関係を把握したうえで、リビングで座る位置を考えている。利用者同士が誘い合い、和やかな雰囲気となっている。人付き合いが苦手な方は、職員と一緒に話の輪に入っていけるよう声かけしている。	
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) 長期入院や死亡で契約終了となった時は、フォローに繋がらない時が多い。他施設へ入所で契約終了時は、施設へ訪問する機会に面会している。管理者とユニットの専用携帯電話は、登録したままの状態、いつでも相談できる事を伝えている。	
<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) 1対1になれる時間を作り、思いや意向を確認している。困難な場合は、ユニット内で話し合い、本人にとってよりよい暮らしが出来るよう検討している。 (外部評価) 生活の中で希望や意向を把握したり、利用者のこだわりがある部分に焦点を当て、職員間で情報を共有して支援している。これまでの生活習慣や好みにより、おはぎ等の和菓子作りを始めたが、現在では事業所全体の楽しみとして定着している。思いを伝えることが困難な利用者は、根気よく状態を観察したり様子を確認しながら、職員が日々工夫して本人本位に検討している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入所前の面接や情報提供書で把握している。本人との普段の会話やサービス担当者会議に出席された家族から詳しく話を伺うことができている。	
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) できること、出来ないことの把握を行い、できる事を安全に毎日している事へ変われるように支援している。生活記録を通じ1人ひとりの現状の把握ができ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)
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	<p>(自己評価) 毎月茶話会を開き、家族より意見や要望を聞きながら、検討している。家族が参加できない場合も多いので、計画見直しの時期に電話で意向を確認して反映している。</p> <p>(外部評価) 利用者が必要とする生活課題や、面会や連絡時のやり取りで出された家族の意向を踏まえ、職員がアイデアを出し合って介護計画を作成している。介護計画に基づいた課題への取組みや、日々の介護内容を詳細に記録することが徹底されており、小さなことでも家族等と情報を共有することができている。記録を振り返ることにより、根拠あるモニタリングにつなげることができている。</p>	
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	<p>(自己評価) 他の人が読んでも、わかりやすい文章や言葉で記録を行っている。毎日メモを取りながら普段と違ったことや発した言葉などを記録しており、介護計画の見直しに活かしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 状況の変化やニーズに対して、出来る範囲でユニット内で検討し、家族の理解を得ながら、柔軟に取り組んでいる。</p>	
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	<p>(自己評価) 中学生のボランティアや歌謡ショーの慰問、近所の理美容室の訪問等の力を借りて、楽しみながら生活している。西条市の公園や屋外で楽しめる場所へドライブに行き、思い出の場所へ案内している。</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)
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	<p>(自己評価) 内科は月1回の往診が主となっているが、専門性がある 病院や本人及び家族の希望があれば、市内であれば受診 介助と院内付き添い、家族への報告を行なっている。市 外県外を希望する場合は、家族と相談して、主治医と希 望する病院との医者の橋渡しを行なっている。</p> <p>(外部評価) 利用者の殆どは協力病院をかかりつけ医とし、希望する 専門医等への受診は、家族の協力を得て適切な医療が受 けられるよう支援している。基本的に受診には管理者ま たは看護師が同行し、状態に応じた速やかな対応に努め ており、内容については家族等と情報共有を徹底してい る。</p>	
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	<p>(自己評価) 看護師に気がついた事を伝えて相談している。必要に応 じて病院へ受診できるようにしている。個別に看護師が 利用者に取り組みを行い、不安が強くない支援をし ている。受診の必要があると判断する時は、状況を家族 へ説明して同意を得ている。</p>	
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。	<p>(自己評価) 入院後は病院の地域医療連携室やMSWと連携を図り、安 心した治療や、早期に退院できるように努めている。西 条市のケアマネ連絡会や社会福祉士会など参加して、病 院関係者との関係づくりをしている。</p>	
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	<p>(自己評価) ターミナルケアは実施できていない。重度化した場合や 終末期のあり方について、その状態になる前段階では、 入院される事が多い。</p> <p>(外部評価) 現在、事業所では看取りケアは行っていない。利用開始 前に事業所ができる内容を十分に説明し、本人と家族の 意向を把握している。利用者の状態に応じてその都度話 合いの機会を持ち、希望に沿った終末期の支援のあり方 を検討することができている。重度化した場合は、医療 機関や他事業所の受入れ先等相談に応じている。</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)
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) 勉強会で急変時や事故発生時のマニュアルを確認して、落ち着いて対応できるように備えている。	
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) 年に2回の消防避難訓練を実施している。消防避難訓練の時に、水害（裏山の崖崩れ等）を想定して、マニュアルを作成して、避難場所の確認を行っている。西条市や地域の防災訓練に職員が参加して、地域の方へ協力してもらえるように、お願いしている。 (外部評価) 年2回の避難訓練は日中及び夜間を想定して実施しており、内1回は消防署立ち合いのもとで行い、具体的な助言を得ている。地域の避難先である学校への移動は困難で、事業所内の避難場所へ安全に避難し、救助を待つようにという助言を受けている。また、地域の避難訓練に参加して、集会所で協力の呼びかけ等を行っている。緊急連絡装置等の使用について解り易くマニュアルを作成し、業者による点検も行っている。食料品や飲料等の備蓄は2階に備えている。緊急時対応についての危機感があり、訓練の重要性を理解して取り組んでいる。	事業所前の道路は土石流危険区域になっており、裏山は土砂災害が発生しやすい場所である。緊急時について、市や地域住民と対策を検討しているが、今後も継続して環境を整備したり、地域との協力体制を強化してほしい。また、利用者が安全に避難できる方法について全職員が身につける訓練を繰り返して行ったり、気付いた事柄について話し合い改善することを期待したい。
<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) 言葉かけや対応は優しく出来ている。同じ事を何度も聞きに来られても、初めと同じように聞いて否定しないようにしている。排泄の確認時には、他者へ配慮しながら行っている。 (外部評価) 地域の方言を大切にしつつも、第三者からすればきつい表現だと感じることもあるため、互いの声かけで気になる時は注意し合い、改善するよう取り組んでいる。管理者は利用者は人生の大先輩であることを職員に伝え、認知症状により頻繁に繰り返し問いかける利用者に対し、根気強く対応するよう職員に指導している。個人名等の個人情報の取り扱いは、十分に配慮して運営している。	
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	(自己評価) 利用者から相談を受けた時は、話の腰をおらないように気をつけて、利用者のペースや間に合わせて聞くようにしている。本人が選択できるような声かけをしたり、就寝前の時間に、ゆっくり話を聞き、今思っている事や希望する事を話してもらっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 利用者の希望するペースに合わせて、草引きを一緒にしたり、外を歩きたい時は、一緒に満足するまで歩いたり、朝が苦手な方は、無理に起こさない対応など、その人が望んでいる事に合わせて支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 外出時に何を着ようかと迷う方には、本人の意見も聞きながら、その時に合った服装を選ぶことがある。何枚も重ね着する時は、気分を害さないように声かけし楽な服装になるよう支援している。	
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事の下ごしらえ、芋の皮むき、もやしの根取りから、配膳の準備、食器洗いなど、できる事や好んでいる内容を職員と一緒に分担している。同じテーブルで同じ食事を一緒に食べている。食欲が高まるように色どりを考えて盛り付けをしている。誕生日には本人の好物を聞いてメニューを考えている。 (外部評価) 利用者の希望を取り入れながら献立を立て、ユニット毎のキッチンで調理している。下ごしらえ等できることは利用者と一緒に行い、職員も食卓と一緒に囲み、和やかな時間を楽しんでいる。ミキサー食等、利用者の状態に応じて食事形態を工夫し、体調や嚥下状態に配慮しながら丁寧な食事介助を行っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事量や水分量を毎日記録している。1日を通して水分量が少ない時は、甘い飲み物等、利用者の好きな物を飲んでもらったり、数回に分けて水分摂取ができるように提供している。夜間にも起きてきた時に、希望を聞きながら飲みやすいお茶を提供している。	
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) 毎食後に声かけ及び介助を行い口腔ケアを実施している。声かけのみで出来る方は自室の洗面台で行なっている。介助が必要な方には、出来ないことのみ手伝っており、汚れや口臭は生じていない。普通の歯ブラシでは難しい方には、スポンジブラシを使用している。	

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)
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) 排泄チェック表を記入して、利用者の排泄リズムを把握しながら、失敗しないように支援している。可能な限り、日中はトイレで排泄ができるように支援している。無理にトイレへ案内しないで、行く気持ちになるように気長く声かけを行っている。	
			(外部評価) 細やかな記録に基づいて排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行って、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、食事や水分、運動等に留意し、服薬に頼らないで自然に排便できるよう工夫している。夜間もポータブルトイレ等を活用しながら、残された機能を維持活用してオムツを使用しないで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) 便秘ぎみの方には、センナ茶を飲用してもらっている。腹部マッサージや軽い運動をしてもらっている。個別にオリゴ糖やヨーグルトを提供している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 一人ひとりのタイミングや希望に合わせて、入浴したい時に応じた入浴を行なっている。個浴での対応をしている。夕食後や夕方に入浴したい方には、本人が入りたいタイミングで入浴してもらっている。	
			(外部評価) ユニット毎に個別浴槽があり、週3回を基本に午後から入浴できるよう支援している。見守りのみで入浴ができる利用者は、希望により夕食後に入ることもできる。脱衣場から浴室までの手すりを増設して、自力で浴室に移動できるように環境整備を行っている。入浴が苦手な利用者にも、無理強いすることなく、タイミングや誘い方に工夫して安心して入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 夜間に眠れない訴えがある方には、ホットミルクを提供して体を温めて、リビングで眠気がおこるまでゆっくり過ごしてもらっている。日中に横になりたい方には、部屋で横になってもらっている。1人で寝るのが不安な方は、数分の間、添い寝をしている。	

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)
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) 薬の処方箋をファイルして、すぐに確認できるようにしている。一人一人の配薬BOXがあり、BOXから薬を取り出す時、利用者が内服する前、内服後、名前と内服薬袋を確認している。利用者が薬を口に入れて内服するまで側を離れず見守っている。薬が変更になった時は様子観察を行っている。	
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) 食べる事を楽しみにしている方は、おやつや食事の準備を手伝ってもらったり、あんこが好きな方が多いので、毎月1回おはぎの日を作っている。手伝いたい希望が強い方には、職員が付き添い、失敗して他者から責められないように支援している。	
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) 毎月、家族と一緒にご参りに連れて行ってもらう。自宅へ帰りた方は、職員が付き添い家まで歩いている。歩行が不安定な方も、車いす専用の車で、神社やお寺など、希望する場所へドライブに出かけている。 (外部評価) 利用者の希望やその日の気分に応じて、事業所周辺を散歩したり、季節の花や外食を楽しむため、毎月のようにドライブに出かけている。また、家族の協力を得て自宅に帰ったり、正月に帰省する利用者もいる。自宅に帰りた思いが強い利用者には、これまでの生活歴を理解し、思いを共有して本人が納得できるよう根気強く寄り添っている。事業所としても車輛を増やす等、できるだけ配慮している。	
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) 自己管理できる方は、スーパーやコンビニへ付き添いして、支払い時の見守りを行なっている。自己管理できない方は、家族の希望に応じて施設で立替、嗜好品を買えるように支援している。	
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 携帯電話を持ち込み可能としている。希望があれば事務所の電話や、コードレス電話を使用して、個室内で電話ができるように支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	<p><b>(自己評価)</b> 定期的な換気や必要に応じて加湿器を使用している。日に3回は室温チェックをしている。光はカーテンにより調整し、毎月手作りカレンダーを作成したり、季節の装飾品により季節感を味わってもらっている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 築後10年以上が経過しているが、非常に清潔に管理され、気持ちよく生活できるよう努めていることが伝わってくる。玄関に手指消毒やマスクを用意して、外部からの感染を予防している。また、加湿器や空気清浄器を活用して居心地よく過ごせるよう配慮している。ユニットにある畳コーナーは行事の際に舞台となったり、くつろぎのスペースとして活用されている。季節感ある作品の掲示や、ボランティアや学生の訪問による掲示物があり、ユニット毎に違う趣がある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> ロビー、玄関、リビングにソファを置いて、ユニット内以外でも、屋内で思い思いに過ごせるようにしている。中庭やウッドデッキにもベンチを設置していて、日光浴を楽しまれている。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 自宅で使用していたタンスや家族の写真、仏壇を持ち込んでもらっている。個室に持ち込める範囲で、使い慣れた物を持ち込んでもらっている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 居室には洗面所とクローゼット、ベッド、エアコンが整備されている。使いやすい位置にベッドを配置するなど、利用者が居心地よく過ごせることを第一に、利用者は馴染みのものを持ち込んで自由に使用している。習慣や身体状況に応じて畳を敷いて和室に変更するなど、柔軟な対応をしている。家族等が面会に訪れる度に好みの作品を飾って、和やかな雰囲気を作っている居室もある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 廊下やトイレ、浴室には手すりを設置している。居室の入り口には各自の名前を書いたプレートを取り付け、自分の部屋であることが把握できるようにしている。</p>	

(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	3890600145
法人名	株式会社 ジェイコム
事業所名	グループホーム小松の里
所在地	愛媛県西条市小松町妙口甲1番地1
自己評価作成日	平成28年2月1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	<a href="https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/">https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/</a>
----------	---

【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 2 月 23 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)】

★四季を感じるユニット行事の取り組み:春(お花見)、夏(夏祭り)、秋(敬老会)、冬(クリスマス会) ★地域との交流:近隣の中学生・高校生受け入れ(小松タイム、職場体験)、ボランティア受け入れ(2ヶ月に1回は定期的な慰問)、資格習得のための実習受け入れ、老人会の慰問、青年団の慰問、広報誌発行 ★毎月1回、職員勉強会、日常生活報告書の送付と毎月末の金曜日に家族会(茶話会)の実施 ★毎月1回、外食又は食事を各ユニット単位で実施 ★お誕生日の日に、個別のお誕生日会を開催(ユニットの皆で祝う) ★ご利用者様のリクエストを聞きながら、手作りおやつや旬の食材で食事を提供 ★体調不良時は、家族に報告して、協力病院へ受診介助 ★晴天時は中庭で日光浴★ユニット単位で食事のメニューを決めて、手作りの食事を提供

【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)】

事業所の所属する母体企業は、西条市を中心に医療・福祉・介護三位一体のサービスを展開している。職員は、「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」をモットーに、利用者一人ひとりの「こだわりある部分」を大切にしながら利用者本位のケアを実践している。地域の防災訓練に参加し、地区の人々との縁を大切にしながら地域と相互協力関係を築くよう努めている。また、業務マニュアルを整備し、さまざまな介護経験を持つ職員が統一したケアを提供できるように工夫している。今年度は新人職員と先輩職員が3か月間を掛け業務内容の実施状況を確認し合い、共に学び合うシステムを実践している。利用者一人ひとりの状態に応じたケアに柔軟な姿勢で取り組むことができ、今後の成長が楽しみな事業所である。

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、管理者およ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 小松の里

(ユニット名) 上通り

記入者(管理者)

氏名 玉井 嘉奈子 (大森 晋也)

評価完了日

平成28年2月1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)
<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) 地域密着型サービスの意義を踏まえて、施設理念を作成して、玄関や名札の裏に表記して、常に確認できるようになっている。施設理念を元に、心がけ「温かく、さりげなく、気くばりと目くばり」を申し送りして復唱して、日々心がけている。</p> <p>(外部評価) 法人理念と事業所開設時に作成した事業所独自の「心がけ」である「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」を大切にしている。各所に掲示して共有され、職員は各自名札に「心がけ」を携帯し、申送り時に唱和することで意志統一を図っている。迷いが生じた時には、「心がけ」を元に業務を振り返り、年2回の個人面談では目標を設定することで、理念を反映した意欲的な運営へとつなげている。</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) 近隣の中学校との交流授業や、施設で行う夏祭りへの参加案内、ホーム作成の広報誌配布、地方祭の時にだんじりが訪問、ホーム周辺を散歩するときに、近所の方と挨拶をするなど、地域の一員として交流している。</p> <p>(外部評価) 開設当初は事業所の立地する場所や地域性もあり、気軽な近所付き合いが困難な状況にあったが、事業所としてできることに積極的に取り組んできた結果、地域住民に認知され、幅広く交流する機会が増えて運営が活性化した。地域資源をよく把握し、活用することができており、自治会長がパイプ役となることで、地域とのつながりが深まっている。中学校や幼稚園児、老人会や青年団等、これまで事業所の運営に協力してくれた人々との縁を絶やさず、良好な関係を継続させることができています。</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) 運営推進会議の時に話をしたり、ホームの行事へ参加する案内を出して、認知症の人の理解や支援方法を見てもらっている。入居の相談時に認知症について説明を行い、地域に相談できる窓口として徐々に広まっている。</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) 概ね2ヶ月に1回のペースで運営推進会議を行なってお り、取組み内容や状況を説明している。また、参加メ ンバーから意見や要望があるときに、すぐ対応ができる 取組みを行なっている。	
			(外部評価) 家族等や自治会長、駐在所警察官、介護相談員、地域包 括支援センター職員、民生委員等地域で幅広い役割を担 う参加者から協力を得ている。事業所の運営について詳 細な状況報告を行い、課題について具体的な話し合いがで きている。参加者がそれぞれに持つ情報を互いに意見交 換しており、サービス向上に活かしている。利用者の日 常を写真等で視覚的に楽しめるよう工夫し伝えること で、事業所の運営や認知症についての理解が得られてい 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) 毎月、介護相談員の来所があり、利用者及び職員と交流 がある。毎月ホームの入所状況や待機者情報を市役所の 担当者へ報告している。個別に地域密着型サービスにつ いて疑問に感じる時は、電話で市役所へ問い合わせてい る。	
			(外部評価) 運営推進会議に、地域包括支援センター職員が毎回参加 している。会議の機会を活用して実情を伝えたり、情報 を発信してもらうほか、地域密着型サービス担当者に直 接出向いて運営上の相談や助言をもらうことができている。 介護相談員の訪問を毎月受入れており、面談内容の 報告を受けている。	
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) 勉強会等で学ぶ機会があるため、具体的な行為は理解で きており、身体拘束は行なっていない。玄関の施錠は防 犯のために21時から6時まで行なっている。	
			(外部評価) 身体拘束はしない方針で統一できている。毎月開催して いる勉強会ではテーマとして取りあげ、具体的な行為の 理解を深めたり、業務の振り返りを行いながら正しい理 解につなげている。玄関にセンサーを設置し、防犯や安 全面を考慮した施錠以外はしていないため、利用者は自 由に行き来することができる。利用者の状態により、外 出したい方の思いをくみ取り、職員同士声を掛け合い柔 軟に対応することができる。	

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) 研修や勉強会で学ぶ機会がある。利用者の身体に異常がないか、疑わしい対応はないか等、日頃から見過ごす事のないように注意している。打ち身など発見時は、家族へ報告して、次は防ぐ事ができるように話し合いを行っている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在の利用者で成年後見制度を利用している方はいないが、家族からの相談や利用者の生活場面で、必要と感じる時は、社会福祉協議会や地域包括支援センターへ相談したり、窓口を家族へ紹介したりしている。	
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) 契約時は管理者が行い、十分な説明を行なっている。改定等がある時は、文章で報告したり、重要事項説明書を変更したり、理解納得を図っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 玄関に意見箱を設置している。面会時や介護計画の見直しの時など、利用者や家族の意見を聞く機会を定期的に設けている。介護相談員の来所時や、運営推進会議開催時など、利用者や家族が参加して意見を表せる機会がある。	
			(外部評価) 日常生活の中で利用者の意見や要望を聞いている。家族等には運営推進会議や茶話会、行事を兼ねた家族会、面会等直接会う機会を活用して意見や要望を聞いている。日々小さな変化も家族等と連絡を取り、情報の共有を確実に行うことで信頼関係を深めている。管理者は、家族等が事業所に面会に訪れる回数が増え、具体的な意見が聞けるようになったと実感している。出された意見や要望については早期に検討し運営に反映するよう努めている。	

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)
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	<p>(自己評価) 年2回は職員と面接して意見や提案を聞く機会を設けている。ユニット単位では、ユニット会へ参加して話に参加している。職員の働きやすい環境や利用者のサービス向上に繋がることは、毎月法人内の管理職会議で提案している。</p> <p>(外部評価) 管理者及びユニットリーダーと職員は、日頃から気軽な関係にあり、意見が言いやすい状況にある。職員は個人目標を作成し、管理者と面談して思いを共有し、スキルアップを図っている。職員の介護経験は様々であり、統一したケアが実施できるよう業務に関するマニュアルを整備し、今年度新人職員と先輩職員が3か月間を目安に実施項目をチェックして共に学び合う仕組みを導入した。管理者は、職員が愛着をもって就業できる環境の整備に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 年に2回は、個人個人が取り組む目標を設定して、向上心を持って取り組んでいる。資格習得に向けた取り組みもあり、合格した時には手当が支給される。職員からの要望は、毎月法人内の管理職会議へ提案している。</p>	
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	<p>(自己評価) 法人内で管理職、リーダー対象の研修があり、接遇研修や若手職員研修がある。ホーム内では、キャリア段位制度を利用して、基本介護のマニュアルを作成し、ユニット単位でOJTの取り組みを行なっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 同じ法人内のグループホームとの交流や、主任副主任会、看護師会、ケアマネ会に参加して交流を図っている。</p>	
<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	<p>(自己評価) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。入所して1ヶ月程度は、暫定プランを作成して、安心を確保する関係づくりを行なっている。十分な聞き取りを行い、傾聴して思いやこだわりを理解しながら信頼関係を作っている。</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)
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) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。入所して1ヶ月程度は、暫定プランを作成して、安心を確保する関係づくりを行なっている。	
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) 面接時に十分な話し合いを行い、必要としている支援に対応できるように務めている。入所後は、暫定プランを作成して必要としているサービスを見極めるようにしている。	
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) 家事を一緒に行ったり、生活場面で指摘や注意してくれる利用者もいるので、その都度、教わる姿勢で傾聴している。	
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) 面会や電話で近況報告を行い、相談等を持ちかけ、本人との関係が変わらず続き、共に支えていく関係でいられるよう努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 自宅の庭に植えている松の木を取りに行く支援や、行きつけの美容院へ行く支援、年賀状の返信を代行する事で、馴染みの人や場所との関係が途切れない支援を続けている。電話も希望時はできるようにしている。 (外部評価) 利用期間が長期的になると馴染みの関係が薄れやすい傾向にあるが、以前教員をしていた利用者の年賀状のやりとりを支援したことが契機となって、途切れていた関係が復活し、面会に立ち寄ってくれるまでになった事例がある。30年来の行きつけである美容院へ通う利用者もいる。事業所を利用するようになって生まれた利用者同士の関係を見守りながらも、これまで大切にしてきた関係が継続できるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 気の合う利用者同士で一緒のテーブルを囲んでもらう。レクリエーションや話題提供を職員が行い、利用者同士が関わりあえるよう支援している。	
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	(自己評価) 長期入院や死亡で契約終了となった時は、フォローに繋がらない時が多い。他施設へ入所で契約終了時は、施設へ訪問する機会に面会している。管理者とユニットの専用携帯電話は、登録したままの状態、いつでも相談できる事を伝えている。	
<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) 一人ひとりに関心を持ち、希望や意向の把握に努めている。職員同士で意見を出し合い、本人本位の暮らしが出来るよう検討している。  (外部評価) 生活の中で希望や意向を把握したり、利用者のこだわりがある部分に焦点を当て、職員間で情報を共有して支援している。これまでの生活習慣や好みにより、おはぎ等の和菓子作りを始めたが、現在では事業所全体の楽しみとして定着している。思いを伝えることが困難な利用者は、根気よく状態を観察したり様子を確かめながら、職員が日々工夫して本人本位に検討している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入所前の情報提供を参考にしている。入所後は利用者や家族からの話で日々の生活の中で把握し捉えるように努めている。	
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) 日々カルテに記録しており、少しの変化を見逃さないように努めている。職員全員が把握できるように口頭での申送りと、申送りノートも活用している。	

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)
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) 毎月のユニット会やサービス担当者会を実施して、課題とケアのあり方について話し合い、家族からの意見も聞いて介護計画を作成している。	
			(外部評価) 利用者が必要とする生活課題や、面会や連絡時のやり取りで出された家族の意向を踏まえ、職員がアイデアを出し合って介護計画を作成している。介護計画に基づいた課題への取組みや、日々の介護内容を詳細に記録することが徹底されており、小さなことでも家族等と情報を共有することができている。記録を振り返ることにより、根拠あるモニタリングにつなげることができている。	
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) 個別の生活記録に記入して、申し送り時に共有している。ケア行動計画チェック表の記録も行なっている。ユニット会で話し合い見直しを行なっている。	
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	(自己評価) 状況の変化やニーズに対して、出来る範囲でユニット内で検討し、家族の了解を得ながら、柔軟に取り組んでいる。その日に変わった事があれば、申送りで報告して共有している。	
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) 中学生のボランティア、介護相談員の来所、近所の理容、美容の訪問、馴染みの方の歌謡ショーの力を借りて、楽しみながら生活している。	

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	<p>(自己評価) 母体の病院から往診に来てくれている。家族より、かかりつけ医を聞いて確認しながら、母体の病院以外とも、連携できるようにしている。専門性がある病院や本人及び家族の希望があれば、市内であれば受診介助と院内付き添い、家族への報告を行なっている。</p> <p>(外部評価) 利用者の殆どは協力病院をかかりつけ医とし、希望する専門医等への受診は、家族の協力を得て適切な医療が受けられるよう支援している。基本的に受診には管理者または看護師が同行し、状態に応じた速やかな対応に努めており、内容については家族等と情報共有を徹底している。</p>	
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	<p>(自己評価) 日常の状態に変化があった時は、職場内の看護師へ相談して、不在の時は協力病院の外来看護師へ相談し、一人ひとりに適切な受診や看護が受けられるよう支援している。</p>	
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。	<p>(自己評価) 家族と相談して入院中の様子を把握している。入院後は病院の地域医療連携室やMSWと連携を図り、安心した治療や、早期に退院できるように努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) ターミナルケアは行っていない。ホームでの生活が可能な限り支援している。状態の変化に伴い早い段階から家族や利用者と話あっている。</p> <p>(外部評価) 現在、事業所では看取りケアは行っていない。利用開始前に事業所ができる内容を十分に説明し、本人と家族の意向を把握している。利用者の状態に応じてその都度話し合いの機会を持ち、希望に沿った終末期の支援のあり方を検討することができている。重度化した場合は、医療機関や他事業所の受入れ先等相談に応じている。</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)
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) 勉強会で急変時や事故発生時のマニュアルを確認して、落ち着いて対応できるように備えている。AEDは設置できていない。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 年に2回の消防避難訓練を実施している。消防避難訓練の時に、水害（裏山の崖崩れ等）を想定して、マニュアルを作成して、避難場所の確認を行っている。西条市や地域の防災訓練に職員が参加して、地域の方へ協力してもらえるように、お願いしている。 (外部評価) 年2回の避難訓練は日中及び夜間を想定して実施しており、内1回は消防署立ち合いのもとで行い、具体的な助言を得ている。地域の避難先である学校への移動は困難で、事業所内の避難場所へ安全に避難し、救助を待つようにという助言を受けている。また、地域の避難訓練に参加して、集会所で協力の呼びかけ等を行っている。緊急連絡装置等の使用について解り易くマニュアルを作成し、業者による点検も行っている。食料品や飲料等の備蓄は2階に備えている。緊急時対応についての危機感があり、訓練の重要性を理解して取り組んでいる。	事業所前の道路は土石流危険区域になっており、裏山は土砂災害が発生しやすい場所である。緊急時について、市や地域住民と対策を検討しているが、今後も継続して環境を整備したり、地域との協力体制を強化してほしい。また、利用者が安全に避難できる方法について全職員が身につける訓練を繰り返して行ったり、気付いた事柄について話し合い改善することを期待したい。
<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) 声の大きさに注意している。言葉かけや対応は優しく出来ている。接遇マニュアルを見て、言葉かけに気をつけている。 (外部評価) 地域の方言を大切にしつつも、第三者からすればきつい表現だと感じることもあるため、互いの声かけで気になる時は注意し合い、改善するよう取り組んでいる。管理者は利用者は人生の大先輩であることを職員に伝え、認知症状により頻繁に繰り返し問いかける利用者に対し、根気強く対応するよう職員に指導している。個人名等の個人情報の取り扱いは、十分に配慮して運営している。	
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	(自己評価) 日々の生活の中で利用者の思いや希望を聞いて、把握出来るような支援をしている。自己決定できるように声かけを心がけている。意思表示が難しい方は、表情や反応で把握でき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)
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) 利用者のペースを大切に思い、職員の都合に合わさず、利用者の希望に応じて支援している。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 利用者が好きな服を選べるように支援している。おしゃれにも配慮している。選ぶことが困難な利用者へは、職員が選ぶが、その人らしさを意識して選んでいる。行きつけの美容院でカラーやパーマもかけてもらっている。	
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) 職員も同じ物を一緒に食べている。食べたいものを聞く事や、美味しそうに思えるように色どりを工夫している。野菜の皮むきや根っこ取り、ささがき等、食事の食材準備を一緒に行なっている。	
			(外部評価) 利用者の希望を取り入れながら献立を立て、ユニット毎のキッチンで調理している。下ごしらえ等できることは利用者と一緒に行い、職員も食卓と一緒に囲み、和やかな時間を楽しんでいる。ミキサー食等、利用者の状態に応じて食事形態を工夫し、体調や嚥下状態に配慮しながら丁寧な食事介助を行っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 水分量や摂取量をチェックして、その日の体調に応じた食事を考え、介助方法や食器の工夫をしている。咀嚼や嚥下状態に合わせて、ミキサーやキザミ、トロミ使用など使い分けている。	
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) 毎食後に口腔ケアの声かけを行なって、できるだけ自分でケアできるように促している。できない方は介助するが、不快に思われないように配慮している。希望者は、夕食後に入れ歯をポリドントで洗浄している。	

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)
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	<p>(自己評価) 排泄チェック表を活用して、排泄パターンを把握しながら個々に応じたトイレへ案内している。パンツの上げ下げなど、出来る所は自分で行えるように協力している。</p> <p>(外部評価) 細やかな記録に基づいて排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行って、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、食事や水分、運動等に留意し、服薬に頼らないで自然に排便できるよう工夫している。夜間もポータブルトイレ等を活用しながら、残された機能を維持活用してオムツを使用しないで排泄ができるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 野菜やヨーグルト、食物繊維の多い食材など提供している。お腹を温めたりマッサージも行なっている。適度な運動も行なっている。センナ茶も飲んでもらっている。</p>	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 入浴は毎日入れるように準備している。個々の体調やタイミングに合わせた声かけを行なっている。入浴の時には羞恥心や負担がないように努めている。入りたい気持ちになっている時に、誘うように無理強いしないように配慮している。</p> <p>(外部評価) ユニット毎に個別浴槽があり、週3回を基本に午後から入浴できるよう支援している。見守りのみで入浴ができる利用者は、希望により夕食後に入ることもできる。脱衣場から浴室までの手すりを増設して、自力で浴室に移動できるように環境整備を行っている。入浴が苦手な利用者にも、無理強いすることなく、タイミングや誘い方に工夫して安心して入浴できるよう支援している。</p>	
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	<p>(自己評価) 日中も臥床を希望する利用者には、居室で横になり休んでもらう時間を作っている。個々のペースに合わせた支援を行なっている。冷房や暖房も好みを聞きながら調整している。</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)
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) 一人ひとりの薬の説明書をファイルして、いつでも確認できるようにしている。誤薬がないように日付、時間、氏名を声を出して確認している。飲み込むまでの確認も行なっている。薬の変更時は申し送りノートへ記載して確認している。	
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) 家族との外出や、職員と一緒に散歩、家事や花の水やり、一人ひとりの得意とするもの、できそうな事を取り入れた支援ができるように努めている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 一人ひとりの行動計画に沿って行なっている。家族と外出をされたり、季節に応じてドライブに出かけたり、中庭へ散歩に出かけたりしている。 (外部評価) 利用者の希望やその日の気分に応じて、事業所周辺を散歩したり、季節の花や外食を楽しむため、毎月のようにドライブに出かけている。また、家族の協力を得て自宅に帰ったり、正月に帰省する利用者もいる。自宅に帰りたい思いが強い利用者には、これまでの生活歴を理解し、思いを共有して本人が納得できるよう根気強く寄り添っている。事業所としても車輛を増やす等、できるだけ配慮している。	
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) ホームに来る移動販売のパン屋など、職員が付き添い、利用者に選んでもらって、支払いはホームで立替している。自己管理する事が難しいため、必要な時は施設の金庫から立替できる事を本人へ伝え、一緒に買物の付き添いを行なっている。	
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) 希望時には、いつでも施設の固定電話で電話を掛けられる。手紙のやり取りも自由にできるようになっている。年賀状が届いた方に、返信する事も手伝っている。	

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)
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	<p><b>(自己評価)</b> 1日3回の温度チェックを行なっている。テレビの音量や陽射しが眩しい時など、確認しながら対応して居心地よく過ごせるように工夫している。季節の花や飾りつけをしている。冬場は加湿器を使用して湿度も気をつけている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 築後10年以上が経過しているが、非常に清潔に管理され、気持ちよく生活できるよう努めていることが伝わってくる。玄関に手指消毒やマスクを用意して、外部からの感染を予防している。また、加湿器や空気清浄器を活用して居心地よく過ごせるよう配慮している。ユニットにある畳コーナーは行事の際に舞台となったり、くつろぎのスペースとして活用されている。季節感ある作品の掲示や、ボランティアや学生の訪問による掲示物があり、ユニット毎に違う趣がある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> ロビーへはソファを置き中庭にもベンチを置いて、ユニット以外でもゆっくりくつろげるように環境を整えている。独りになりたい方は居室で過ごしてもらい、仲の良い利用者同士でテーブルを囲むなど、思い思いに過ごせる居場所作りを工夫している。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 使い慣れた机や椅子、タンスなどを持って来られている。写真立てや壁飾りなど、好みの物を持って来られている。神棚を持ち込まれ、朝夕のお勤めも続けられている。思い思いの部屋になっている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 居室には洗面所とクローゼット、ベッド、エアコンが整備されている。使いやすい位置にベッドを配置するなど、利用者が居心地よく過ごせることを第一に、利用者は馴染みのものを持ち込んで自由に使用している。習慣や身体状況に応じて畳を敷いて和室に変更するなど、柔軟な対応をしている。家族等が面会に訪れる度に好みの作品を飾って、和やかな雰囲気を作っている居室もある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 建物内はバリアフリーとなっており、個々の部屋の前に写真入りの色紙をかけている。履物の工夫や危険な場所は保護する素材を貼り付ける等している。居室やトイレにも目印になる札を付けている。</p>	

(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	3890600145
法人名	株式会社 ジェイコム
事業所名	グループホーム小松の里
所在地	愛媛県西条市小松町妙口甲1番地1
自己評価作成日	平成28年2月1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	<a href="https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/">https://www.kaigokensaku.jp/houkoku/38/</a>
----------	---

【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 2 月 23 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)】

★四季を感じるユニット行事の取り組み:春(お花見)、夏(夏祭り)、秋(敬老会)、冬(クリスマス会) ★地域との交流:近隣の中学生・高校生受け入れ(小松タイム、職場体験)、ボランティア受け入れ(2ヶ月に1回は定期的な慰問)、資格習得のための実習受け入れ、老人会の慰問、青年団の慰問 ★毎月1回、職員勉強会、日常生活報告書の送付と毎月末の金曜日に家族会(茶話会)の実施 ★お誕生日の日に、個別のお誕生日会を開催(ユニットの皆で祝う) ★お誕生日プレゼントは、利用者様の欲しい物を選択して提供 ★ユニット内及び施設内で過ごす事が難しく外に出たい希望の方に、毎日ドライブや散歩の付き添い ★ユニット内でカラオケや体操、紙芝居などレクリエーション活動を支援 ★2ヶ月に1度、広報誌発行★ユニット単位で食事のメニューを決めて、手作りの食事を提供

【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)】

事業所の所属する母体企業は、西条市を中心に医療・福祉・介護三位一体のサービスを展開している。職員は、「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」をモットーに、利用者一人ひとりの「こだわりある部分」を大切にしながら利用者本位のケアを実践している。地域の防災訓練に参加し、地区の人々との縁を大切にしながら地域と相互協力関係を築くよう努めている。また、業務マニュアルを整備し、さまざまな介護経験を持つ職員が統一したケアを提供できるように工夫している。今年度は新人職員と先輩職員が3か月間をかけ業務内容の実施状況を確認し合い、共に学び合うシステムを実践している。利用者一人ひとりの状態に応じたケアに柔軟な姿勢で取り組むことができ、今後の成長が楽しみな事業所である。

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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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、管理者およ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 小松の里

(ユニット名) 西通り

記入者(管理者)

氏名 宇佐美 恵美 (大森 晋也)

評価完了日

平成28年2月1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)
<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	(自己評価) 玄関や名札の裏に理念を掲げて、目の付く所に掲示してある。小松の里の心がけ「温かく、さりげなく、気くばりと目くばり」を申し送りの時に復唱している。職員間で共有して意識づけしていくための話し合いを行っている。	
			(外部評価) 法人理念と事業所開設時に作成した事業所独自の「心がけ」である「あたたかく、さりげなく、気配り目配り」を大切にしている。各所に掲示して共有され、職員は各自名札に「心がけ」を携帯し、申送り時に唱和することで意志統一を図っている。迷いが生じた時には、「心がけ」を元に業務を振り返り、年2回の個人面談では目標を設定することで、理念を反映した意欲的な運営へとつなげている。	
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	(自己評価) 小松タイムで、中学生とのふれあいがあり、地方祭や施設のカメリア夏祭りでは、青年団のボランティアがあり、地域の方にも案内を出して交流している。散歩に出かけて、近所の方と挨拶をしている。近隣の散髪屋に来てもらっている。	
			(外部評価) 開設当初は事業所の立地する場所や地域性もあり、気軽な近所付き合いが困難な状況にあったが、事業所としてできることに積極的に取り組んできた結果、地域住民に認知され、幅広く交流する機会が増えて運営が活性化した。地域資源をよく把握し、活用することができており、自治会長がパイプ役となることで、地域とのつながりが深まっている。中学校や幼稚園児、老人会や青年団等、これまで事業所の運営に協力してくれた人々との縁を絶やさず、良好な関係を継続させることができています。	
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) 運営推進会議で地域の方々へ参加を呼びかけている。また、2ヶ月に1回は広報誌を作成して、地域の方へ配布している。認知症の方々への支援などを理解してもらえ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)
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) 概ね2ヶ月に1回、開催している。参加している地域の方や、市役所の職員などから状況を報告して、意見を聞いて改善等の視点や気付きにより、サービス向上に活かしている。</p> <p>(外部評価) 家族等や自治会長、駐在所警察官、介護相談員、地域包括支援センター職員、民生委員等地域で幅広い役割を担う参加者から協力を得ている。事業所の運営について詳細な状況報告を行い、課題について具体的な話し合いができています。参加者がそれぞれに持つ情報を互いに意見交換しており、サービス向上に活かしている。利用者の日常を写真等で視覚的に楽しめるよう工夫し伝えることで、事業所の運営や認知症についての理解が得られている。</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) 毎月ホームの入所状況や待機者情報を市役所の担当者へ報告している。個別に地域密着型サービスについて疑問に感じる時は、電話で市役所へ問い合わせしている。月に1回は介護相談員の訪問で利用者との関わりを持って頂いている。運営推進会議へは、地域包括支援センター職員が参加してくれて意見交換をしている。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議に、地域包括支援センター職員が毎回参加している。会議の機会を活用して実情を伝えたり、情報を発信してもらうほか、地域密着型サービス担当者に直接出向いて運営上の相談や助言をもらうことができている。介護相談員の訪問を毎月受入れており、面談内容の報告を受けている。</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) 身体拘束についての勉強会を定期的に関き、職員皆で身体拘束についての知識を深め、「コレをしたら拘束になる」と1人1人が声かけをし、利用者の行動に付き添い、拘束しないケアが実践できている。</p> <p>(外部評価) 身体拘束はしない方針で統一できている。毎月開催している勉強会ではテーマとして取りあげ、具体的な行為の理解を深めたり、業務の振り返りを行いながら正しい理解につなげている。玄関にセンサーを設置し、防犯や安全面を考慮した施錠以外はしていないため、利用者は自由に行き来することができる。利用者の状態により、外出したい方の思いをくみ取り、職員同士声を掛け合い柔軟に対応することができている。</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)
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) 勉強会や研修などで学んでいる。言葉使いも悪いと思う所は職員間で注意しあっている。虐待が行われないように注意して防止出来ている。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 市などで行われる勉強会に参加して、学んだ事を施設で発表し職員間で共有している。現在は対象となる利用者はいない。必要に応じて利用できるように、行政窓口へ相談することができるようにしている。	
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) 契約時は管理者が行い、十分な説明を行なっている。改定等がある時は、文章で報告したり、重要事項説明書を変更したり、理解納得を図っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 玄関入ってすぐの所に意見箱を設置している。家族の面会時に意見や要望を聞いている。面会が少ない家族へはプラン変更時に電話で確認する。記録へ残し管理者や他の職員と話し合い運営に反映させている。	
			(外部評価) 日常生活の中で利用者の意見や要望を聞いている。家族等には運営推進会議や茶話会、行事を兼ねた家族会、面会等直接会う機会を活用して意見や要望を聞いている。日々小さな変化も家族等と連絡を取り、情報の共有を確実に行うことで信頼関係を深めている。管理者は、家族等が事業所に面会に訪れる回数が増え、具体的な意見が聞けるようになったと実感している。出された意見や要望については早期に検討し運営に反映するよう努めている。	

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)
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	<p>(自己評価) 年2回は職員と面接して意見や提案を聞く機会を設けている。ユニット単位では、ユニット会へ参加して話に参加している。職員の働きやすい環境や利用者のサービス向上に繋がることは、毎月法人内の管理職会議で提案している。</p> <p>(外部評価) 管理者及びユニットリーダーと職員は、日頃から気軽な関係にあり、意見が言いやすい状況にある。職員は個人目標を作成し、管理者と面談して思いを共有し、スキルアップを図っている。職員の介護経験は様々であり、統一したケアが実施できるよう業務に関するマニュアルを整備し、今年度新人職員と先輩職員が3か月間を目安に実施項目をチェックして共に学び合う仕組みを導入した。管理者は、職員が愛着をもって就業できる環境の整備に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 年に2回は、個人個人が取り組む目標を設定して、向上心を持って取り組んでいる。資格習得に向けた取り組みもあり、合格した時には手当が支給される。職員からの要望は、毎月法人内の管理職会議へ提案している。</p>	
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	<p>(自己評価) 法人内で管理職、リーダー対象の研修があり、接遇研修や若手職員研修がある。ホーム内では、キャリア段位制度を利用して、基本介護のマニュアルを作成し、ユニット単位でOJTの取り組みを行なっている。</p>	
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	<p>(自己評価) 管理者やケアマネ資格者は、西条市のケアマネ連絡会へ参加して交流できている。同じ法人内のグループホームとの交流や、主任副主任会、看護師会、ケアマネ会に参加して交流を図っている。</p>	
<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	<p>(自己評価) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。入所して1ヶ月程度は、暫定プランを作成して、安心を確保する関係づくりを行なっている。</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)
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) インテークでは、管理者とユニットリーダーが、面接して聞き取った内容をユニット内職員へ提示している。本人や家族より日常で困っている事や病気の事など不安に思っている事を聴いて、その思いを共有している。	
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) 利用者の入所時サマリーや情報提供を参考に、本人と家族の意向を聴いた上で、今なにが必要か考え、家族の協力を得ながら安心して生活できるように努めている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 毎日の暮らしを共に考えて、出来る事は一緒に行い、本人との関わりを大事にして、関わりの中から、その人を知り、孤独にならないように安心を感じてもらうように努めている。	
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) 入居することで本人と家族の関係が離れてしまわないように、家族へ相談、連絡しながら、共に本人を支える関係づくりに努めている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) いつでも面会に来てもらえるようにしている。外出や外泊も希望時に行えている。本人が今まで生活してきた中で築いてきた色々な関係を大事に、その関係を入居してからも続けられるよう支援している。	
			(外部評価) 利用期間が長期になると馴染みの関係が薄れやすい傾向にあるが、以前教員をしていた利用者の年賀状のやりとりを支援したことが契機となって、途切れていた関係が復活し、面会に立ち寄ってくれるまでになった事例がある。30年来の行きつけである美容院へ通う利用者もいる。事業所を利用するようになって生まれた利用者同士の関係を見守りながらも、これまで大切にしてきた関係が継続できるよう支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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) 気の合う利用者とテーブルを囲めるように配慮している。利用者が孤立しないように、皆で支えあう関係性ができるように職員が利用者同士の間に入り関係づくりに努めている。	
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) 長期入院や死亡で契約終了となった時は、フォローに繋がらない時が多い。他施設へ入所で契約終了時は、施設へ訪問する機会に面会している。管理者とユニットの専用携帯電話は、登録したままの状態、いつでも相談できる事を伝えている。	
<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) 一人ひとりとゆっくり関わる時間を作り、思いや意向を汲み取れるよう努力している。困難な場合は、家族とも相談しながら、利用者本位で考えている。 (外部評価) 生活の中で希望や意向を把握したり、利用者のこだわりがある部分に焦点を当て、職員間で情報を共有して支援している。これまでの生活習慣や好みにより、おはぎ等の和菓子作りを始めたが、現在では事業所全体の楽しみとして定着している。思いを伝えることが困難な利用者は、根気よく状態を観察したり様子を確認しながら、職員が日々工夫して本人本位に検討している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 利用者の生活歴の把握に努め、今までの馴染みの生活を続けられるようにしている。入居時に、馴染みのある物は、部屋に持ち込んでもらっている。	
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) カルテや申し送りノート、オンリーワンメモなど活用して把握している。職員同士で情報交換を行なっている。1日の生活パターンや生活リズムの把握に努め、気づきを大事にしている。	

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)
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) 月に1回のユニット会や家族会で意見交換を行い、プランの見直しを行なっている。参加できる家族は限られているので、参加できない家族へは、面会時や電話で今の状態を伝え意見を反映させている。  (外部評価) 利用者が必要とする生活課題や、面会や連絡時のやり取りで出された家族の意向を踏まえ、職員がアイデアを出し合っって介護計画を作成している。介護計画に基づいた課題への取り組みや、日々の介護内容を詳細に記録することが徹底されており、小さなことでも家族等と情報を共有することができている。記録を振り返ることにより、根拠あるモニタリングにつなげることができている。	
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) 毎日の記録を行い、特に重要な事は申し送りノートに記載している。見落としがないように努めている。利用者の様子や出来る事を見極めて、職員間で共有し見直しを行なっている。	
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	(自己評価) その時々生まれるニーズに対応し、状態の変化がある時は家族、本人、職員間で話し合い、支援につなげている。	
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) 顔なじみのボランティアの方が1ヶ月から2ヶ月に1回訪問してくれる。介護相談員が毎月1回訪問してくれる。近所の理容師や美容師が訪問してくれる。青年団が行事の時に手伝ってくれる。中学生が定期的に慰問してくれる。	

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) 内科は協力病院の西条市民病院が主となっているが、本 人や家族が他の病院を希望している場合は、希望する病 院へ受診介助の支援をしている。	
			(外部評価) 利用者の殆どは協力病院をかかりつけ医とし、希望する 専門医等への受診は、家族の協力を得て適切な医療が受 けられるよう支援している。基本的に受診には管理者ま たは看護師が同行し、状態に応じた速やかな対応に努め ており、内容については家族等と情報共有を徹底してい 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) 状態変化や異常が見られた時は、ホーム内の看護師へ報 告、相談して適切な受診が受けられるように支援してい る。ホーム内看護師が不在の時は、協力病院の外来看護 師へ相談して指示を受けている。	
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) 入院した際は、ホーム内の生活がわかるようにサマリー を渡している。定期的な面会に行き、病棟看護師より状 態を聞いたり、情報交換をしたりすることで、早期に退 院できるように努めている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) ターミナルケアは実施できていない。重度化した段階で は、病院へ入院する事が多い。利用者が重度化した場合 に方針について家族と話し合い、方向性を共有してい る。	
			(外部評価) 現在、事業所では看取りケアは行っていない。利用開始 前に事業所ができる内容を十分に説明し、本人と家族の 意向を把握している。利用者の状態に応じてその都度話 合いの機会を持ち、希望に沿った終末期の支援のあり方 を検討することができている。重度化した場合は、医療 機関や他事業所の受入れ先等相談に応じている。	

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) 利用者が急変した場合に適切な行動がとれるように、勉強する機会をとっている。ユニット内にマニュアルを貼り付けて、その場に応じて落ち着いて行動できるようにしている。	
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 年に2回の消防避難訓練を実施している。消防避難訓練の時に、水害（裏山の崖崩れ等）を想定して、マニュアルを作成して、避難場所の確認を行っている。西条市や地域の防災訓練に職員が参加して、地域の方へ協力してもらえるように、願っている。 (外部評価) 年2回の避難訓練は日中及び夜間を想定して実施しており、内1回は消防署立ち合いのもとで行い、具体的な助言を得ている。地域の避難先である学校への移動は困難で、事業所内の避難場所へ安全に避難し、救助を待つようにという助言を受けている。また、地域の避難訓練に参加して、集会所で協力の呼びかけ等を行っている。緊急連絡装置等の使用について解り易くマニュアルを作成し、業者による点検も行っている。食料品や飲料等の備蓄は2階に備えている。緊急時対応についての危機感があり、訓練の重要性を理解して取り組んでいる。	事業所前の道路は土石流危険区域になっており、裏山は土砂災害が発生しやすい場所である。緊急時について、市や地域住民と対策を検討しているが、今後も継続して環境を整備したり、地域との協力体制を強化してほしい。また、利用者が安全に避難できる方法について全職員が身につける訓練を繰り返して行ったり、気付いた事柄について話し合い改善することを期待したい。
<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) 言葉かけを特に注意して、その人に合わせ、尊重できるよう気をつけている。 (外部評価) 地域の方言を大切にしつつも、第三者からすればきつい表現だと感じることもあるため、互いの声かけで気になる時は注意し合い、改善するよう取り組んでいる。管理者は利用者は人生の大先輩であることを職員に伝え、認知症状により頻繁に繰り返し問いかける利用者に対し、根気強く対応するよう職員に指導している。個人名等の個人情報の取り扱いは、十分に配慮して運営している。	
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	(自己評価) 日常生活、関わりの中から利用者の、ちょっとした言葉や行動より思いを汲み取り、自己決定でき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)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 一人ひとりのペースに合わせて、過ごし方を聞いて、その人らしい支援を心かけている。	
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	(自己評価) 外出時は整容や衣服の好みを聞きながら、身だしなみには配慮している。入浴時、自分で洋服の準備をしてもらったり、できない方でも一緒に好みの服を選ぶなど支援をしている。	
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	(自己評価) 話が合う人と隣同士になって頂いたり、利用者の出来る家事仕事を把握して、食事の準備や片付け、下ごしらえを一緒に行なっている。	
			(外部評価) 利用者の希望を取り入れながら献立を立て、ユニット毎のキッチンで調理している。下ごしらえ等できることは利用者と一緒に行い、職員も食卓を一緒に囲み、和やかな時間を楽しんでいる。ミキサー食等、利用者の状態に応じて食事形態を工夫し、体調や嚥下状態に配慮しながら丁寧な食事介助を行っている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 食事量や水分量のチェック表へ記入して確認している。間食に制限がある方もいるので、個々に応じた支援をしている。好き嫌いの把握にも努めている。咀嚼嚥下に応じて、飲み込みやすいようにトロミを使用している。	
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) 毎食後に声かけを行い、個々の状態に合わせた口腔ケアを行なっている。口腔ケア時に口腔内に異常がないか確認を行なっている。歯ブラシ使用が難しい方は、スポンジブラシを使用している。	

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)
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) 排泄リズムを把握して、個々のパターンに合わせた声かけを行いトイレで気持ちよく排泄ができるように努めている。	
			(外部評価) 細やかな記録に基づいて排泄パターンを把握し、声掛けや誘導を行って、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。また、食事や水分、運動等に留意し、服薬に頼らないで自然に排便できるよう工夫している。夜間もポータブルトイレ等を活用しながら、残された機能を維持活用してオムツを使用しないで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) 水分を多く摂取できるように提供している。食物繊維の多い食材やセンナ茶、運動、マッサージなど、一人ひとりに応じて便秘予防に取り組んでいる。	
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) 入浴が好きな方や嫌いな方もいるので、嫌な時は無理強いないで時間を変えて入りたい気持ちに合わせて入浴してもらっている。	
			(外部評価) ユニット毎に個別浴槽があり、週3回を基本に午後から入浴できるよう支援している。見守りのみで入浴ができる利用者は、希望により夕食後に入ることもできる。脱衣場から浴室までの手すりを増設して、自力で浴室に移動できるように環境整備を行っている。入浴が苦手な利用者にも、無理強いすることなく、タイミングや誘い方に工夫して安心して入浴できるよう支援している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 生活リズムや、その日の状態に合わせて、ゆっくり休める時間ができるよう支援している。眠気が強い方や車椅子を使用している方は、部屋で横になり休む時間を作っている。夜間に眠れない方は、傾聴して眠たくなってから部屋で誘うようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方箋は、いつでも確認できるようにファイルしている。臨時に出た薬や変更時には、申し送りノートやカルテで把握して確認している。看護師へ内容について聞いている。食事の時間が遅くなった場合や急な発熱など、処方以外の緊急時は、協力病院の外来看護師へ相談して、主治医より指示を受けている。	
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	(自己評価) 一人ひとりの出来る事や興味があることに合わせて、料理の下ごしらえや洗濯干しなど家事業務を手伝ってもらっている。皆で楽しめる紙芝居や個別に楽しめる、はり絵や塗り絵も行なっている。会話で昔の事を聞いて、楽しみや趣味など考えている。	
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) 散歩や中庭に出ること、ドライブやお参りなど、個別に対応している。家族より外出の希望があれば、外出する支度や薬の準備など、出先で困らないように準備している。 (外部評価) 利用者の希望やその日の気分に応じて、事業所周辺を散歩したり、季節の花や外食を楽しむため、毎月のようにドライブに出かけている。また、家族の協力を得て自宅に帰ったり、正月に帰省する利用者もいる。自宅に帰りたい思いが強い利用者には、これまでの生活歴を理解し、思いを共有して本人が納得できるよう根気強く寄り添っている。事業所としても車輛を増やす等、できるだけ配慮している。	
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) お金を持つことが出来る方は、自己管理してもらい、買い物に付き添い、支払いは見守りしている。自己管理できない利用者は、施設で立替をしている。買い物へ行くときは、お金を本人が払えるように前もって渡すなど対応している。	
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) 電話を希望する利用者へは、いつでも電話できるように家族へ理解してもらっている。事務所の電話を利用してもらっている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p><b>(自己評価)</b> 季節感が感じられるように飾ったり、部屋に分かりやすく名前や飾りをつけたりしている。1日3回の室温チェックを行い、冬場は加湿器を使用している。手作りのカレンダーも毎月作っている。共用の空間は不快な刺激がないように努めている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 築後10年以上が経過しているが、非常に清潔に管理され、気持ちよく生活できるよう努めていることが伝わってくる。玄関に手指消毒やマスクを用意して、外部からの感染を予防している。また、加湿器や空気清浄器を活用して居心地よく過ごせるよう配慮している。ユニットにある畳コーナーは行事の際に舞台となったり、くつろぎのスペースとして活用されている。季節感ある作品の掲示や、ボランティアや学生の訪問による掲示物があり、ユニット毎に違う趣がある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 居室が個室になっており、いつでも1人で、ゆっくりできるように努めている。ソファやベンチなど、中庭やユニット内、玄関フロアに設置している。いつでも部屋に戻れたり、ロビーや中庭に出て独りになれる工夫をしている。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 家族の写真を部屋に飾っている。使い慣れた馴染みの家具を置くなどして、居心地よく過ごせるように工夫している。</p> <p><b>(外部評価)</b> 居室には洗面所とクローゼット、ベッド、エアコンが整備されている。使いやすい位置にベッドを配置するなど、利用者が居心地よく過ごせることを第一に、利用者は馴染みのものを持ち込んで自由に使用している。習慣や身体状況に応じて畳を敷いて和室に変更するなど、柔軟な対応をしている。家族等が面会に訪れる度に好みの作品を飾って、和やかな雰囲気を作っている居室もある。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> トイレの場所が分かる工夫や、手すりの設置、居室内の物の位置に注意するなど、できる事や、わかることを活かして安全に行えるように工夫している。</p>	