

(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	3870103490
法人名	有限会社 ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの園
所在地	松山市 畑寺 三丁目 15-8
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 10 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 25 年 9 月 30 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)】

<p>ご家族と入居者の関係性が保てるように、入居者の心身の状態の報告や連絡を密にし、情報交換ができるよう配慮している。また、地域の行事や清掃活動などにも参加し交流をはかっていること。</p>

【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)】

<p>母体法人は松山市内で介護付き有料老人ホームやデイサービス、グループホームを複数展開しており、介護サービスの提供と地域福祉の向上に力を注いでいる。事業所周辺は昔ながらの近所付き合いが残る温かな地域で、町内行事へ積極的に参加している。地域住民の防災意識も高く、災害時の協力体制を築いている。協力医とは24時間体制での往診や看護師の常勤配置など医療と介護の連携が強く、利用者一人ひとりのことを考え安心した生活をサポートしている。また、開設以来長期勤務する職員も多く、管理者とのコミュニケーションは良好で信頼関係が厚く、互いに切磋琢磨しながらサービスを提供している。</p>
--

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 3. 利用者の1/3くらい 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 すみれの園

(ユニット名) 梅干

記入者(管理者)

氏名 谷口 クミ子

評価完了日 平成 25 年 9 月 10 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) 各ユニットにて、理念を掲げ、特に個人尊重を大切にしその人に合った介護に向け、職員全員で話し合い、実践につなげている。	
			(外部評価) 地域との関わりの中で、利用者がその人らしい生活を送るための支援を考えて作成した法人理念を事業所でも大切に、職員は毎日見て実践している。また、ユニット毎に目標を掲げ、入職時等に説明し職員間で共有している。毎日のミーティングで業務や個々の改善点等について話し合いの機会を設け、日々のケアの原点として実践に繋げている。	
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) 町内清掃や地区の防災訓練等にも参加をし、地域の方との交流を深めている。運営推進会議や夏祭りなど、近所の方々にも来ていただき、話し合いの場を作っている	
			(外部評価) 昔ながらの近所付き合いの残る地域で、職員は利用者と一緒に町内会の清掃や地区防災訓練、体育大会などの行事に参加したり、秋祭りには獅子舞や神輿の訪問があり、地域住民と交流をしている。また、事業所が行う夏祭り等の行事には、地域住民の参加協力があり相互に行き来する関係が築かれ、地域の一員として交流を深めている。中学生の職業体験やボランティアの受け入れも行っており、外部からの訪問を利用者は楽しみにして交流をしている。	
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) 認知症の理解を深める人形劇（包括支援センター主催）に参加をして、地域の方に少しでも理解して頂けるよう努めている。	

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)
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) 地域の方の来所も増え、行事報告をしたり、講師の方 を招いて一緒に勉強会に参加していただいている。	
			(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、民生委員、近隣住民、 市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て 開催している。会議では事業所の現状報告のほかに、 防災や病気の知識など身近なテーマで活発な意見交換 が行われている。会議の議題には悩むことがあり、新 たな取組みとして服薬知識や福祉用具の取り扱いな ど、サービス提供を実施する上での身近なテーマでの 勉強会を会議と一緒に開催する工夫をしている。	
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) 地域の包括センター主催のスタンプラリーを受けたり、 運営推進会議に毎回参加して頂き、情報交換を 行っている。	
			(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議 へ参加しており、事業所の報告や意見交換をしてい る。また、会議などでは市担当者から病気の知識や防 災面等の具体的なアドバイスをもらうなど、良好な関 係を築いており、連携しながら利用者の生活を支えて いる。生活保護受給の利用者には、市担当課職員の年 2回の定期訪問があり、生活状況の確認をしている。	
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) 職員は、身体拘束について理解しており、利用者の安全 上、転落の危険性のある時のみ、ベッド柵を増やして いる。その際には、家族に同意を得て、拘束時間短縮 に向け話し合いを行っている。	
			(外部評価) 身体拘束をしないケアについて職員間で話し合い、理 解して実践している。利用者の安全面を考え、やむを 得ずベッド柵やセンサーマット等を使用する場合は、 家族等の同意を得ている。また、ベッド柵などの使用 した経過を観察し、検討を繰り返しながら対応するよ うに努めている。玄関は日中開放し、夜間は防犯のため 施錠している。	

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)
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) 全職員が常に注意を払い、些細なことでも気になることがあれば報告し、見過ごさないよう日々話し合いの機会を持つようにしている。	
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、成年後見制度を利用している利用者はいないが、運営推進会議などで、制度について講義を受けている。 今後も理解を深めるために、研修など学ぶ機会が持てるよう努めている。	
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) 契約書や重要事項説明書に沿って、十分説明を行い理解し、納得されている。	
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) 面会時や訪問診療時に、日頃の様子を報告し、家族からの意見、要望などを聞いている。また、運営推進会議時の参加者よりアドバイスを頂いたり、本部に相談し意見をもらっている。 (外部評価) 日頃から職員は家族から意見が言いやすい関係を築くように心がけており、訪問時などに声かけをして意見を聞くように努めている。また、毎月利用者の生活の様子を便りにして報告したり、訪問診療の報告等連絡をこまめに行い、家族との良好な関係づくりに努めている。出された意見や要望は真摯に受け止め、職員間で話し合い改善に取り組んでいる。	

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)
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見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) ユニット会議時に出た要望や意見などを、管理者会議 時に本部に伝えている。会議には、社長も出席するた め、直接意見を伝えることが出来るようになり、本部 長も各事業所を訪問し、職員の意見などを直接聞く機 会もある。	
			(外部評価) 管理者はシフトに入り職員と一緒に現場で働いてお り、日頃から職員の表情や様子に気を配り声かけをし ている。勤務歴の長い職員も多く、職員同士の信頼関 係が築かれている。日常業務やユニット会議で職員は 気軽に意見を伝えることができ、管理者は法人本部に 報告し、反映できるよう努めている。	
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) 給与改定はあったが、定期的な昇給はない。職員個々 の能力や勤務状況、経験年数などを考慮した給与体系 になれば働く意欲につながるのではと考える。また、 常に人員不足で余裕がない。	
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) 外部の研修センターからの講座案内などを掲示し、参 加したり、グループ内や外部より講師を招き研修を行 い、実践に生かしている。	
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) グループの各事業所との情報交換や、近隣のグループ ホーム連絡会、また、包括支援センターの取り組みな どに参加したりと交流をはかっている。	
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 め関係づくりに努めている	(自己評価) 本人の現在までの生活歴や、入居後の日々の生活の中 から要望や困っていることなどを見出し、安心して生 活が送れるために、他の入居者やスタッフとの信頼関 係が構築できるよう援助している。	

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)
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) 入居時に家族や本人の要望を聞き、また、面会時に近況報告をしながら、お互いの情報交換をすることで、相談しやすい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) 入居時に本人、家族からの要望を基に、現時点で必要としているプランをスタッフ間で話し合い、見極めてプラン作成している。	
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) 廊下を歩かれたり、座っておられる時、常に言葉をかけている。また、洗濯物をたたんだり、干して頂いたりしている時に会話など、その時々々の生活の場面に共に過ごしているような関係づくりに努めている。	
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) 面会時や毎月のお便りなどで、日常生活の近況報告したり、訪問診療時に、主治医からの健康状態について家族に報告を行っている。また、面会時には、利用者さんの様子など報告し、外出などで家族と一緒に過ごせるよう支援している。	
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) 近所在住の入居者の同級生、友人、知人の方が面会に来られたり、散歩中に声をかけたりとよい関係が築けるよう支援している。以前入居されていた家族が美容師で散髪をお願いしたりとなじみの関係が継続できている。 (外部評価) 知人や以前に入居していた利用者の家族が散髪に訪問してくれたり、入居前の自宅へ帰ったりするなど馴染みの人や場所との関係が継続できるよう支援している。事業所の利用により新たな馴染みの関係も築かれており、職員はさりげない配慮をして見守りながら良好な関係が築かれ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) 共通の趣味（歌を歌う、新聞を読み内容を話し合う等）を持つ入居者との橋渡しをしたり、スタッフも一緒に参加したり、また、家事（洗濯物をたたむ、干すなどの手伝い）をしながらコミュニケーションを図っている。	
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) 主に長期入院になり、契約終了することが多いが、本人や家族の要望で他施設へ移る場合もあり、入居から退居までの生活経過等、情報提供したり、相談や支援に努めている。	
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) 日々の生活の中で、その人の思いや希望などを聞いたり、また、困難な場合は体調の変化や言葉、しぐさ等の把握を行い、スタッフ間での情報交換や家族への報告により家族からの希望を聞きながら対応している。	
			(外部評価) 日々の生活の中で利用者の思いや意向を聞き把握している。把握が困難な利用者には、家族から情報を聞いたり、生活歴の確認や表情などから職員間で話し合い把握するように努めている。入居時に利用者や家族から過去の生活歴等の情報を確認し、職員間で共有している。	利用者の高齢化や認知症状の進行に伴い、思いを伝えることができない利用者が多くなってきている。事業所での利用者の情報をまとめたり、希望や意向を記録し職員間で共有したりすることを望みたい。また、新しく収集した利用者の情報を更新して、職員間で話し合いを行いながら、利用者の思いに沿えるケアを実践することを期待したい。
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) 本人、家族よりこれまでの暮らし方など情報交換を行い生活やかかわりなどを知り、一人ひとりの過ごし方などの把握をし、支援している。	
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、家族、スタッフ間での情報交換を行い、毎日のミーティングなどで状態の把握に努め評価している。	

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) 本人や家族の希望を取り入れ、プラン作成、実践している。毎月ユニット会議で評価を行い、必要があれば変更し、よりよいプランを立てるよう話し合っている。	
			(外部評価) 利用者や家族等の意向を反映して、計画作成担当者が原案を作成し、職員間で検討して介護計画を作成している。支援内容をまとめて、サービスの実施状況は介護記録に詳細に記録し、達成状況を確認することができる。1～3か月毎にモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っている。	
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) 毎日の申し送りやミーティングで、ケアプランの実践もれのないようにチェックし、結果を具体的に記録している。	
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) 利用者や家族の要望にそえるように、その時々により柔軟な対応をしている。希望の方には歯科治療、美容は、訪問を依頼している。	
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) 夏祭りや運営推進会議の後に、地域の方と利用者で、お茶を飲みながら会話をされている。	

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) 月2回主治医の訪問診療があり、日常の様子を報告し ている。24時間対応で異常や急変時などは報告を行 い指示を受け対応している。状態によっては、他の病 院を紹介され専門医の診察を受けている。	
			(外部評価) 利用者が希望するかかりつけ医を、家族の協力を得て 継続受診することができるよう支援している。また、 協力医と24時間体制での医療連携が取れており、入 院設備も整っており、利用者は安心して利用するこ とができる。定期的に協力医の往診があり健康管理を している。往診時にも家族等の立ち会いができ、家族と 情報を共有して、安心して医療が受けられるように支 援している。	
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) 利用者の心身の変化や体調の異常を、申し送りなど で、正確に看護職員に伝え相談している。緊急の場合 は訪問医に連絡し指示を受けている。	
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) 入院時は、スタッフが同行し、病状の報告を行い、状 態の説明を受けている。また、退院に至るまでの期間 もカンファレンスなどに参加し、医療機関との情報交 換を行っている。	
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・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) 入居時に家族に現時点での希望を聞いている。病状の 変化や、本人、家族の気持ちや思いなども変化するた め、6か月に1回アンケート調査を行っている。	
			(外部評価) 看取りの指針を作成しており、看取り経験もある。入 居時に事業所としてできることを利用者や家族に説明 している。利用者の状態に応じて家族と話し合いを行 うほか、半年毎に終末期のあり方の家族アンケートを 実施し、意向を把握するよう努めている。また、24 時間体制で協力医との連携が取れており、看護師の配 置もあり、利用者は安心して生活を送ることができ る。	利用者の高齢化が進んでおり、職員は看取りへの不安 があり、看取りの研修や勉強会の開催を検討し、継続 して知識や技術を高めていくことが望まれる。職員全 員で看取りへの疑問や不安解消を話し合い、専門職と 連携しながら取り組むことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 急変や事故発生時のかかりつけ医への連絡方法の確認をしたり、事業所内で、救命士や専門の講師による応急手当の講習などを行っている。	
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) 半年毎に消防署より指導を受け、訓練を行ったり、各ユニットで、毎月テーマを決め、防災自主訓練を実施し評価している。毎回ではないが、防災士の方にも参加して頂き指導を受けている。	
			(外部評価) 消防署の協力を得て年2回防災訓練を実施しており、助言をいただいている。地域住民の防災意識も高く、意見交換ができており協力体制を築いている。毎月テーマを決めて自主防災訓練も実施しており、避難手順の確認等を行い職員の防災意識を高めている。また、棚などの転倒防止対策をしている。	
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) 今までの生活環境や家族関係を考慮しながら、スタッフ間で話し合い、個々の利用者に合わせた対応を心掛けている。	
			(外部評価) 利用者の生き方やこれまでの生活歴に配慮し、命令や馴れ馴れしい口調にならないよう、職員は利用者一人ひとりの人格の尊重に心がけ対応している。また、利用者のプライバシーの確保について職員間で話し合い、利用者が安心して生活を送ること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) 常に一人ひとりの気持ちを読み取り、話しやすい雰囲気を作って気楽に話せるように環境を整備している。言葉が発しにくい方には、表情やしぐさで読み取っている。	

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) 個々の生活のリズムを尊重し、本人のペースで生活され、家事手伝いをされたり、体操、歌などでメリハリのある時間が持てるように対応している。意思疎通のとれない方は、その都度状態を見極めながら対応している。	
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) 身だしなみは、朝起床された時、声掛けをし、行ってもらい、自分でできない方は、スタッフが介助している。夜間、臥床の時には、本人と次の日着用する衣類を一緒に選んでセットしている。	
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) 四季に応じた食材を取り入れ、季節感を味わってもらっている。テーブルの配置や座席はその都度工夫している	
			(外部評価) ユニット毎に職員が利用者の希望や旬の食材を取り入れた献立を作成している。利用者は片付けなどのできることを手伝っている。誕生日には職員と一緒にケーキを作ったり、玄関先でおやつを食べたりするなど利用者は楽しみにしている。食前の嚥下体操を取り入れ、利用者が安全に食事を楽しむことができるよう配慮している。	
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) 水分量は、チェック表にて個人別に一目でわかるようにしている。献立表を基にメニューを決めている。	
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) 毎食後には、必ず口腔ケアを行っている。本人ができない方は、スタッフが介助している。	

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) 毎回排泄管理表に記入し、時間の確認を行い、声掛け、トイレ誘導、介助を行っている。オムツに関しては、臥床時に使用するようにしたり、その状態や状況により使いわけている。</p> <p>(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握するように努めている。また、利用者の様子をよく観察し、仕草や表情を見逃さないように注意して、トイレ誘導をするなど排泄支援に努めている。利用者のオムツ使用率は高いが、一人ひとりの訴えを大切に、トイレでの自然な排泄ができるように取り組んでいる。排泄用品の見直しについて職員間で話し合い、自立にむけた排泄支援に努めている。排便後には清潔保持のためホットタオルで清拭している。</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) 時間を決めてトイレに座る時間を作ったり、繊維質の多い食物を摂取したり、バランスのとれた食事を提供し、体操など、身体を動かす取り組みも行っている。また、寒天ゼリーの摂取で効果を得ている。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価) 入浴予定表を作り、個々の入浴スタイルがすぐわかるようにしている。本人の希望などを聞き、その時々に応じた対応で、事故のないように、見守りや介助を行っている。</p> <p>(外部評価) 各ユニットには個別浴槽があり、利用者は週2～3回を基本として、希望に応じて入浴することができる。利用者の状況に応じて、柔軟な入浴介助をしている。入浴ができない利用者は清拭を実施し、清潔保持に努めている。</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) 一人ひとりの希望に合わせて、午前、午後の食後など、1～2時間程度の休息や就寝時など、その時々状況に応じて対応している。</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) 処方の変更時は、個別の受信ノートの確認や口頭での申し送りの徹底を行っている。効能、用法、用量の説明書をスタッフ全員が把握し理解の上、与薬時もスタッフが管理し、必ず二人以上で確認している。	
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) 歌番組を見る、歌う、ぬり絵をするなど、それぞれの楽しみ方で、気分転換をはかっている。最近では、ほぼ全員参加による運動(首、肩、手、足)や口腔体操で声を出したり、しりとりなどで楽しまれている。	
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) それぞれの希望により、歩行訓練を兼ねて近所に散歩したり、ベランダでの日光浴や、庭先に出て草花を見たりと季節を感じられるよう可能な限り戸外に出る機会を増やしている。 (外部評価) 利用者の高齢化により、利用者全員での外出行事は困難となっている。外出が困難な利用者には、ベランダで外気に触れてもらい、気分転換が図れるよう支援している。利用者の希望に応じて、家族の協力を得て外出や外泊ができるよう支援している。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と交流することもある。	日頃から屋内で過ごすことが多い利用者には、屋外に出ることは気分転換だけでなく、季節を感じ、社会と関わることができる機会ともなる。利用者全員での外出行事は困難でも、職員数や時間を調節して、利用者の希望を聞きながら外出できるよう改善し、日常的に外出支援が継続できることを期待したい。
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) 家族より小口現金として預かり、スタッフが管理しているため、必要時は小口より買い物をしている。以前は希望時にスタッフと一緒に店に行き買い物をしていたが、現在は、ほとんどの方が自分で管理できないため、お金の所持は困難になっている。	
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) 希望があればスタッフが家族に連絡し、話されている。また、本人、家族の希望で携帯電話を持たれている方もいる。県外の家族にはがきを出したり、毎日の出来事を日記に書き、面会に来られた家族が読み、コメントを書かれ、それを読み返し懐かしむ方もいるため、家族とのつながりを保持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)
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>(自己評価) その時々温度、湿度、日差しなどのチェックを行い、エアコン、窓やカーテンの開閉などこまめに調整している。また、テレビの音量の調節、ドアの開閉など不快な生活音を出さない工夫をしている。また、季節に合わせて掲示物や写真を飾り、季節感が味わえるよう配慮している。</p> <p>(外部評価) 季節感が感じられるよう、利用者と一緒に作成した季節に応じた壁画を共用空間に飾り、家庭的な雰囲気づくりをしている。共用空間で利用者同士のトラブルが無いように職員は注意して、落ち着いて居心地よく過ごせるよう配慮している。</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>(自己評価) リビングでテレビを見たり、食事時はいつも一緒に席に過ごす人もいれば、その時々によって表情やしぐさから気持ちよく過ごせる場所に誘導し、スタッフが話を聞いたりする場合もあり、その状況を見て支援工夫している。</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>(自己評価) 居室の壁に、孫の絵や自分の写真を飾って、面会の家族と一緒に楽しまれたり、犬を飼っていた方は、犬のぬいぐるみやカレンダーを見て過ごされている。また、自宅より遮光カーテンで光の調節をされたりとその人に合った居室空間になっている。</p> <p>(外部評価) 居室はベッドやクローゼットが備え付けられている。居室には利用者の使い慣れたものを自由に持ち込んでレイアウトすることができ、居心地よく過ごせるように工夫している。職員が清掃を行い居室の清潔が保たれており、家族と相談しながら衣替えの支援もしている。</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>(自己評価) 廊下やトイレには、手すりがあり、立ち上がりや歩行練習時など安全に行えるよう配慮し、人が行き来する所には障害になる物は置かないように注意している。目の不自由な方には、トイレの場所がわかりやすいように、大きく表示したり、居室の入り口に花をつけている。</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	3870103490
法人名	有限会社 ティーエムコーポレーション
事業所名	グループホーム すみれの園
所在地	松山市 畑寺 三丁目 15-8
自己評価作成日	平成 25 年 9 月 10 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 25 年 9 月 30 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)】

<p>ご家族と入居者の関係性が保てるように、入居者の心身の状態の報告や連絡を密にし、情報交換ができるよう配慮している。また、地域の行事や清掃活動などにも参加し交流をはかっていること。</p>

【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)】

<p>母体法人は松山市内で介護付き有料老人ホームやデイサービス、グループホームを複数展開しており、介護サービスの提供と地域福祉の向上に力を注いでいる。事業所周辺は昔ながらの近所付き合いが残る温かな地域で、町内行事へ積極的に参加している。地域住民の防災意識も高く、災害時の協力体制を築いている。協力医とは24時間体制での往診や看護師の常勤配置など医療と介護の連携が強く、利用者一人ひとりのことを考え安心した生活をサポートしている。また、開設以来長期勤務する職員も多く、管理者とのコミュニケーションは良好で信頼関係が厚く、互いに切磋琢磨しながらサービスを提供している。</p>
--

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 3. 利用者の1/3くらい 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 すみれの園

(ユニット名) 抹茶

記入者(管理者)

氏名 谷口 クミ子

評価完了日 平成 25 年 9 月 10 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) 人と人との心の触れ合いや繋がりを大切にすることを理念に掲げ、職員全員で共有して実践につなげるよう努めている。	
			(外部評価) 地域との関わりの中で、利用者がその人らしい生活を送るための支援を考えて作成した法人理念を事業所でも大切に、職員は毎日見て実践している。また、ユニット毎に目標を掲げ、入職時等に説明し職員間で共有している。毎日のミーティングで業務や個々の改善点等について話し合いの機会を設け、日々のケアの原点として実践に繋げている。	
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) 清掃活動やお祭り時など、地域活動に参加したり、事業所の行事に参加して頂くなどして交流を深めている。	
			(外部評価) 昔ながらの近所付き合いの残る地域で、職員は利用者と一緒に町内会の清掃や地区防災訓練、体育大会などの行事に参加したり、秋祭りには獅子舞や神輿の訪問があり、地域住民と交流をしている。また、事業所が行う夏祭り等の行事には、地域住民の参加協力があり相互に行き来する関係が築かれ、地域の一員として交流を深めている。中学生の職業体験やボランティアの受け入れも行っており、外部からの訪問を利用者は楽しみにして交流をしている。	
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) 運営推進会議で、「老人施設の違い」講師を迎えて、「在宅介護を援助するための道具」薬剤師を迎えて「薬についてのお話」等を議題にあげて、地域の方に参加して頂いている。	

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	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議で出された意見、質問を次回までに実践、検討し、結果報告している。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議は利用者や家族、民生委員、近隣住民、市担当者、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催している。会議では事業所の現状報告のほかに、防災や病気の知識など身近なテーマで活発な意見交換が行われている。会議の議題には悩むことがあり、新たな取組みとして服薬知識や福祉用具の取り扱いなど、サービス提供を実施する上での身近なテーマでの勉強会を会議と一緒に開催する工夫をしている。</p>	
5	4	<p>○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>	<p>(自己評価) 運営推進会議に、市の担当者には毎回出席してもらっていて事業所の取組みを伝えている。生活保護の利用者について、情報を交換して協力関係を築いている。</p> <p>(外部評価) 市担当者や地域包括支援センター職員が運営推進会議へ参加しており、事業所の報告や意見交換をしている。また、会議などでは市担当者から病気の知識や防災面等の具体的なアドバイスをもらうなど、良好な関係を築いており、連携しながら利用者の生活を支えている。生活保護受給の利用者には、市担当課職員の年2回の定期訪問があり、生活状況の確認をしている。</p>	
6	5	<p>○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>	<p>(自己評価) 身体拘束については理解している。玄関は、一部の家族の希望もあり他の家族の同意を得て施錠している。</p> <p>(外部評価) 身体拘束をしないケアについて職員間で話し合い、理解して実践している。利用者の安全面を考え、やむを得ずベッド柵やセンサーマット等を使用する場合は、家族等の同意を得ている。また、ベッド柵などの使用した経過を観察し、検討を繰り返しながら対応するように努めている。玄関は日中開放し、夜間は防犯のため施錠している。</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)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 利用者の声に耳を傾けるなど注意している。身体拘束の廃止に向けたアンケート調査の結果報告などを参考にしながらミーティングを行っている。	
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) 現在は制度の利用はしていないが、研修に参加し事業所内で勉強会を行っている。	
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) 入居時に十分な説明を行っているが、入居後に出てきた不安や疑問はないか尋ねるようにしている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員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) 面会に来られた際、意見や要望を聞いたり、介護計画を作成する際に、利用者と家族に希望を尋ねるようにしている。	
			(外部評価) 日頃から職員は家族から意見が言いやすい関係を築くように心がけており、訪問時などに声かけをして意見を聞くように努めている。また、毎月利用者の生活の様子を便りにして報告したり、訪問診療の報告等連絡をこまめに行い、家族との良好な関係づくりに努めている。出された意見や要望は真摯に受け止め、職員間で話し合い改善に取り組んでいる。	

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)
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) ユニット会議やミーティング時に出た、職員からの要望や提案を管理者に報告し、管理者会議の際、代表者に伝えている。	
			(外部評価) 管理者はシフトに入り職員と一緒に現場で働いており、日頃から職員の表情や様子に気を配り声かけをしている。勤務歴の長い職員も多く、職員同士の信頼関係が築かれている。日常業務やユニット会議で職員は気軽に意見を伝えることができ、管理者は法人本部に報告し、反映できるよう努めている。	
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) 代表者は、管理者を通じて勤務状況を把握している。勤務シフト作成時に各自と相談し、一か月に二回程度の希望休が取れるようにしている。	
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) 法人内外の研修案内が掲示しており、希望する研修や勉強会があれば参加している。	
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) 協力病院や同業者の勉強会に参加しているが、まだサービスの質の向上させる取り組みまでには至っていない。	
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) 入居時に、本人の意向や生活歴、要望などを聞き、環境変化の不安が軽減できるよう心がけ努力している。	

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)
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) 入居時に、家族の不安や要望などをじっくり聞き、信頼関係が築けるよう努めている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 入居時に聞いた本人、家族の意向や要望を基に、ケアプランを作成し、三か月に一回本人、家族とプラン内容の調整を行い、ホームとしてできる限りの対応をしている	
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) 利用者は人生の先輩であり、常に尊敬の気持ちを忘れないという考えを職員が共有し、声掛けを大切に、一人ひとりの特徴を活かした支援をしている。	
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) 家族の訪問時には、利用者の現在の健康状態や暮らしぶりを報告している。定期的に手紙などでも近況報告している。利用者に少しでも変化があれば連絡し、情報の共有に努め協力して頂いている。	
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) 馴染みの方には、気軽に面会に来ていただけるよう配慮している。また、入居前の住まいへの外出介助などの支援に努めている。	
			(外部評価) 知人や以前に入居していた利用者の家族が散髪に訪問してくれたり、入居前の自宅へ帰ったりするなど馴染みの人や場所との関係が継続できるよう支援している。事業所の利用により新たな馴染みの関係も築かれており、職員はさりげない配慮をして見守りながら良好な関係が築かれ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) 職員は日頃から利用者の情報を共有し、利用者の中に入り、良い関係作りができるよう努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 必要に応じて情報提供している。また、サービス利用終了後も面会に行き、関係性を持続するよう努めている。	
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) 本人、家族に希望や意向を聞き取るようにしている。要望の把握が困難な利用者には、日々の生活の中の気づきを職員が情報交換し検討している。	
			(外部評価) 日々の生活の中で利用者の思いや意向を聞き把握している。把握が困難な利用者には、家族から情報を聞いたり、生活歴の確認や表情などから職員間で話し合い把握するように努めている。入居時に利用者や家族から過去の生活歴等の情報を確認し、職員間で共有している。	利用者の高齢化や認知症状の進行に伴い、思いを伝えることができない利用者が多くなってきている。事業所での利用者の情報をまとめたり、希望や意向を記録し職員間で共有したりすることを望みたい。また、新しく収集した利用者の情報を更新して、職員間で話し合いを行いながら、利用者の思いに沿えるケアを実践することを期待したい。
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) 入居時に本人、家族から生活歴や生活習慣を情報収集し職員全員で把握するようにしている。	
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) 生活の中で、心身状態や有する力の変化など、気づいたことがあれば、毎日のミーティングで職員全員が情報を共有している。	

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) 計画を立てる際、本人、家族、主治医と全職員の意見を反映させている。毎月評価をして見直し時期でなくても状況の変化によって見直しを行っている。	
			(外部評価) 利用者や家族等の意向を反映して、計画作成担当者が原案を作成し、職員間で検討して介護計画を作成している。支援内容をまとめて、サービスの実施状況は介護記録に詳細に記録し、達成状況を確認することができる。1～3か月毎にモニタリングを行い、介護計画の見直しを行っている。	
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) 個別の介護記録に、日々の様子や会話内容を記録し、情報を共有している。毎日、介護計画の実践チェックをして見直しに生かしている。	
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) 協力病院では対応が難しい場合、専門医への受診に同行している。また、希望があれば、訪問理美容などの外部サービスを利用できるようにしている。	
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) 近くの店に買い物に行ったり、パンの移動販売を利用したり、散歩コースの中で、馴染みの人、場所を作り楽しんでもらうようにしている。また、馴染みになった人には、ホームの行事案内をして交流をはかっている。	

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)
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) 家族、利用者が希望するかかりつけ医を優先するが、 協力病院の訪問医療も利用することができる。	
			(外部評価) 利用者が希望するかかりつけ医を、家族の協力を得て 継続受診することができるよう支援している。また、 協力医と24時間体制での医療連携が取れており、入 院設備も整っており、利用者は安心して利用するこ とができる。定期的に協力医の往診があり健康管理を している。往診時にも家族等の立ち会いができ、家族と 情報を共有して、安心して医療が受けられるように支 援している。	
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) 情報や気づきがあった時は、看護職員に報告してい る。急変時は、24時間訪問看護師に相談できる体制 をとっている。	
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。	(自己評価) 入院の際、病院側と細かな情報交換を行っている。日 頃から疾病以外の日常の様子なども医師に報告してい る。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 実際に看取りを行うために、終末期の適切なケアが行 えるよう研修会に参加したり、勉強会を開催するなど 知識や技術を身につけるよう努めている。	
			(外部評価) 看取りの指針を作成しており、看取り経験もある。入 居時に事業所としてできることを利用者や家族に説明 している。利用者の状態に応じて家族と話し合いを行 うほか、半年毎に終末期のあり方の家族アンケートを 実施し、意向を把握するよう努めている。また、24 時間体制で協力医との連携が取れており、看護師の配 置もあり、利用者は安心して生活を送ることができる。	利用者の高齢化が進んでおり、職員は看取りへの不安 があり、看取りの研修や勉強会の開催を検討し、継続 して知識や技術を高めていくことが望まれる。職員全 員で看取りへの疑問や不安解消を話し合い、専門職と 連携しながら取り組むことを期待したい。

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) 運営推進会議で取り上げ、講師の指導の下応急手当の訓練を行っている。初期対応については、ユニット内の会議の際、その都度確認している。	
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) 災害時の備蓄の用意をしたり、近隣住民の協力により、緊急連絡網を作成をしている。	
			(外部評価) 消防署の協力を得て年2回防災訓練を実施しており、助言をいただいている。地域住民の防災意識も高く、意見交換ができており協力体制を築いている。毎月テーマを決めて自主防災訓練も実施しており、避難手順の確認等を行い職員の防災意識を高めている。また、棚などの転倒防止対策をしている。	
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) 言葉がけには注意を払うよう心がけている。親しみをこめた言葉づかいが、プライバシーを損ねていないか話し合いも行っている。	
			(外部評価) 利用者の生き方やこれまでの生活歴に配慮し、命令や馴れ馴れしい口調にならないよう、職員は利用者一人ひとりの人格の尊重に心がけ対応している。また、利用者のプライバシーの確保について職員間で話し合い、利用者が安心して生活を送ること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) 思いや希望を表すことが難しい利用者には、表情や動きから職員で話し合って汲み取っている。	

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) 自立度に差があるため、利用者全員の希望に沿った支援は十分ではないが、ケアプラン作成時の希望を聞き、支援できるよう心がけている。	
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) 買い物の際、使い慣れた化粧品やシャンプーなどを本人に選んでいただいている。散髪は一人ひとりの希望を聞き、訪問理美容を利用したり、家族や職員が散髪をしている。	
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) 食事の準備や片づけをしていただき、難しい方には、メニュー作成に参加していただいている。	
			(外部評価) ユニット毎に職員が利用者の希望や旬の食材を取り入れた献立を作成している。利用者は片付けなどのできることを手伝っている。誕生日には職員と一緒にケーキを作ったり、玄関先でおやつを食べたりするなど利用者は楽しみにしている。食前の嚥下体操を取り入れ、利用者が安全に食事を楽しむことができるよう配慮している。	
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) 食事摂取量、水分摂取量のチェックを行い体調管理をしている。誤嚥しやすい利用者には、個々に合った食事形態にするなどして工夫している。	
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) 利用者全員が、毎食後口腔ケアをする習慣になっている。自分で出来ない利用者には、スタッフがそれぞれの口腔状態に応じたケアを行っている。	

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)
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) 排泄管理表にチェックし、確認しながらトイレ誘導を行っている。オムツの利用者も昼間はトイレを利用するなどして、自立に向けた支援を行っている。	
			(外部評価) 利用者一人ひとりの排泄パターンを把握するように努めている。また、利用者の様子をよく観察し、仕草や表情を見逃さないように注意して、トイレ誘導をするなど排泄支援に努めている。利用者のオムツ使用率は高いが、一人ひとりの訴えを大切に、トイレでの自然な排泄ができるように取り組んでいる。排泄用品の見直しについて職員間で話し合い、自立にむけた排泄支援に努めている。排便後には清潔保持のためホットタオルで清拭している。	
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) 便秘傾向の利用者には、水分を十分取ってもらい、個々に合わせて寒天ゼリーを食事に取り入れている。	
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) 個々の希望に合わせて、2～3日に一回入浴するようにしている。介助が必要な利用者は、特殊設備がないため複数の職員で介助している。	
			(外部評価) 各ユニットには個別浴槽があり、利用者は週2～3回を基本として、希望に応じて入浴することができる。利用者の状況に応じて、柔軟な入浴介助をしている。入浴ができない利用者は清拭を実施し、清潔保持に努めている。	
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) 本人の状態や生活習慣に合わせて支援できている。	

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) 服用している薬は、目的、用法、用量が記載している。ファイルを作って全職員が理解できるようにしている。薬の変更があった場合は、症状と目的を受診ノートに記入し、全員で確認するようにしている。	
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) 個々の希望に合わせて、洗濯物を干す、たたむ、掃除をするなどしている。月に数回程度嗜好品を買いに行ったり、体操など自由に参加していただいている。また、月に一回レクリエーションも行っている。	
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) 個別に希望する店に買い物に行ったり、神社にお参りに行ったり、散歩に行くなどしている。また、二か月に一回庭で食事会をしたり、年に二回お花見、芋炊きでは家族にも参加を呼び掛けている。 (外部評価) 利用者の高齢化により、利用者全員での外出行事は困難となっている。外出が困難な利用者には、ベランダで外気に触れてもらい、気分転換が図れるよう支援している。利用者の希望に応じて、家族の協力を得て外出や外泊ができるよう支援している。また、事業所周辺の散歩時に、地域住民と交流することもある。	日頃から屋内で過ごすことが多い利用者には、屋外に出ることは気分転換だけでなく、季節を感じ、社会と関わるができる機会ともなる。利用者全員での外出行事は困難でも、職員数や時間を調節して、利用者の希望を聞きながら外出できるよう改善し、日常的に外出支援が継続できることを期待したい。
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) 家族より小口現金を預かり職員が管理している。買い物に行ったとき、一緒に購入物品の金額を確認したり、お小遣いの残金を伝えている。	
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) 本人の希望があれば電話の支援をしている。	

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)
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>(自己評価) 季節の花を玄関周りに利用者と一緒に植えている。また、月毎に季節に合った壁画を職員と一緒に飾りつけをしている。</p> <p>(外部評価) 季節感が感じられるよう、利用者と一緒に作成した季節に応じた壁画を共用空間に飾り、家庭的な雰囲気づくりをしている。共用空間で利用者同士のトラブルが無いように職員は注意して、落ち着いて居心地よく過ごせるよう配慮している。</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>(自己評価) リビングには、食事をとるときの椅子とは別に、誰でも気軽に過ごせるようソファを置き、気の合う者同士でテレビを見たり、会話をされたりしている。</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>(自己評価) 入居時に使い慣れた馴染みの家具や、身の回りの品があれば持ち込むようお願いしている。また、家族の写真やテレビなどを置かれている方もおられる。カーテンや電気は規定のものがあるが、好みに応じて変えることもしている。</p> <p>(外部評価) 居室はベッドやクローゼットが備え付けられている。居室には利用者の使い慣れたものを自由に持ち込んでレイアウトすることができ、居心地よく過ごせるように工夫している。職員が清掃を行い居室の清潔が保たれており、家族と相談しながら衣替えの支援もしている。</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>(自己評価) 廊下、トイレには全て手すりがついてあり、手すりを利用して歩く、立ち上がるなどの日常生活の中で、力が活かせるようにしている。トイレには職員手作りの表示板を作り、わかりやすくしている。また、自室のドア付近に利用者の写真と名前を飾っている。</p>	