

### 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年5月22日

#### 【評価実施概要】

事業所番号	3870201336		
法人名	株式会社シンコー		
事業所名	ハートフルケアホームあけぼの		
所在地	今治市室屋町6丁目1-9 (電話) 0898-34-5777		
管理者	越智美香		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	松山市持田町3丁目8-15		
訪問調査日	平成19年4月23日	評価確定日	平成19年6月25日

【情報提供票より】 (平成19年4月12日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成	18年	3月	15日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	17 人	常勤15人, 非常勤2人,	常勤換算	人

#### (2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円	
敷金	有 ( 円) <input checked="" type="radio"/>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 円) <input checked="" type="radio"/>	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,000 円		

#### (3) 利用者の概要(4月12日現在)

利用者人数	17 名	男性	8 名	女性	9 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	7 名	要介護4			
要介護5		要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低 74 歳	最高	101 歳	

#### (4) 他に事業所として指定等を受けている事業及び加算

指定	あり <input checked="" type="radio"/>	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
指定	あり <input checked="" type="radio"/>	指定認知症対応型通所介護
届出	あり <input checked="" type="radio"/>	短期利用型共同生活介護
加算	あり <input checked="" type="radio"/>	医療連携体制加算

#### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新設のグループホームであり、試行錯誤を繰り返しながら運営に取り組んでいるが、軌道に乗っているとはいえない。  
しかし、管理者及び職員には、よりよいグループホームの運営に向け、懸命に改善に取り組む姿勢がみられ、今後に期待ができる。

#### 【質向上への取組状況】

- ▼ 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)  
今回は初回評価のため、前回評価なし
- ▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)  
真摯な態度で評価を受け、今回の結果を今後の運営にいかしていきたいという姿勢が感じられる。
- ▼ 運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)  
運営推進会議を開催できていない。
- ▼ 家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)  
苦情窓口を案内するなどして、苦情や不安の収集に努めているが、具体的な苦情等は寄せられていない。
- ▼ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)  
日常生活における地域との連携は、うまく図れていない。

(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

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

#### II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

#### 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

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

#### IV.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

#### V. サービスの成果に関する項目

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 評価の公表で取組内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【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上記入すること。
- 各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。

- 「取組みの事実」は必ず記入すること。

#### ※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む。  
(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む。
- 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。  
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む。

事業所名

ハートフルケアホーム あけぼの

(ユニット名)

1階

記入者(管理者)  
氏名

越智 美春

評価完了日

平成19年5月22日

(別表第1)

## 自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 個々の価値観(具体的な生活場面の中)を大切に自己実現出切る様誠実に努力を積み重ねている。	※	理念を具体化し、日常的な支援に活かして生きたい。
			(外部評価) 法人によって定められたものを理念として掲げている。	※	管理者及び職員等も理念の策定に取り組み、それぞれが心から納得できる理念を、グループホームの理念として掲げることを期待したい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) 専門職としての資策向上、連携継続的な援助・支援により信頼関係を得るよう努力。	※	利用者が安心して「自分らしく、生き生き暮らせるホームであるためには、どうすれば良いかという意識を持って取り組めるような、環境作りをしていきたい。
			(外部評価) 理念について管理者及び職員間で話し合い等ができておらず、書類上のみ理念の共有となっている。	※	職員間で話し合いの場を設けるなどして、日々の業務の中で、自然に共有できている状態になることを期待したい。
3		○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	(自己評価) 1人1人、本人がどの様に生きてきたのか、またどんな趣味、嗜好等があるか知り、ライフスタイルを大切に尊重する姿勢で取り組んでいる。	※	ご家族には訪問時などに伝えている。地域の方々には町内会や地域のイベント等に参加し交流をはかり、理解してもらえよう取り組んでいきたい。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
4		○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 日々の挨拶、見学等、気軽に立ち寄って頂ける様に努力。	※	散歩・買い物に出かけ近隣の人達と挨拶したり話しをするよう努力している。
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己管理) 勤務体制の工夫等により、地域活動。交流が出来ればと思います。	※	地域の文化祭やお祭り、盆踊り等に参加し交流していきたい。
			(外部評価) 地域とのつきあいは薄い。	※	四季に応じた地域行事を開催するなどして、地域との交流に努めることを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) 話し合い、取り組み方の指導はして貰っている。	※	自己研鑽を積み資格・経験を生かして福祉の担い手として地域に貢献できるよう取り組んでいきたい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。	※	評価をどう受け止めどう生かしていくか自らのケアの質を確かめ向上を図り、自分達の行っているケアを全職員で見直し改善に取り組んでいきたい。
			(外部評価) 職員全員で、自己評価に取り組んでいる。	※	評価の意義及び今回の評価結果を踏まえ、よりよい運営に努めることを期待したい。
8	5	○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	(自己評価) 職員間、家族との話し合い報告は密にしている。	※	早急に開催する準備を致したい。
			(外部評価) 運営推進会議は開催できていない。	※	地域包括支援センターや地域のキーパーソン、利用者の家族等の協力を得て会議を開催し、意見交換・情報収集等を行い、サービス向上に努めることを期待したい。
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。	※	職員や利用者も市町村担当者と交流できる機会を作っていきたい。
			(外部評価) 介護保険課との連絡を密にとっている。	※	運営推進会議の開催等で更に連携を深め、サービス向上に努めることを期待したい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 支援する様努力している。	※	各研修会に参加し支援出来るよう努力したい。
11		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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) 人権やプライバシーを守り、心身共に健かに生活し、続けられる様援助、支援に努めている。	※	援助、支援する側の都合や主観、思い込み独善的、閉鎖的になっていないかよく見つめ1人1人安心に暮らせるよう努力していきたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、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) できていると思う。	※	利用料金、医療連携体制については詳しく説明する様にしている。
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 反映させる様努力している。	※	利用者の不安、意見等、ユニット事に話し合い、利用者本位の運営に心がけている。
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 機会ある毎に利用者の心身状態行事等、報告を怠らない様にしている。	※	個々の状況を良く把握し、なるべく家族に細かく報告するよう努めている。
			(外部評価) 面会の際に、口頭で報告しているほか、グループホームの利用料の請求にあわせ、近況報告を送付している。	※	近況報告に、利用者の写真を同封するなどして、より詳細な家族への報告を期待したい。
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 家族等、遠慮なく些細な事でも相談意見等言って頂ける様配慮している。	※	意見箱の設置等したいと思っている。
			(外部評価) 面会の際や、電話で話す際に、家族の意見を聞くようにしている。	※	意見箱を設置するなどして、家族がより意見を出しやすい環境を整備することに期待したい。
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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) 可能な限り、職員の意見を聞いてもらえる機会があり、反映している。	※	コミュニケーションを図り、意見、要望を聞くように心がけていきたい。
17		○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 家族との希望等があった場合、申し送り等で報告し合い話し合っている。	※	利用者のペースや状態に合わせたシフトを組んでいる。管理者はシフトに入れてないため夜間の対応や、利用者の状態の変化に応じた柔軟な体制がとれている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 配慮している。	※	顔なじみの職員によるケアを心がけていきたい。
			(外部評価) 職員の異動等に関しては、利用者に説明していない。	※	利用者の変化への対応に配慮し、利用者それぞれの状態にあった形で説明することを期待したい。
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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) 進めていると思う。	※	研修への参加等進めている。
			(外部評価) 研修に関する規程を設けているが、具体的な計画等はない。	※	具体的な計画を立て、管理者及び職員の育成に取り組むことを期待したい。
20	11	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	(自己評価) 交流している。	※	他グループホームとの学習会、交流をもちサービスの質の向上に取り組みたい。
			(外部評価) 相互訪問等、多少の交流は行っている。	※	近隣のグループホーム関係者等との連携を深め、意見交換・情報交換等を活発に行い、更なるサービスの向上に努めることを期待したい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 可能な限り、職員の要望を聞き入れてもらえる。	※	職員のストレス、悩みを把握するよう努めたい。勤務時間中でも気分転換できる様な環境づくりをしていきたい。
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 努めていると思う。	※	職員が向上心を持って働けるような環境づくりをしていきたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 本人自身から良く聞く機会を作り、受け止める努力をしていると思う。	※	事前面談で生活状態の把握に努め、ご本人の求めている事、不安を理解する工夫をしていきたい。
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 最初の段階で良く話し合う様にしている。	※	最初の相談時にご家族から良く聴き、求めている事を理解し、受け止める努力をしていきたい。
25		○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	(自己評価) 支援を見極め色んなサービス利用に努めている。	※	本人・ご家族の思い、状況等を確認し、改善に向けた支援の提案、必要なサービス利用の対応に努めていきたい。
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 色んな事に工夫していると思う。	※	本人・ご家族に事業所を見学して頂き、納得した上でサービスを開始する様にしていきたい。やむを得ず、すぐに利用になった場合は、ご家族やなじみの関係者に来てもらう等、安心感が持てるようにしていきたい。
			(外部評価) 家族等とも話し合い、サービスを提供している。	※	家族等と十分に相談しながら、利用者の生活歴やくせ等にも配慮し、利用者一人ひとりにあったサービスを提供することを期待したい。
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
27	13	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 一方的な介護にならない様支えるよう努力。	※	利用者から教えてもらう場面を多くもてるよう、声かけ等工夫していきたい。
			(外部評価) 利用者とは会話することで、人間関係を築いている。	※	利用者とは支えあう関係を築くため、更なるコミュニケーションを図ることを期待したい。
28		○本人と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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 本人・家族の立場になり、共に支え合える様努力。	※	家族と積極的に話しをし、家族と同じ思いで本人と一緒に支えていけるよう努力したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
29		○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	(自己評価) より一層良い関係が築いていけるよう支援。	※	本人、家族、両者の思いが結びつくような働きかけをしていきたい。
30		○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) 本人の思いを大切に心配り、援助、支援。	※	なじみの友人、知人等の家に遊びに行ったり、なじみの店に行き、継続的な交流ができる様支援していきたい。
31		○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、支え合えるように努めている	(自己評価) 相互間、円滑に日々過ごせる様関わり支える様努力。	※	お茶・食事の時間は職員も一緒に会話をもつようにしたり、役割活動を通して利用者同士の関係が円滑になるよう働きかけたい。
32		○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、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 機会があれば努めている。	※	関係を大切にしていける努力をしていきたい。
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
33	14	○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人1人の思いや希望、把握に努め利用者本位に検討。	※	日々の生活の中で把握に努めている。言葉、表情から本人の真意を推し測れるよう努力していきたい。
			(外部評価) 家族等に聞くなどして、利用者の把握をしている。	※	日々の関わりを密にし、利用者の会話や表情から更に思いを引き出すことを期待したい。
34		○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) 日々生活の中、把握に努めている。	※	最初の段階で聞き取り、把握に努めている。
35		○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 個々の出来ること出来ないこと、分かること分からないこと把握に努めている。	※	一人一人と良く話し、把握できる様努力している。



自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し</b>					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	(自己評価) 作成している。	※	利用者が自分らしく暮らせる様、本人・家族の希望を聞き、作成する努力していきたい。
			(外部評価) 管理者が一人で計画を策定している。	※	最終的に計画を完成させるのは管理者でもよいが、職場全体(又はチーム)で計画策定に取り組み、職員の能力の向上や、情報共有に努めることを期待したい。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 作成している。	※	利用者の状態変化、要望に応じ、期間が終了する前でも検討見直しを行ってほしい。
			(外部評価) 半年に一回の見直しを行っている。	※	利用者の状況を適切に反映した計画となるよう、こまめな計画の見直しに取り組むことを期待したい。
38		○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、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) ケアの実践、結果、気づきや工夫を個別記録に記入。活かしている。	※	漠然とした記録ではなく、日々の暮らしの様子・本人の言葉等記録し、情報共有していきたい。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 本人、家族、その時の要望に応じて柔軟な支援しようとしている。	※	本人・家族の要望・状況に応じ、通院等必要な支援は柔軟に対応するよう努力している。
			(外部評価) 多機能性を生かした支援は行っていない。	※	利用者や家族の要望に応えられるよう、ショートステイやデイサービス等への取り組みを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 支援している。	※	各関係機関等に協力して頂けるよう努力したい。
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 支援している。	※	本人をよく知るケアマネジャーと連携を図り、他のサービスを使えるように支援していきたい。
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 出来てない。	※	包括支援センターと協働したい。
43	18	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、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) 常日頃、健康状態把握。適切な医療を速やかに受けられる様連携している。	※	事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医での医療をうけられるよう、ご家族と協力し通院介助を行ったり、訪問診療にきてもらうケースもあり、医療機関と関係を蜜にしていきたい。
			(外部評価) 利用者及び家族が希望する医療機関で受診支援を行っている。また、特に希望のない利用者についてはホームの協力医療機関と連携し適切な医療を受けられる体制になっている。	※	受診介助を家族が行った時のホームへの報告等連携の取り方についての検討を期待したい。
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 支援している。	※	相談できる医師との関係を大切に、相談・治療を受けられるよう支援している。
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) かかりつけ医と相談しながら、健康管理に気を付けている。	※	かかりつけ医、看護師さんとなじみの関係になり、緊急時の対応もして頂けるような関係づくりに努めている。
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 家族、医療機関者と、情報交換している。	※	受診時病院関係者と、情報交換や相談できる様努力している。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 医療機関、家族と話し合い早い段階から考えている。	※	本人・家族の希望を聞き、関係者でよく話し合い、全員で方針共有できるように努力したい。
			(外部評価) 現在のところは、元気な利用者が多く、考えていない。	※	今後に向けて、関係者で検討することを期待したい。
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 職員、医療機関と連携を計り、情報を意向し今後の支持の話し合いを行っている。	※	本人・家族の意向を大切にし、職員・医療関係と連携を計り、利用者がよりよく過ごせる様検討、準備を行う努力をしていきたい。
49		○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 家族との話し合いを行い、ダメージを少なくする。		必要なサービスの提供が出来るように、ケア関係者との情報交換を行っていききたい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 個々の自尊心やプライバシーを損ねることなく優しい言葉を掛けや、個人情報の取り扱いに充分注意している。	※	自尊心・プライドを損ねる事のない言葉掛け、対応ができる様努力していきたい。
			(外部評価) 優しい言葉かけや、個人情報の取り扱いに注意しているが、プライバシーの保護等に関する規程はない。	※	保護等に関する規程を設け、職場全体でプライバシーや個人情報の保護に配慮していくよう期待したい。
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 在宅と同じ様にして頂き、なるべく自己決定できる様支援している。	※	本人の思い、希望を表せるような言葉掛けをし、一人一人の利用者が自分で決める場面を作っていくよう支援したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52	21	○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) 焦らせることなく、職員の都合に合わせない様1人1人のペースに、希望に沿って援助支援。  (外部評価) 利用者の希望を尊重し、利用者にあったペースで支援している。	※	基本的な一日の流れはあるが、一人一人の体調に配慮し、その日、その時の本人の気持ちを尊重できるような支援を行っていききたい。
53		○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) メリハリをつけ、その人らしい身だしなみ、おしゃれが出来る様努めている。	※	本人の馴染みの理美容院にいけるよう配慮している。
54	22	○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) 日々の暮らしの中、何といても3度の食事を皆様楽しみにされています。  (外部評価) 利用者の状態にあわせて、職員と利用者が一緒に食事の準備に取り組んでいる。	※	利用者の希望のメニューにする様心がけている。調理・盛り付け・片付け等も利用者と共にしている。
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 個々の好み嗜好品等、状況に応じ支援させて頂いています。	※	お酒の好きな利用者は夕食時に楽しんで頂くようにしている。煙草については職員が預かり、本人の希望にそって決まった場所で吸えるよう配慮している。
56		○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 自尊心、プライバシーに配慮しながら、個々の排泄のパターンを把握、恥かしい思いをさせない様、さりげなく気持ちよく排泄出来るよう支援。	※	排泄パターンを把握し、トイレ誘導をするようにしている。一人一人のサインを全職員が把握し、さりげなく誘導するよう支援していききたい。
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めず、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支援している	(自己評価) 個々の希望を大切にリラックスして入浴して頂き1日の疲れが取れる様支援。  (外部評価) 午後からであれば、利用者の希望の時間に入浴ができるようにしている。	※  ※	個々の希望を大切に、楽しく入浴して頂ける様支援していききたい。  利用者の希望や状態に合わせて、いつでも入浴を楽しめる体制を築くことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
58		○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 個々不安なく安心して休んで頂けるよう支援。	※	なるべく日中活動をし、夜間ゆっくり休息が取れる様支援している。寝付けない時は、添い寝したり、お茶を飲みながらおしゃべりする等配慮している。
<b>(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 個々、ハリのある日常生活を送れるよう支援。  (外部評価) 掃除や配膳等、利用者ができることは利用者任せにしている。	※	得意分野でそれぞれの力を発揮してもらえる様、お願いできそうな仕事を頼み、感謝の言葉を伝える様にしていきたい。  一人ひとりの生活歴や好みにあった役割や楽しみごとが持てるよう、更なる工夫を図ることを期待したい。
60		○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) 個々の希望・力に応じて支援。	※	希望のある人は小額を手元に持ってもらっている。
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	(自己評価) 個々ホーム内だけで過ごさず近辺散策、郊外に出掛けリフレッシュ楽しんで頂いている。  (外部評価) 利用者が外出を希望すれば、職員が同行するなどして、散歩ができるようにしている。	※	特売の日など声かけし、外出できる様機会をもうけている。本人の気分・希望に応じ、買い物やドライブ等、毎日外出するようにしている。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 利用者の思い出の場所出身地、有名飲食店等、出掛け喜んで頂いている。	※	希望があればその場所へ行ける様努力している。家族と外出する機会がもてる様支援している。
63		○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、ある時は電話を掛けるようにしている。	※	電話しやすい雰囲気づくりに心がけたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも気軽に立ち寄って頂けるよう、笑顔で接し、お茶等を出しゆっくり居心地良く居て頂けるよう配慮させて頂いています。	※	時間帯など決めず、いつでも気軽に来て頂けるような雰囲気作りを心がけている。
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。身体拘束はしていない。	※	日々振り返り、身体拘束が行われていないか確認する様にしていきたい。
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 玄関、フロア入り口が戸を開けオープンにしている。  (外部評価) 出入り口等に鍵はかけておらず、利用者は自由に出入りできる状態である。	※	利用者が外出しそうになったら止めるのではなく、声かけしたり、一緒についていく等、安全に配慮し自由に外出できる様にしている。
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 目配りし、安心安全に十分に注意を計らっている。	※	日中はフロアにいる職員が見守り、夜間は居室が見通せるリビングのたたみで休む等、24時間利用者の安全に配慮していきたい。
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 個々に応じて出来ていると思う。		
69		○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	(自己評価) 個々に応じた事故防止が出来るよう報告連絡相談を怠らない様取り組んでいる。	※	ヒヤリハット事故報告書を記録し、今後の予防対策について検討し、事故を未然に防ぐ工夫をしていきたい。
70		○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 行っていない。	※	応急手当の勉強会を定期的実施し、緊急時に対応できる様にしていきたい。


自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
71	27	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 緊急連絡先を職員が把握し取り組んでいる。	※	安全に避難出来る様定期的訓練をしていきたい。地域の方々の協力を得られるよう働きかけたい。
			(外部評価) 年に1、2回消防署の協力を得て、避難訓練等に取り組んでいる。	※	地域の人々と共に訓練を実施するなどして、非常時には、地域住民等の協力を得られる体制を整備していくことを期待したい。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている	(自己評価) 情報を共有し、話し合っている。	※	役割活動や外出により、リスクも高くなるが、力の発揮や抑圧感のない暮らしが利用者の表情を明るくしている事をご家族に説明し話し合い、理解を得て支援していきたい。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) いつも違う。あれ？おや？おかしい気づきを怠らず速やかに対応。	※	普段の状況を把握しており様子の変化がみられた時はバイタルチェックを行い変化時の記録をつけ、状況に応じて医療受診につなげている。
74		○服薬支援 職員は、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) 努めている。	※	処方箋をケースにつけ、職員が把握できる様にしている。薬の処方・用量が変更されたり、本人の状態変化が見られたときは、協力医療機関との連携を計れるようにしている。
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 毎日リハビリ体操を行っている。散歩して体を動かしたり働きかけている。	※	繊維質の多い食材を使うようにしている。散歩や体操をし体を動かす機会を設け、便秘対策にとりくんでいる。
76		○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力に応じた支援をしている	(自己評価) 食後、声掛けし、職員が一緒に行うようにしている。	※	口腔ケアの重要性を全職員が理解し、一人一人の力に応じた歯みがきの支援をしている。
77	28	○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) 個人の記録に全て時間別に水分量、食事量の記入をし、生活指導に応じた支援している。	※	食事、水分量の摂取状況をチェック表に記録している。定期的に管理栄養士の専門的アドバイスをもたらえるようにしていきたい。
			(外部評価) 水分摂取や食事の量を記載し、利用者それぞれにあった支援を行っている。	※	市の保健センター（管理栄養士）等の協力を得て、栄養管理にも取り組むことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取組みがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) マスクを徹底し、手すり、椅子、トイレの清掃、消毒をして予防している。	※	感染予防マニュアル等作成し、全職員が早急に対応できる様にしていきたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 毎晩調理用具を消毒している。	※	新鮮な食材を使用する様買いだめをしない様にしていく。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 庭園、家庭菜園を作り、花、野菜を育てるなど居心地の良い環境にしている。	※	近所の人にも気軽に立ち寄って休んで頂ける様、玄関にベンチや花を置いている。
81	29	○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）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 花を飾ったり、季節感の出る飾りなどし、居心地良く過ごせるよう工夫していると思う。 <hr/> (外部評価) 家庭的な雰囲気のある共有空間を設け、利用者が心地よく過ごせる場を提供している。	※	利用者さんが、散歩・ドライブで摘んできた草花、庭に咲いている花を利用者さんに飾って頂くようにしている。
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) ソファや畳を置き思い思いに過ごせる様にしている。	※	玄関先・玄関ホール、リビングに椅子やソファや畳を置き、一人で過ごしたり、仲の良い利用者同士でくつろげるスペースを作っている。
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 家族に相談し本人の居心地良く過ごせるよう工夫している。 <hr/> (外部評価) 利用者や家族とも相談し、利用者が心地よく生活できる場を提供している。	※	写真や使い慣れた品を部屋に持ち込まれ、利用者が居心地よく過ごせるように配慮している。



自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価) 日中は窓を開け空気の入れ替えをして快適に過ごせる様にしている。	※	朝の清掃時は必ず換気し、日中は利用者の様子をみながら調整している。トイレは何度か清掃し、芳香剤で悪臭が出ない工夫をしている。
<b>(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 手すり設置、移動しやすいよう障害物を置かない様している。	※	ご家族とも相談し福祉用具の活用で安全かつ自立した生活が送られるよう配慮している。
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) 居室入口の名前、トイレ表示など分かりやすいようにしている。	※	居室の戸を開けて見える場所に「ここは〇〇さんの部屋です」と書いた物を貼ったり、自分の部屋であるという認識が出来る様な工夫をしている。
87		○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 外周リは庭園、菜園を作っている。ベランダに出て煙草を吸ったり外の空気を吸ったりしている。	※	庭に花を植えたり、家庭菜園が出来るスペースを確保し、利用者が日常的に楽しみながら活動できるような環境づくりをしている。玄関先にベンチをおいて、利用者が涼んだり、日向ぼっこが出来る様にしている。

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

V. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	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 (自己評価) ①ほぼ全ての利用者の2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんど掴んでいない	可能な限り本人の思いを取り入れているが暮らしの意向までは解らない。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) 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	水分補給（おやつ）や食事の時は利用者と職員ですごしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) ①ほぼ全ての利用者が2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんどいない	抑制しないよう個々のペースで活動している。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (自己評価) ①ほぼ全ての利用者が2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんどいない	一部の利用者は、支援することにより気分を害する事もある。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) ①ほぼ全ての利用者が2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんどいない	外出も好き嫌いの利用者があるか、要望があれば行きたい所へほぼ行っている。
93	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 (自己評価) ①ほぼ全ての利用者が2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんどいない	薬の管理、かかりつけ医の連携はできている。
94	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 (自己評価) ①ほぼ全ての利用者が2/3くらい ②利用者の1/3くらい ③ほとんどいない	常に職員がいるので、安心されていると思う。
95	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 (自己評価) ①ほぼ全ての家族と2/3くらい ②家族の1/3くらい ③ほとんどできていない	良く来られる家族さんとあまり来られない家族さんとは違いもあるが、話はできていると思う。
96	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 (自己評価) ①ほぼ毎日のように2/3くらい ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどない	入居者の友人などが来られる。近所の方が野菜など分けてくれたりしてくださる。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	1 大いに増えている (自己 2 少しずつ増えている 評価) ③あまり増えていない 4 全くいない	会議は出来ていないが、施設の周りを散歩したり外で過ごしたりしていると近所の人と話す機会は多くなっている。
98	職員は、活き活きと働けている	①ほぼ全ての職員が (自己 2 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者さんから学ぶ事も多く、利用者の笑顔を見る事により職員も笑顔で働く事ができる。利用者さんと一緒に外出しリフレッシュできている。
99	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 (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	ほとんどの利用者に笑顔が見られ活き活きと生活されている様に見えます。
100	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 (自己 ②家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	毎週のように面会される御家族が多いのは当グループホームで利用者が満足されているからであり、それは御家族にも伝わっていると思います。

## 【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

(自己評価)

- ・日常生活で利用者の残存能力を生かし、レベルが低下しない様見守り. 支援し、抑制のない楽しい生活ができるよう取り組んでいる。
- ・毎日外出しストレスを溜めないようにしている。(散歩、ドライブ、特売の時など一緒に行って頂く)

(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

1. 理念の共有
2. 地域との支えあい
3. 理念を実践するための制度の理解と活用
4. 理念を実践するための体制
5. 人材の育成と支援

#### II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

#### 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

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 多機能性を活かした柔軟な支援
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働

#### IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

#### V. サービスの成果に関する項目

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  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

#### 【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上記入すること。
  - 各自己評価項目について、「取り組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
  - 「取り組みの事実」は必ず記入すること。
- ※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む。  
(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む。
  - 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。  
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む。

事業所名	ハートフルケアホーム あけぼの
(ユニット名)	2階
記入者(管理者) 氏名	越智 美春
評価完了日	平成19年5月22日

(別表第1)

## 自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 利用者の意思を尊重し、外出等実施している。	※	理念を具体化し、日常的な支援に活かして生きたい。
			(外部評価) 法人によって定められたものを理念として掲げている。	※	管理者及び職員等も理念の策定に取り組み、それぞれが心から納得できる理念を、グループホームの理念として掲げることを期待したい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) 抑制のない、利用者に対して自分で出来る事はする支援に取り組んでいる。	※	利用者が安心して「自分らしく、生き生き暮らせるホームであるためには、どうすれば良いかという意識を持って取り組めるような、環境作りをしていきたい。
			(外部評価) 理念について管理者及び職員間で話し合い等ができておらず、書類上のみの理念の共有となっている。	※	職員間で話し合いの場を設けるなどして、日々の業務の中で、自然に共有できている状態になることを期待したい。
3		○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	(自己評価) 地域での浸透は薄いですが、家族に対して個々の日常生活を提供して理解してもらえる様、取り組んでいる。	※	ご家族には訪問時などに伝えている。地域の方々には町内会や地域のイベント等に参加し交流をはかり、理解してもらえるよう取り組んでいきたい。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
4		○隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 通りがかりの人達へのあいさつ声かけをしている。	※	散歩・買い物に出かけ近隣の人達と挨拶したり話しをするよう努力している。
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 個々の地域で行っているので参加できていない。	※	地域の文化祭やお祭り、盆踊り等に参加し交流していきたい。
			(外部評価) 地域とのつきあいは薄い。	※	四季に応じた地域行事を開催するなどして、地域との交流に努めることを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6		○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	(自己評価) 取組みたい	※	自己研鑽を積み資格・経験を生かして福祉の担い手として地域に貢献できるよう取り組んでいきたい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 自己評価で記入した事を今まで通りに実施して、改善すべき点は話し合い取り組んでいく。  (外部評価) 職員全員で、自己評価に取り組んでいる。	※	評価をどう受け止めどう生かしていくか自らのケアの質を確かめ向上を図り、自分達の行っているケアを全職員で見直し改善に取り組んでいきたい。
8	5	○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	(自己評価) 会議という形は無いが日誌等に個々の状況の記入。施設長・職員に報告している。  (外部評価) 運営推進会議は開催できていない。	※	早急に開催する準備を致したい。
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。  (外部評価) 介護保険課との連絡を密にとっている。	※	職員や利用者も市町村担当者と交流できる機会を作っていきたい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護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、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 制度に関して、本など見直し活用できる様、支援している。	※	各研修会に参加し支援出来るよう努力したい。
11		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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) 事業所内での虐待は無いが講演会等、参加して、学ぶ機会を持ち、防止に努めたい。	※	援助、支援する側の都合や主観、思い込み独善的、閉鎖的になっていないかよく見つめ1人1人安心に暮らせるよう努力していきたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、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) アセスメントを取り、利用者の支援に取り組んでいる。	※	利用料金、医療連携体制については詳しく説明する様にしている。
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者の不満や苦情は、施設長に報告している。	※	利用者の不安、意見等、ユニット事に話し合い、利用者本位の運営に心がけている。
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 利用者個々の健康状態他の管理は個々のケースに詳しく記入しており家族にも情報を交換している。	※	意見箱の設置等したいと思っている。
			(外部評価) 面会の際に、口頭で報告しているほか、グループホームの利用料の請求にあわせ、近況報告を送付している。	※	近況報告に、利用者の写真を同封するなどして、より詳細な家族への報告を期待したい。
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員なら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) 家族から聞けば、施設長に報告し、指示の下、反映している。	※	ご家族には何でも言ってもらえる様な雰囲気作りに配慮している。
			(外部評価) 面会の際や、電話で話す際に、家族の意見を聞くようにしている。	※	意見箱を設置するなどして、家族がより意見を出しやすい環境を整備することに期待したい。
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、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) 意見交換を職員同士で話し合い、施設長の指示を仰ぎ反映されている。	※	コミュニケーションを図り、意見、要望を聞くように心がけていきたい。
17		○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 4交規制で24時間、利用者の状況に対応できる様、努めている。利用者さんの要望に対応できるよう調整している。	※	利用者のペースや状態に合わせたシフトを組んでいる。管理者はシフトに入れてないため夜間の対応や、利用者の状態の変化に応じた柔軟な体制がとれている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 異動はまだしたことがないのでその状況に対応した配慮を考えていく。	※	顔なじみの職員によるケアを心がけていきたい。
			(外部評価) 職員の異動等に関しては、利用者に説明していない。	※	利用者の変化への対応に配慮し、利用者それぞれの状態にあった形で説明することを期待したい。
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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) 進めていると思う。	※	研修への参加等進めている。
			(外部評価) 研修に関する規程を設けているが、具体的な計画等はない。	※	具体的な計画を立て、管理者及び職員の育成に取り組むことを期待したい。
20	11	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	(自己評価) 取り組んでいると思う。	※	他グループホームとの学習会、交流をもちサービスの質の向上に取り組みたい。
			(外部評価) 相互訪問等、多少の交流は行っている。	※	近隣のグループホーム関係者等との連携を深め、意見交換・情報交換等を活発に行い、更なるサービスの向上に努めることを期待したい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) ストレスを軽減するための工夫環境作りに取り組んでいる。	※	職員のストレス、悩みを把握するよう努めたい。勤務時間中でも気分転換できる様な環境づくりをしていきたい。
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 各自が向上心を持って働けるように努めています。	※	職員が向上心を持って働けるような環境づくりをしていきたい。



自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 職員と本人が話している時の不満や訴えは、施設長、又は、日誌等で報告している。	※	事前面談で生活状態の把握に努め、ご本人の求めている事、不安を理解する工夫をしていきたい。
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 家族等の不安をうけとめる努力をしていると思う。	※	
25		○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「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) 家族からの情報をアセスメントに取り、個々の自立支援を考え対応している。	※	本人・ご家族の思い、状況等を確認し、改善に向けた支援の提案、必要なサービス利用の対応に努めていきたい。
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 可能な限り、在宅と同じ様にいる状況を作り出し、支援をしている。	※	本人・ご家族に事業所を見学して頂き、納得した上でサービスを開始する様にしていきたい。やむを得ず、すぐに利用になった場合は、ご家族やなじみの関係者に来てもらう等、安心感が持てるようにしていきたい。
			(外部評価) 家族等とも話し合い、サービスを提供している。	※	家族等と十分に相談しながら、利用者の生活歴やクセ等にも配慮し、利用者一人ひとりにあったサービスを提供することを期待したい。
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
27	13	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 個々が趣味を持っている物を探り、時間をかけて、信頼関係を築いている。	※	利用者から教えてもらう場面を多くもてるよう、声かけ等工夫していきたい。
			(外部評価) 利用者と会話することで、人間関係を築いている。	※	利用者支えあう関係を築くため、更なるコミュニケーションを図ることを期待したい。
28		○本人と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、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 事業所を自分の家と同じ様に抑制のない、日常生活が送れる様支えていく様、努力している。	※	家族と積極的に話しをし、家族と同じ思いで本人と一緒に支えていけるよう努力したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
29		○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	(自己評価) まだ出来ていない支援もあるが時間をかけて関係を築きたいと思う。	※	本人、家族、両者の思いが結びつくような働きかけをしていきたい。
30		○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) 外出時のドライブで、その場所まで行き、支援している。	※	なじみの友人、知人等の家に遊びに行ったり、なじみの店に行き、継続的な交流ができる様支援していきたい。
31		○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、支え合えるように努めている	(自己評価) 利用者同士の不向きもあるが職員が対応して支え合える様努力している。	※	お茶・食事の時間は職員も一緒に会話をもつようにしたり、役割活動を通して利用者同士の関係が円滑になるよう働きかけたい。
32		○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、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 家族との関係を大切にしていき、コミュニケーションをはかる様に努力していきたいと思う。	※	関係を大切にしていこう努力をしていきたい。
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
33	14	○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) 可能な限り本人希望でしていると思う。	※	日々の生活の中で把握に努めている。言葉、表情から本人の真意を推し測れるよう努力していきたい。
			(外部評価) 家族等に聞くなどして、利用者の把握をしている。	※	日々の関わりを密にし、利用者の会話や表情から更に思いを引き出すことを期待したい。
34		○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) アセスメントを確認し把握している。	※	最初の段階で聞き取り、把握に努めている。
35		○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、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 個々のケース等に24時間行動を記録して、現状を把握している。	※	一人一人と良く話し、把握できる様努力している。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し</b>					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	(自己評価) 作成している。	※	利用者が自分らしく暮らせる様、本人・家族の希望を聞き、作成する努力していきたい。
			(外部評価) 管理者が一人で計画を策定している。	※	最終的に計画を完成させるのは管理者でもよいが、職場全体(又はチーム)で計画策定に取り組み、職員の能力の向上や、情報共有に努めることを期待したい。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 支援方法、見直し、職員・家族と連携をはかる。	※	利用者の状態変化、要望に応じ、期間が終了する前でも検討見直しを行ってほしい。
			(外部評価) 半年に一回の見直しを行っている。	※	利用者の状況を適切に反映した計画となるよう、こまめな計画の見直しに取り組むことを期待したい。
38		○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、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) 時間別に現状を記録して情報を共有して支援の見直しに活かす。	※	漠然とした記録ではなく、日々の暮らしの様子・本人の言葉等記録し、情報共有していきたい。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 本人からの要望を第一に考え、家族と情報を共有して支援を考えている。	※	本人・家族の要望・状況に応じ、通院等必要な支援は柔軟に対応するよう努力している。
			(外部評価) 多機能性を生かした支援は行っていない。	※	利用者や家族の要望に応えられるよう、ショートステイやデイサービス等への取り組みを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) その時の必要性に応じては地域と協力していると思う。	※	各関係機関等に協力して頂けるよう努力したい。
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 支援している。	※	本人をよく知るケアマネジャーと連携を図り、他のサービスを使えるように支援していきたい。
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 出来ていない。	※	包括支援センターと協働していきたい。
43	18	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、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) 本人、家族の希望通り、医療機関を利用している。	※	事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医での医療をうけられるよう、ご家族と協力し通院介助を行ったり、訪問診療にきてもらうケースもあり、医療機関と関係を蜜にしていきたい。
			(外部評価) 利用者及び家族が希望する医療機関で受診支援を行っている。また、特に希望のない利用者についてはホームの協力医療機関と連携し適切な医療を受けられる体制になっている。	※	受診介助を家族が行った時のホームへの報告等連携の取り方についての検討を期待したい。
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 個々のアセスメントを見て情報を話して、診断を受けられている。	※	相談できる医師との関係を大切に、相談・治療を受けられるよう支援している。
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) かかりつけの医療機関があるので相談しながら、健康管理に気を付けている。	※	かかりつけ医、看護師さんとなじみの関係になり、緊急時の対応もして頂けるような関係づくりに努めている。
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 家族、医療機関と情報交換している。	※	受診時病院関係者と、情報交換や相談できる様努力している。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 医療機関や家族と話し合い早い段階から、考えている。	※	本人・家族の希望を聞き、関係者でよく話し合い、全員で方針を共有できるよう努力したい。
			(外部評価) 現在のところは、元気な利用者が多く、考えていない。	※	今後に向けて、関係者で検討することを期待したい。
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 職員、医療関係者と連携を計り、情報を共有して今後の支援の話し合いを行っている。	※	本人・家族の意向を大切にし、職員・医療関係と連携を計り、利用者がよりよく過ごせる様検討、準備を行う努力をしていきたい。
49		○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 家族との話し合いを十分に行いグループホームなどの移り変える時にショートステイを利用するなどしてダメージを少なくする。	※	必要なサービスの提供が出来るように、ケア関係者との情報交換を行っていききたい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) プライバシーの確保は徹底している。	※	自尊心・プライドを損ねる事のない言葉掛け、対応ができる様努力していきたい。
			(外部評価) 優しい言葉かけや、個人情報の取り扱いに注意しているが、プライバシーの保護等に関する規程はない。	※	保護等に関する規程を設け、職場全体でプライバシーや個人情報の保護に配慮していくよう期待したい。
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 利用者に在宅と同じ様にしたい事を自己決定して頂き、出来る様支援している。	※	本人の思い、希望を表せるような言葉掛けをし、一人一人の利用者が自分で決める場面を作っていくよう支援したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
52	21	○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) 食事時は、時間にメリハリをつけているが、その時以外は本人のペースで生活をしている。  (外部評価) 利用者の希望を尊重し、利用者にあったペースで支援している。	※	基本的な一日の流れはあるが、一人一人の体調に配慮し、その日、その時の本人の気持ちを尊重できるような支援を行っていききたい。
<b>(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
53		○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、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 利用者の申し出の時や、衛生面を管理して支援に努めている。	※	本人の馴染みの理美容院にいけるよう配慮している。
54	22	○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) 食事の準備は職員が行っているが片付けは、一部のしか出来てない。  (外部評価) 利用者の状態にあわせて、職員と利用者が一緒に食事の準備に取り組んでいる。	※	利用者の希望のメニューにする様心がけている。調理・盛り付け・片付け等も利用者と共にを行うようにしている。
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 健康面に考慮しながら、利用者の好みのものを支援している。	※	お酒の好きな利用者は夕食時に楽しんで頂くようにしている。煙草については職員が預かり、本人の希望にそって決まった場所で吸えるよう配慮している。
56		○気持ちよい排泄の支援 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、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 衛生面や、見守りの分担をして排泄できる様、支援している。	※	排泄パターンを把握し、トイレ誘導をするようにしている。一人一人のサインを全職員が把握し、さりげなく誘導するよう支援していききたい。
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	(自己評価) 本人の自己決定で支援している。  (外部評価) 午後からであれば、利用者の希望の時間に入浴ができるようにしている。	※  ※	個々の希望を大切に、楽しく入浴して頂ける様支援していききたい。  利用者の希望や状態に合わせて、いつでも入浴を楽しめる体制を築くことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
58		○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、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 支援している。	※	なるべく日中活動をし、夜間ゆっくり休息が取れる様支援している。寝付けない時は、添い寝したり、お茶を飲みながらおしゃべりする等配慮している。
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 支援している。  (外部評価) 掃除や配膳等、利用者ができることは利用者任せしている。	※  ※	得意分野でそれぞれの力を発揮してもらえる様、お願いできそうな仕事を頼み、感謝の言葉を伝える様にしていきたい。  一人ひとりの生活歴や好みにあった役割や楽しみごとが持てるよう、更なる工夫を図ることを期待したい。
60		○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) 基本的には、事業所で管理していて、本人の申し出がある時は使える様にしている。	※	希望のある人は小額を手元に持ってもらっている。
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	(自己評価) 希望があれば買い物や、ドライブに出かけている。  (外部評価) 利用者が外出を希望すれば、職員が同行するなどして、散歩ができるようにしている。	※	特売の日など声かけし、外出できる様機会をもうけている。本人の気分・希望に応じ、買い物やドライブ等、毎日外出するようにしている。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 家族と外食等する事が有り支援している。	※	希望があればその場所へ行ける様努力している。家族と外出する機会がもてる様支援している。
63		○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) 支援している。	※	電話しやすい雰囲気づくりに心がけたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも気軽に立ち寄って頂ける様、笑顔で接し、お茶等を出しゆっくり居心地よく、居て頂ける様配慮させて頂いています。	※	時間帯など決めず、いつでも気軽に来て頂けるような雰囲気作りを心がけている。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法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、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。	※	日々振り返り、身体拘束が行われていないか確認様にしていきたい。
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 取り組んでいる。  (外部評価) 出入り口等に鍵はかけておらず、利用者は自由に入出りできる状態である。	※	利用者が外出しそうになったら止めるのではなく、声かけしたり、一緒についていく等、安全に配慮し自由に外出できる様にしている。
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) なるべく、抑制しない様、利用者の所在の把握をしている。	※	日中はフロアにいる職員が見守り、夜間は居室が見通せるリビングのたたみで休む等、24時間利用者の安全に配慮していきたい。
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 個々に応じて出来ていると思う。		
69		○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	(自己評価) 事故防止の為、それぞれのチェック表に記入している。	※	ヒヤリハット事故報告書を記録し、今後の予防対策について検討し、事故を未然に防ぐ工夫をしていきたい。
70		○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、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 行っていない。	※	応急手当の勉強会を定期的実施し、緊急時に対応できる様にしていきたい。




自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
71	27	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価)	※	安全に避難出来る様定期的訓練をしていきたい。地域の方々の協力を得られるよう働きかけたい。
			(外部評価) 年に1、2回消防署の協力を得て、避難訓練等に取り組んでいる。	※	地域の人々と共に訓練を実施するなどして、非常時には、地域住民等の協力を得られる体制を整備していくことを期待したい。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) 情報を共有して話し合いをしている。	※	役割活動や外出により、リスクも高くなるが、力の発揮や抑圧感のない暮らしが利用者の表情を明るくしている事をご家族に説明し話し合い、理解を得て支援していきたい。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異常の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 毎朝、バイタルチェックを行い体調管理に支援している。	※	普段の状況を把握しており様子の変化がみられた時はバイタルチェックを行い変化時の記録をつけ、状況に応じて医療受診につなげている。
74		○服薬支援 職員は、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) 努めている。	※	処方箋をケースにつけ、職員が把握できる様にしている。薬の処方・用量が変更されたり、本人の状態変化が見られたときは、協力医療機関との連携を計れるようにしている。
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 毎朝、リハビリ体操を行っている。散歩して体を動かしたり働きかけている。	※	繊維質の多い食材を使うようにしている。散歩や体操をし体を動かす機会を設け、便秘対策にとりくんでいる。
76		○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力に応じた支援をしている	(自己評価) 毎食後、声かけをしている。義歯の場合は、外してもらい口腔ケアをしている。	※	口腔ケアの重要性を全職員が理解し、一人一人の力に応じた歯みがきの支援をしている。
77	28	○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) 個人の記録に全て時間別に水分量の記入をして生活習慣に応じた支援をしている。	※	食事、水分量の摂取状況をチェック表に記録している。定期的に管理栄養士の専門的アドバイスをもらえるようにしていきたい。
			(外部評価) 水分摂取や食事の量を記載し、利用者それぞれにあった支援を行っている。	※	市の保健センター（管理栄養士）等の協力を得て、栄養管理にも取り組むことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取組みがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) マスクを徹底し、手すりや椅子トイレの清掃を消毒して予防している。	※	感染予防マニュアル等作成し全職員が早急に対応できる様にしていきたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 毎晩、調理用具を消毒している。	※	新鮮な食材を使用する様買いだめをしない様にしている。
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 庭園を作って花を育てるなど居心地の良い環境にしている。	※	近所の人にも気軽に立ち寄って休んで頂ける様、玄関にベンチや花を置いている。
81	29	○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）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 工夫している。  (外部評価) 家庭的な雰囲気のある共有空間を設け、利用者が心地よく過ごせる場を提供している。	※	利用者さんが、散歩・ドライブで摘んできた草花、庭に咲いている花を利用者さんに飾って頂くようにしている。
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) ソファ、畳を置き、思い思いに過ごせる様にしている。	※	玄関先・玄関ホール、リビングに椅子やソファや畳を置き、一人で過ごしたり、仲の良い利用者同士でくつろげるスペースを作っている。
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 入居者、家族と相談し、本人が居心地良く過ごせる様工夫している。  (外部評価) 利用者や家族とも相談し、利用者が心地よく生活できる場を提供している。	※	写真や使い慣れた品を部屋に持ち込まれ、利用者が居心地よく過ごせるように配慮している。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価) 日中は、窓を開け空気の流れ換えをして、快適に過ごせる様行っている。	※	朝の清掃時は必ず換気し、日中は利用者の様子をみながら調整している。トイレは何度か清掃し、芳香剤で悪臭が出ない工夫をしている。
<b>(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり</b>					
85		○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 歩行練習をして身体機能が低下しない様、努めている。手すり設置、移動しやすいよう障害物など置かない様になっている。	※	ご家族とも相談し福祉用具の活用で安全かつ自立した生活が送られるよう配慮している。
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) 居室入り口の名前、トイレ表示など、分かりやすいようにしている。	※	居室の戸を開けて見える場所に「ここは〇〇さんの部屋です」と書いた物を貼ったり、自分の部屋であるという認識が出来る様な工夫をしている。
87		○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) ベランダに出て外の空気を吸っている。	※	庭に花を植えたり、家庭菜園が出来るスペースを確保し、利用者が日常的に楽しみながら活動できるような環境づくりをしている。玄関先にベンチをおいて、利用者が涼んだり、日向ぼっこが出来る様にしている。

(注)

- 1  部分は自己評価と外部評価の共通評価項目。
- 2 全ての自己評価又は外部評価の項目に関し、具体的に記入すること。

V. サービスの成果に関する項目		
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	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 (自己評価) 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	よく話す入居者さんはわかりやすいが、思い、願いを表現できない方もいるので全て掴んでいるとは言いきれない。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) 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	可能な限り一緒にお茶を飲んだり、お喋りしたりしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) 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	抑制しないよう個々のペースで活動している。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (自己評価) 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	個々の能力、性格により違いはあるが、楽しく過ごさせていると思う。なるべく話しを聞く事により、笑顔が多く見られる。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) 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	外出も好き嫌いの利用者があるが、要望があれば行きたい所へほぼ行っている。
93	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 (自己評価) 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	薬の管理、かかりつけ医の連携等できている。
94	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 (自己評価) 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	集団生活なのでどうしてもぶつかり合う場面もあるが、安心して暮らせていると思う。
95	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 (自己評価) 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	良く来られる家族さんとあまり来られない家族さんとは違いもあるが、話はできていると思う。
96	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 (自己評価) 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	入居者の友人などが来られる。

項目		取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	1 大いに増えている (自己 ②少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	今まで出来ていないが、施設の周りを散歩したり外で過ごしたりしていると近所の人と話す機会は多くなっている。
98	職員は、活き活きと働けている	①ほぼ全ての職員が (自己 2 職員の2/3くらいが 評価) 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者さんから学ぶ事も多く、利用者の笑顔を見る事により我々も笑顔で働く事ができる。外出など苦痛になっている職員もいるが、利用者と一緒に外出しリフレッシュできている職員もいる。
99	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 (自己 ②利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	ほとんどの利用者に笑顔が見られ活き活きと生活されている様に見えます。
100	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 (自己 ②家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	毎週のように面会される御家族が多いのは当グループホームで利用者が満足されているからであり、それは御家族にも伝わっていると思います。

## 【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

(自己評価)

- ・個々の能力に合わせ、出来る事をして頂き(認知症近所防止の為)日常生活の活性化にも繋がり、生き生きと過ごせる。
- ・毎日外出しストレスを溜めないようにしている。(散歩、ドライブ、特売の時など一緒に行って頂く)