

(別表第1の3)

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

作成日 平成 19 年 12 月 15 日

【評価実施概要】

事業所番号	3870103037		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	グループホーム愛松園		
所在地	愛媛県松山市喜与町1-8-4 (電話) 089-934-3700		
管理者	堀内富士子		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8-15		
訪問調査日	平成 19 年 10 月 25 日	評価確定日	平成 19 年 12 月 19 日

【情報提供票より】 (平成 19 年 10 月 5 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15 人, 非常勤 人, 常勤換算 15 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	有()円 ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有()円 ○ 無	有りの場合 償却の有無	
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	1,200 円	

(3) 利用者の概要 (平成 19 年 10 月 5 日事業所記入)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護 1	4 名	要介護 2	4 名
要介護 3	2 名	要介護 4	4 名
要介護 5	4 名	要支援 2	名
年齢	平均 84.7 歳	最低 74 歳	最高 92 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	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
指定	なし	指定認知症対応型通所介護
届出	なし	短期利用型共同生活介護
加算	なし	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】

市内中心部の閑静な場所に建つ3階建てのホームである。ホームは開設4年目を迎え、落ち着いた生活を送っている。1階は駐車場、2階が2ユニットのグループホーム、3階はデイサービスの事業所である。1階は毎年秋祭りのみこしの集合場所に利用されている。3階のデイサービスの広いスペースを、絵手紙など趣味の教室、クリスマス会のイベントや家族会、運営推進会議などに利用している。デイサービスの利用者がホームに入居する場合も多く、馴染みながらのサービス開始ができやすいことは大きな利点である。総合病院が隣接しており、日常の受診や

【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)

前回評価を受けて、緊急時の対応については看護師を配置し職員間で知識の共有化を図っている。地域活動への参加については祭りなどの行事を利用して顔なじみを増やしている。利用者の口腔ケアについては全利用者に対し1日1回は必ずチェックしている。申し送り簿への署名については確実な申し送りが望まれる。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

管理者が全職員と利用者家族に評価の意義と方法を十分に説明してから取り組んでいる。各ユニットの主任が全職員の意見を聞き、管理者と主任でまとめている。結果は職員会議で話し合い、次回の運営推進会議で報告する予定である。

▼ 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)

ホーム内で実施した家族アンケートで重度化に伴う医療面が不安との意見が出たため、管理者は運営推進会議の議題に取り上げ、市担当者、地域包括支援センター職員から行政側の助言を得て、現在医療連携強化に努めている。その際も家族や職員と相談しながらホームの方針を決めている。地域との連携も課題にし、町内会長の助言により公民館主催の文化祭で、ホーム名のコーナーを設け、利用者の絵手紙や絵画作品を出展した。

▼ 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)

家族会の際にはホームや介護計画への要望や改善点などを記入するアンケートを実施し、家族が意見等を表出できる機会がある。地元の利用者が多く、家族や知人の面会が多いため、職員は意見を聞く機会が多い。重要事項説明書に苦情受付窓口として第三者機関を明示している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

ホームは大きな駐車場、病院、道路に囲まれ、商業地でもあり近隣とのつながりを持つのは容易ではない。しかし自治会に加入しており配布される「公民館便り」をホーム内に掲示するなど地域の情報を得ることに努めている。地域行事に参加したり、小学校や幼稚園との交流もあり、利用者の生活に楽しみを増やしている。

(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。
- (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 テルウェル西日本愛松園グループホーム愛松園

(ユニット名) ひまわり

記入者(管理者)
氏名 堀内富士子

評価完了日 平成 19 年 10 月 5 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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
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) 事業所としての理念は掲げているが、地域との関わりは少ない。 (外部評価) 地元の利用者が多いのでホームに立ち寄ってくれる友人・知人も多く、かかわりを継続する支援を行っている。管理者も地域とのつながりを持ちたいと常に意識しており、行事以外でも日常的に地域とのつながりを保つにはどうすれば良いかを職員と話し合っている。	※ ※	開かれてグループホームとして地域の人々にも利用していただけるように努めたい。 運営推進会議等を通して地域の情報を得て、町内の行事にも積極的に参加している。日々のケアにおいて職員が意識できるように言葉として明文化し、実践していくことを期待する。
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) 職員全員で作り上げた理念に基づき介護に取り組んでいる。日々の介護に不安のある時は、基本に立ち返り介護の指針としている。 (外部評価) 理念は職員全員が考えたもので、事務所に掲げている。「利用者一人ひとりの生活ペースを尊重します」など、介護の基本方針を決めて、日々のケアに盛り込み、困ったときには振り返りを行っている。		
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) 理念に基づく介護を基本として家族にも理解していただいている。		

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)
2. 地域との支えあい					
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) 病院、駐車場、マンションに囲まれた立地条件で近所付き合いは少ないが、近所の方には、散歩途中に声をかけている。		
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) 盆踊り、地方祭など、地域の活動にはできるだけ参加している。 (外部評価) 町内会に加入し「公民館便り」もホームやエレベーター内の目につく所に掲示している。夏の盆踊り、秋の地方祭、文化祭などの地域行事に参加している。小学校や幼稚園から行事への参加の誘いがある。		
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) 地方祭の子供みこしの集合場所として利用していただいている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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) 外部評価の結果に基づき、職員会議等で話し合い、改善に向けた取り組みを行っている。 (外部評価) 運営者、管理者は評価の意義を理解しており、家族へも連絡し、全職員に十分説明してから実施している。管理者は評価をホームの中にいると気づきにくいことを見つげられる機会と捉えており、結果を職員会で話し合い、次回の家族会も兼ねた運営推進会議で報告する予定である。		

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)
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) 2ヶ月に1回の開催時に話し合いを行い、それぞれの意見を活かした取り組みをしている。 (外部評価) 管理者は議題を家族アンケートや職員の意見から抽出して決定している。また日常業務内での困ったことを、町内会長、民生委員、市担当者、地域包括支援センターの職員に相談し、解決方法を探し実行している。		
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) 現状は機会が少ない。 (外部評価) 運営推進会議には市担当者が出席しており、出席できない時にも代替りの職員の出席がある。市から介護予防教室の働きかけなどは、現時点ではない。	※	今後は、運営推進会議以外でも積極的に関わる機会を持つように努めたい。
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) 職員会議で説明を行った。現在利用している人はいない。個人的に財産管理を弁護士さんに依頼している人はいる。		
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) 職員会議で話し合いをし、虐待がないように注意している。		

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)
4. 理念を実践するための体制					
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) 利用にあたり、事前に説明を行い、契約に至るまでに十分な時間を取っている。		
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、苦情には、その都度職員が対応している。		
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) 利用者の暮らしぶり、金銭管理については、月1回定期的に報告を行っている。また、面会時には健康状態、受診状況等についても報告を行っている。 (外部評価) 「ホーム便り」は3か月に1回発行している。また、利用者ごとに担当者を決めて健康状態、暮らしぶりを載せた「個人便り」も発行している。介護計画、金銭出納帳の写しと共に手渡し、あるいは郵送している。	※	まだ具体的ではないが、ホームとして介護予防を通じて広報活動したいと考えており、今後積極的にホームから働きかけるなどして行政との繋がりを持つことを期待する。
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) 家族会を開催しており、家族同士での話し合いの場も設けている。話し合いの結果については、代表者より報告を受けて対応している。 (外部評価) 家族会はお花見、クリスマス会などの行事と共に開催し、家族だけの話し合いの時間も設けている。定期的に家族アンケートを実施し、対応が終了したものは苦情受付ファイルに閉じて保管している。重要事項説明書に苦情受付窓口の第三者機関を明示している。		

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)
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) 月に1回職員会議を開き意見を出し合って運営に反映させている。		
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) 労働基準法に基づいた勤務体制を取っており、必要に応じて可能な範囲で勤務の調整を行っている。		
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) 離職、異動は、最小限に留めるように努めているが難しい。 (外部評価) 職員の異動は利用者に紹介し、面会時やホーム便りで家族に報告している。異動のあるときは原則職員の人数を増員した体制でシフトを組んでいる。利用者とは時間をかけて自然になじめる関係づくりを目指している。		
5. 人材の育成と支援					
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) 内部でも研修を行い、施設外への研修にも計画的に参加している。特に新人教育には力を入れている。 (外部評価) 新人研修や介護ケアの勉強はホーム内で盛んに行われている。しかしホーム外の研修へは職員が個人的に受講している。	※	職員の段階に応じた研修受講は介護力、看護力向上のために必要なものであるため、ホームのサービス向上の基盤となるよう事業所として職員の研修を応援する体制整備を期待する。

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)
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) 近隣のグループホームへは、利用者と共に年に数回訪問している。同業職員間の勉強会にも積極的に参加している。		
			(外部評価) 利用者と職員が他のグループホームを訪問する機会はあるが、お互いのサービス向上を目的とした見学や交換研修などは行われていない。	※	同業者との勉強会で、すぐに各ホームで役立つ情報が多く得られそうな実習を行うなど、機会を見つけてサービス向上のための相互学習に努めることを期待する。
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) 職員間で相互交流のために食事会等をしている。		
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) 勤務評価を行っており、個々の努力によって給料に反映するようにしている。		
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					
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) 利用前の訪問時より、できるだけ話し合いの機会を作るようにしている。		
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) 利用前の訪問時より、できるだけ話し合いの機会を作るようにしている。		

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)
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) 本人、家族より話を聞き、課題について検討をする。最優先すべき課題より対応し、希望が叶えられるようにする。		
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、場の雰囲気に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) 本人の希望を受け入れながら、職員の押し付けにならないように話し合い、徐々に関係を深めていく。 (外部評価) 入居前の見学は随時受け付けている。病院から直接入居する場合は病院を訪問し、家族や医師らと十分話し合っ て入居となる。自宅からの場合は利用者が早期にホームに馴染めるよう、自宅を訪問して間取りや雰囲気、家族の話等からケアの方針を立てている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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) 常に利用者にしてあげる姿勢でなく、一緒に手伝ってもらいながらお互いに支えあう関係を築いている。日々、利用者に教えられることも多く元気をもらっている。 (外部評価) 職員が利用者から教えてもらうのは料理に関することが多い。職員は「私の母から教わったのよ」という利用者との会話を楽しみながら支援している。食事中、テレビのエビ漁の映像から利用者の趣味の船釣りが話題になり、和やかな会話が続いていた。		
28		○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、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) 利用者とのコミュニケーションを取るだけでなく、家族とも話し合いながら本人を支えていく。		

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) 家族の思いを受け止めながら、今までの関係が途切れないように面会に来て頂いたり、毎月の便りを出している。		
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う、支援に努めている	(自己評価) 面会に来て頂いたり、一緒に話をしたり、可能であれば馴染みの場所へも出かけたりと支援している。		
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) 食卓の座席に配慮したり、コミュニケーションがスムーズにいくように支援している。		
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) 必要に応じて終了後も生活の様子などお伺いして、関係が途切れないようにしている。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
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) 普段の生活の中から要望を掴めるように努め、訴えの困難な場合は、家族からも聞き取りをするようにしている。 (外部評価) 職員は利用者の思いを、注意しながら見守ることで把握し、全員でケアにあたることを心がけている。面会のときに家族から直接希望を聞いたり、デイサービスから入居した方はデイの職員から情報を得ることも多い。意識疎通が困難な利用者に対しても見守り、声かけを欠かさない。		

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)
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) サービス利用にあたり、事前に本人、家族から聞き取りを行っている。		
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) それぞれの体調、生活習慣に合わせて、一日が過ごせるようにしている。		
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					
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) ケースカンファレンスにて職員全員で話し合っている。本人、家族とも話し合いの機会を持つようにしている。 (外部評価) 介護計画は利用者の希望や面会時などに聞き取った家族の意向を反映させ、申し送り簿の記録などを元に、アセスメントシートに記入し、会議で全職員の意見を出し合って作成し、家族へ説明し、署名、捺印をもらっている。		
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) 状況の変化に応じて見直しを行っている。 (外部評価) 介護計画の期間は6か月であるが、状況が変われば見直して新たな計画を作成している。月1回の職員会議は休みの職員も出席して行われる。		

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)
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) 日常会話や、日々の変化を記録し、月1回は職員会議で話し合っており、情報は全員で共有している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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) 必要に応じて支援している。 (外部評価) 年1回家族と共に行くバスツアーは職員が企画している。夏の笹祭り、秋のコスモス見学など季節を感じられる行事もなるべく全利用者の参加で行っている。誕生日になじみの寿司店で外食、孫の結婚式への送迎や運動会見学、散歩コース、買物など個人的な要望にも柔軟に対応している。		
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					
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) 民生委員さん、ボランティアさんの協力により地域活動にも参加している。		
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) 必要に応じて他のサービスを利用するための支援を行っている。		
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) 運営推進会議で話し合いの機会を持つことができる。	※	今後は、積極的に関わる機会を持つように努めたい。

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)
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) 本人及び家族の希望による主治医に受診し、必要に応じて、眼科、歯科等の往診にも来てもらっている。 (外部評価) 隣接する総合病院を利用する入居者も多いが、以前からのかかりつけ病院で受診している利用者もいる。通院は家族が行うが無理な場合は職員が付き添い病状説明などを行い、家族へ報告している。		
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) 同行受診をし、職員も状態や薬のこと等いろいろ相談している。		
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) 9月より看護職を配置し看護についての相談ができ医療との連携も深まった。		
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) 本人、家族とも相談し、病院関係者との話し合いで早期退院に努めている。		
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) 全員ではないが、希望のある家族とは話し合っている。 (外部評価) 開設以来の利用者もあり、入居年数は長くなってきている。重度化について、将来に向けて家族との話し合いを持っている。今年、看護師を配置して医療面の強化に取り組んでいる最中である。		

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)
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) 家族より要望のある場合は、対応している。緊急性が無い場合は、特に検討していない。	※	今後は、終末期に向けた話し合いを本人、家族、職員と進めていきたい。
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) 家族及び本人から要望のある場合対応している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
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) プライバシーを守るべく十分注意をしている。 (外部評価) 職員は一人ひとりの性格や生活歴を把握し、楽しい生活が送れるよう配慮している。2ユニットが廊下でつながっており、中央の事務室で書類、薬の管理をしている。日々の記録については各ユニットに専用ケースを置いてあり、職員が手の空いた短時間で記録できるよう工夫している。		
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) できるだけ希望に添いながら難しい場合も十分説明を行い、納得してもらっている。		

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)
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) 特に日課はなく、個人のペースに合わせて支援している。 (外部評価) 職員は、自分がホームに入居したらこうしてほしいと思うことを利用者の意思を確認しながらサービスしている。大まかな1日の流れは決まっているが、利用者の体調、気分によってケアの内容を臨機応変に変えている。		
(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					
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) 外出時には、お化粧をしたり希望に応じて馴染みの美容院にも行っている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 毎日、一緒に食事を作り、準備から片づけまでしている。 (外部評価) 食事は利用者と職員と一緒に作っている。配膳、食器ふきなども利用者に声かけしながら行っている。食事の際は職員も利用者と同じ食卓に着きテレビや会話を楽しみながらさりげなく支援している。		
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) 利用者の状態、好みに合わせて買い物に付き添ったりと支援し楽しんでいただいている。		

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)
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) 排泄パターンをつかみながら、誘導を行い失敗がないように支援している。オムツ使用者には必要に応じて交換を行っている。		
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) 個人の要望に合わせた入浴支援をしている。 (外部評価) 風呂は毎日沸かしており利用者の体調や気分に合わせて1日中いつでも利用できる。入浴チェック表があり、拒否の続く入居者にも対応や声かけを工夫している。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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) 状況に応じて希望にそった対応をしている。		
(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					
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) 日々の生活の中で役割を持つことができるように食事、掃除、洗濯等の場面で関わっていただくようにしている。その他、外出等の支援もしている。 (外部評価) 利用者は俳句や絵手紙、歌など一人でもあるいは大勢でも楽しめる趣味を職員やボランティアの人と楽しんでいる。食事の準備、味見、片付けなどは利用者が積極的に行っている。廊下の畳のスペースで、職員と利用者が共に洗濯物をたたむこともある。		

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)
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) それぞれの希望にそって金銭管理ができるように買い物にも付き添っている。		
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) できるだけ対応しているが、職員の配置の都合上無理な場合もある。 (外部評価) 散歩はいつでも自由に出かけられる。外出を好まない利用者にも声かけをしている。家族と共に出かけ、馴染みの店で外食をしてくるのを楽しみにしている利用者もいる。		
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、家族と共に年に1回のバスツアーを企画している。その他個別に外出の機会を作っている。		
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) 外部との連絡がいつでも取れるように、電話をかけたり手紙のやり取りに必要なに応じて支援している。		
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) 積極的に面会の機会を作っていただき、食事やおやつにも参加していただいている。		

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)
(4) 安心と安全を支える支援					
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) 身体拘束の弊害を理解しつつリスクも考えながら取り組んでいる。		
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) 日中は、出入りができるように鍵をかけていない。 (外部評価) ホームからは階段やエレベーターを使用して玄関に出られる。デイサービスと共同の玄関であり、日中鍵はかけていない。		
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) 定期的に見守り、物音の変化等にもすぐに対応している。		
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) 危険なものは戸棚に収納し他の物品も目の届かないところに保管している。		
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) 事故発生後には、再発防止についてのミーティングを行っている。日頃の状況の変化についても十分注意をしている。		

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)
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) 消防局の協力を得て普通救命講習を実施している。		
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) 内部での避難訓練は行っているが、地域の人々の協力を得るまでにはなっていない。 (外部評価) 防災訓練は年2回昼夜を想定して行われている。また、緊急連絡網も作成している。	※	ホーム内の緊急体制を再確認し、ホーム外からの支援を得られるよう、病院や近隣の住民に働きかけていくことを期待する。
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された対応策を話し合っている	(自己評価) 家族にも、リスクについての説明を行いできるだけ抑圧感のないような対応策を話し合っている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
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) 日常より観察を十分に行い、緊急時には病院受診等で対応している。		
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) 薬については理解しており、症状の変化に応じて医師とも相談している。		

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)
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) 牛乳やヨーグルト、水分の摂取に努めている。必要に応じて排便チェックを行い、それでも排便のない場合には、薬も服用している。		
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) 個人の生活習慣に合わせて行っており、できない場合も声かけをし見守りながら支援している。		
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) 個人に合わせた摂取量を確保し、必要な人には水分量等もチェックしている。 (外部評価) 食事の摂取カロリーや水分量は大まかに把握しており、糖尿病など病歴に応じては個人記録に書き留めている。食材は細かく切られ、薄味で食べやすく調理されている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、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) 手洗いをこまめに行い、アルコール消毒をしている。インフルエンザの予防接種を行っている。		
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) 調理用具を清潔に保ち、食材の保管使用にも気を配っている。		

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)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
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) 玄関周りには、花を植え季節観を出している。		
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) テレビを置き、ソファー、こたつを配置して寛げる雰囲気作りをしている。 (外部評価) ホームは2階にあり共用空間は明るい。メダカや観葉植物など生命感のある小物が置かれている。トイレや浴室には見やすい絵の表示がある。デイサービスの施設を改築したホームであるが、利用者や職員の動きに配慮したスロープや手すりを工夫して取り付けている。		
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) 共有空間にもソファーを置いており、個人や利用者同士で過ごしていただいている。		
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) 自宅より持ち込まれた物もあり、自由にレイアウトしていただいている。状態に応じて模様替えもしている。 (外部評価) 居室には棚など備え付けのものもあるが、配置は自由に変えられ、利用者は自分の持ってきた物と組み合わせて使用している。家族の写真や利用者の描いた絵、手作り作品などを飾り、広い居室は落ち着いた雰囲気がある。		

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) 換気は常に行い、温度調節は、利用者に合わせている。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
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) 個人の身体機能に応じた環境作りを行っており、手すり等にも工夫を凝らしている。		
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) 混乱や失敗に陥ったときも、落ち着いて過ごす事ができるような環境作りはもちろん、言葉かけにも注意している。		
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) 物干し台、ウッドデッキ、プランターと利用者に合わせてベランダを利用している。		

(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	① ほぼ全ての利用者の (自己 2 利用者の2/3くらいの 評価) 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	通常の利用者の会話の中や、家族との対話の中からそれぞれの思いを汲み取り対応している。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	① 毎日ある (自己 2 数日に1回程度ある 評価) 3 たまにある 4 ほとんどない	決められた日課は特になく、本人のペースに合わせた関わりをしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	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	食事の時間はほぼ決まっているが、出てくる時間や食べるペースはそれぞれ違っている。散歩や買い物に行ったりしている。
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	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	個別対応により、利用者の笑顔を引き出せている。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	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	訴えが少ない人もいる。同行が必要な利用者が多いために職員配置の都合上、すべての希望を受け入れることはできない。
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	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	病院に隣接しており、夜間や緊急時も含めて対応してもらっている。
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	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	日々の観察を怠らず、状況の変化に合わせて病院受診等も行っている。食事、排泄等、要望を受け入れて柔軟な対応をしている。
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く	① ほぼ全ての家族と (自己 ② 家族の2/3くらいと 評価) 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	家族の話には積極的に耳を傾け、家族の訪問時には、話しやすい雰囲気作りを心がけている。
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	① ほぼ毎日のように (自己 2 数日に1回程度 評価) ③ たまに 4 ほとんどない	町中に立地しており、2Fに位置しているためなかなか地域の人が訪ねてくるのが少ない。

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	町内会長さん、民生委員さんのご協力により、地域の行事にも参加する機会が増えた。(盆踊り、地方祭、文化祭)
98	職員は、生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	利用者との関わりの中で職員の笑顔が多く見られる。
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	本人の訴えが難しい利用者が増えているためすべての利用者が満足しているか判断するのが難しい。
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	日頃より感謝の言葉をいただいております、ほぼ満足していると思われる。

【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)

(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。

(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 テルウェル西日本愛松園グループホーム愛松園

(ユニット名) みかん

記入者(管理者)
氏名 堀内富士子

評価完了日 平成 19 年 10 月 5 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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
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) 事業所としての理念は掲げているが、地域との関わりは薄い。少しずつ開かれたグループホームとして、地域の行事への参加等を通じて理解していただけるように努力しているところである (外部評価) 地元の利用者が多いのでホームに立ち寄ってくれる友人・知人も多く、かかわりを継続する支援を行っている。管理者も地域とのつながりを持ちたいと常に意識しており、行事以外でも日常的に地域とのつながりを保つにはどうすれば良いかを職員と話し合っている。	※	運営推進会議等を通して地域の情報を得て、町内の行事にも積極的に参加している。日々のケアにおいて職員が意識できるように言葉として明文化し、実践していくことを期待する。
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) 職員全員で作り上げた理念に基づき日々の支援に取り組んでいる。 (外部評価) 理念は職員全員が考えたもので、事務所に掲げている。「利用者一人ひとりの生活ペースを尊重します」など、介護の基本方針を決めて、日々のケアに盛り込み、困ったときには振り返りを行っている。		
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) 理念に基づく介護を基本とし、家族にも理解していただいているが、地域の中にまでは浸透していない。		

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)
2. 地域との支えあい					
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) 病院、駐車場、マンションに囲まれた立地条件のため近所付き合いは少ないが、散歩途中には声を掛け合っている。		
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) できるだけ地域の活動には参加している。(盆踊り、地方祭、文化祭) (外部評価) 町内会に加入し「公民館便り」もホームやエレベーター内の目につく所に掲示している。夏の盆踊り、秋の地方祭、文化祭などの地域行事に参加している。小学校や幼稚園から行事への参加の誘いがある。		
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) 地方祭の子供みこしの集合場所として利用していただいている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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) 外部評価の結果に基づき、職員会議で話し合い改善に向けた取り組みを行っている。 (外部評価) 運営者、管理者は評価の意義を理解しており、家族へも連絡し、全職員に十分説明してから実施している。管理者は評価をホームの中にいると気づきにくいことを見つげられる機会と捉えており、結果を職員会で話し合い、次回の家族会も兼ねた運営推進会議で報告する予定である。		

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)
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) 運営推進会議で評価等への取り組みについて説明を行っている。また、取り上げられたそれぞれの意見を参考にしてサービス向上に活かしている。 (外部評価) 管理者は議題を家族アンケートや職員の意見から抽出して決定している。また日常業務内での困ったことを、町内会長、民生委員、市担当者、地域包括支援センターの職員に相談し、解決方法を探し実行している。		
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) 現状では機会が少ない。 (外部評価) 運営推進会議には市担当者が出席しており、出席できない時にも代わりの職員の出席がある。市から介護予防教室の働きかけなどは、現時点ではない。	※	今後は運営推進会議以外でも積極的に関わる機会を持つように努めたい。
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) 職員会議で説明を行った。現在利用している人はいない。		
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) 職員会議で話し合い虐待がないように注意している。		

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)
4. 理念を実践するための体制					
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) 利用にあたっては事前に説明を行い、契約に至るまでに十分な時間を取っている。		
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、苦情には、その都度職員が対応している。		
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) 利用者の暮らしぶり、金銭管理については月1回定期的に報告を行っている。面会時には健康状態、受診状況についても報告を行っている。 (外部評価) 「ホーム便り」は3か月に1回発行している。また、利用者ごとに担当者を決めて健康状態、暮らしぶりを載せた「個人便り」も発行している。介護計画、金銭出納帳の写しと共に手渡し、あるいは郵送している。	※	まだ具体的ではないが、ホームとして介護予防を通じて広報活動したいと考えており、今後積極的にホームから働きかけるなどして行政との繋がりを持つことを期待する。
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) 家族会を開催しており、家族同士での話し合いの場を設けている。結果については、代表者より報告を受けて対応している。 (外部評価) 家族会はお花見、クリスマス会などの行事と共に開催し、家族だけの話し合いの時間も設けている。定期的に家族アンケートを実施し、対応が終了したものは苦情受付ファイルに閉じて保管している。重要事項説明書に苦情受付窓口の第三者機関を明示している。		

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)
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) つきに1回職員会議を開き意見を出し合って運営に反映させている。		
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) 労働基準法に基づいた勤務体制を取っており、必要に応じて可能な範囲で勤務の調整を行っている。		
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) 離職、異動は、最小限に留めるように努めているが難しい。 (外部評価) 職員の異動は利用者に紹介し、面会時やホーム便りで家族に報告している。異動のあるときは原則職員の人数を増員した体制でシフトを組んでいる。利用者とは時間をかけて自然になじめる関係づくりを目指している。		
5. 人材の育成と支援					
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) 内部でも研修を行い、施設外の研修にも計画的に参加している。特に新人教育には、力を入れている。 (外部評価) 新人研修や介護ケアの勉強はホーム内で盛んに行われている。しかしホーム外の研修へは職員が個人的に受講している。	※	職員の段階に応じた研修受講は介護力、看護力向上のために必要なものであるため、ホームのサービス向上の基盤となるよう事業所として職員の研修を応援する体制整備を期待する。

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)
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) 近隣のグループホームへ利用者と共に、年に数回訪問している。同業職員間の勉強会にも積極的に参加している。		
			(外部評価) 利用者と職員が他のグループホームを訪問する機会はあるが、お互いのサービス向上を目的とした見学や交換研修などは行われていない。	※	同業者との勉強会で、すぐに各ホームで役立つ情報が多く得られそうな実習を行うなど、機会を見つけてサービス向上のための相互学習に努めることを期待する。
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) 職員間で相互交流のために食事会等をしている。		
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) 勤務評価を行っており、この努力によって給料に反映するようにしている。		
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					
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) 利用前の訪問時より、できるだけ話し合いの機会を作るようにしている。		
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) 利用前の訪問時より、できるだけ話し合いの機会を作るようにしている。		

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)
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) 本人、家族より話を聞き、課題について検討をする。最優先すべき課題より対応し、希望が叶えられるようにする。		
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) 本人の希望を受け入れながら、職員の押し付けにならないように話し合い徐々に関係を深めていく。 (外部評価) 入居前の見学は随時受け付けている。病院から直接入居する場合は病院を訪問し、家族や医師らと十分話し合っ入居となる。自宅からの場合は利用者が早期にホームに馴染めるよう、自宅を訪問して間取りや雰囲気、家族の話等からケアの方針を立てている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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) 常に利用者にしてあげる姿勢でなく、一緒に手伝ってもらいながらお互いに支えあう関係を築いている。 (外部評価) 職員が利用者から教えてもらうのは料理に関することが多い。職員は「私の母から教わったのよ」という利用者との会話を楽しみながら支援している。食事中、テレビのエビ漁の映像から利用者の趣味の船釣りが話題になり、和やかな会話が續いていた。		
28		○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、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) 利用者とのコミュニケーションを取るだけでなく、利用者のことを一番理解している家族とも話し合いながら、本人を支えていく関係作りをしている。		

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)
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) 家族の思いを受け止めながら、今までの関係が途切れないように面会に来て頂いたり、毎月の便りを出している。		
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) 面会に来て頂いて一緒に話をしたり、可能であれば外へも出て行く機会を持つようにしてもらっている。		
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) 日中部屋に閉じこもらないように声をかけ、また、コミュニケーションがスムーズにいくように利用者同士の関係にも配慮している。		
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) サービス終了後も必要に応じて、その後の生活の様子などをおうががいがしている。		
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					
1. 一人ひとりの把握					
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) 日常会話の中から、意向を把握しできるだけ希望にそった支援をしている。困難な場合も家族などに聞き取りを行い、本人の気持ちにそって支援している。 (外部評価) 職員は利用者の思いを、注意しながら見守ることで把握し、全員でケアにあたることを心がけている。面会のときに家族から直接希望を聞いたり、デイサービスから入居した方はデイの職員から情報を得ることも多い。意識疎通が困難な利用者に対しても見守り、声かけを欠かさない。		

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)
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) サービス利用にあたり、本人、家族から聞き取りを行っている。		
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) それぞれの体調、生活習慣に合わせて一日が過ごせるようにしている。		
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					
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) ケースカンファレンスにて職員全員で話し合っている。普段より、本人、家族と話をするようにしている。 (外部評価) 介護計画は利用者の希望や面会時などに聞き取った家族の意向を反映させ、申し送り簿の記録などを元に、アセスメントシートに記入し、会議で全職員の意見を出し合って作成し、家族へ説明し、署名、捺印をもらっている。		
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) 状況の変化に応じて見直しを行っている。 (外部評価) 介護計画の期間は6か月であるが、状況が変われば見直して新たな計画を作成している。月1回の職員会議は休みの職員も出席して行われる。		

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)
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) 日常会話や、日々の変化を記録し、みんなで共有している。必要に応じて話し合いをし月1回定期的に話し合いの場を持っている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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) 必要に応じて、支援している。 (外部評価) 年1回家族と共に行くバスツアーは職員が企画している。夏の笹祭り、秋のコスモス見学など季節を感じられる行事もなるべく全利用者の参加で行っている。誕生日になじみの寿司店で外食、孫の結婚式への送迎や運動会見学、散歩コース、買物など個人的な要望にも柔軟に対応している。		
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					
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) 民生委員さんやボランティアさんの協力により、地域活動に参加している。		
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) 必要に応じて、他のサービスを利用するように支援を行っている。		
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) 運営推進会議で話し合いの機会を持つことができる。	※	今後は積極的に関わることができるように努めたい。

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)
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) 本人、家族の希望の主治医による受診を行い、必要に応じて眼科、歯科などにも往診に来てもらっている。 (外部評価) 隣接する総合病院を利用する入居者も多いが、以前からのかかりつけ病院で受診している利用者もいる。通院は家族が行うが無理な場合は職員が付き添い病状説明などを行い、家族へ報告している。		
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) 必要時には、同行受診をし、医師とも相談できる体制を整えている。		
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) 9月より看護職を配置し看護に関する相談ができ医療との連携も深まった。		
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) 本人、家族とも相談し、病院関係者との話し合いで早期退院に努めている。		
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) 全員ではないが、希望のある家族とは話し合っている。 (外部評価) 開設以来の利用者もおり、入居年数は長くなってきている。重度化について、将来に向けて家族との話し合いを持っている。今年、看護師を配置して医療面の強化に取り組んでいる最中である。		

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)
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) 家族より要望のある場合は、対応している。緊急性がない場合は特に検討していない。	※	今後は、終末期に向けた話し合いを本人、家族、職員と進めていく。
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) 家族及び本人から要望のある場合は対応している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
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) プライバシーを守るべく十分対応している。		
			(外部評価) 職員は一人ひとりの性格や生活歴を把握し、楽しい生活が送れるよう配慮している。2ユニットが廊下でつながっており、中央の事務室で書類、薬の管理をしている。日々の記録については各ユニットに専用ケースを置いてあり、職員が手の空いた短時間で記録できるよう工夫している。		
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) できるだけ希望に添いながら、難しい場合も十分に説明を行い納得してもらっている。		

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)
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) 個人のペースに合わせた支援を行っている。 (外部評価) 職員は、自分がホームに入居したらこうしてほしいと思うことを利用者の意思を確認しながらサービスしている。大まかな1日の流れは決まっているが、利用者の体調、気分によってケアの内容を臨機応変に変えている。		
(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					
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) 洋服を自分で選んだり、外出の困難な場合には、出張美容も利用している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 毎日、一緒に食事を作っている。調理、味付け、盛り付け、食器拭きとできる範囲のことは支援している。 (外部評価) 食事は利用者と職員と一緒に作っている。配膳、食器ふきなども利用者に声かけしながら行っている。食事の際は職員も利用者と同じ食卓に着きテレビや会話を楽しみながらさりげなく支援している。		
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) 利用者の状態、好みに合わせて楽しんでいただいている。		

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)
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) 排泄パターンをつかみ、誘導を行っている。おむつ使用者には必要に応じた交換を行っている。		
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) 個人の要望に合わせて入浴を行っている。 (外部評価) 風呂は毎日沸かしており利用者の体調や気分に合わせて1日中いつでも利用できる。入浴チェック表があり、拒否の続く入居者にも対応や声かけを工夫している。		
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) その日の状態に応じて、希望にそった対応をしている。		
(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					
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) 日々の生活の中で役割を持つことができるように、食事作りや裁縫などしていただき、その他、気分転換のために外出の支援も行っている。 (外部評価) 利用者は俳句や絵手紙、歌など一人でもあるいは大勢でも楽しめる趣味を職員やボランティアの人と楽しんでいる。食事の準備、味見、片付けなどは利用者が積極的に行っている。廊下の畳のスペースで、職員と利用者が共に洗濯物をたたむこともある。		

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)
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) それぞれの必要度に応じて、金銭管理ができるように支援している。		
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) できるだけ対応しているが職員の配置の都合上、無理な場合もある。 (外部評価) 散歩はいつでも自由に出かけられる。外出を好まない利用者にも声かけをしている。家族と共に出かけ、馴染みの店で外食をしてくるのを楽しみにしている利用者もいる。		
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、家族と共に年に1回のバスツアーを企画している。それ以外でも個別で外出の機会を作っている。		
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) 外部との連絡もいつでも取れるように支援している。		
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) 普段より定期的に来て下さる方も多く、いつも声をかけて頂いている。		

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)
(4) 安心と安全を支える支援					
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) 身体拘束の弊害を理解しつつ、リスクも考えながら取り組んでいる。		
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) 日中は、出入りが自由なように鍵をかけていない。 (外部評価) ホームからは階段やエレベーターを使用して玄関に出られる。デイサービスと共同の玄関であり、日中鍵はかけていない。		
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) 定期的に見守り、物音の変化にもすぐに対応ができるようにしている。		
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) 危険な物は、戸棚に収納し、他の物品も目の届かないところに保管している。		
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) 事故発生時には、ミーティングを行い防止策の検討を行っている。一人ひとりの日常の変化についても十分に注意をしている。		

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)
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) 消防局の協力を得て普通救命講習を実施している。		
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) 内部の避難訓練は行っているが、地域の人々の協力を得るまでには至っていない。 (外部評価) 防災訓練は年2回昼夜を想定して行われている。また、緊急連絡網も作成している。	※	ホーム内の緊急体制を再確認し、ホーム外からの支援を得られるよう、病院や近隣の住民に働きかけていくことを期待する。
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された対応策を話し合っている	(自己評価) リスクについての説明を行いできるだけ抑圧感のないような対応策を話し合っている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
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) 日頃より十分に観察を行い、緊急時には病院受診等で対応している。		
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) 薬については、理解しており病状の変化に応じて医師とも相談している。		

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)
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) 牛乳やヨーグルト、水分摂取に努め、必要時には薬を服用している。		
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) 個人の生活習慣に合わせた支援を行っている。十分にできない利用者には見守り、介助を行っている。		
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) 個人に合わせた摂取量を確保し、必要な人には水分量もチェックしている。 (外部評価) 食事の摂取カロリーや水分量は大まかに把握しており、糖尿病など病歴に応じては個人記録に書き留めている。食材は細かく切られ、薄味で食べやすく調理されている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、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) 手洗いをこまめに行い、アルコール消毒をしている。インフルエンザの予防接種を行っている。		
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) 調理用具を清潔に保ち、食材の保管、使用にも配慮している。		

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)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
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) 玄関の周りには花を植え、季節感を出すようにしている。		
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) テレビを置き、ソファやこたつを置いたりと寛げる空間作りをしている。 (外部評価) ホームは2階にあり共用空間は明るい。メダカや観葉植物など生命感のある小物が置かれている。トイレや浴室には見やすい絵の表示がある。デイサービスの施設を改築したホームであるが、利用者や職員の動きに配慮したスロープや手すりを工夫して取り付けている。		
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) 共用空間にもソファを置いており、個人や利用者同士で利用している。		
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) 自宅より持ち込まれた物もあり、自由にレイアウトしていただいている。状況の変化に応じて模様替えもしている。 (外部評価) 居室には棚など備え付けのものもあるが、配置は自由に変えられ、利用者は自分の持ってきた物と組み合わせ使用している。家族の写真や利用者の描いた絵、手作り作品などを飾り、広い居室は落ち着いた雰囲気がある。		

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) 換気は常に行い、温度調節は利用者に合わせている。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
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) 個人の身体機能に応じた環境作りを行っており、身体機能の変化にも柔軟に対応している。		
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) 環境づくりはもとより、混乱や失敗に陥ったときにも安心して過ごす事ができるように気をつけている。		
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) 物干し台、ウッドデッキを活用している。プランターにはハーブを栽培して料理にも利用している。		

(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	① ほぼ全ての利用者の (自己 2 利用者の2/3くらいの 評価) 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	生活背景や趣味を聞き、普段の話し合いの中から本人の希望に添えるように取り組んでいる。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	① 毎日ある (自己 2 数日に1回程度ある 評価) 3 たまにある 4 ほとんどない	特に日課は決めずに、その日の状況により入浴や外出をしている。日中は、比較的ゆっくと過ごすことができている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	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	居室や共有スペースなど思い思いの場所で、各自のペースで過ごされている。
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	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	利用者個人の笑顔を引き出すことができている。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	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	できる範囲で希望を受け入れている。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	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	病院に隣接しており、夜間や緊急時にも対応が可能である。
94	利用者は、その時々々の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	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	日々の観察を怠らず、食事や排泄にも配慮している。また、状況の変化に合わせて病院受診等も行っている。
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	① ほぼ全ての家族と (自己 ② 家族の2/3くらいと 評価) 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	家族の話には積極的に耳を傾け、話しやすい雰囲気作りを心がけている。
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	① ほぼ毎日のように (自己 2 数日に1回程度 評価) ③ たまに 4 ほとんどない	町中に立地し2Fにあるためなかなか地域の人が訪ねてくるのが少ない。

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	町内会長さん、民生委員さんのご協力により地域の行事にも参加する機会が増えた。(文化祭、地方祭、盆踊り)
98	職員は、生き活きと働けている	(自己 ① ほぼ全ての職員が 評価) 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	利用者との日々の関わりの中で昔の話を聞いたり、何気ない会話をするのを一緒に楽しんでいる。
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	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 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	できるだけ希望に応えるようにしているが、すべての希望に応えることはできない。
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	(自己 ① ほぼ全ての家族等が 評価) 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	すべてのご要望に応じていくことには難しい面がある。

【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)