

(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 20 年 8 月 13 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 あげぼの		
所在地	今治市室屋町6丁目1-9 (電話) 0898-34-5777		
管理者	越智 美春		
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 20 年 6 月 27 日	評価確定日	平成 20 年 8 月 15 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 6 月 9 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 10 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 ○ 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	1,000 円	

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 6 月 9 日事業所記入)

利用者人数	18 名	男性 9 名	女性 9 名
要介護 1	1 名	要介護 2	4 名
要介護 3	11 名	要介護 4	2 名
要介護 5	名	要支援 2	名
年齢	平均 80 歳	最低 59 歳	最高 88 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】

近くに公民館や保育所があり、比較的交通量が少なく散歩しやすい静かな住宅地にホームはある。開設から2年3か月を経過し、利用者や家族との信頼関係は築かれている。行事を作らず、利用者の希望に沿ったその人らしい一日になるよう、家族にも働きかけ、個性のある支援に積極的に取り組んでいる。開放的で落ち着いた雰囲気があり、利用者も人懐こく明るい方が多い。職員は、家族の面会が多くあり、来所時はリビングでゆっくりと利用者とお話しし、他の利用者にも関わってくれていることをうれしく思っている。家族の希望等でホームを退去する時も、

【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)

前回は、新しいホームとして運営を順調に進めていく道中での評価であったため、取り組みを期待される項目が多くあった。今回の評価で、前回の評価結果を真摯に受け止め、管理者と職員が懸命に改善に向けて取り組んでいることがうかがえた。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

職員は、自己評価を一人ひとりが行ったことで、自身の日々のケアを振り返ることができる、評価の意義を理解している。

▼ 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)

2か月に1回開催しており、会議をきっかけに地域の行事に参加する機会も増えてきている。回を重ねることで話し合える関係づくりはできてきている。しかし、話し合いの内容は報告や情報提供がほとんどであり、会議をサービスの質の向上に具体的に活かすための会議のあり方について、メンバーで話し合っているところである。また、管理者は小学校の校長に参加を呼びかけたいと考えている。

▼ 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)

面会時には職員から積極的に声をかけ、要望などを聞くようにしている。家族は、ホームが相談だけでなく利用者の日常の元気な様子などもこまめに報告していることで、言いやすさを感じている。苦情相談については、重要事項説明書にホームと公的機関の窓口を明示している。家族からの意見や要望は記録し、全職員で共有して運営に反映させている。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

散歩や地域の祭り、公民館や保育所の行事などに利用者とともに参加しており、地域との交流の機会が増えてきている。管理者はさらに日常的な地域活動にも参加していきたいと考えている。近所に高齢者が多く、独居の方から日常生活で不便なことの手助けを頼まれたりしている。地域との交流の機会が広がる中で、利用者一人ひとりが地域の生活者として、地域住民との直接的なつきあいができてくることを期待する。

(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 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 20 年 6 月 9 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) 地域密着したサービスは十分ではないが、事業所独自の理念に基づいて行っている	※	地域の中で違和感なく利用者、地域の住民がふれあいながら生活できるよう、近所のスーパーや床屋さん利用の継続、地域の行事に参加し交流をしたい
			(外部評価) 管理者と職員が共に作った独自の理念は、ホームが目指すケアサービスのあり方を示したものである。開設から2年あまりを経過し、散歩時のあいさつや町内行事への参加など、地域との交流の機会は少しずつ増えてきている。しかし、理念は地域密着型サービスとしての役割を盛り込んだ内容とはなっていない。	※	地域の中での日々のケアのあり方を地域と共有し、また認知症介護における地域福祉の拠点としての役割を意識するための内容を理念に盛り込むことを期待する。
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) 常に理念を確認し(名札に入れ)実践に心がけている。	※	申し送りや日々の会話を理念の実践につなげていきたい。
			(外部評価) 管理者と職員は、申し送り時や話し合いの場で理念にふれ、確認し合いながら理念の実践に取り組んでいる。理念の一つである「自立した日常生活ができるように支援する」を具体化させ、在宅復帰を目標にしている利用者の介護計画の中に入れるなど、日々の中で理念の実践的な取り組みを意識的に行っている。		
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) 玄関に掲示し、家族・面会者の方にも見やすい所に貼っている。	※	「その人らしく暮らせるホームは？」を常に課題にし地域の方に発信していきたい

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)
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) 近辺で出会った方々への声かけ、時候の挨拶等心がけている。また近所の美容院の利用や商店への買い物等つきあいがふえている。	※	職員一人一人好感が持てるような言動・対応を常に心がけていく。
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) 地域の行事・運動会・地区祭り等参加させて頂いている。	※	地域の事が把握できていないので、地域の清掃日に参加し近所の方達と話せる機会を増やしていきたい
			(外部評価) 日課の散歩や運営推進会議の開催等から、地域の祭り、公民館や保育園の行事などに利用者と共に参加するなどの交流が少しずつ増えてきている。	※	地域との交流の機会が広がる中で、さらに利用者の心身状態や安全に配慮しつつ、利用者一人ひとりが地域の中で生活者として直接的なつきあいができてくるような取組みを期待する。
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) 話し合いはできていない。近所の独居の方が頼み事や来られたら、TELを貸したり、洗濯機の故障を見に行ったりはしている	※	地域の事が把握できていないので、地域の清掃日に参加し近所の方達と話せる機会を増やしていきたい
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) 自己評価を生かして改善に取り組んでいる	※	全員で話し合い取り組んでいきたい
			(外部評価) 職員は、評価の意義を、一人ひとりが行うことで自身のケアを振り返ることができるかと理解している。前回評価結果を真摯に受け止め、管理者と職員が熱心に改善に向けて取り組んでいることが、今回の評価でもうかがえた。今後の改善に向けての取組みにも期待がもてる。		

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) 家族・運営者が場を設け、情報交換により話し合いを行いサービス向上に活かしている。	※	家族・運営者が場を設け、情報交換により話し合いを行いサービス向上に活かしている。
			(外部評価) 会議は、原則として2か月に1回開催している。メンバーから地域行事の情報提供があり、参加する機会が増えてきている。また、回を重ねることで話し合える関係づくりはできてきている。しかし、話し合いの内容は報告や情報交換がほとんどで、会議の意義の理解が進んでいるとは言えない。また、会議の開催について参加を呼びかける家族が限定されている。	※	会議は、ホームが取り組みたいことの公表の場でもある。今回の評価結果を報告し、改善に向けた会議の活用を期待する。また、議題によっては、メンバーを固定化することなく広く参加を呼びかけ、チームでサービスの質の向上に取り組むことを期待する。併せて、参加していない家族も内容を共有できる方法を講ずることを期待する。
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) 管理者は市の介護保険課の職員と連絡を密にしている。	※	これからも連絡を密にし、色々な情報をもらい、相談などの関係作りを大切にしていきたい
			(外部評価) 従来から、法人役職員と市担当者とは相談できる関係ができています。また、管理者は個人的にも交友関係があり、相談しやすい関係である。さらに、運営推進会議をきっかけに民生委員からの声かけで地域とのつきあいも増えているなど、質の向上に向け連携した取り組みができてきている。		
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) 全ての職員が理解できていない	※	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) 職員一同防止に努めている。ミーティング等で話し合っている	※	研修会に参加してもらい、学ぶ機会をもつようにしたい。

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)
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) 納得して頂けるよう説明している	※	今後も利用料金、医療連携体制、看取りについては詳しく説明する様にしていきたい。
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) 毎日不満を言う利用者さんにはパートナールームで、管理者が話を聴き、落ち着かされている	※	利用者の不満、意見等、言いやすい環境作りをしていきたい
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) 毎月一日日誌を渡している。面会に来られた時、特変があった時は電話連絡し、報告するようにしている。金銭については1回/1ヵ月検印して頂いている	※	遠方の家族さんへの報告を確実にしていきたい
			(外部評価) 家族の面会が頻繁にある。面会時や電話で利用者の暮らしぶり、健康状態や受診結果等を報告している。「一日一行日誌」を家族に毎月渡している。遠方の家族へは、月間報告書を作成し、写真を添えるなど、個々に合わせた報告をしている。金銭管理については領収書を渡し、出納帳に確認印をもらっている。しかし、職員の異動についての報告は行っていない。	※	家族は、利用者に関する報告がきめ細かくもらえることで信頼感を持っているため、さらに職員の異動についてもその都度報告することを期待する。
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) 面会時、電話などで聞くようにしている。職員が聴いた時は施設長に報告している	※	面会時など今まで以上にコミュニケーションをとり要望を聞くようにしていきたい。またセンター方式のC-1-2心身の情報シートの活用もしていきたい
			(外部評価) 面会時には職員から声をかけ、要望などを積極的に聞くようにしている。苦情相談については、重要事項説明書に内部及び外部の苦情窓口を明示している。しかし、家族会や意見箱は設けていない。	※	ホームとして、サービスの質の確保・向上のために家族から率直な意見や要望をいただき、運営に反映させたいと考えているので、家族会の設立や意見箱の設置など、さらに意見や要望を表しやすい手段を講じることを期待する。

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)
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) ユニット会、1回/2か月の全体会、アンケートをとったり、個々に聴き、管理者と話合う機会を設けている。	※	ユニット会、1回/2か月の全体会、アンケートをとったり、個々に聴き、管理者と話合う機会を設けている。
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) 状況によりシフトの変更はあるが職員の理解のもと調整している。	※	
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) 1.2階入居者・職員行き来し顔なじみになっている。移動の場合は本人の意向も聴き行っている (外部評価) 法人は他にも事業所を運営しているが、利用者と職員の馴染みの関係を保つことを心がけており、法人の都合での異動は行っていない。2ユニット合同で活動する機会を多くもち、顔馴染みの関係をつくるようにしている。管理者や他の職員は、新任職員に利用者の特徴や関わり方のポイントを伝え、早期に馴染みの関係が築けるよう指導している。	※	可能な限り環境を変える事なく顔なじみの職員によるケアを心がけていきたい。
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) 情報提供しているが、時間の都合やそれぞれの考えがあり、研修会への参加は難しい。意欲をもって参加している人もいる。 (外部評価) 研修会の開催情報を提供しているが、受講は職員の自主性に任せており、法人の積極的な働きかけがあるとはいえない。受講後、研修資料を職員が自由に閲覧できるようにしているが、研修内容を共有できているとはいえない。また、報告は申し送り時や文書で伝えることが多く、全職員で話し合う場があまり持っていない。	※	色々な研修会の年間計画に沿って職員の希望を開き研修会への参加を進めていきたい。事業所内でも都度必要に応じて行っていきたい
				※	研修計画を立て、職員の経験等に応じた研修機会が全職員に与えられる取り組みや、職員間の意思疎通を図るためにも、全職員で話し合う場を多くもつ工夫を期待する。この件については、運営法人からの配慮を期待したい。

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)
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) 個人的にはできているが、事業所では出来ていない (外部評価) 平成20年度から県グループホーム連絡協議会に加入し、その中で相互研修の機会が予定されている。同業者との実質的な交流や連携を持つことでサービスの質の向上にむけた取り組みが期待できる。	※	県GH協会の相互研修会への参加を予定している
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) 明けの時に施設長に何でも相談し、指導を受けストレスの解消をし家には持ち帰らないようにしている。 1回/2ヵ月の慰労会をしストレス発散のばを設けている	※	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) 自己評価表をもとに、各自の自己の意識、理解力など職員個々の状況を把握した上で取り組んでいる	※	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。
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) 可能な方は足を運んで頂きホームの雰囲気を知っていただし、要望なども聴いている。本人の意向を聞き取れない場合は家族から聞き取るようにしている。	※	可能な方は足を運んで頂きホームの雰囲気を知っていただし、要望なども聴いている。本人の意向を聞き取れない場合は家族から聞き取るようにしている。
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) 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。

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) 家族・本人（すべての人ではないが）と話ながら、本人の状態を考え体応している	※	本人・ご家族の思・、状況等を把握し、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) 可能な方はホームに足を運んで頂き、リビングで他の入居者と一緒にお茶を飲んでもらったり、ホームの雰囲気になじんで頂けるようにしている。 (外部評価) 利用者のほとんどは施設や病院からの入居である。入居申し込み時には管理者が出向き、家族や関係者の話を聞くようにしている。可能な場合は、利用希望者と家族に見学にきてもらい、ともに過ごす時間を持ち、雰囲気に馴染んでもらうようにしている。入居後は早期に安心感のある居場所になるように、職員が寄り添いよく話を聞き、抑制のないやさしい介護を心がけている。		
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) 食器洗い・拭き・洗濯干し・洗濯物たたみ・調理・など一緒にし教えてもらったりしている。 (外部評価) 職員は、利用者は人生の先輩であるという考えをもち、接している。ともに暮らす中で、利用者から生活の知恵や他人に対するやさしさなど多くのことを学んでいる。また、そういう場面が多く持てるように、場面づくりや声かけを行い、感謝の気持ちを伝えるようにしている。利用者の安心した笑顔は、職員の働く活力になっている。	※	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。
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) 外泊・家族と一緒にの外出等家族さんにも協力して頂いている	※	家族・職員共に情報交換し、入居者さんを支えていきたい

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)
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) 本人・家族から話を聴き、良い関係が保てるようにしている。「気持ちに余裕が持てるようになった」と家族さんに言ってもらえた	※	本人、家族、両者の思いをお互いが理解しあえるような関係が築けるよう支援していきたい。
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) 昔からなじみの美容室へ行ったり、地域に暮らす馴染みの知人宅へ出かけたり、家族と墓参りに出かける支援、来て頂く支援に努めている。	※	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) 利用者同士の相性もあるが職員が対応し関わりあ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) 入院をされた方は他の方の受診時面会に行くようにしている。		
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) センター方式 C-1-2シートを活用し、一人一人の希望・意向を把握できるよう努めている。 (外部評価) 職員は、日々の生活の中で利用者と一緒に散歩したり、爪切りや耳そうじなど利用者と二人で過ごすゆったりとした時間を持ち、話をよく聞くことを心がけている。最近、全職員でセンター方式シートを用いて利用者の思いや意向を把握する取り組みを行い、利用者や家族からも思いなどを聞く機会をもつよう努めている。		日々の関わりを大切に本人が言いやすい雰囲気作りをしていきたい

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)
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) 家族・本人から聴き、生活歴や馴染みを大切にしながら暮らしを援助するようにしているがすべてを把握できていないわけではない。	※	日々の生活の中で今までしなかった事の発見、家族からの情報がある。これからの生活で新たな発見をしていきたい
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) 努めているが十分ではない	※	センター方式D-1を使い情報収集をしている所。心身状態については、医療機関との連携を密にし、早めの対応をしていきたい
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) 本人・家族・職員と話作成している (外部評価) 利用者や家族には日々の関わりや面会時に意向を聞き、担当職員の意見を求め、記録なども資料として、管理者と計画作成担当者が介護計画を作成している。最近、センター方式に全職員で取り組んだことで共通認識ができ、その人らしい介護計画の作成に役立てている。	※	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。
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) 必要に応じ、新たな計画を作成している。 (外部評価) 原則として、3か月毎の見直しとしている。介護計画についての評価は日々記録し、1か月毎かつ必要時にケア評価を行っている。利用者に状態変化があれば随時見直しを行い、現状にあった介護計画を作成している。	※	状態の変化や気持ちのあり方に応じて、期間終了前でも検討見直ししていきたい

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)
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) 一日日誌・個別記録等している		記録に残し共有しているが、まだまだ情報を取り込む気配りが必要
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) 予定日以外の外出・外泊など本人・家族の状況や要望に臨機応変に対応している (外部評価) 緊急時や協力医療機関への通院介助、買い物、外泊支援や出身地の地域行事に参加するなど、利用者や家族の要望により柔軟に対応している。利用者や家族の要望があれば、家族が宿泊できる体制もあり、利用者や家族の状況変化に応じて個別性のある支援に努めたいと考えている。		本人・家族の要望・状況に応じニーズにあった支援ができるようにしたい
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) 努力している	※	利用者が安心して地域で暮らしていけるよう各関係機関と意見交換する場を設けていきたい
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) 研修会に参加し他事業者の方と話す機会はある。	※	必要に応じて本人担当のケアマネージャーさんと連絡をとり他のサービスを利用出来るよう支援していきたい
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) できていない	※	運営推進会議に参加して頂き、情報交換ができるようしていきたい

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)
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、家族が希望するかかりつけ医となっている。ホームの協力医療機関・緊急時は職員が、それ以外は家族同行の受診となっているが、その旨は契約時に説明している。 (外部評価) 協力医療機関も含め、利用者や家族の希望する医療機関をかかりつけ医としている。協力医療機関および緊急時の受診は職員が通院介助しており、それ以外は家族に受診を依頼している。受診に際しては情報の共有を図り、適切な医療を受けられるよう支援している。また、かかりつけ医の診療科目以外の医療を要する場合で、家族等に心当たりがない時はホームで紹介もしている。	※	家族、職員同行どちらの場合も受診結果に関する情報の共有を密にしていきたい
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) 協力医は認知症専門医ではないが、常に連携をとり、症状に変化がある時は、専門医への紹介をして頂いている。中には専門医にかかっている入居者もいる	※	すべての利用者に専門医の診断を受けていただくのは困難であるが、家族さんの理解を得られるよう信頼関係を築いていきたい
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) 看護職員はいないが、かかりつけの医療機関と相談しながら、健康管理に気を付けている。場合によっては休日・夜間等の対応もして頂いている	※	今まで以上に、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きたい。
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) 協力医療機関入院時は、他入居者受診時に医師に状態を聴き、相談している。他の医療機関に入院の場合は家族からの情報ももらっている		
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) すべてではないが、家族とは終末に対する対応方針を早い段階から話し合いをおこなっている。また状態の変化があるごとに家族の意向を聴き対応している。 (外部評価) 運営方針として、重度者や終末期の方を対象としていないが、利用者の状態変化があった場合は、早い時期からホームで対応できる支援などについて、チームの意思統一を図っている。早期から意思統一していたことで、終末期の医療が必要になった方を、看取り対応可能な医療機関への入院にスムーズに移行できたこともある。	※	医療と関連した施設ではないため、医療が必要になった場合の本人・家族の意向、スタッフの経験にばらつきがあるため対応について検討していきたい

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)
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) 安心して終末期を迎えられるよう取り組んでいるが医療機関ではないので限界がある。「出来る事・出来ない事」についての説明は家族にしている。協力医とは常に連携をとり、情報の共有をしている。	※	スタッフの経験にばらつきがあるため、本人・家族の意向を大切にしつつ、スタッフとよく話し合い終末期の対応について考えていきたい
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) まだ入院による退居しかないが、情報提供はしている。	※	本人にとってダメージが最小限になるよう家族・関係者と話し合い、情報交換をしていきたい
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) 利用者の思い・希望で日々暮らせるようしているが、場合によっては職員主導になってしまう事も多々ある。 (外部評価) 利用者の性格やその時々状態に沿った声かけを行っている。職員ができていない場合、管理者は身近で指導する機会をつくり、利用者の自尊心を損なわない対応の徹底を図っている。また、利用者が好まれる呼び方が家族には違和感がないかも確認している。利用者の希望で共用空間に家族との写真を掲示する場合も、家族の意向を確認するなど個人情報の取り扱いに留意している。	※	入居者が不快感を生ずる言動をしてないか、プライドを大切にしたりきげないケアができていないか
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) 入居者が理解できる言葉使いで、解りやすく話し、丁寧に対応している。	※	入居者の状態や心理を理解して、話を聴きだす工夫自己決定できるような支援をしていく

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)
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) 1人1人のペースを大切にしている。 (外部評価) 基本的な生活のペースはあるが、時間を区切った過ごし方はしていない。一日が、利用者の希望に沿ったその人らしい暮らしになるよう支援している。調査時も、昼食後の時間を、入浴、リビングでテレビを見る、昼寝、散歩、食事の後片付け、後からゆっくり食事するなど、各々のペースでの支援が行われていた。	※	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。
(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) 昔から馴染みの美容室・本人希望の洋品店に行き自身で選び購入される入居者さんもある。	※	これからも本人馴染みの美容室・洋品店へいけるよう支援していききたい
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) 入居者の状態にあわせて、職員と共に購入・野菜の下ごしらえ・配膳・下膳・食器拭き等している。 (外部評価) 食材の購入から後片付けまでの、食事に関する一連の作業について、利用者の好みや力に応じて一緒にするようにしており、職員も利用者と一緒に食事している。リビングで料理ができあがるのを待つ方など、楽しみ方はそれぞれである。月に1回の外食も楽しみの一つである。お酒が好きな方には、健康状態に配慮しつつ、入浴後や寝る前の飲酒が楽しめるよう支援している。	※	利用者の希望のメニューにしたり、個々の状態に応じて一緒に行うようにしたい。
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) 煙草はスタッフが管理し、希望時に吸ってもらっている。飲酒については入浴後に。ホーム以外のおやつについては一緒に買い物に行き、選んでもらっている	※	本人・家族と相談しながら、継続して嗜好品を楽しんでいただけるよう支援していききたい

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)
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) 自身からあまり行かない入居者については時間誘導としているが、忘れることが多い。	※	時間誘導を徹底していきたい。 状況に合わせて布パンツ・パット等使用していきたい
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) 入浴は本人の希望に合わせている。が・・・基本は午後からとなっている。 (外部評価) 昼食が済んでからの午後の時間に、利用者の希望で随時入浴を支援している。結果的にほとんどの方が毎日入浴を楽しんでいる。入浴拒否のある方に対しては、声かけや対応の工夫で納得して入浴してもらうよう努めており、全員が浴槽に浸かる入浴を楽しんでいる。	※	入浴を拒否する利用者の気持ちを汲み取り、タイミングのいい声かけ・対応をし、入浴を楽しんで頂けるようにしていきたい
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) なるべく日中活動するよう促し、生活リズムを整えるようにし、夜間ゆっくり休息がとれるようにしている。眠れない時は添い寝したり、話を聴いたり、一緒に歩いている。	※	日中も個々の体調に気を配り、状況に応じて居室にて休んで頂くようにしていきたい。
(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) 散歩・ドライブ・買い物・等本人の意思に任せ参加してもらっている。お手伝いさんをしていた入居者は食器拭きをし、ねぎらいの言葉をかけると活き活きしている。 (外部評価) ホームのイベントを作らず、利用者一人ひとりのしたいこと、行きたい所など希望に沿った楽しみや気晴らしの機会を多く持つことを支援している。在宅復帰を目標にしている方には日常生活上の役割をお願いし、自発的に取り組んでおり、できることが増えてきている。	※	指示・押し付けを嫌う入居者には、役割と決めず本人の思いで出来る事をして頂くようにしたい

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)
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、希望があれば家族と相談し小額を手元を持ってもらっている。	※	入居時からバッグに入れ小額を持っている入居者もいる
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) 特売・散歩・ドライブなど一人一人の希望に沿って毎日外出するようにしている。 (外部評価) 散歩、買い物、ドライブなど、利用者の希望に応じて毎日出かけている。あまり希望を表さない方は、他の利用者の外出時に一緒に誘うことで、外出を楽しめている。また、地域行事に参加する機会も増えてきており、地域とのつきあいが広がることで、さらに利用者が戸外に出かける機会が増えることが期待できる。	※	本人の状態・希望に合わせて外出の支援をしていきたい
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) 個別対応・他入居者との外出をしている。月1回の外食(おんまく寿司)も楽しみにされている。家族に協力を得る場合もある	※	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) 本人がかきたい時にかけているが、8:00以降の電話はひかえてもらっている。	※	遠くにいる家族には年賀状や暑中見舞いの返信を送るようにしたい
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) いつでも気軽に来て頂けるよう気持ちのよい挨拶・対応に心がけ、ゆっくりと過ごして頂けるようにしている	※	仕事帰り等いつでも気軽に立ち寄って頂ける様、家族・来客に対してきちんと挨拶・対応していく

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)
(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) いつでも気軽に来て頂けるよう気持ちのよい挨拶・対応に心がけ、ゆっくと過ごして頂けるようにしている	※	仕事帰り等いつでも気軽に立ち寄って頂ける様、家族・来客に対してきちんと挨拶・対応していく
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、フロア入り口の戸を開けオープンにしている。 (外部評価) 玄関、ユニット入口ともに、夜間の防犯目的以外では施錠していない。利用者は花壇を見に行ったり、玄関先のいすでおしゃべりしたり、洗濯物を取り込みに行くなど、自由な出入りができている。外出願望のある方への対応は、外出傾向を把握し、安全面に配慮しながら見守り、利用者が気の済む頃迎えに行ったり同伴するなど、職員間で連携を取りながら行っている。	※	勤務体制に関係なく、日中は鍵をかけず自由に過ごせるようにしていきたいと思っているが、実際には難しい。時には自由に出かけてもらおう(見守りしながら)・・・という日があってもいいのでは？という柔軟な対応をしていきたい
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) 日中はリビングで事務作業を行いながら、全体を把握するようにしている。夜間は2時間ごとに利用者の様子を確認し起きた時は早急に対応できるようにしている。	※	外へ出たい入居者の所在確認を確実にしていきたい
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) 危険回避のために目配り・気配りしている		
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) 転倒の危険性・徘徊がある人については特に注意し動線、所在確認には気を配っている	※	利用者一人一人にあった防止策がスタッフ全員に徹底できるように毎日振り返りながら日々のケアをしたい


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)
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) 入れ替わりもあり全職員が行えているとはいえない。	※	定期的に訓練を実施し、緊急時に対応できる様にしていきたい。
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) 地域の人々の協力が得られるような働きかけはできていない	※	推進会議などで、民生委員さん・自治会長さんへ地域の方々への協力をお願いをしていきたい
			(外部評価) 災害対策に関するマニュアルや災害時連絡網は作成しておらず、全職員の防災に対する共通認識が図られていない。避難訓練は一度実施しただけで、継続して行われていないなど、災害対策についての取り組みが十分とは言えない。	※	早期にマニュアルを作成し、利用者の安全が確保できるように、定期的に訓練を実施することを期待する。また、災害時支援体制を整備するにあたり、地域住民や公共機関にホームの災害対策に関する理解を求め、地域との実効性のある協力体制づくりを期待する。
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した対応策を話し合っている	(自己評価) 役割活動や外出により、リスクも高くなるが、家族に説明し、理解を得ている。	※	自由な暮らしの大切さと事業所の取り組みを説明し、理解を得られるようにしていきたい
(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) 普段と違う様子に気づいた時は協力医に連絡し指示を仰いでいる。更衣・入浴時などよく観察するようにしている	※	日勤・夜勤帯共に申し送りを確実にし情報の共有をする。夜勤帯は一人になるため、管理者が24時間体制で対応している
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) 処方箋をケースにつけ、職員が把握できるようにしている。薬の処方・用量が変更され時は申し送りノートで把握するようにしている。薬についての理解は難しい	※	薬の処方・用量の変更がある時は、本人の状態の変化など詳細な記録をとり、協力医と連携を図れるようにしている

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)
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) 食事は野菜中心、繊維質の多い食材、乳製品を取り入れている。散歩・家事活動などし予防はしているものの、半数の入居者が緩下剤にたよっている	※	散歩・リハビリ体操も継続し、自然排便できるよう心がけていきたい
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、歯磨きの声かけを行い、職員が見守ったり、介助している。1回/1w義歯洗浄(ポリデント)行っている。	※	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きたい
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) 食事量・水分量は記録している。一人一人の食べる量を把握し、その人にあつた量にしている。水分量は必要量摂取できるようにしている。	※	盛り付け量・残食量・食べる時間にも注意していきたい。
			(外部評価) 献立は、主食・主菜と汁物を含む副菜2～3品を基本として職員が作成している。食事・水分量は摂取状況をチェック表に記録し、体重管理を行い、日々の活動量に見合った必要量の確保に努めている。職員は水分不足の弊害を理解し、散歩、入浴の前後や寝る前などこまめに水分をとるように、好みによりコーヒーなども用意して水分量の確保を支援している。	※	運営推進会議のメンバーにホームの昼食を食べてもらう機会を設け、外部の意見を聞く姿勢がある。また、利用者が口から自力で食べることを維持できるように努めているので、協力医療機関の栄養士など専門的な立場からのアドバイスをもらう機会を作ることを期待する。
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) マニュアル作成し、予防・対策に努めている。また家族の同意を頂き、職員共インフルエンザの予防接種を行っている。	※	年間を通して、職員・入居者共に、手洗い・うがいの徹底し、感染予防の徹底をしていきたい。また手すり・椅子などの消毒・除菌も続けたい
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、ふきんは毎日漂白し、冷蔵庫も定期的に掃除しているが十分ではない。	※	なるべく買いだめをせず、新鮮な食材を使用するようにしていきたい。

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)
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) 玄関にベンチをおいたり、プランターを置いている。 玄関をオープンに開け、誰もが出入りし易いようにしている。	※	まずは、近所のお年寄りや玄関のベンチで、一緒にお茶を飲んで頂けるようにしたい
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。 (外部評価) リビングは、自然の採光と室内照明とで居心地のよい明るさになっている。玄関、ユニット入口や勝手口を開放し、さわやかな外気を取り入れている。季節の花や写真を程よくおき、玄関先や玄関フロアにはいすやベンチを多く配し、落ち着いた開放感のある居心地のよい共用空間になっている。	※	写真・作品など貼り、生活感ができるようにしていきたい
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) 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) 家で使っていた馴染みの物を持ってきていただくようにしているが、本人・家族さんの意向にまかせている (外部評価) ベッドと物入れの他に希望により畳やカーペットを用意している。花園のように花好きな方の居室や、位牌を拝めるように持ち込んだ居室など、馴染みのものや思いのあるものを随時持ち込み、なるべくこれまでの生活を継続できるよう、利用者と家族で作った居心地のよい居室になっている。	※	畳・マットの使用については入居時に話すようにしている

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)
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) 24時間換気している。朝の清掃時は必ず窓を開け換気し、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。	※	暑い時期は職員の肌感覚に合わせてしまうため、入居者の身体状況に合わせて温度調節するのが課題
(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) 廊下・会談・風呂場に手すりの設置・一人一人に合った福祉用具等使用し安心して移動できるようにしている	※	一人一人の出来る能力の把握をし、出来る事の継続と安全に行えるようにしたい。
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) 居室の表札は目線に合わせ、トイレの扉は開けているが「わからんけん教えて」と言う入居者には場所を伝えたり、その場まで一緒に行っている	※	他入居者の居室に入室した時両者が混乱しない対処法の統一をしていきたい
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周り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) 庭に花を植えたり、家庭菜園が出来るスペースを確保し、散歩がてら花を見に行っている。玄関先にベンチを置き利用者が思い思いに涼んだり、日向ぼっこができる様にしている。ベランダで職員と一緒に煙草を吸う入居者もいる	※	その人らしく自由に活動できるような環境作りをしていきたい

(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	0 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	意思疎通可能な利用者さんは掴んでいるが、それ以外の方は掴んでいるとは言えない。
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 ① 毎日ある 評価) 2 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	一緒にお茶を飲んだり、食事を食べながら、ゆっくりと話せる時間がある。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(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	ゆったりとマイ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	(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	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 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	外出も好き嫌いの利用者がいるか、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 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	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	(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	ほぼ要望に応じられるよう対応しているが、今すぐしたい人にとっては、我慢しているかもしれない。
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ます	(自己 1 ほぼ全ての家族と 評価) 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	本当の気持ちは解らないが、信頼関係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 ① ほぼ毎日のように 評価) 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・知人等来られる。

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	一人で歩いている利用者があると、電話で知らせてくださったり、施設へ教えに来て下さる。地域の方からの見守りを感じるから。
98	職員は、生き活きと働いている	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働く活力となり共に信頼関係も深めて行けると思う。
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	あまり不満を聞いたことはないが、不満を表現できない人もいる。
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	「ありがとう」と感謝の言葉を頂くから

【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)

- ・自由に暮らせる。押し付けがない。
- ・介護側の時間に利用者が組み込まれていなくて、抑制しないケアを実践している。
- ・ストレスをためないように、毎日外出している。(散歩・ドライブ・外食等)

(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 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 20 年 6 月 9 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) 個々を尊重し、理念に基づく介護を目指している	※	地域の中で違和感なく利用者、地域の住民がふれあいながら生活できるよう、近所のスーパーや床屋さん、美容室利用の継続、地域の行事に参加し交流をしたい
			(外部評価) 管理者と職員が共に作った独自の理念は、ホームが目指すケアサービスのあり方を示したものである。開設から2年あまりを経過し、散歩時のあいさつや町内行事への参加など、地域との交流の機会は少しずつ増えてきている。しかし、理念は地域密着型サービスとしての役割を盛り込んだ内容とはなっていない。	※	地域の中で日々のケアのあり方を地域と共有し、また認知症介護における地域福祉の拠点としての役割を意識するための内容を理念に盛り込むことを期待する。
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) 申し送り、話し合いの場等で理念に触れ、確認し実践に向けて励んでいる。	※	利用者が安心して楽しく自分らしく、生き生き暮らせるホームであるために、ミーティング・利用者の家族との会話を大切に理念の実践につなげていきたい。
			(外部評価) 管理者と職員は、申し送り時や話し合いの場で理念にふれ、確認し合いながら理念の実践に取り組んでいる。理念の一つである「自立した日常生活ができるように支援する」を具体化させ、在宅復帰を目標にしている利用者の介護計画の中に入れるなど、日々の中で理念の実践的な取り組みを意識的に行っている。		
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) 地域での浸透は徐々にではあるができていていると思う。「その人らしく暮らせるホームは？」を家族の面会時、推進会議の時等に伝えている	※	「その人らしく暮らせるホームは？」を常に課題にし地域の方に発信していきたい

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)
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) 近所の方が犬の散歩に来てくれたり、野菜を持ってきてくれたりする。又、利用者が一人で歩いていると電話・言ってきてくれたり、タクシーで送ってくれる	※	近所の高齢者や一人暮らしの方にお茶の誘いを継続して声かけしていきたい
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) 民生委員さんの声かけで、祭り・公民館の文化祭・保育所の行事など参加し交流できている	※	民生委員さんの声かけで、祭り・公民館の文化祭・保育所の行事など参加し交流できている
			(外部評価) 日課の散歩や運営推進会議の開催等から、地域の祭り、公民館や保育園の行事などに利用者と共に参加するなどの交流が少しずつ増えてきている。	※	地域との交流の機会が広がる中で、さらに利用者の心身状態や安全に配慮しつつ、利用者一人ひとりが地域の中で生活者として直接的なつきあいができてくるような取組みを期待する。
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) 話し合いはできていない。近所の独居の方が頼み事でもらわれたら、TELを貸したり、洗濯機の故障を見に行ったりはしている	※	地域の事が把握できていないので、地域の清掃日に参加し近所の方達と話せる機会を増やしていきたい
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) 自己評価する事で出来ている事、いない事が明確になっている。できていない事は話し合い少しずつではあるが改善できている	※	運営者・管理者・職員がよく話し合い、同じ目標に向かって取り組んでいきたい
			(外部評価) 職員は、評価の意義を、一人ひとりが行うことで自身のケアを振り返ることができると理解している。前回評価結果を真摯に受け止め、管理者と職員が熱心に改善に向けて取り組んでいることが、今回の評価でもうかがえた。今後の改善に向けての取組みにも期待がもてる。		

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月に1回の会議は行っているが、まだサービス向上に活かせる会になってない。	※	活発な意見がでるような議題を考えたい。また小学校の校長先生に参加してもらえるようにしたい
			(外部評価) 会議は、原則として2か月に1回開催している。メンバーから地域行事の情報提供があり、参加する機会が増えてきている。また、回を重ねることで話し合える関係づくりはできてきている。しかし、話し合いの内容は報告や情報交換がほとんどで、会議の意義の理解が進んでいるとは言えない。また、会議の開催について参加を呼びかける家族が限定されている。	※	会議は、ホームが取組みたいことの公表の場でもある。今回の評価結果を報告し、改善に向けた会議の活用を期待する。また、議題によっては、メンバーを固定化することなく広く参加を呼びかけ、チームでサービスの質の向上に取り組むことを期待する。併せて、参加していない家族も内容を共有できる方法を講ずることを期待する。
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) 管理者は市の介護保険課の職員と連絡を密にしている。	※	担当者の方とは連携をとり情報交換できるよう取り組んでいきたい
			(外部評価) 従来から、法人役職員と市担当者とは相談できる関係ができています。また、管理者は個人的にも交友関係があり、相談しやすい関係である。さらに、運営推進会議をきっかけに民生委員からの声かけで地域とのつきあいも増えているなど、質の向上に向け連携した取り組みができてきている。		
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) 管理者は研修には参加し理解しているが、研修をうけてない職員が多い	※	
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) 利用者間の虐待の対応など常に話し合いをもち防止に努めている。	※	多くの職員に研修会に参加してもらい、学ぶ機会をもつようにしたい。

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)
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) 契約書に添って説明、家族の思い、不安など聞き取りはしている。	※	利用料金、医療連携体制、看取り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) 利用者から意見・不満・苦情が言いやすい環境作りに努めている。また出た時は職員間でよく話し合い、家族にも相談している	※	利用者の不満、意見等、言いやすい環境作りに努めたい
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) 毎月一日日誌を渡している。面会に来られた時、特変があった時は電話連絡し、報告するようにしている。金銭については1/1か月検印して頂いている	※	ホーム便りを発行し、もっと暮らしぶりを報告していきたい
			(外部評価) 家族の面会が頻繁にある。面会時や電話で利用者の暮らしぶり、健康状態や受診結果等を報告している。「一日一行日誌」を家族に毎月渡している。遠方の家族へは、月間報告書を作成し、写真を添えるなど、個々に合わせた報告をしている。金銭管理については領収書を渡し、出納帳に確認印をもらっている。しかし、職員の異動についての報告は行っていない。	※	家族は、利用者に関する報告がきめ細かくもらえることで信頼感を持っているため、さらに職員の異動についてもその都度報告することを期待する。
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) 家族から聞けば、記録し職員が共有するようしている。また施設長に報告し家族と話し合うようしている。	※	面会時など今まで以上にコミュニケーションをとり要望を聞くようにしていきたい。またセンター方式のC-1-2心身の情報シートの活用もしていきたい
			(外部評価) 面会時には職員から声をかけ、要望などを積極的に聞くようにしている。苦情相談については、重要事項説明書に内部及び外部の苦情窓口を明示している。しかし、家族会や意見箱は設けていない。	※	ホームとして、サービスの質の確保・向上のために家族から率直な意見や要望をいただき、運営に反映させたいと考えているので、家族会の設立や意見箱の設置など、さらに意見や要望を表しやすい手段を講じることを期待する。

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)
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) ユニット会、1回/2か月の全体会、アンケートをとったり、個々に聴き、管理者と話合う機会を設けている。	※	全職員とコミュニケーションを図り、意見交換ができるよう心がけていきたい。
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) 状況によりシフトの変更はあるが職員の理解のもと調整している。		
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) スタッフの意見利用者の状況を考えながら配置している。	※	可能な限り環境を変える事な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) 法人は他にも事業所を運営しているが、利用者や職員の馴染みの関係を保つことを心がけており、法人の都合での異動は行っていない。2ユニット合同で活動する機会を多くもち、顔馴染みの関係をつくるようにしている。管理者や他の職員は、新任職員に利用者の特徴や関わり方のポイントを伝え、早期に馴染みの関係が築けるよう指導している。		
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) 意欲をもって研修会に参加する職員が増えてきている	※	意欲をもって研修会に参加する職員が増えてきている
			(外部評価) 研修会の開催情報を提供しているが、受講は職員の自主性に任せており、法人の積極的な働きかけがあるとはいえない。受講後、研修資料を職員が自由に閲覧できるようにしているが、研修内容を共有できているとはいえない。また、報告は申し送り時や文書で伝えることが多く、全職員で話し合う場があまり持っていない。	※	研修計画を立て、職員の経験等に応じた研修機会が全職員に与えられる取り組みや、職員間の意思疎通を図るためにも、全職員で話し合う場を多くもつ工夫を期待する。この件については、運営法人からの配慮を期待したい。

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)
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) 個人的にはできているが、事業所では出来ていない (外部評価) 平成20年度から県グループホーム連絡協議会に加入し、その中で相互研修の機会が予定されている。同業者との実質的な交流や連携を持つことでサービスの質の向上にむけた取り組みが期待できる。	※	
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) 1回/2か月の慰労会をし、ストレスを軽減する環境作りに取り組んでいる。 管理者に相談し勤務時間帯も気分転換できる環境である。	※	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) 自己評価表をもとに、各自の自己の意識、理解力など職員個々の状況を把握した上で取り組んでいる	※	資格習得のための研修会参加を促していきたい。また日々の業務の中で解らない事があれば助言し、向上心がもてるよう努めたい。
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) 可能な方は足を運んで頂きホームの雰囲気を知っていただき、要望なども聴いている。本人の意向を聞き取れない場合は家族から聞き取るようにしている。	※	入居時から本人の意向を少しでも理解できるようにしたい
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) 事前調査の時よく聴くようにしている	※	家族にとっては話しにくいこともあると思うので、雰囲気や言葉掛けなど注意し、信頼関係を築いていきたい

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)
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・本人（すべての人ではないが）と話ながら、本人の状態を考え体応している	※	本人・ご家族の思・、状況等を把握し、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) 行事などに家族・本人さんも参加して頂き、ホームの雰囲気になじんで頂けるようにしている。 (外部評価) 利用者のほとんどは施設や病院からの入居である。入居申し込み時には管理者が出向き、家族や関係者の話を聞くようにしている。可能な場合は、利用希望者と家族に見学にきてもらい、ともに過ごす時間を持ち、雰囲気に馴染んでもらうようにしている。入居後は早期に安心感のある居場所になるように、職員が寄り添いよく話を聞き、抑制のないやさしい介護を心がけている。		
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) 食器洗い・拭き・洗濯干し・洗濯物たたみ・調理・など一緒にし教えてもらったりしている。 (外部評価) 職員は、利用者は人生の先輩であるという考えをもち、接している。ともに暮らす中で、利用者から生活の知恵や他人に対するやさしさなど多くのことを学んでいる。また、そういう場面が多く持てるように、場面づくりや声かけを行い、感謝の気持ちを伝えるようにしている。利用者の安心した笑顔は、職員の働く活力になっている。	※	食器洗い・拭き・洗濯干し・洗濯物たたみ・調理・など一緒にし教えてもらったりしている。
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) 外泊・家族と一緒にの外出等家族さんにも協力して頂いている	※	家族・職員共に情報交換し、入居者さんを支えていきたい

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)
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) 本人・家族から話を聴き、良い関係が保てるようにしている。「気持ちに余裕が持てるようになった」と家族さんに言ってもらえた		本人、家族、両者の思いをお互いが理解しあえるような関係が築けるよう支援していきたい。
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) 兄弟姉妹・知人・家族の訪問、遠方の家族からの電話・手紙、なじみの場所へのドライブ等関係の継続に努めている	※	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) 利用者同士の相性もあるが職員が対応し関わりあ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) 入院をされた方は他の方の受診時面会に行くようにしている。		
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) センター方式 C-1-2シートを活用し、一人一人の希望・意向を把握できるよう努めている。 (外部評価) 職員は、日々の生活の中で利用者と一緒に散歩したり、爪切りや耳そうじなど利用者と一緒に過ごすゆったりとした時間を持ち、話をよく聞くことを心がけている。最近、全職員でセンター方式シートを用いて利用者の思いや意向を把握する取り組みを行い、利用者や家族からも思いなどを聞く機会をもつよう努めている。	※	自分だったら、自分の家族だったらの思いで把握できるように取り組んでいきたい

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)
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) 家族・本人から聴き、生活歴や馴染みを大切にしながら暮らしを援助するようにしているがすべてを把握できていないわけではない。	※	日々の生活の中で今までしなかった事の発見、家族からの情報がある。これからの生活で新たな発見をしていきたい
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) 個々の生活スタイルを把握し一日を過ごしてもらっている(バイタルチェックは毎日・旅館に勤めていた人は家事全般、在宅復帰される方は出来る事を少しずつ増やしている)が十分ではない	※	センター方式D-1を使い情報収集をしている所。心身状態については、医療機関との連携を密にし、早めの対応をしていきたい
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) 本人・家族の意向を聴きスタッフと検討し、その人のよりよい暮らしのための介護計画書を作成している (外部評価) 利用者や家族には日々の関わりや面会時に意向を聞き、担当職員の意見を求め、記録なども資料として、管理者と計画作成担当者が介護計画を作成している。最近、センター方式に全職員で取り組んだことで共通認識ができ、その人らしい介護計画の作成に役立てている。	※	チームケアの大切さを常に頭に置き、その人らしく暮らすためには？をスタッフ全員が考えながら作成できる様にしたい
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) アセスメント～モニタリング その期間に応じて見直し、更新している。状態変化が生じた場合は話し合い検討している。 (外部評価) 原則として、3か月毎の見直しとしている。介護計画についての評価は日々記録し、1か月毎かつ必要時にケア評価を行っている。利用者に状態変化があれば随時見直しを行い、現状にあった介護計画を作成している。	※	状態の変化や気持ちのあり方に応じて、期間終了前でも検討見直ししていきたい

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)
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) 時間別に状況を記入し、変化がある場合は一日日誌に記入し情報を共有し介護計画の見直しに活かしている。	※	日々の生活の中で、変化への気づきは大切な事なので、誰が見ても解りやすいように一日日誌の記録は継続していきたい
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) 予定日以外の外出・外泊など本人・家族の状況や要望に臨機応変に対応している (外部評価) 緊急時や協力医療機関への通院介助、買い物、外泊支援や出身地の地域行事に参加するなど、利用者や家族の要望により柔軟に対応している。利用者や家族の要望があれば、家族が宿泊できる体制もあり、利用者や家族の状況変化に応じて個別性のある支援に努めたいと考えている。	※	本人・家族の要望・状況に応じニーズにあった支援ができるようにしたい
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) ボランティアへの呼びかけはしているがなかなか協力してはもらえない。	※	利用者が安心して地域で暮らしていけるよう各関係機関と意見交換する場を設けていきたい
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) 研修会に参加し他事業者の方と話す機会はある。	※	必要に応じて本人担当のケアマネージャーさんと連絡を取り他のサービスを利用出来るよう支援していきたい
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) できてない	※	運営推進会議に参加して頂き、情報交換ができるようしていきたい

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)
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、家族が希望するかかりつけ医となっている。ホームの協力医療機関・緊急時は職員が、それ以外は家族同行の受診となっているが、その旨は契約時に説明している。 (外部評価) 協力医療機関も含め、利用者や家族の希望する医療機関をかかりつけ医としている。協力医療機関および緊急時の受診は職員が通院介助しており、それ以外は家族に受診を依頼している。受診に際しては情報の共有を図り、適切な医療を受けられるよう支援している。また、かかりつけ医の診療科目以外の医療を要する場合、家族等に心当たりがない時はホームで紹介もしている。	※	家族、職員同行どちらの場合も受診結果に関する情報の共有を密にしていきたい
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) 協力医は認知症専門医ではないが、常に連携をとり、症状に変化がある時は、専門医への紹介をして頂いている。中には専門医にかかっている入居者もいる	※	すべての利用者に専門医の診断を受けていただくのは困難であるが、家族さんの理解を得られるよう信頼関係を築いていきたい
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) 看護職員はいないが、かかりつけの医療機関と相談しながら、健康管理に気を付けている。場合によっては休診日・夜間等の対応もして頂いている	※	今まで以上に、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きたい。
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) 協力医療機関入院時は、他入居者受診時に医師に状態を聴き、相談している。他の医療機関に入院の場合は家族からの情報をもらっている		
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) ほとんどの家族とは終末に対する対応方針を早い段階から話し合いをおこなっている。また状態の変化があるごとに家族の意向を聴き対応している。 (外部評価) 運営方針として、重度者や終末期の方を対象としていないが、利用者の状態変化があった場合は、早い時期からホームで対応できる支援などについて、チームの意思統一を図っている。早期から意思統一していたことで、終末期の医療が必要になった方を、看取り対応可能な医療機関への入院にスムーズに移行できたこともある。	※	医療と関連した施設ではないため、医療が必要になった場合の本人・家族の意向と、スタッフの経験にばらつきがあるため対応について検討していきたい

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)
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) 安心して終末期を迎えられるよう取り組んでいるが医療機関ではないので限界がある。「出来る事・出来ない事」についての説明は家族にしている。協力医とは常に連携をとり、情報の共有をしている。	※	若いスタッフが多いため、本人・家族の意向を大切にしつつ、スタッフとよく話し合い終末期の対応について考えていきたい
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) 自宅へ帰り、他のサービス利用時には、アセスメント、ケアプランや支援状況等情報提供し、これまで暮らしの継続が損なわれないようにした。	※	他のグループホームから当ホームへの移り変わり時には家族からの情報しかもらう事ができなかったので今後は情報をもらえるよう他の事業者とも情報交換できる様していきたい
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) 自尊心・プライバシーを損ねない対応の徹底(特に排泄・幼稚言葉)を図っているが、全員ができていない。 (外部評価) 利用者の性格やその時々状態に沿った声かけを行っている。職員ができていない場合、管理者は身近で指導する機会をつくり、利用者の自尊心を損なわない対応の徹底を図っている。また、利用者が好まれる呼び方が家族には違和感がないかも確認している。利用者の希望で共用空間に家族との写真を掲示する場合も、家族の意向を確認するなど個人情報の取り扱いに留意している。	※	自尊心・プライバシーを損ねるような、言葉かけ・対応をしている時は指導している。
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) 利用者の思い・希望で日々暮らせるようしているが、場合によっては職員主導になってしまう事も多々ある。	※	センター方式のシートの記入を少しずつ増やしていき、うまく活用できるようにしたい

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) その人のペースで過ごして頂くようにしているが、職員側の都合を優先している事もある (外部評価) 基本的な生活のペースはあるが、時間を区切った過ごし方はしていない。一日が、利用者の希望に沿ったその人らしい暮らしになるよう支援している。調査時も、昼食後の時間を、入浴、リビングでテレビを見る、昼寝、散歩、食事の後片付け、後からゆっくり食事するなど、各々のペースでの支援が行われていた。	※	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。
(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) 本人が気に入り近所の美容室がなじみの店になっている。自宅が近所の方は昔からの馴染みの店に奥さんと二人で歩いていっている	※	本人の望む店(近所の美容室・美容院)に行けるようにしていきたい
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) 下膳は自身でもらうにしている。したごしらえから片付けまで出来る利用者と共に行っている。 (外部評価) 食材の購入から後片付けまでの、食事に関する一連の作業について、利用者の好みや力に応じて一緒にするようになり、職員も利用者と一緒に食事している。リビングで料理ができあがるのを待つ方など、楽しみ方はそれぞれである。月に1回の外食も楽しみの一つである。お酒が好きな方には、健康状態に配慮しつつ、入浴後や寝る前の飲酒が楽しめるよう支援している。	※	利用者のしたい・できる気持ちを大切にしながら、共に作業し、楽しく食事できる雰囲気作りをしていきたい
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) 飲酒者は夕食時・寝る前とその人の飲みたいときに楽しんで頂くようにしている。外食時など希望があれば楽しんでいただいている。ホーム以外のおやつについては自身で選び購入している	※	本人・家族と相談しながら、継続して嗜好品を楽しんでいただけるよう支援していきたい

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)
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) 時間誘導しトイレでの排泄につなげている。失敗も少しではあるが少なくなっている。	※	本人を傷つけないよう、さりげない声かけを全員ができるようにしたい。可能な限りトイレでの排泄を支援していきたい
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) 入浴は本人の希望に合わせている。が・・・基本は午後からとなっている。 (外部評価) 昼食が済んでからの午後の時間に、利用者の希望で随時入浴を支援している。結果的にほとんどの方が毎日入浴を楽しんでいる。入浴拒否のある方に対しては、声かけや対応の工夫で納得して入浴してもらうよう努めており、全員が浴槽に浸かる入浴を楽しんでいる。	※	入浴を拒否する利用者の気持ちを汲み取り、声かけや対応を考え、入浴を楽しんで頂けるようにしていきたい
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) なるべく日中活動するよう促し、生活リズムを整えるようにし、夜間ゆっくり休息がとれるようにしている。眠れない時は添い寝したり、話を聴いている。		
(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) 散歩・ドライブ・買い物・等本人の意思に任せ参加してもらっている。また旅館勤めをしていた利用者さんは家事をしている時は活き活きしている (外部評価) ホームのイベントを作らず、利用者一人ひとりのしたいこと、行きたい所など希望に沿った楽しみや気晴らしの機会を多く持つことを支援している。在宅復帰を目標にしている方には日常生活上の役割をお願いし、自発的に取り組んでおり、できることが増えてきている。	※	日々楽しく、張り合いをもって過ごせるよう一人一人の思いの把握をしていきたい

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)
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、希望があれば家族と相談し小額を手元に持ってもらっている。	※	職員と一緒に買い物に行った時自分で選び払っている入居者もいる。
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) 一人一人の希望に沿って、特売・ドライブ・散歩に毎日出かけている。また施設に帰る事が出来る利用者は、一人で近所に買い物・散歩・美容室に行ってもらっている (外部評価) 散歩、買い物、ドライブなど、利用者の希望に応じて毎日出かけている。あまり希望を表さない方は、他の利用者の外出時に一緒に誘うことで、外出を楽しめている。また、地域行事に参加する機会も増えてきており、地域とのつきあいが広がることで、さらに利用者が戸外に出かける機会が増えることが期待できる。	※	本人の状態・希望に合わせて外出の支援をしていきたい
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) 個別対応・他入居者との外出をしている。月1回の外食(おんまく寿司)も楽しみにされている。家族に協力を得る場合もある	※	家族にも協力を得て、本人の意向をかなえていきたいと思っている。
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) 本人がかきたい時にかけている人もいるし、スタッフに言ってくる人もいる。家族への手紙の返信をする人もいる	※	
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) いつでも気軽に立ち寄って頂ける様、笑顔で接し、お茶等を出し居室・リビングにてゆっくり過ごしていただいている	※	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)
(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) 拘束しないケアに取り組んでいるが、全職員が正しく理解しているとは言えない。	※	その人にとって何が拘束か？を考え抑制のない(少ない)ケアをしていきたい
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) 勤務体制により、出来ない時もあるが、極力フロア入り口の鍵をかけないオープンなケアに取り組んでいる。 (外部評価) 玄関、ユニット入口ともに、夜間の防犯目的以外では施錠していない。利用者は花壇を見に行ったり、玄関先のいすでおしゃべりしたり、洗濯物を取り込みに行くなど、自由な出入りができている。外出願望のある方への対応は、外出傾向を把握し、安全面に配慮しながら見守り、利用者が気の済む頃迎えに行ったり同伴するなど、職員間で連携を取りながら行っている。	※	勤務体制に関係なく、日中は鍵をかけず自由に過ごせるようにしていきたいと思っているが、実際には難しい
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) 日中はリビングで事務作業を行いながら、全体を把握するようにしている。居室で過ごす利用者には時間毎にこえかけしたり、夜間は2時間ごとに利用者の様子を確認し起きられた時は早急に対応できるようにしている。	※	職員間の連携を蜜にし、日中・夜間とも、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) 家族の意向もあり、なくす必要のある人は居室の配慮はしているが、全員がすすぐ場所は職員が危険を回避するように目配り、気配りしている。		
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) 転倒の危険性・徘徊がある人については特に注意し動線、所在確認には気を配っている	※	利用者一人一人にあった防止策がスタッフ全員に徹底できるように毎日振り返りながら日々のケアをしたい


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)
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) 入れ替わりもあり全職員が行えているとはいえない。	※	定期的に訓練を実施し、緊急時に対応できる様にしていきたい。
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) 地域の人々の協力が得られるような働きかけはできていない (外部評価) 災害対策に関するマニュアルや災害時連絡網は作成しておらず、全職員の防災に対する共通認識が図られていない。避難訓練は一度実施しただけで、継続して行われていないなど、災害対策についての取り組みが十分とは言えない。	※	推進会議などで、民生委員さん・自治会長さんへ地域の方々への協力をお願いをしていきたい 早期にマニュアルを作成し、利用者の安全が確保できるように、定期的に訓練を実施することを期待する。また、災害時支援体制を整備するにあたり、地域住民や公共機関にホームの災害対策に関する理解を求め、地域との実効性のある協力体制づくりを期待する。
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した対応策を話し合っている	(自己評価) 役割活動や外出により、リスクも高くなるが、家族に説明し、理解を得ている。	※	自由な暮らしの大切さと事業所の取り組みを説明し、理解を得られるようにしていきたい
(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) 普段と違う様子に気づいた時は協力医に連絡し指示を仰いでいる。更衣・入浴時などよく観察するようにしている	※	日勤・夜勤帯共に申し送りを確実にし情報の共有をする。夜勤帯は一人になるため、管理者が24時間体制で対応している
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) 処方箋をケースにつけ、職員が把握できるようにしている。薬の処方・用量が変更され時は申し送りノートで把握するようにしている。薬についての理解は難しい	※	薬の処方・用量の変更がある時は、本人の状態の変化など詳細な記録をとり、協力医と連携を図れるようにしている

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)
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) 食事は野菜中心、繊維質の多い食材、乳製品を取り入れている。散歩・家事活動などし予防はしているものの、半数の入居者が緩下剤にたよっている	※	自分で緩下剤のコントロールをされる入居者も数名はいるので意思を尊重できる支援もしていきたい
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、歯磨きの声かけを行い、職員が見守ったり、介助している。1回/1w義歯洗浄(ポリデント)行っている。	※	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きたい
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) 食事量・水分量は記録している。一人一人の食べる量を把握し、その人にあつた量にしている。水分量は必要量摂取できるようにしている。 (外部評価) 献立は、主食・主菜と汁物を含む副菜2～3品を基本として職員が作成している。食事・水分量は摂取状況をチェック表に記録し、体重管理を行い、日々の活動量に見合った必要量の確保に努めている。職員は水分不足の弊害を理解し、散歩、入浴の前後や寝る前などこまめに水分をとるように、好みによりコーヒーなども用意して水分量の確保を支援している。	※	盛り付け量・残食量にも注意していきたい。 運営推進会議のメンバーにホームの昼食を食べてもらう機会を設け、外部の意見を聞く姿勢がある。また、利用者が口から自力で食べることを維持できるように努めているので、協力医療機関の栄養士など専門的な立場からのアドバイスをもらう機会を作ることを期待する。
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) マニュアル作成し、予防・対策に努めている。また家族の同意を頂き、職員共インフルエンザの予防接種を行っている。	※	年間を通して、職員・入居者共に、手洗い・うがいの徹底し、感染予防の徹底をしていきたい。また手すり・椅子・などの消毒・除菌も続けたい
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、ふきんは毎日漂白し、冷蔵庫も定期的に掃除しているが十分ではない。	※	なるべく買いだめをせず、新鮮な食材を使用するようにしていきたい。

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)
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) 玄関にベンチをおいたり、プランターを置いている。玄関をオープンに開け、誰もが出入りしやすいようにしている。	※	まずは、近所のお年寄りや玄関のベンチで、一緒にお茶を飲んで頂けるようにしたい
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) リビングの食卓に庭の花を飾ったり、利用者さんの自宅の庭で摘んできた果物を飾ったり、季節感を感じれる工夫はしている (外部評価) リビングは、自然の採光と室内照明とで居心地のよい明るさになっている。玄関、ユニット入口や勝手口を開放し、さわやかな外気を取り入れている。季節の花や写真を程よくおき、玄関先や玄関フロアにはいすやベンチを多く配し、落ち着いた開放感のある居心地のよい共用空間になっている。	※	環境面よりも、利用者間のトラブル時の対応(両者が居心地よく過ごせるように)が課題
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) 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) 本人・家族と相談し、写真や使い慣れた品を持ち込んで頂く様にしている。好きな花を部屋いっぱい飾られている入居者さんもおられる (外部評価) ベッドと物入れの他に希望により畳やカーペットを用意している。花園のようにになっている花好きな方の居室や、位牌を拝めるように持ち込んだ居室など、馴染みのものや思いのあるものを随時持ち込み、なるべくこれまでの生活を継続できるよう、利用者と家族で作った居心地のよい居室になっている。	※	畳・マットの使用については入居時に話すようにしている

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)
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) 24時間換気している。朝の清掃時は必ず窓を開け換気し、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。	※	暑い時期は職員の肌感覚に合わせてしまうため、入居者の身体状況に合わせて温度調節するのが課題
(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) 廊下・会談・風呂場に手すりの設置・一人一人に合った福祉用具等使用し安心して移動できるようにしている	※	一人一人の出来る能力の把握をし、出来る事の継続と安全に行えるようにしたい。
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) 居室の表札は目線に合わせ、トイレの扉は開けている。	※	
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周り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) 庭に花を植えたり、家庭菜園が出来るスペースを確保し、利用者が水をやったり、草引きをしている。玄関先にベンチを置き利用者が思い思いに涼んだり、日向ぼっこができるようにしている。	※	その人らしく自由に活動できるような環境作りをしていきたい

(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 評価) 3 利用者の1/3くらい 4 ほとんど掴んでいない	パートナーが利用者の状態について把握しやすいように申し送りノート、ミーティング(カンファレンス)の時に話したり記録をとり情報の共有をしている
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	お茶を飲みながら世間話をしたり、作業をしながらゆったりとした時間を過ごす時がある
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・入浴以外は本人のペースで過ごされている事が多い
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	個々の能力・性格に違いはみられるが楽しく過ごせている
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	外出が好き嫌いの利用者もいるが要望があれば行きたい所へ出かけている
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	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	定期的に受診に行ったり毎朝バイタルチェックしている。 服薬管理・かかりつけ医・家族と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	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	状況に応じて、家族との連絡をとったりし、可能な限り実現するよう努力している
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ます	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	来設時には必ず会話をするようにし、要望は職員全員が把握するようにしている
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	利用者の近所の方、友人が来設される

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	推進委員さん(民生委員さん)が案内して下さり、公民館のバザー・保育所の行事に参加している。施設のまわりを散歩したり、外で過ごしていると近所の人も声をかけてくださり、一人で外を歩いている利用者に声をかけて下さったり、「一人で歩いていきますよ」と電話をかけてくれたり、施設まで言ってきて下さる
98	職員は、生き活きと働いている	(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	利用者から色々な事を学び笑顔を見る事により、職員も利用者から元気と笑顔をもらい生き活きと働く事ができている。外出時は一緒に気分転換し楽しむ事が出来ている
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	(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	ほとんどの利用者に笑顔がみられ生き活きと生活されていると思う
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	毎週のように面会に来られる。笑顔で来られ、笑顔で帰られる。家族の方を見ていると、利用者の表情から安心して生活できていると家族にも伝わっていると思う。

【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)

- ・毎日外出（散歩・ドライブ・買い物・外食）し、家に閉じこもらないよう、ストレスをためないようにしている。
外出する事により、季節の移り変わりや(道沿いの草花・雪・日差しの強さ) 温度差を肌で感じて頂き、会話にもつなげている。
施設内で無口な利用者さんも外出するとよく話される。
- ・抑制のないやさしい介護を目指し、利用者が安心して生き活き生活できるよう支援している。