

(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 9 月 8 日

【評価実施概要】

事業所番号	3890700028		
法人名	株式会社 新風会		
事業所名	グループホーム龍星		
所在地	大洲市柚木字王子ヶ平587番地1 (電話) 0893-23-1165		
管理者	瀧野 直美		
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 7 月 24 日	評価確定日	平成 20 年 9 月 10 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 6 月 15 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 10 月 6 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	13.3 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)	28,000 円	その他の経費(月額)	6,000 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	240 円	昼食 380 円
	夕食	380 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 15 日事業所記入)

利用者人数	17 名	男性 2 名	女性 15 名
要介護 1	4 名	要介護 2	4 名
要介護 3	5 名	要介護 4	2 名
要介護 5	2 名	要支援 2	名
年齢	平均 85.8 歳	最低 75 歳	最高 97 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	あり	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】

ホームは自然豊かな肱川の景勝地にある。開設から1年9か月を経過し、職員は、利用者や家族と同じ目線で接することに努めており、信頼関係は築けている。職員は、管理者等にも話しやすく相談しやすさを感じており、管理者・職員間のコミュニケーションはよく図れている。時間を区切らず、自由なその人らしい暮らしを支援しており、ゆったりと落ち着いた雰囲気がある。運営者が協力医療機関の院長で、定期的に往診がある。訪問看護師とも日常的に連携しており、利用者の受診の軽減が図られるなど、医療面の連携体制が適切に行なわれている。法人は多くのグループホームを運営しており、その中で同業者間の事例検討や情報交換、人材育成や適材適所の人材の確保がスムーズに行われることはメリットになっている。また、能力に応じた昇格制度があり、職員の専門性をあげるための意識向上と、利用者のケアサービスの質の向上につながっている。

【質向上への取組状況】

▼ 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)

評価結果を受け、個人情報保護の面から面会簿を連記式から単記式に変更することや、地域とのかかわりをすすめるために地域活動の情報収集や参加に努めるなど、前向きに取り組みを行っている。今後の改善に向けての取り組みにも期待できる。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

職員一人ひとりが自己評価に取り組み、管理者(施設長)とホーム長が集約し、カンファレンス時に周知している。職員は評価することで取り組んでいることや取り組めていないことが明確になり、一人では見えなかったことが他の職員の思いを知ることで理解できるなど、自己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か月ごとに定期的に開催している。会議では、活動報告や防災、医療連携状況や食への支援などを議題に話し合っている。メンバーの助言をふまえて会議の資料を見直し、次回に活かしていることや、意見や要望に対する取り組みの進捗状況を報告するなど、ホームの、会議を前向きにとらえ運営に活かす姿勢に信頼関係が深まり、さらに多くの率直な意見がもらえている。

▼ 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)

家族の来訪時や、電話、手紙など個々の方法で暮らしぶりなどを報告し、意見や要望を聞く機会をつくっている。家族会、意見箱の設置や介護相談員の受入れなど、家族が意見や要望を表せる場づくりを積極的に行っている。さらにそれらが形だけのものになっていないか家族の立場になって検討し、随時見直している。また、苦情相談窓口は、入居契約書にホームと公的機関ともに電話番号を入れ紹介している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

地域の夏祭りに利用者と共に参加しており、また併設のデイサービスと協力して行事を企画し、地域住民にも参加を呼びかけている。運営推進会議の中で、利用者が関わられる地域活動の情報提供を求めている。地元の活動や地域住民との交流に取り組み、それをもとに利用者一人ひとりの姿が地域の中にある暮らしを続けられるように努めている。

(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、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。

- 「取組みの事実」は必ず記入すること。

(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 グループホーム龍星

(ユニット名) 第1ユニット

記入者(管理者)
氏名 瀧野 直美

評価完了日 平成 20 年 6 月 15 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、三つの理念があり、玄関先に大きく掲示している。年間のホームの目標を設定し、地域との関わり方を考えながら、過ごしていただけるよう支援するように心がけている。	※	地域とのかかわり方を、増やしていけるように、こちらから出向きながら、利用者に反映出来るようにしていきたい。
			(外部評価) 法人としての運営理念の他に、ホーム及びユニット毎の年間目標を毎年4月に設定し、日々のケアに取り組んでいる。しかし、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容が含まれているとは言えない。	※	地域に根差したホームを目指しているため、今ある理念を実践する中で、さらに地域福祉の拠点としての役割を認識した内容を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) 残存機能や、家庭的な環境など、理念を念頭に置きながら利用者に、何が出来るか考えながら、日常の場に取り入れる努力をしている。	※	利用者、個々に合わせたサービスを行い、また地域の中で事業所として、どのような役割が有るか話し合い、取り組んでいきたい。
			(外部評価) 申し送り時やケアカンファレンスなどで理念について話し合い、また利用者の介護計画の中に盛り込むなど、日々理念の実践に取り組んでいる。さらに理念を具体化させた職員一人ひとりの年間行動目標を立て、日々のケアに取り組んでいる。目標設定にあたっては、中堅的立場の職員がかかわり委員として助言している。		
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よう取り組んでいる	(自己評価) 運営推進会議・家族会にて、理念について話しをし、理解をして頂くよう努めている。地域の方への理解への理解には不十分な所も有る。	※	民生委員の方、地域の代表の方など関わりのある方々に協力していただきながら、理解して頂くように努めた。地域に趣きながら、何気ない所で伝わるような事を必要だと考え、実践していきたい。

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) 立地面で、近隣の距離がある為、挨拶のしにくいところが有るが、散歩などで出会う方には、挨拶・気軽な日常会話行うようにしている。	※	行事などを、交流を図りながら、気兼ねの無いような親しみのある関係になるようにしていきたい。
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) 地区の総会に参加、クリーン活動など、出来ることは地域の活動に参加するように考えているが、不十分である。	※	季節に応じた行事、地域活動に積極的に参加し、地域に溶け込んでいけるようにしたい。
			(外部評価) 地域の夏祭りに利用者と共に参加しており、また併設のデイサービスと協力して行事を企画し、地域住民に参加を呼びかけている。ホームの夏祭りには、ボランティアから飲食など屋台店の協力がある。利用者が散歩する範囲内に民家は少ないため、運営推進会議を通じて利用者が関わられる地域活動の情報を求めているが、あまり見出せていない。	※	中長期目標として、ホームと地域との交流の機会が広がってくる中で、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地域住民との直接的なつきあいができるような取り組みを期待する。
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) 今のところ少ない。夏の行事に足を運ばれた方はおられる。地域の方に役立つ話し合いは、不十分である。	※	併設したデイサービスとも協力しながら、地域の高齢者に気軽に立ち寄れる環境していきたい。職場で話し合いを行い、出来そうな事から行っていきたい。
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) 去年の外部評価を受け、指摘された内容を改善するように取り組んでいる。ケアカンファレンス、業務カンファレンスにて話し合いを行い理解に努め、実践するようにしている。	※	質の向上につなげていけるように考え、改善に取り組んでいきたい。
			(外部評価) 自己評価は職員一人ひとりが取り組み、管理者(施設長)とホーム長が集約し、カンファレンスで周知している。職員は、日々のケアの振り返りができると、評価の意義を理解している。前回評価を受け、改善に向けて熱心に取り組んだことが今回の外部評価でうかがうことができ、今後の改善に向けた取り組みにも期待が持てる。		

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) 二ヶ月に一回で開催するようにしている。その都度意見交換をし信頼関係の構築を図りながら、利用者の生活に役立てるように努めている。 (外部評価) 2か月毎に定期的で開催しており、活動報告、防災や医療連携状況などについて話し合っている。参加メンバーから得られた意見や要望に対する取り組みの進捗状況を必ず報告するなど、ホームの、会議を前向きに捉え運営に活かす姿勢に信頼関係が深まり、さらに率直な意見がもらえている。	※	会議出席者の方々との今以上の信頼関係作りに努めながら、地域に根ざしたグループホームになれるようにしたい。利用者と会議出席者のふれあいを大切にしていきたい。
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 市の開催するサービス担当者会議、連絡会に参加し情報交換している。事故報告、ケアプラン等提出しながら意見を頂きながら改善している。 (外部評価) 運営法人は多くの施設を運営しており、従来から市担当者と相談できる関係ができています。運営法人主催の研修会で講師になってもらうこともある。市が開催する会議にも参加して積極的に情報交換し、運営やサービスの課題に共に取り組んでいる。また、介護相談員も受け入れている。	※	色々なケースに対しての、報告・相談行いながら、解り合える関係を保ちながら、質の向上に努めていきたい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 研修会に参加し、学ぶ機会を持っている。また、資料として、ファイルに綴じ、職員がいつでも観覧できるようにしている。	※	制度の必要な方、又は、使用されている方に対して活用できるよう、関連機関との連携体制を築く。また、制度の理解が不十分な職員もいる為、勉強会を設けていきたい。
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) 利用者の身体面や精神面に注意し、虐待が発生していないか注意している。また、職員のストレス（言動など）が利用者に向けられないよう、職員がお互いに注意しあっている。	※	制度の理解については、今後、勉強会を開催し、理解を深めていきたい。

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)
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) 事前調査のみでなく、出来る限り、事前にホームについて、理解・納得して頂けるよう、見学を促し、説明をするようにしている。また、契約時には、十分説明し、納得・同意を得られるよう努めている。	※	解約の際には、状況に合わせた説明や助言が出来るよう努めていきたい。
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) 介護相談員の訪問時には、気軽に話が出来る雰囲気作り心掛けています。また、管理者・職員は、利用者の意見が傾聴できるよう心掛けています。	※	不満や苦情があれば、速やかに対応する。
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) 家族の面会時には、日常の暮らしぶりや健康状態を報告し、話し合いを行っている。また、変化のある際には、電話での対応も行っている。毎月、ホーム新聞を発行し、写真でも伺えるようにしている。金銭については、出納帳で管理しており、家族の面会時に確認して頂いている。	※	職員の異動までの連絡が不十分。その他、詳細な点も随時、連絡・相談をし対応していきたい。また、個別に手紙などによる交流も出来ればと思っている。
			(外部評価) 家族の来訪時や電話、手紙等で、利用者の暮らしぶり、健康状態、受診結果等を報告しており、また利用者の日常が垣間見れる「ホーム便り」を毎月送付している。新任職員を「ホーム便り」等で紹介している。金銭は出納帳で管理し、来訪時に報告して確認印をもらっている。		
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) 入居契約の際、苦情等受付機関の説明を行っている。玄関に意見箱の設置をし、家族の意見を聴取している。面会時に意見や要望の聴取を行い、それらを運営に反映させている。また、運営推進会議での意見も反映できるよう努めている。	※	意見箱はあるが、意見が出されていない。設置場所の検討を行い、気軽に意見できる場所作り（各ユニット毎）を行う。また、面会の時など意見を表出してもらえよう声掛けを行う。
			(外部評価) 来訪時には職員から積極的に声をかけ、家族会や意見箱を設置し、介護相談員を受け入れている。さらに、それらが形だけのものにならないよう、家族の立場になって検討し、意見や要望を表せる機会や場づくりに努めている。また、苦情相談窓口は入居契約書にホームと公的機関ともに明示し説明している。		

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) 毎月のカンファレンス時に話し合いをするようにしている。また、法人内での情報についても伝達し意見交換している。	※	全体での意見交換だけでなく、個別に意見・提案できるように話し合いを行い、意見の反映に努めたい。
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) 必要に応じて、職員の交代や、増員を行っている。	※	今後も、利用者・家族の状況に応じて、職員と相談を行い、可能な限り、勤務調整を行い、柔軟に対応していく。
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) 離職などにより職員が変わる場合は、利用者の不安がないよう配慮している。また、新しい職員については、利用者の対応や状態を説明したり、一緒に行動したりして馴染みの関係性の構築を図っている。 (外部評価) 法人の方針として、職員が代わる場合は通常の体制より配員を増やし、管理者等が新任職員と共に業務を行い、利用者との中継ぎをしながら、特徴や関わり方のポイントを伝え、早期に顔なじみの関係が築けるよう努めている。	※	異動については、最小限に抑えていきたい。
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) 研修会に参加できる機会を設けている。ホーム内や法人内、又は、外部の研修に参加できるよう、職員個別にも参加を促し、育成に努めている。また、ホーム内での勉強会については、年内テーマを決め、学習する計画を施行している。 (外部評価) 法人として、内外部の者を講師とした研修会を開催しているが、当ホームが会場となることが多く、職員は参加しやすい。さらに、職員の経験や立場に応じた研修を業務命令で計画的に受講させるなど、職員の質の確保や向上に取り組んでいる。研修報告はケアカンファレンス時に発表し、全職員が研修内容を共有している。	※	研修結果の報告が全職員に周知できていない面もある。学びを共有化する事によって知識の幅が拡大される事もあるので、カンファレンスでの報告会も行っていきたい。

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)
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) 社内では、管理者の会議が開催されており、お互い情報交換が出来るようになってきている。また、市が開催しているサービス担当者会に参加し、情報収集し、サービス向上を図っている。 (外部評価) 法人は多くのグループホームを運営しており、法人内の研修会を通じてサービスの質の向上に相互に取り組んでいる。また、グループホーム連絡協議会など同業者の研修会に参加し、その中で職員が他ホームを見学するなど、交流の機会をつくっている。運営推進会議のメンバーとして法人外のホームの管理者にも加わってもらい、共に質の向上に努めている。	※	今年より市内の各グループホームによる視察訪問が開催されるようになった。職員にも参加して頂き、良い点など反映させ、質の向上を図りたい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 法人内では、忘年会や懇親会など行い、職員のストレス軽減に努めている。また、勤務状況では、過度な勤務体制はとっていないが、日中、休憩時間があまり取れていない。	※	日中、工夫しながら、職員同士で話し合い、少しでも休憩が取れる体制作りをしていきたい。また、食事会など、定期的にホーム内でも行い、ストレス発散の場を設けたい。
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) 社内では、能力に応じた昇格も視野に入れており、個人の努力や状況など総合的な判断により検討を行っている。	※	新しい知識や考え方に出会うよう研修会への参加、また、日々の仕事の中で知識が習得できるような関わりをし、やりがいや向上心が持てるような取り組みをしていきたい。
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) 入居相談時など出来るだけ、入居時の不安を除去する為、話に傾聴するよう努めている。見学时や事前調査時など、不安な気持ちを汲み、表情の観察を行いながら、コミュニケーションを図るようにしている。	※	安心して利用して頂けるよう個別な対応を図っていく。
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) 可能な限り、事前に担当ケアマネさんに情報収集しておく。家族の心情や状態を把握した上で、不安な事や意向などお聞きするよう努めている。	※	面談だけでなく、電話でも話し合いを設け、望んでいる事や思いなど傾聴できる体制を整える。

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・家族の意向を良く聞き、何を望んでいるのかを考えながら、支援内容に応じたアドバイスを行っている。	※	他のサービスについて、知識を深め、より適したサービス内容の見極めを行い、説明出来るよう自己向上にも努めていきたい。
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐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) 事前に見学の際、利用者の状況や、職員の顔ぶれなど説明し、少しでも確認できるよう挨拶をしたり、名前もお伝えしたりするように心掛けている。 (外部評価) 入居希望者と家族に見学に来てもらって一緒に過ごす時間を持ち、雰囲気馴染んでもらうようにしている。やむを得ずすぐに利用になることもあるが、帰宅願望の強い方には、その方の訴えを傾聴し、同行したり、家族に会いに行く、電話で話すなど代替方法をとるなど家族と相談しながら、利用者にとって安心感のある居場所になるよう努めている。		
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) 一緒に行事を楽しんだり、家事をしたりと感謝の言葉や気持ちを持ち、言葉にも表しながら関わっている。時には冗談を言い、時には、料理など教えていただきながら関係性を築いている。 (外部評価) 職員は、利用者的人生の先輩であるという考えを持ちながら接している。共に暮らす中で、利用者から生活の知恵や人に対する気づかいなどを学んでいる。また、そういう場面が多く持てるよう一緒にする場面づくりや声かけを行い、感謝の気持ちを伝えている。笑顔で接し、よく話をすることで、利用者からも笑顔があり、心が元気になってもらっていることは、職員の励みになっている。	※	今後も継続し、喜怒哀楽を共有しながら関係性を深めていきたい。
28		○本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) お世話して頂いていると思われている家族の方が殆ど見られる。面会時や家族会・行事など、利用者の生活ぶりなどお話ししたり、過去の情報をお聞きしたりして、今後の支援に役立てている。	※	共に支援者としての立場となりうるような関係性を構築したい。行事などの参加が少ないので、出来る限り来訪して頂けるよう対応していく。

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)
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) 家族の方が面会に訪れた際には、家族と利用者がゆったり過ごせるよう雰囲気作りを行っている。また、電話でのやり取りも職員から促したりし、会話ができるよう配慮している。職員と外出し、家族に会いに行かれる場合もある。	※	全体的に、面会される家族の方は少ないので、来訪して頂けるような声掛けを行う。また、家族会や行事への参加や、一緒に過ごせる時間の確保（外出・外泊など）など家族へ依頼する。
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) 馴染みの人や場所との関係は希薄である。しかし、お墓参りや自宅へ戻り、お仏壇に手を合わせられる方も居られる。（職員の外出支援による）姉妹に逢いたいと願い、職員が依頼し、家族の考慮により面会にきてくださったケースもある。	※	馴染みの方の訪問は少ないので、家族の協力の得ながら、また、情報収集し、関係性の継続が図れるよう支援していきたい。こちらから、外出して行く事も検討していきたい。
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) 時には言い争いもあるが、職員が間に入り、利用者の性格も考慮しながら、良い関係が保てるようにしている。	※	利用者が孤立しないよう、職員が注意し利用者同士の関係性が保てるように配慮する。
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) サービス終了になった利用者は、開設後、1名で、お亡くなりになられている。その後の付き合いはない状態である。	※	サービス利用が終了しても継続して関係性が保てるような関係作りをしていきたい。
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) 利用者と個別に向き合う事で、表情やしぐさ・言動から、思いや意向を考え、くみ取る。また、ケアカンファレンスで話し合い、職員間で検討し、把握するよう努めている。 (外部評価) 利用者の生活歴や思いは、入居時の聞き取りやその後の利用者や家族との日々の関わりの中で聞いたり、表情やしぐさから汲み取ったりして、本人本位の暮らし方を支援している。把握した情報はカンファレンスで話し合い、職員間で共通理解を図っているが、職員各々が聞き取った思いや意向の記録の蓄積は充分とは言えない。	※ ※	意思の疎通困難な方でも思いや意向が表出される事があるので、見落とさないよう、利用者の立場になって、考えていく。 利用者について把握した情報は連絡ノートなどに他の事項と一緒に記載しているが、生活歴シートなどとして個別に蓄積していく取り組みを期待する。

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)
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) センター方式を活用し、アセスメントを行い、利用者の情報収集に努めている。家族の方や、利用者の会話などからお伺いしている。	※	情報が不十分な点が多い為、今後も引き続き、面会にいられた方より、情報収集をしていく。
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) 日々の申し送りや月1回のケアカンファレンス時に職員間で共有・把握するようにしている。また、日常的には、その日の体調などを考慮して、一人一人に合った対応をしている。	※	その日の変化や思い・意向などを考慮しながら把握していく。
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) ケアカンファレンスで、本人・家族の意向を踏まえ、職員間で話し合い、介護計画の作成に取り組んでいる。 (外部評価) 利用者ごとに担当職員を決めている。介護計画は、利用者や家族の意向をふまえて担当者が原案を作成し、ケアカンファレンスで他の職員の意見を取り入れ、計画作成担当者が取りまとめており、利用者本位のその人らしいものになっている。作成した介護計画は、利用者や家族との間で確認し、同意を得ている。	※	積極的に、家族や関係者から情報収集を行い、計画に反映させていく。本人の意向の引き出しする為に関わりを蜜にし、それらを達成する為のアイデアを職員全員で検討していきたい。
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た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) 利用者の状態に変化がみられたときは、家族と相談し、また、その都度、カンファレンスを行い、迅速な対応をしている。必要ならば、計画の変更を行い、変化があまりない場合は、3ヶ月ごとに見直しを行っている。 (外部評価) 原則として、3か月ごとに見直している。介護計画についての評価は、日々記録し、必要時にケア評価を行っている。利用者に状況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が、日々のケアや介護計画に反映させるための記録の一つである業務日誌は細かく時間を刻み経過観察しているものの、具体的な記述になっていない。	※	現状とずれがないか、確認し、関係者（医療機関など）などのアドバイスも取り入れ、現状に即した計画を作成していく。 ケアの質を保っていく上で記録の大切さを意識し、利用者と一緒にしながらキャッチした状況を、より具体的な表現で記述することを期待する。また、記録書類間の転記作業が多く見受けられるため、書類の見直しを行い、整理・統合について検討することを期待する。

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)
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) 利用者についてのノートを作成しており、状態について、情報の共有化を行っている。また、個別に記録し、日々の生活面のみでなく健康チェック表も記録して、情報の共有・実践を行っている。	※	ケアプランに添った介護記録が不十分である。今後、記録方法を検討し、介護計画・実践・記録が連動できるものになりたい。
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) 本人・家族の状況や要望に応じて、病院への送迎、買い物など出来る限り対応し、満足が得られるように支援している。	※	現状としては、不十分だと感じている。今後も、柔軟に対応できるよう支援していきたい。
			(外部評価) 医療連携体制を活かした受診の軽減、通院介助や買い物など、利用者や家族の要望により柔軟に対応している。	※	利用者や家族の経年変化に伴い、その暮らし方を支えるために今後ますます個別性のあるサービスが多く求められるので、臨機応変かつ柔軟に対応できるよう、ホームのさらなる創意工夫を期待する。
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) 消防署による避難訓練は、定期的に利用者を含めて行っている。また、中・高校生による交流(体験学習など)を行っているが、地域との交流が、あまり出来ない。運営推進会議も定期的に行っているが、有効的に活用できていない。	※	2ヶ月に1度、運営推進会議を行う上で、利用者の意向や必要性に応じた話し合いが持てるよう努力していきたい。
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) 利用者の希望や、必要に応じて、訪問理美容のサービスを利用している。また、階下にはデイサービスがあり、低周波器を借りたりし、疼痛の軽減を図っている。必要に応じては、他のケアマネジャーやサービス事業者と連絡し、相談している。	※	必要に応じて、対応していきたい。
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) 入居申し込み者の状況に応じて、地域包括支援センターと連絡・相談など行っている。	※	情報収集しながら、必要な時に必要な支援が出来るよう今後も、協働していきたい。

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) 入居時に、かかりつけ医の確認を行い、また、利用者の健康状態に応じて相談を行い、適切な医療を受けられるよう支援している。 (外部評価) 利用者や家族の希望による医療機関で受診している。希望で家族が同行する場合もあるが、ほとんどは職員が通院介助している。運営者が協力医療機関の院長で、月に2回往診があり、また毎日協力医療機関の看護師に利用者の状態を報告している。専門的な受診については協力医療機関が中心になって他の医療機関と連携を行っている。	※	希望に添った受診ができよう、今後も継続して支援していきたい。
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) 主治医と連絡相談をしながら、診断や治療をおこなっている。また、家族の意向があれば、脳外科などの診察も視野に入れ状態把握し、適切に治療が受けられるよう支援している。	※	主治医と連携を図り、相談・診断・治療が適切に行えるよう、今後も関わっていきたい。
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) 診療所の看護職員へ毎日状態報告し、適切な助言や医師の指示を仰いで頂いている。また、週に1度、看護師の訪問を行って頂き、健康管理して頂いている。		
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 入院先の医師や看護師と情報交換しながら、今後の対応や相談について、連携を図っている。		
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) 終末期に関する指針を定め、入居時に説明や医療連携に対する同意を得ている。また、状態変化に合わせて、本人・家族への意向を確認し、カンファレンス時にスタッフ全員で対応の検討をしている。 (外部評価) 重度化および看取りに関する指針を定め、入居時に説明して同意を得ている。また、状態の変化ごとに利用者・家族の意向を確認し、職員間で対応を話し合っている。終末期の対応については各々の思いに差があることなので、早期に確認をとり、チームで認識を共有しておく必要性を感じている。	※	本人の終末期の希望を聴き、家族や医療関係者を含め話し合い、方針を個別に定めておきたい。

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) 状態の変化に応じて、医師・看護師と相談し、今後の変化に備えてすぐ対応が出来るよう準備している。	※	職員間、本人、家族と話し合い、準備や検討しておく。また、終末期により良いケアを提供する為、職員間での勉強会も取り入れたい。
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) 事前に話し合い、新しい住まいでも継続していけるよう、努めている。また、関係者へ本人の情報や書類を渡し、ダメージを最小限に出来るようにしている。		
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) 職員は入社時に、または、社内異動時に、個人情報に関する誓約書を交わし、情報の漏洩防止に努めている。また、日々の対応として敬語を使い、言葉遣いに注意している。 (外部評価) 職員は、利用者と目線を同じ高さにして穏やかな口調で声をかけている。入居時には個人情報に関する同意書で利用目的ごとに利用者・家族の意向を確認している。面会簿を、連記式から単記式の面会カードに変更するなど、情報提供の取り扱いの徹底が利用者ごとに図られている。	※	面会簿の取り扱いについて検討し、書類の記入方法の変更をする予定である。
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) 意向を本人に聴いて確認したり、選択肢を用いて自己決定を尊重している。また、筆談をしたりして理解を深めたり、希望の確認をしたりしている。	※	利用者本位の立場で考え、少しでも近づけるよう努めていきたい。

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)
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) 利用者のペースや体調を考慮した対応をしている。しかし、時間帯によっては希望に添えない事もあるが、出来る限り支援している。 (外部評価) 食事時間は定めているが、その他の生活に関わることは利用者一人ひとりの暮らし方のペースになるよう支援している。安全面に配慮し、夜の入浴希望はシャワー浴で納得してもらうようにしているが、できるだけ個々の希望に添えるよう努めている。	※	出来る限り、利用者の希望に添える日常を作っていきたい。
(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) 訪問美容師が来訪され、カットやパーマ、カラーを行っている。入浴後に着用される衣類など、選択して頂いたりしている。	※	女性の方は、お化粧をしたりして、おしゃれを楽しむ機会を作る。
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) 調理や配膳・片づけを一緒に行っている。献立には季節の物を取り入れるよう工夫している。竹の子の皮はぎなどもして頂き、季節を感じて頂いている。 (外部評価) 職員は、食事に関する一連の作業の中で、利用者の好みや力に応じ、下処理や食器洗いなどを一緒に行うようにしている。献立は畑から収穫した旬のものや季節の行事食などを取り入れ、職員はいただいた食材の紹介やその日の献立の意味合いなどの話題を提供し、一緒に食事を楽しんでいる。	※	一緒に献立作りをしたり、買い物に出掛けたりしていきたい。
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) 飲酒の支援や飲みたい物については、本人にお聞きし支援している。お菓子等職員が管理し、希望に合わせて提供している。		

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)
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) 個人の排泄パターンを把握し、意思確認の出来ない方は定期的にトイレ誘導を行っている。また、行動やしぐさなどで気付き、トイレ誘導を行っている。	※	本人の能力を見極め、トイレ排泄が出来るよう継続して支援していく。
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) 自立されている利用者ではできる限り希望に添った時間に入浴されているが、介助の必要な方は、希望に添えない時もある。利用者一人一人の様子を観察し、タイミング良く入浴できるよう声掛けを行っている。 (外部評価) 入浴は、その日の希望で随時行っており、毎日入浴する方もいる。自立入浴から全介助まで入浴支援は各々である。体調や夜の時間帯などは安全面に配慮してシャワー浴の場合もあるが、ほとんどの方は湯槽に浸かる入浴を楽しんでいる。遠慮等から入浴拒否のある方には、声かけや対応の工夫で少なくとも週に3回は入浴できるよう支援している。	※	一人一人の好みで入浴剤を使用したり、季節感を取り入れた入浴（ゆず湯など）を行い、また、入浴の行事（温泉など）も取り入れていきたい。
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) 就寝前には自由にテレビを見て頂いたり、コミュニケーションを図りながら、就寝を促している。室温調整も行い、安眠できる空間作りを行っている。また、自由な時間に休息が取れるよう支援している。	※	昼夜逆転にならないよう働きかけていきたい。
(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) 調理や食事の準備・後片付けや洗濯など、能力に応じて行っている。役割を持ち、習慣的に行っている方もいらっしゃる。気晴らしが出来るよう、外出やレクリエーション（囲碁や習字・はり絵など）を行い、支援している。 (外部評価) 職員は、利用者の興味やペースを把握することに努め、意欲を引き出すよう働きかけ、気長に支援している。日常生活の中で、できることは声をかけ協力してもらっている。また、利用者の趣味や楽しみに思うことをレクリエーションや行事に取り入れ、皆で一緒にしたり、個別に行うなどしている。	※	趣味や好きな事への開発・支援を行っていく。

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)
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) お金の保管能力のある方は、一定の額を所持されている。そのお金で買い物ができるよう支援している。管理できない方は、職員が管理している。また、家族より金銭をお預かりした際には、預かり所を発行している。	※	職員が管理されている方でも、買い物の際には、お金を手渡して支払いができるよう支援したい。
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) 天候や利用者の体調に応じて、外出（買い物など）や散歩の支援をしている。また、外出の企画を立て、実施している。季節を感じられるドライブも行っている。しかし、ホーム内で過ごす時間が多い方も居られる。 (外部評価) 天候や体調に配慮しながら、利用者の希望に応じて散歩、買い物、ドライブや喫茶に出かけている。また、畑で園芸活動をするのは利用者が戸外に出て気分転換できる良い機会になっている。さらに地域とのつきあいが広がることで、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。	※	希望に添える外出が出来ている方もいるが出来ていない方も居られる。健康状態や状況にもよるが、出来る限り、希望に添った外出を支援していきたい。
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) 家族と一緒に外出する機会はできていない。しかし、個別ごとの買い物や、外食、初詣など外出する機会を設けている。	※	家族の方も一緒に楽しめる外出の機会作りを行い、実施できるようにしたい。
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) 本人希望時に援助にて電話している。個別的な手紙のやり取りはできていない。	※	年賀状など、職員と一緒に作成し、個別的な葉書で郵送できるように支援していきたい。
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) 本人と家族等が、ゆっくり過ごせるように、居室、または、畳の間に案内し、お茶を飲みながらくつろげる空間作りを行っている。	※	いつでも、来訪して頂けるよう雰囲気作りを心掛けたい。

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) 拘束をしないケアに心掛けている。しかし、どの行為が拘束となるのか、曖昧な点もある職員もいる。	※	具体的な行為について、カンファレンスで話し合ったり、勉強会に参加したりと理解を深め、全職員に周知し拘束しないケアに取り組みたい。
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) フロアの入口（玄関）は鍵をかけず、チャイムで確認できるようにしている。また、帰宅願望があり、階下に降りられる方も居られるが、見守りを強化する事で対応している。	※	行方不明などに繋がらないよう注意していきたい。
			(外部評価) 4階建ての建物の3・4階部分がホームとなっており、玄関はチャイムと見守りで鍵をかけない支援に努めている。帰宅願望がある方がおり、当初は行動に移していたが、職員が同行したり、その方の思いを受けとめ事前に家族に会いに行くなど対応を工夫することで、願望はあるが行動に移すことは少なくなっている。		
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 利用者の様子を把握しながら、フロア等共有の場での見守りをしている。また、所在の確認する上で、一人一人の行動には注意を払っている。夜間については、定期的に巡回し安全に配慮しているが、注意の必要な方は、それ以外でも頻回に見廻りをしている。	※	安全には注意し、見守りは常に行っていく。
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) 利用者の保管能力に応じて、こちらで管理すべき品はおこなっている。調理器具など、戸棚に収納し目に触れないようにしている。		
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) 事故報告書（ヒアリハットを含む）に記入し、共有意識を図っている。また、原因や今後の対応策を検討している。	※	事故が発生した場合は、ケアカンファレンスで話し合い、予防や今後の対応策を検討し、共有認識で事故防止に努めていく。

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)
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) 緊急時の対応マニュアルを作成しており、いつでも見れるようファイリングしている。消防署より協力を得て、救急手当てや蘇生術など講習を実施している。	※	急変した時など対応できるよう、講習会などに参加し、見に付けていく。
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) 利用者も可能な限り参加した避難訓練を定期的(年3回)に行っている。地域の人々の協力が得られる体制作りは不十分である。 (外部評価) マニュアルを作成し、消防署の協力を得て年3回利用者と共に夜間も想定した避難訓練を行っている。次回は、避難用のリフト車が最上階でも利用可能か確認することになっている。以前、災害時協定についてホームから地元消防団などとの協力体制案を作成して地域に諮ったが、合併による地区編成中ということで保留になっている。	※	地元消防団との関わりがないため、今後は、運営推進会議などを通して、関わりを持ち、地域住民の協力が得られるよう関わりを持っていく。また、今後は、文章化にし、系統立てて取り決めが出来たらと思う。 非常災害時の対策は地域との協働が不可欠であるため、運営推進会議で地域との災害時協定について議題にするなど、再度地域に諮り、ホームの災害対策に関する理解を求め、具体的な支援体制の整備に取り組むことを期待する。
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したい対応策を話し合っている	(自己評価) 契約時や面会時に説明したり、相談を行っている。また、状態の変化に応じて、随時、説明・話し合いを設けて対応策を検討している。	※	今後、起こりうるリスクを早めにキャッチし、速やかに家族と相談できるよう対応していきたい。また、解決策はすぐに決まらない時でも、現状認識してもらえよう言葉で伝達していきたい。
(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) 毎朝、バイタルチェックを行い、コミュニケーションを持ち、異常がないか観察している。また、診療所に毎朝、状態報告し、必要な方は診察・治療をして頂いている。申し送りで職員間では情報の共有を行い、ケアにあたっている。	※	正常・異常の理解を行い、観察の目が持てるよう訓練していきたい。また、今後も、日々の申し送りを確実にし、連絡・相談を密にし、適切に対応していきたい。
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) 1人1人の服薬内容について表を作成し、職員がいつでも確認できるようにしている。薬の内容等については、資料や医師の指示・説明により理解を深めている。	※	副作用についても、勉強会を行い、理解を深めたい。

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)
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) 起床時の水分補給(牛乳など)を行ったり、散歩や体操など、運動の声掛け・実施を心掛けている。しかし、活動の少ない方は、便秘傾向にある。		食物繊維の多い食材を取り入れた献立も工夫し、取り入れていく。
76		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	(自己評価) 毎食後、声掛けを行い、残存機能を生かした支援をしている。自分で出来ない方には、ガーゼを用いて、口腔ケアを行っている。	※	毎食後、歯磨きの拒否される方のケアが不十分である。本人の習慣もあるが、出来るだけ実施して頂けるよう関わっていききたい。
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・水分チェック表に記録し、管理している。水分量が少ない方には適宜補給に努めている。 (外部評価) 献立は、主食・主菜・副菜を基本に同じ調理法や食材を重ねないように配慮しながら職員が作成している。食事や水分の摂取状況を毎日記録し、必要量の適切な確保に努めている。嚥下困難な方はミキサー食や刻み食にし、口から食べることを支援している。経口と経管栄養併用の方も、個食にならないよう体調が良い時は食堂で一緒に食事を取るようにしている。	※	食事や水分摂取量を確保していただく為に、好みの物を提供できるよう支援していききたい。 利用者の状態変化とともに、必要量や調理の工夫なども多様になってくると思われるため、協力医療機関の栄養士など専門的な立場からの助言をもらう機会をつくることを期待する。
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) マニュアルを作成したり、勉強会を開催したりし、理解を深めている。職員はこまめに手洗いをし、利用者も、食事前には、おしぼりで手を拭き、清潔に心掛けている。毎年、利用者・職員ともに、インフルエンザの予防摂取を受けている。手すりを掃除する際、アルコールを使用し拭いている。	※	感染症によっては、周知できていないのもある為、勉強会を行い、理解を深めて、予防に努めていききたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 毎日、夕食後、1日1回、まな板・ふきんの消毒(漂白剤使用)を行っている。食材は前日に新鮮な物を届けて頂いており、冷蔵庫の残り食材については、賞味期限に注意しながら扱えようとしている。		

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) 玄関先には花を置き、親しみやすい空間に努めている。また、絵を飾ったり、壁画を置き、落ち着いた雰囲気でするようにしている。		
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) フロアの入口（玄関や下駄箱の上など）には、季節の感じられる壁画を置いたり、花を飾ったりしている。また、利用者が散歩の際に摘んだ花も花瓶に生けたりしている。 (外部評価) 共用空間は自然の採光と室内照明で心地よい明るさになっている。また、季節の花や利用者の作品、職員と利用者が一緒につくった季節の飾りを装飾品として適度に飾っている。日中は食堂と台所が一体のフロアで過ごし、夕食後は廊下を挟んだ反対側の畳コーナーがある落ち着いた雰囲気のリビングで過ごすなど、安眠に繋がる工夫をしている。	※	定期的に花の好きな利用者と季節の花を買いに出かけたりしたい。
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) 共有スペースとして、食堂や畳の間があり、思い思いの所で過ごせるようになっている。仲の良い利用者同士が隣りになり会話を楽しめるようになっている。		
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) 使い慣れた物が少なく、あまり物がない居室もある。また、利用者によっては、家族の写真を飾っている。 (外部評価) ホームが用意した木製の家具類やカーテンの色合いは居室に安心感のある雰囲気をつくっている。利用者により持ち込みが少なかったり、好みのものが多く持ち込まれているなど各々であるが、今までの暮らし方の延長にあるその人らしいものとなっており、利用者と職員が一緒につくったものを共有した楽しい思いと共に飾っている。	※	今後も、家族に持参して頂ける物をお願いしていく。また、利用者と一緒に居室に飾られる物を作成していきたい。

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)
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) 掃除の際には換気をしたり、室温調整しながら対応している。臭いの対応として、換気扇の利用や、消臭剤をトイレ・居室に置き、悪臭のないよう心掛けている。		
(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) フロアや廊下・トイレ・浴室には手すりを設置し、利用者の機能状態に応じて、利用できるようになっている。また、段差のない床になっている。		
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) トイレには場所の理解をする為に、張り紙をして、混乱しないようにしている。	※	利用者毎に何が分かりにくいのか、職員で話し合い、一緒に行うことで力の取り戻しができるような支援をしていきたい。
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) 利用者と一緒に、畑で野菜を植えたりして、楽しめるようにしている。また、駐車スペースが広いので、散歩したり、また、行事に活用したりしている。屋上では、洗濯物を干したりしている。	※	今後も、屋外での活動を増やし、利用者が楽しめるよう支援していきたい。

(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	出来る限り、本人の意向を汲んでいるが、不十分な面もあり、さらに利用者について知っていく必要があると思われる。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(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	おやつの時間には、利用者と職員も一緒にテーブルを囲んでのんびり過ごしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 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	食事時間は定時で取るようにしているが、出来る限り、利用者のペースに合わせた生活を心掛けている。(居室で休んだり、テレビを見たり)
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	家事やレクリエーションなど、一緒に関わる事で、笑顔を見る事ができる。表情や言動で変化を感じながら支援している。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	(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	出来る限り、利用者の希望があれば外出している。しかし、時間帯や状態により外出がなかなか出来ない方も居られる。
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	(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	医療連携により、医師の往診や訪問看護による看護師の訪問など、健康管理をしている。日々の健康チェックをし、異常があれば、主治医との連携を取っているが、利用者によっては、現状で満足してない方も居られ、常に、不安を持たれている方も居られる。
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	傾聴し、要望や状況に応じて、利用者1人1人にあった対応を心掛けている。
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	(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	面会時や電話でコミュニケーションを図り、信頼関係を保つよう心掛けている。また、家族の状況を考慮しながら、訴えに耳を傾け、心情を汲み取るよう努力している。
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	(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	馴染みの美容師さんなど訪問されている。また、利用者によって、馴染みの人や、地域の方が面会に訪れるが、頻度的には、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拡がったり深まり、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	地域の代表者を通して、関係性も広がってはきているが、まだ、あまり、地元関係者や住民との関係性は薄い。
98	職員は、活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	過度な勤務体制にならないう、勤務調整している。勤務中、比較的、笑顔がみられる。
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	帰宅願望がある方や、日中、不穏状態の多い方が居られるが、出来るだけ、安心した生活をしていただけるよう傾聴したり、声掛けをおこなったり支援している。
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	その都度、説明をしたり、対応によって、要望や不安に対応するよう心掛けている。

【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)

日々の生活の中で、利用者の目線に立ち、毎日を安心して、楽しく過ごして頂くように支援している。

職員・利用者との信頼関係作りに力を入れ、お互いの個性を大事にしながら、喜怒哀楽を向き合いながら、受け止めていくように心がけている。

今年の春に屋外に畑を作り、園芸活動に力を入れている。委員会活動を行い質の向上に努めている。事業所として、デイサービスと協力しながら(夏祭り・クリスマス会・餅つき)等の行事を行い、利用者・地域の方との交流に努めている。

法人内の施設と連絡を行い、入居・退居時には速やかに対応出来るように、調整している。医療連携体制・訪問看護を取り入れ、心身の状況に応じた受診・往診・アドバイスを受けながら、健康に過ごして頂くよう支援している。

(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

グループホーム龍星

(ユニット名)

第2ユニット

記入者(管理者)

氏名

森 陽樹

評価完了日

平成 20 年 6 月 15 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、三つの理念があり、玄関先に大きく掲示している。年間のホームの目標を設定し、地域との関わり方を考えながら、過ごしていただけるよう支援するように心がけている。	※	地域とのかかわり方を、増やしていけるように、こちらから出向きながら、利用者に反映出来るようにしていきたい。
			(外部評価) 法人としての運営理念の他に、ホーム及びユニット毎の年間目標を毎年4月に設定し、日々のケアに取り組んでいる。しかし、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容が含まれているとは言えない。	※	地域に根差したホームを目指しているため、今ある理念を実践する中で、さらに地域福祉の拠点としての役割を認識した内容を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) 残存機能や、家庭的な環境など、理念を念頭に置きながら利用者に、何が出来るか考えながら、日常の場に取り入れる努力をしている。	※	利用者、個々に合わせたサービスを行い、また地域の中で事業所として、どのような役割が有るか話し合い、取り組んでいきたい。
			(外部評価) 申し送り時やケアカンファレンスなどで理念について話し合い、また利用者の介護計画の中に盛り込むなど、日々理念の実践に取り組んでいる。さらに理念を具体化させた職員一人ひとりの年間行動目標を立て、日々のケアに取り組んでいる。目標設定にあたっては、中堅的立場の職員がかかわり委員として助言している。		
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よう取り組んでいる	(自己評価) 運営推進会議・家族会にて、理念について話しをし、理解をして頂くよう努めている。地域の方への理解への理解には不十分な所も有る。	※	民生委員の方、地域の代表の方など関わりのある方々に協力していただきながら、理解して頂くように努めたい。地域に趣きながら、何気ない所で伝わるような事が必要だと考え、実践していきたい。

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) 立地面で、近隣の距離がある為、挨拶のしにくいところが有るが、散歩などで出会う方には、挨拶・気軽な日常会話行うようにしている。	※	行事などを、交流を図りながら、気兼ねの無いような親しみのある関係になるようにしていきたい。
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) 地区の総会に参加、クリーン活動など、出来ることは地域の活動に参加するように考えているが、不十分である。	※	季節に応じた行事、地域活動に積極的に参加し、地域に溶け込んでいけるようにしたい。
			(外部評価) 地域の夏祭りに利用者と共に参加しており、また併設のデイサービスと協力して行事を企画し、地域住民に参加を呼びかけている。ホームの夏祭りには、ボランティアから飲食など屋台店の協力がある。利用者が散歩する範囲内に民家は少ないため、運営推進会議を通じて利用者が関われる地域活動の情報を求めているが、あまり見せていない。	※	中長期目標として、ホームと地域との交流の機会が広がってくる中で、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地域住民との直接的なつきあいができるような取り組みを期待する。
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) 今のところ少ない。夏の行事に足を運ばれた方はおられる。地域の方に役立つ話し合いは、不十分である。	※	併設したデイサービスとも協力しながら、地域の高齢者に気軽に立ち寄れる環境していきたい。職場で話し合いを行い、出来そうな事から行っていきたい。
3. 理念を实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) 去年の外部評価を受け、指摘された内容を改善するように取り組んでいる。ケアカンファレンス、業務カンファレンスにて話し合いを行い理解に努め、実践するようにしている。	※	質の向上につなげていけるように考え、改善に取り組んでいきたい。
			(外部評価) 自己評価は職員一人ひとりが取り組み、管理者(施設長)とホーム長が集約し、カンファレンスで周知している。職員は、日々のケアの振り返りができると、評価の意義を理解している。前回評価を受け、改善に向けて熱心に取り組んだことが今回の外部評価でうかがうことができ、今後の改善に向けた取り組みにも期待が持てる。		

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) 二ヶ月に一回で開催するようにしている。その都度意見交換をし信頼関係の構築を図りながら、利用者の生活に役立てるように努めている。 (外部評価) 2か月毎に定期的に開催しており、活動報告、防災や医療連携状況などについて話し合っている。参加メンバーから得られた意見や要望に対する取り組みの進捗状況を必ず報告するなど、ホームの、会議を前向きに捉え運営に活かす姿勢に信頼関係が深まり、さらに率直な意見がもらえている。	※	会議出席者の方々との今以上の信頼関係作りに努めながら、地域に根ざしたグループホームになれるようにしたい。利用者と会議出席者のふれあいを大切にしていきたい。
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 市の開催するサービス担当者会議、連絡会に参加し情報交換している。事故報告、ケアプラン等提出しながら意見を頂きながら改善している。 (外部評価) 運営法人は多くの施設を運営しており、従来から市担当者と相談できる関係ができています。運営法人主催の研修会で講師になってもらうこともある。市が開催する会議にも参加して積極的に情報交換し、運営やサービスの課題に共に取り組んでいる。また、介護相談員も受け入れている。	※	色々なケースに対しての、報告・相談行いながら、解り合える関係を保ちながら、質の向上に努めていきたい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 現在、活用されている方は居られないが、勉強会を行い、職員へ制度の理解に、努めている。 今後、利用者、家族からの相談や、必要な方に活用するように考えている。	※	制度の理解に努めるよう、勉強会を重ねていきたい。
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注意を払い、防止に努めている	(自己評価) ケアカンファレンスにて、常に意識を持って介護するように話し合いを行っている。研修参加し、虐待の防止には、力をいれている。	※	関連法を活用し、今以上に未然に防げるように努めた。

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) 事前調査・入居時などで、詳しく契約に対して説明し、納得して頂くようにしている。また、適宜相談・質問に対して答えるように、努めている。	※	解約にいたる時には、納得して頂くように、利用者・家族に合わせた対応を考えていきたい。
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) 常に意見して頂くよう、管理者・職員が傾聴するようにしている。 介護相談員の来訪が、月に一度有り意見を述べて頂く場になっている。	※	介護相談員・運営推進会議等で、意見述べて頂きながら、反映出来るように努めたい。
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) 面会時・ホーム新聞で、生活ぶりやエピソードを伝えている。職員が、手紙を書き伝えている家族もある。 金銭・健康状態は、適宜電話をして伝えている。 (外部評価) 家族の来訪時や電話、手紙等で、利用者の暮らしぶり、健康状態、受診結果等を報告しており、また利用者の日常が垣間見れる「ホーム便り」を毎月送付している。新任職員を「ホーム便り」等で紹介している。金銭は出納帳で管理し、来訪時に報告して確認印をもらっている。	※	今以上に、報告の大切さを意識して対応していきたい。
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 玄関に、ご意見箱を配置し面会時にお声かけしている。家族会で、意見の聴取も行っている。また、入居時に苦情等外部に表せる機関を説明している。 (外部評価) 来訪時には職員から積極的に声をかけ、家族会や意見箱を設置し、介護相談員を受け入れている。さらに、それらが形だけのものにならないよう、家族の立場になって検討し、意見や要望を表せる機会や場づくりに努めている。また、苦情相談窓口は入居契約書にホームと公的機関ともに明示し説明している。	※	率直な意見を出して頂くように、面会時・家族会などで、聞き取るようにしたい。

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)
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) 業務カンファレンス・ケアカンファレンスを月に一回設け、意見交換を行う場になっているが、反映しきれていない部分もある。	※	意見交換の場として、業務カンファレンスを活用したい。又個々に時間をとり、話し合いをする機会作りたい。
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) 入院・通院介助などには、人数を確保するようにしている。緊急時や事故等に備えた勤務調整をするように話し合っている。	※	家族への配慮を忘れず、調整していきたい。
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 異動・離職が有る場合、新しく入る職員を複重した勤務を取り、利用者への対応・業務内容など学ぶようにしている。少しでも顔なじみになれるように、心がけている。異動・離職にならないように話し合いを行っている。 (外部評価) 法人の方針として、職員が代わる場合は通常の体制より配員を増やし、管理者等が新任職員と共に業務を行い、利用者との中継ぎをしながら、特徴や関わり方のポイントを伝え、早期に顔なじみの関係が築けるよう努めている。	※	利用者にとって、安心して過ごして頂くよう最小限の異動を行っていききたい。
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) 法人内の勉強会、施設内の勉強会を二ヶ月に一度開催して話し合っている。グループホーム研修会等職員の希望を重視しながら積極的に、参加している。計画作成担当者・管理者研修など段階に合わせて育成に努めている。 (外部評価) 法人として、内外部の者を講師とした研修会を開催しているが、当ホームが会場となることが多く、職員は参加しやすい。さらに、職員の経験や立場に応じた研修を業務命令で計画的に受講させるなど、職員の質の確保や向上に取り組んでいる。研修報告はケアカンファレンス時に発表し、全職員が研修内容を共有している。	※	今後も勉強会、研修に参加し個々の、レベルアップに力を入れてい。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)
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) 法人内で、月に一度連絡会を行い、他施設と話し合いを行ったり、行事などでのボランティア活動を行い、相互の活動を学びながら、現場に持ち帰り活かすように努めている。 (外部評価) 法人は多くのグループホームを運営しており、法人内の研修会を通じてサービスの質の向上に相互に取り組んでいる。また、グループホーム連絡協議会など同業者の研修会に参加し、その中で職員が他ホームを見学するなど、交流の機会をつくっている。運営推進会議のメンバーとして法人外のホームの管理者にも加わってもらい、共に質の向上に努めている。	※	施設同士の関わりを増やししながら、意見交換を行い質の向上に努めていきたい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 年末には、法人内の忘年会を開催し、気晴らしになるようにしている。意見交換・環境づくりに不十分な面もある。	※	運営者と、職員とが直接話し合いを行なう機会を作り、意見交換が行なえるようにする。
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) 個々の働きに対して、把握しきれていない部分もある。	※	褒めの言葉がけや、評価をし意欲的に働けるようにしていきたい。
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) 事前調査入居時などで、本人の話を良く聞くようにし、こちらの話はゆっくりと、解りやすくするようにしている。心情を察しながら適切な声かけを行うように、心がけている。	※	ケースに合わせて、利用に至るまでに本人の話を聞く機会を増やし、安心して利用して頂くように努める。
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) 申し込みをして頂いたときから、相談を聞き受容的に話をするようにしている。内容によっては、こちらからアドバイスし不安感の軽減に努めている。	※	今後も、家族の思いをしっかりと受け止め、適した話合いが出来るように努力したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 他のサービスも念頭に置きながら、内容に合ったアドバイスを行うようにしている。優先的に思う事から、他のサービスに連絡を取り対応するように考えている。	※	ケースに応じた対応を日頃より考え、実施に向けての意識を持って取り組みたい。
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) 入居相談時より、施設見学を勧めホーム内の設備や、利用者職員の表情など見て頂くようにしている。要望に合わせて、何度でも来られるように話合っている。 (外部評価) 入居希望者と家族に見学に来てもらって一緒に過ごす時間を持ち、雰囲気馴染んでもらうようにしている。やむを得ずすぐに利用になることもあるが、帰宅願望の強い方には、その方の訴えを傾聴し、同行したり、家族に会いに行く、電話で話すなど代替方法をとるなど家族と相談しながら、利用者にとって安心感のある居場所になるよう努めている。		
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) 人生の先輩であることを職員一人ひとり考えており、調理・園芸などで、利用者に教えて頂きながら、楽しく一緒に過ごせるよう努めている。 (外部評価) 職員は、利用者的人生の先輩であるという考えを持ちながら接している。共に暮らす中で、利用者から生活の知恵や人に対する気づかいなどを学んでいる。また、そういう場面が多く持てるよう一緒にする場面づくりや声かけを行い、感謝の気持ちを伝えている。笑顔で接し、よく話をすることで、利用者からも笑顔があり、心が元気になるてもらっていることは、職員の励みになっている。	※	今後も、個々に合った関係作りに努めていきたい。
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) 面会時・家族会・行事などで、利用者と一緒に楽しんで頂いたり、昔の利用者の様子を伺いこれからの生活に役立てるように心がけている。	※	家族会の活動を増やし、一緒に過ごし色々共感し合える機会を作りたい。

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) 入居時・面会時等で、お互いの話を元に理解していくようにしている。面会の回数を増やして貰えるようお願いしたり、電話を利用しコミュニケーションを図るよう努めている。	※	今後も、職員間での話し合いを行い、利用者・家族の関係の改善になれるように支援したい。
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) 個別の外出を行ったり、手紙・電話などで連絡を取り合ったりしている方も居られる。	※	その都度、対応出来るように職員間で、共通した支援が出来るようにしたい。
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) 食堂での席の配置は関係性を考えながら席替えをしたりしている。日常の場で、さりげなくふれあいの機会を増やすような誘導・お声かけを、行っている。	※	今後も、口論や孤立した状態にならないように、早期に気づくようにしたい。
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) 在宅に復帰された方には、併設したデイサービスを利用されている方もおられる。入院退所された方には、お見舞いに行き関わりを持つように努めている。	※	色々なケースに合わせた関係作りを日頃より考えていきたい。
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) 利用者の気持ち・希望を聞き取るよう勤務している。連絡ノート・申し送り等で、内容を共有している。困難な方には、洞察しながら話し合いを行っている。 (外部評価) 利用者の生活歴や思いは、入居時の聞き取りやその後の利用者や家族との日々の関わりの中で聞いたり、表情やしぐさから汲み取ったりして、本人本位の暮らし方を支援している。把握した情報はカンファレンスで話し合い、職員間で共通理解を図っているが、職員各々が聞き知った思いや意向の記録の蓄積は充分とは言えない。	※ ※	今後も、一人ひとりと向き合い話をし、受け止め気持ちを理解するようにしたい。 利用者について把握した情報は連絡ノートなどに他の事項と一緒に記載しているが、生活歴シートなどとして個別に蓄積していく取り組みを期待する。

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)
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) 事前調査・入居時などで、アセスメントするようにしている。面会時に話をし聞き取るように努めている。	※	今の生活に役立て、個性を大切に支援していきたい。
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) 朝・夕の申し送りや、勤務者同士の話し合いを行い、当日の状態に合わせた個別の対応を行っている。	※	早期に状態の変化に気づけるように、観察・見守りを行い、安定して過ごして頂くように努める。
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) 入居時や、見直しを行う時など利用者・家族の意向を聞き取るようにしている。ケアカンファレンスにて、職員の意見を反映し、取り入れている。 (外部評価) 利用者ごとに担当職員を決めている。介護計画は、利用者や家族の意向をふまえて担当者が原案を作成し、ケアカンファレンスで他の職員の意見を取り入れ、計画作成担当者が取りまとめており、利用者本位のその人らしいものになっている。作成した介護計画は、利用者や家族との間で確認し、同意を得ている。	※	本人の意向を伝える方に個人差があるので、引き出すように努める。家族との関わりを増やして、介護計画を作成したい。
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) 変化に応じた作成を行い、特に変化がみられない時には三ヶ月ごとに見直しを行っている。その都度家族に説明している。 (外部評価) 原則として、3か月ごとに見直している。介護計画についての評価は、日々記録し、必要時にケア評価を行っている。利用者に状況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が、日々のケアや介護計画に反映させるための記録の一つである業務日誌は細かく時間を刻み経過観察しているものの、具体的な記述になっていない。	※	話し合いの記録を細かくし、利用者・家族の気持ちに添うよう介護計画を作成したい。
				※	ケアの質を保っていく上で記録の大切さを意識し、利用者と生活を共にしながらキャッチした状況を、より具体的な表現で記述することを期待する。また、記録書類間の転記作業が多く見受けられるため、書類の見直しを行い、整理・統合について検討することを期待する。

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)
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) 介護記録・経過記録・業務日誌で、個別に記録を行い申し送りし、伝達している。 介護計画に添う記録が不十分である。	※	介護計画に添う記録を行い、活用性の高いようにしたい。
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) 併設したデイサービスとの合同の行事・協力病院・訪問看護等、適宜対応している。地域のボランティア・幼稚園・学校との交流を行っている。 (外部評価) 医療連携体制を活かした受診の軽減、通院介助や買い物など、利用者や家族の要望により柔軟に対応している。	※	他のサービスや、地域との関わりを増やしていけるように、企画・実行していきたい。 利用者や家族の経年変化に伴い、その暮らし方を支えるために今後ますます個別性のあるサービスが多く求められるので、臨機応変かつ柔軟に対応できるように、ホームのさらなる創意工夫を期待する。
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) ボランティア・消防・教育機関には、行事・避難訓練・体験学習などで、交流協力が出来始めている。運営推進会議を有効に活用出来ていない所がある。	※	意向に合う運営推進会議を運営し、民生委員・地域の代表方を通して、協働出来る活動をしていきたい。
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) 入居・退去時など適した事業所と、連絡・相談を行っている。	※	今後も、必要性に応じた迅速な活用できるよう心がけたい。
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) 現在権利擁護を、活用されている方は居られないが、必要性に応じて対応するように考えている。	※	普段より、地域包括支援センターと情報交換をし、協働出来る関わりを持っていきたい。

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) 入居時に、かかりつけ医に関して意向を確認し、希望に合わせている。医療連携体制の病院による、往診・受診を適宜受けている。 (外部評価) 利用者や家族の希望による医療機関で受診している。希望で家族が同行する場合もあるが、ほとんどは職員が通院介助している。運営者が協力医療機関の院長で、月に2回往診があり、また毎日協力医療機関の看護師に利用者の状態を報告している。専門的な受診については協力医療機関が中心になって他の医療機関と連携を行っている。	※	今後も、適切に対応したい。
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 医療連携体制を行っている医師と適宜報告・連絡・相談し治療を受けるようにしている。		
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) 医療連携体制を行っている看護師と、毎日朝連絡が有り報告、相談を行っている。週に一回訪問看護により、色々なアドバイスを頂いている。		
46		○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて連携している	(自己評価) 医療連携体制の病院と速やかな調整を行うようにしている。利用者・家族共に、安心していただくようにしている。		
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) 入居時に話し合いを行い、医療連携体制の同意を頂きながら方針を考えている。ケアカンファレンスの際に、家族の意向を踏まえて話している。状態の変化に応じて話し合いを行うように考えている。 (外部評価) 重度化および看取りに関する指針を定め、入居時に説明して同意を得ている。また、状態の変化ごとに利用者・家族の意向を確認し、職員間で対応を話し合っている。終末期の対応については各々の思いに差があることなので、早期に確認をとり、チームで認識を共有しておく必要性を感じている。		

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)
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) 状況に応じて、医師に相談・家族に報告し、今後の支援に話し合いを行っている。訪問看護との協力を仰ぎながら準備していくよう話し合っている。	※	状況に応じた速やかな対応が、出来るように話し合いを深めていきたい。
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) 入居時には、サービス担当者会議・事前調査を行い、情報交換を行っている。退去時には、関係者に連絡をしサービスの必要性など、意見交換を行っている。	※	速やかな調整が行えるよにし、不安・負担のかからないように努めたい。
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) 自尊心を傷つけないように言葉に気を配っている。記録にも個人情報が流出しないように保管している。 (外部評価) 職員は、利用者と同視線を同じ高さにして穏やかな口調で声をかけている。入居時には個人情報に関する同意書で利用目的ごとに利用者・家族の意向を確認している。面会簿を、連記式から単記式の面会カードに変更するなど、情報提供の取り扱いの徹底が利用者ごとに図られている。	※	利用者を敬い、個人情報に特に気をつけていく。
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) お声かけを増やし、希望の聞き取りを行っている。伝える際には時にはジェスチャー等を取り入れ、納得して頂くように心がけている。	※	利用者本位を重視した生活をして頂くよう、今以上に働きかけを行っていきたい。

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)
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) 利用者にお声かけを行いながら、毎日希望に合わせている。食事時間・就寝時間など、その日によって支援している。時間帯により、対応できない時もある。 (外部評価) 食事時間は定めているが、その他の生活に関わることは利用者一人ひとりの暮らし方のペースになるよう支援している。安全面に配慮し、夜の入浴希望はシャワー浴で納得してもらうようにしているが、できるだけ個々の希望に添えるよう努めている。	※	利用者の希望をもっと引き出し「過ごして頂くようにしたい。
(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) 馴染みの美容院・出張美容などを利用している。好みに合った髪型、服装していただくようにその都度聞くようにしている。	※	お化粧品など、喜ばれる方も居られるので、メイクを希望者に合わせて行っていきたい。
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) 調理・配善・後片づけ等、出来る事は協力して頂いている。盛り付けなど、食欲が出るように心がけている。 (外部評価) 職員は、食事に関する一連の作業の中で、利用者の好みや力に応じ、下処理や食器洗いなどを一緒に行うようにしている。献立は畑から収穫した旬のものや季節の行事食などを取り入れ、職員はいただいた食材の紹介やその日の献立の意味合いなどの話題を提供し、一緒に食事を楽しんでいる。	※	一人ひとり出来事を役割分担しながら今以上に楽しく行っていきたい。
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) 本人・家族の希望に合わせて好みの物を、普段より取り入れている。(お酒・おやつ・ジュース)等	※	今以上に、おやつの時など好みの物を、提供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)
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) 利用者に合わせた、排泄介助を行い、オムツ使用の軽減に努めている。尿意・便意となる利用者の行動に気づくように、観察・誘動を行っている。	※	残存機能維持・向上して頂きながら、トイレでの排泄が増えるようにしたい。
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) 利用者の希望を重視し、時間帯も合わせながら行っている。週に二回は入浴されるように努めている。 (外部評価) 入浴は、その日の希望で随時行っており、毎日入浴する方もいる。自立入浴から全介助まで入浴支援は各々である。体調や夜の時間帯などは安全面に配慮してシャワー浴の場合もあるが、ほとんどの方は湯槽に浸かる入浴を楽しんでいる。遠慮等から入浴拒否のある方には、声かけや対応の工夫で少なくとも週に3回は入浴できるよう支援している。	※	入浴拒否される方へのお声かけ、誘導の仕方など注意しながら、楽しみに変えて頂けるように努めていきたい。
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) 生活のリズム・パターンを個々に把握に努め、就寝・起床時間は、利用者に合わせている。昼食後など休息を促している。	※	今後も、昼夜逆転にならないように生活のリズムの把握に努めたい。
(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) 個別に役割を持てるよに努めている。食事の準備、洗濯、園芸、手芸、音楽等を取り入れ支援している。 (外部評価) 職員は、利用者の興味やペースを把握することに努め、意欲を引き出すよう働きかけ、気長に支援している。日常生活の中で、できることは声をかけ協力してもらっている。また、利用者の趣味や楽しみに思うことをレクリエーションや行事に取り入れ、皆で一緒にしたり、個別に行うなどしている。	※	買い物、外出施設外に出る機会増やしたい。またレクリエーションを増やしていきたい。

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) 希望、理解力に合わせて、個人で持たれている。 小銭の管理が難しい時がある。	※	家族に説明し、小銭の管理が難しい時がある事の理解をして頂きながら、小銭の確認を増やしていきたい。
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) 天候、利用者の状況により難しい時もあるが、散歩・ドライブ・買い物など行っている。 (外部評価) 天候や体調に配慮しながら、利用者の希望に応じて散歩、買い物、ドライブや喫茶に出かけている。また、畑で園芸活動をする事は利用者が戸外に出て気分転換できる良い機会になっている。さらに地域とのつきあいが広がることで、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。	※	ホーム内で過ごす事が、多くならないよう希望を今後も、重視したい。
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) 家族と共に出掛ける機会は行えていない。個別の買い物や、初詣、外食、花見など取り組んでいる。	※	家族が参加した、外出を検討し行っていきたい。希望に添う外出も増やしたい。
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) 電話を希望された方には、家族の状況を考慮しながら対応している。手紙のやり取りは出来ていないが、職員との交換日記をされている方が、居られる。	※	年賀状・絵はがき等、職員と一緒に作成し、家族・知人へ送れるようにしたい。
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) 職員の挨拶、接遇に気をつけ訪問された方が、話しやすい姿勢で接している。利用者とうっくり話せる場所に誘導するように、心がけている。	※	行事などを行いながら、何度でも来たいと思って頂くよう努める。接遇で個人差が出ないように心がける。

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) 勉強会を行ったり、資料を準備している。普段の勤務でもしっかり意識していくように、ケアカンファレンス等で話し合っている。	※	今後も、研修会や勉強会に参加し学習していく。資料も観やすく解りやすいものになりたい。
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) 普段は鍵を掛けていないが、利用者の状態に応じて仕方に時間帯があるが、現在は掛けていない。 (外部評価) 4階建ての建物の3・4階部分がホームとなっており、玄関はチャイムと見守りで鍵をかけない支援に努めている。帰宅願望がある方がおり、当初は行動に移していたが、職員が同行したり、その方の思いを受けとめ事前に家族に会いに行くなど対応を工夫することで、願望はあるが行動に移すことは少なくなっている。	※	事故に結びつかないよう状況に応じて考えていきたい。
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) 自尊心・羞恥心に、配慮しながら利用者を見守りし、安全に過ごして頂くように支援している。	※	観察・見守りを怠らない様に対応したい。
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) 薬・洗剤・危険な調理器具などの保管に気をつけている。居室は、利用者の理解力に合わせている。		
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) ケアカンファレンスにて個々の状態を話し合っって予防に努めている。投薬介助・歩行介助・食事介助等個別に対応している。	※	夜勤帯など、リスクの高い時間帯の対応など今以上に気をつけ、予防していきたい。

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)
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) 普通救命講習をホーム内で行って、消防署より指導して頂いた。緊急時の対応マニュアルを作成しいつでも観れる場所に置いている。	※	今後も、普通救命講習を行いもしもの備えをしていきたい。
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) 年に三回防火訓練を行っている。運営推進会議にて地域の人達の協力をお願いし、承諾して頂いている。 (外部評価) マニュアルを作成し、消防署の協力を得て年3回利用者と共に夜間も想定した避難訓練を行っている。次回は、避難用のリフト車が最上階でも利用可能か確認することになっている。以前、災害時協定についてホームから地元消防団などの協力体制案を作成して地域に諮ったが、合併による地区編成中ということで保留になっている。	※	地震に対しての訓練、水害に対しての備えを行いたい。地域の方が避難場所になる事も考えた対応を話し合いたい。 非常災害時の対策は地域との協働が不可欠であるため、運営推進会議で地域との災害時協定について議題にするなど、再度地域に諮り、ホームの災害対策に関する理解を求め、具体的な支援体制の整備に取り組むことを期待する。
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したい対応策を話し合っている	(自己評価) 入居時や、状態の変化時等適宜説明している。対応策と一緒に考える事も有るが、こちらからの説明になる場合もある。	※	解り易い説明を行いながら、安全に過ごして頂くように話し合いを行っていきたい。
(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) 個々のチェック表を活用し変化に気づくように心がけている。申し送り時に職員が状態を報告し共有している。必要に応じて、病院に連絡し往診・受診を速やかに行っている。	※	今以上に、報告・連絡・相談を怠らないようにし、迅速に対応したい。
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) 薬情をファイルし把握に努めている。薬変更時には申し送りをしながら変化に気づくようにしている。薬の管理は個別にし、色分けし配薬時には注意を払いながら、誤薬をしないように注意している。	※	薬に対しての勉強会を行い、理解していきたい。

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)
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) 朝食時には乳製品を飲んでいただき、日中の水分補給に努めている。運動不足の方や、水分を余り取られない方などで便秘気味の方が居られる。	※	食物繊維の多い食材を、食べ易く調理し提供していきたい。体操・レクリエーションを増やし、消化器官の働きをよくしていきたい。
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) 食後の口腔ケア・週一回の入れ歯洗浄を行っているが、不十分な時がある。	※	チェック表を使用し、実施していきたい。
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・水分チェック表を記録している。栄養不足、脱水にならないように確保するように心がけている。 (外部評価) 献立は、主食・主菜・副菜を基本に同じ調理法や食材を重ねないように配慮しながら職員が作成している。食事や水分の摂取状況を毎日記録し、必要量の適切な確保に努めている。嚥下困難な方はミキサー食や刻み食にし、口から食べることを支援している。経口と経管栄養併用の方も、個食にならないよう体調が良い時は食堂で一緒に食事を取るようになっている。	※	栄養バランスのとれた献立作り、個々に合わせた調理を工夫していきたい。 利用者の状態変化とともに、必要量や調理の工夫なども多様になってくると思われるため、協力医療機関の栄養士など専門的な立場からの助言をもらう機会をつくることを期待する。
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) 季節により流行する感染症には、勉強会の時期を合わせている。トイレ・台所等環境整備にも注意している。職員の自己管理も出来ている。	※	疥癬・MRSA等詳しく勉強会していきたい。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 調理器具の消毒を行い、清潔に努めている。 食材の賞味期限や、管理に注意している。		

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)
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) 目立つ建物で、駐車場も広く完備している。玄関は自動ドアであり、内側からはボタンを押さないと開かないようになっている。	※	初めて来られた方には、お帰りの際に解りにくいようであるため、お帰りの際には、説明を行ったり、玄関までお送りするようにしたい。
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) 不快な音は無く、照明も適している。植物を観葉していただいたり、季節感のある壁画等、掲示している。 (外部評価) 共用空間は自然の採光と室内照明で心地よい明るさになっている。また、季節の花や利用者の作品、職員と利用者が一緒につくった季節の飾りを装飾品として適度に飾っている。日中は食堂と台所が一体のフロアで過ごし、夕食後は廊下を挟んだ反対側の畳コーナーがある落ち着いた雰囲気のリビングで過ごすなど、安眠に繋がる工夫をしている。	※	利用者が若い頃に使われていた物等置いたり、心が和む匂いや、色彩を取り入れていきたい。
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) 食堂では、仲の良い方を席を近くに座って頂き会話など楽しまれている。食堂に集まって過ごされる事が多くなっている。	※	畳の有る居間等も活用し、色々な場所で自由に過ごして頂くようにしたい。
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 家族の写真や、植物等置かれたりし、好みに合わせて配慮している。利用者によっては、余り物を置かれていない。 (外部評価) ホームが用意した木製の家具類やカーテンの色合いは居室に安心感のある雰囲気をつくっている。利用者により持ち込みが少なかったり、好みのもが多く持ち込まれているなど各々であるが、今までの暮らし方の延長にあるその人らしいものとなっており、利用者と職員が一緒につくったものを共有した楽しい思いと共に飾っている。	※	整理・整頓し、植物の手入れを利用者と一緒に行ってきたい。

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)
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) 清掃時には換気をし、適宜空気の入替えを行っている。夏・冬は特に温度・湿度に気をつけている。利用者に合わせて体感温度に気をつけている。		
(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) バリアフリーの建物で、廊下には適所に手すりが付いている。廊下も広く、車イスの移動もしやすい。車イスの自操や、歩行も極力行っている。		
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) トイレには、大きな文字で紙を貼ったり解り易くしている。表札は、利用者により解りにくいようである。	※	個々にあわせて、表札を解り易くし、目印など考えていきたい。
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) 屋外に畑を作り、利用者も一緒に花・野菜作りを楽しまれている。広い駐車場で、夏祭りを開催し、地域の方と利用者との交流を行った。屋上で、洗濯物を干したり、日光浴に散歩したり活用している。	※	行事等考えながら、屋外で楽しんで頂く機会を増やしていきたい。

(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	その都度の訴えには出来る限り対応している。性格や、生活習慣には配慮して、本人らしく過ごして頂くよう努めている。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(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	食事・おやつ時は、一緒に会話しながら食べたり、食後には団らんの時間が取れるように心がけている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 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	個々の時間に合わせて、食事・入浴・就寝・起床等対応し、無理強いすることはない。訴えの難しい方は、表情・状態に合わせて、過ごして頂いている。
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	コミュニケーションは自然体で、笑顔で接するようにしている。過剰な支援にならないようにし、意欲の引き出し方も個々に合わせている。
92	利用者は、戸外に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	訴え時には、極力出掛けるようにしている。時間帯や、天候・本人心身状態に応じて、出掛けることが出来ない時がある。外出の機会増やしているが、今よりも増やしていきたい。
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	(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	早期に気づくように注意し、病院へ連絡し相談している。週一回の訪問看護時にも、アドバイスして貰いながら、対応している。
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	訴え時には傾聴し、不安の軽減に努めている。必要に応じては家族さんへの連絡し面会に来ていただいたり、電話で話をされている。職員で対応できる事は支援している。
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	(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	面会時には、家族と会話を行い、信頼関係を保つように心がけている。家族の心情を察しながら接するように努めている。
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	(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	知人の方が、月に二、三度来られる。地域に溶け込みながら、お互いに行き来できる関係になっていきたい。

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拡がったり深まり、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	地域の会合に参加し、理解して頂くよう努めている。地域の代表の方には色々と相談し、関係性も深まってきている。
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	一人の負担が偏らないように、業務内容等心がけている。役割を持ちながら、勤務している。職員同士相談し合いながら、ストレスを貯めないようににし、息抜きできる関係作りに努めている。
99	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	1 ほぼ全ての利用者が (自己 ② 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	意向に添ったサービスを提供している。帰宅の訴え時に説明の仕方など安心して頂くように支援したい。
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	要望に応じて迅速に対応していくように注意している。面会時には今後も聞き取りできるようにしたい。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

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

(自己評価)

日々の生活の中で、利用者の目線に立ち、毎日を安心して、楽しく過ごして頂くように支援している。

職員・利用者との信頼関係作りに力を入れ、お互いの個性を大事にしながら、喜怒哀楽を向き合いながら、受け止めていくように心がけている。

今年の春に屋外に畑を作り、園芸活動に力を入れている。委員会活動を行い質の向上に努めている。事業所として、デイサービスと協力しながら(夏祭り・クリスマス会・餅つき)等の行事を行い、利用者・地域の方との交流に努めている。

法人内の施設と連絡を行い、入居・退居時には速やかに対応出来るように、調整している。医療連携体制・訪問看護を取り入れ、心身の状況に応じた受診・往診・アドバイスを受けながら、健康に過ごして頂くよう支援している。