

(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 10 月 7 日

【評価実施概要】

事業所番号	3871200139
法人名	有限会社 エスエイサービス
事業所名	グループホーム 恵須栄
所在地	愛媛県西条市大野330-1 (電話) 0898-66-0898
管理者	芝 博文
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 8 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 8 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 7 月 5 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 3 月 28 日
ユニット数	3 ユニット
利用定員数計	27 人
職員数	19 人
常勤	19 人
非常勤	人
常勤換算	19 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)	21,000~36,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有()円	○ 無	
保証金の有無	有()円	有りの場合	
(入居一時金含む)	○ 無	償却の有無	
食材料費	朝食 200 円	昼食 300 円	
	夕食 300 円	おやつ 200 円	
	または1日当たり	円	

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 7 月 5 日事業所記入)

利用者人数	25 名	男性	5 名	女性	20 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	8 名		
要介護5	4 名	要支援2	名		
年齢	平均 82 歳	最低 60 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	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】

日本瓦の農家が水田の間に点在しているのどかな風景に囲まれているホームである。アプローチには格子戸が設けられて和風の風情であるが、ホームのドアを開けるとモダンな造りになっている。1階に1ユニット、2階に2ユニットある3ユニットのホームである。1階はゆっくりとした居室のあるユニットで2階のユニットの居室はコンパクトである。居室利用料も異なることから、状況に応じて選べるようになっている。ホームの運営では、地域の方たちにお世話になっているという感謝の気持ちで始めた観月祭には、参加者が200人を超えており、単独のホームの催し物としては規模の大きなものとなっている。これはホームの思いが地域に広がっている証であり、利用者と地域住民の気持ちを紡いでいる取り組みであるとも言える。

【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)

同業者とのネットワークや職員の研修については、管理者や職員の個人的なネットワークを活用し、情報交換や研修会を定期的に行う取り組みがなされている。地域との付き合いや共用空間の検討などについては、更なる取り組みが期待される。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目：外部4)

職員からのボトムアップにより自己評価が行われており、真摯に取り組んでいる。また、自らのケアの振り返りの機会として活用していることが記載内容から読み取れる。

▼ 運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み (関連項目：外部4, 5, 6)

運営推進会議は回を重ねており、地域との窓口として有用に活用されているが、平成20年4月まではデイサービス事業所と合同開催であったこと、ホーム隣接の建物で開催していることなどもあり、法人全体の運営に関する討議内容が多い傾向にある。今後はホーム単独での開催になることもあり、より身近な議題も交えながら、地域と利用者がふれあう取り組みに期待したい。

▼ 家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映 (関連項目：外部7, 8)

人数が多くなるとなかなか意見も出しにくいことから、小規模での家族会に取り組んでいる。不定期ではあるが、担当職員とユニット長、管理者などを交え、日常の生活状況や介護計画、今後についてなどを話し合っている。また、管理者の傾聴する姿勢からは、家族等の話を丁寧に聞いていることが読み取れる。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目：外部3)

地域とはイベントなどでの交流が中心で、近接している住民との近所付き合いは始まっているが、職員主導である。まずは利用者が散歩以外の場面でも直接近所の方と接する仕掛けをつくり、その場面を自治会などの枠組みまで広げていき、利用者が地域の生活者としての近所付き合いが可能となるような取り組みを期待する。

(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

グループホーム恵須栄

(ユニット名)

寿ユニット

記入者(管理者)

氏 名

芝 博文

評価完了日

平成 20 年 7 月 5 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 地域密着型のサービスに添っているかどうかかわからないが、ホーム自体の理念はある。	※	地域の中での運営理念を捉えて、作成する。
			(外部評価) ホーム開設後から地域との交流を意識した運営を行っていたが、理念は利用者本位であることと家庭的な雰囲気を重視したものである。地域密着型サービスに移行した後には理念の見直しはまだ行われていない。	※	管理者は地域を自治会規模と定義しており、利用者の生活活動域を広げるために地域を意識している。ホーム全体で意識づけはできているので、理念に地域への思いを書き加えることを望みたい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) いつでも理念に立ち返り実践する事が大事なのだが、現状のところそこまで意識はしていないと思う。	※	理念の重要性を再度、職員全員で認識する。
			(外部評価) 管理者は介護をチームで行うことに熱い思いがあり、その牽引者は職員と考えている。そのため、管理者は個々の職員との打ち合わせや、チームで検討する場など、色々な場面での話し合いを密に持つようにしており、理念の共有化が図られている。		
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) まずは、職員から理解していく必要があります。		

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)
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) 挨拶はきちんと行い、何かの折には協力をお願いできるよう良い印象を持って貰うよう努めている。		年に1度の観月会は近隣の方々にも定着し、年々盛大になってきている。地域の小中学校、保育所、ボランティアなど交流がすすんでいる。
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 地元の小学校・保育所の訪問、誕生会にはボランティアさんとの交流をしています。 (外部評価) ホームは地域の人たちにお世話になっているとの意識から、観月祭と称した感謝の意を示すイベントを行っている。イベントは回数を重ね、参加者も200人を超える規模になっている。また、小学校とは福祉教育の一環として交流を重ね、児童がホームに立ち寄ることもある。しかし、イベントを通しての交流が多く、日常的なつきあいというところまでは至っていない。	※	近接している住民との近所付き合いは始まっているが、職員主導である。まずは利用者が散歩以外の場面で直接近所の方と接する仕掛けを作り、その場面を自治会という枠組みまで広げ、利用者が地域の生活者として近所付き合いが可能となるような取り組みを進めることを期待する。
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) 特に現状のところ、具体的な話し合いがないので、前向きな取り組みをして行きたい。	※	地域での災害が起きた場合、非常避難場所としての活用ができないか、考えています。
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) 評価後に勉強会などでも取り上げており、具体的に改善出来ている点もある。 (外部評価) 自己評価は職員間で話し合い、ユニット長がまとめている。管理者はまとめたものを補足する形で自己評価に携わっており、職員主導で自分たちのケアの振り返りに有効に活用している。		

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)
8	5	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 職員側で実行できる部分は、なるべく早く改善し、サービス向上に活かせたいと思っている。 (外部評価) 運営推進会議は回数を重ね、地域にホームを知ってもらう場として有用なものになっている。しかし、平成20年3月まではデイサービス事業所と合同での開催であったこと、開催場所がホームに隣接している建物であることもあり、法人の運営全体に関する議題が多く、利用者のサービスについての直接的な話題がやや少ない傾向が見受けられる。	※	地域の方たちが利用者の日常生活を身近に感じることで新たな提案なども期待できるので、地域の方とのふれあいの場ともなるよう、利用者と一緒にお茶をしながら過ごす時間などを組み入れる等の取り組みを望む。
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) 様々な疑問点を、市町村窓口へ相談したりしている。 (外部評価) ホームの運営に理解がある市であるために、行政側からも積極的な関わりがある。また、介護相談員の受け入れや、他機関への相談など、多くの関係者と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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) 研修や勉強会に参加させてもらい、難しい内容ではあるが、自分なりに理解しようとしている。		
11		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 研修や勉強会に参加させて頂いている。事業所内での虐待が無いように努めている。	※	身体的虐待はないが、言葉や自分の心に余裕のない時の態度など、自分も含め他の職員にも注意を出来るようにと思う。

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) ご家族の要望や、ニーズをゆっくりと聞き、ホーム側からもご家族への希望や協力を呼びかけ、双方の合意を円満にしている。		
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) 市の相談員の訪問等で利用者の声を聞いて頂き、実現できる事は要望に近づくように対応しています。		
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あわせた報告をしている	(自己評価) 毎月、ご家族宛の近況報告の手紙に職員が担当利用者について詳細を書くようにしている。 (外部評価) 人数が多くなるとなかなか意見も出しにくいことも配慮し、小規模の家族会に取り組んでいる。不定期ではあるが、担当職員とユニット長、管理者などを交え、日常生活状況や介護計画、今後についてなど丁寧に報告し、話し合っている。		
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) ご家族の方々が訪問されたときは、管理者、現場職員等窓口を広くして、様々な要望を聞いています。 (外部評価) 家族等の苦情を受け付ける窓口や意見箱などを設置しているが、ユニット長や管理者も積極的に声をかけ、意見や苦情を表出しやすいような雰囲気づくりに努めている。運営者等の傾聴する姿勢から、家族等の意見はホームの運営に反映させていることが理解できる。		

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) 全体会で意見を聞くこともあれば、個人的にゆつくりと聞くこともあり、要望に関しては出来る事は柔軟に応じている。		
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) 利用者、家族の都合に合わせて、職員配置についてもその時に応じて対応している。		
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) 異動や離職があると、何らかの影響が生じるが、大きな変更はせず、基本的な配置を前提に最小限に利用者への影響をとどめている。 (外部評価) 運営が単独型ホームであるため異動はなく、職員数から考えると離職者も少ない。人員やシフト等の関係でユニット間の異動は多少あるが、管理者が日常的にユニット間の情報交換を積極的に行っており、利用者への配慮にも細やかさが感じられる。		
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) 管理者の意見を聞き、おおよその研修には要望に応じて、研修後の報告は必ず行ってもらっている。 (外部評価) 管理者は、チームケアの中心は職員であり、ケアの質は職員の知識や技術等に左右されると考えている。そのため、研修に積極的に参加することを促している。また、色々な人脈を利用してホーム内に講師を招いての独自の研修会も行っている。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 管理者の意見を聞き、ほぼ許可を出している。その他出来る事は柔軟に対応している。 (外部評価) 管理者は同業者とのネットワークはホームの財産と考え、あらゆる機会を利用して積極的に取り組んでおり、観月祭やホーム内研修会などで多くの福祉関係者の協力が得られている。管理者も他のホームや事業所の手伝いを積極的に行っており、ホームには多くの無形の財産があることがわかる。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 職員個人の思いに関しては、現場リーダーや管理者が聞き、その希望や要望で、出来る限りのことを行っている。		
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 現場管理者の状況報告を基本にして、それぞれ個人の勤務状況や仕事を評価している。それに対して出来る限りの配慮を行っている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 本人の要望はもちろん、要望が表現できない利用者も多いですが、キーパーソンの意見にも傾聴し、少ない時間でどういった事を求めているのかを、感じる努力を行っている。		
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) 入所時に、ホーム長、リーダーが対応し、職員に周知をはかるが、職員側もすこしずつ顔なじみになるように初期のコミュニケーションについては慎重に行っている。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) おおよその家族が、他のサービス利用をケアマネと考えられて、最終的にグループホームで支援してもらうという結果で相談に来ている。それに対してホーム側で可能な支援の形を説明し納得してもらい、利用開始初期段階へ進んでいる。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 職員からの訪問や、利用前の見学等、何度か面識を持ち初期のコミュニケーションを大事にして徐々に雰囲気に慣れていって頂いている。 (外部評価) 管理者は、利用者がホームに馴染むためのポイントは職員の対応にあると考えている。そのため面談には職員と二人で赴き、ホームに利用者が来た時は同行した職員が最初に声をかけ、リラックスできるような対応に努めている。		
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) 対人間としての、尊厳をもった対応を念頭に置いている。お互いが向上できるように、双方で理解者となっていくようなお付き合いをしている。 (外部評価) 職員の「職員が利用者を見ていると思ったら、利用者の方が職員をよく見ている」との話には、業務的な響きはなくお互いを認め合っている気持ちが伝わってくる。また、利用者を人生の先輩として敬っている姿勢も感じることができる。		
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) ご家族に対しては、利用者のことに関して双方遠慮なく意見を出せるように配慮している。ご家族様に協力して頂けることで、利用者の精神状態が良い方向に進むことはあっても、悪い方向には進まない。ご家族の支えは本当に大きいと感じている。		

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)
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) 家族への幅広い意見を求め、昔からの関係性等も話せる限りで話して頂き、円満な関係を作って頂くように協力している。	※	個別で家族会を開き、話しやすい場や雰囲気を作って、利用者にとっての話を行っていく。
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、場所の把握はあまり出来ていない感がある。	※	ご家族、関係者よりもう少し踏み込んだ情報収集を行い、ケアに反映していきたい。
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) 問題が生じれば、個別にお話を聞き、職員間で検討を重ね共同生活において、孤立しないような配慮を行っている。		
32		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 様々な場面で、お付き合いは大事にしています。		
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) 本人視点での検討会をホーム長と職員間で行っていく。職員側の視点にならないように、話の中で流れを調整している。 (外部評価) 利用者の希望や意向を重視することから、自己決定が基本となっている。しかし、機能低下等で難しい局面が出始めている。自己決定の低下を補うものとして生活歴を知ることがあるが、初回のアセスメント時以外の記録が少なく、職員の記憶が中心となっている。	※ ※	日々のケアの中で、利用者の変化を見逃さず、求めていることの把握に力を入れていく。 開設当初からの職員も少なくないため、状況に応じた話し合いで大きな問題は起こっていないようである。しかし、各職員が把握した利用者の情報は重要な財産であるため、共有化と均一化のために記録することを望みたい。また、記録を読み返すことで、利用者の新たな側面を発見することも期待できる。

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) 今までの生活に伴うように職員が利用者に対して、環境を把握して対応していけるようにしている。		
35		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) バイタルチェック、食事量、排泄状況等、日々の観察によって一人一人の生活のリズムを把握をするようにしている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	(自己評価) 意見やアイデアを反映した介護計画となるように、確認や聞き取りを密にしている。 (外部評価) 利用者毎の担当職員が介護計画の素案を計画作成担当者と共に作り、職員全員参加のミーティングでまとめている。チームでのアプローチはボトムアップが必須との考えから、管理者が丁寧に職員指導を行っている。また、毎日の申し送りに管理者が全て立ち会い、アドバイスやユニット間の伝達を行っており、職員教育も担っている取り組みである。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) その都度、現状に即した介護計画を立案している。 (外部評価) 利用者の状態は、職員と管理者で常に見守っており、必要に応じて介護計画の見直しを行っている。利用者の状態を記録しているのは介護日誌であるが、その記載内容が介護計画を意識している内容とまでは言えない。	※	介護計画は職員の日常적인見守りからアセスメントがなされているが、データには主観が入ることは否めない。しかし、介護日誌は利用者の状況を把握できる貴重なデータでもあるとともに客観的なデータでもあるため、双方を活用することでより良い見守りが可能になると思われるので、記載内容については再検討を期待したい。

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)
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) 情報の共有部分をもう少し、詰めていく必要がある。職員間で徹底して、入居者に迷惑を掛けないように注意する。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 病院受診時の送迎や、付き添い、買い物等の送迎、付き添いを行っている。 (外部評価) 単独のホームであるため、制度上の多機能性は備わっていないが、職員や管理者のソフト面でのサービスで利用者や家族の要望に応じている。また、家族の協力が利用者のQOL向上には不可欠と考えているが、家族の支援が難しい利用者には職員等が代行している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 本人の意向を汲むことは困難であることの方が多いが、必要関係機関には協力を仰ぎながら支援できている。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 必要な補助具の購入等、関係者と話し合い適宜対応している。		
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 現在のところ、あまり活用していないが、今後連携して行きたい。		

13

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) 視野には入れているが、体制があまり整っていない感がある。検討はしても、本格的な準備までは行っていない。	※	チームケア、医療面での支援方法の検討
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)		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) プライバシーの確保は常に念頭に動いているが、これからも慎重に取り組みたい。 (外部評価) 認知症が進んでいる方への関わりも、否定するのではなく、理解していることを示しながらゆっくりと安全な動作になるように声かけを行うなど配慮している。男性が多いユニットでは利用者同士のちょっとした諍いも日常的であるが、職員が間に入り、双方の言い分を丁寧に相手に伝えてその場を納めている姿も見られた。職員の関わりに、利用者双方の人権を守るという意識が強く感じられる。		
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) 利用者のその場面に応じた声掛けを行い、本人が決めやすいように努めている。	※	納得できない方にも、ゆっくりと話を聞き少しずつ気持ちを落ち着かせて頂く。

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) 訴えのある方が、どうしても優先しがちになっている。 (外部評価) 利用者のペースを優先するケアを提供しているが、規則正しい生活することで健康を守るという面から、生活全般が本人の希望通りにならないこともある。しかし、辛抱強く話し合い、待つという姿勢で利用者自身の気持ちを促している。		
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 殆どの利用者は、お店に行くことが困難なので、散髪ボランティアの方々が2ヶ月に1度来てくれているので助かっている。髪型の希望を伝えてカットして頂いている。		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 準備等、出来ない方が多いが、食器拭きなど一緒に出来る事はしている。 (外部評価) 季節の食材の話などの日常的な話題が場を和やかにしており、日常的な風景であることがうかがえる。職員と一緒に準備や後片付けを行うことを役割として楽しんでいる利用者や、それを指示する利用者など和やかな時間が食後も継続していた。	※	特に自然豊かな土地で暮して来た方なので、味はよくわかっている。旬のもの、土地のものを味わって頂きたい。
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) 職員の手作りの味噌や、お漬物、おやつなどを提供したり、希望の物を一緒に買い物に行ったりしている。		

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) 時間を見て声掛けし、誘導することで失敗無く過ごせるよう支援できている。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価) 曜日や時間が、殆ど決まっている。全員の希望を取り入れることが、困難になっている。 (外部評価) 入浴の時間帯は午後からで、順番などはなるべく希望に添うように配慮しているが、集団生活であることから難しい面もあり、話し合いで解決を図るようにしている。入浴支援は利用者と職員が一对一で信頼を深める時間であるとの認識が深いことから、丁寧な支援が行われていることが理解できる。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 寝付けない方には温かいお茶等を勧めたり。しばらくお話を聞き、入眠して頂きます。		
(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) 本人の話を傾聴したり、1対1での屋外散歩にて気分転換が主になっている。 (外部評価) 利用者との生活が長い職員が中心となり、利用者それぞれの好みなどから役割や気晴らしの方法などを決めている。また、認知症特有の状態を見据えて、楽しみごとの支援が行われている。利用者が管理者に対して実子のように話しかけている姿は、利用者に張りのある生活が提供されている表れであると感じられた。		

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)
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) 数名ではあるが、外出時、財布を持って頂き買い物や、支払いが出来るように支援している。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	(自己評価) 体調に配慮しながら、散歩や外出ドライブをしている。 (外部評価) 「私が外出好きですから、できたら毎日でも」と明るく職員は言うが、車いす移動の利用者も少なくなく、また、2階からは構造上移動がスムーズとは言えないこともあり、人員配置や労力等で大変な作業であることは想像できる。利用者にとっての外出の意義を職員は理解しているから言える言葉である。		
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 花見等、外出行事ある時は家族にも参加協力を電話や、面会時にお願いしている。		
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) 利用者の希望時には、添えるように対応している。		
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) 面会のお客様には居室へ案内し、お話をしやすい様にしている。お茶を運び、落ち着いた雰囲気でお話ができるように努めている。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 安心と安全を支える支援					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) スタッフの目配り、気配りにて対応している。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 日中は全て開放している。夜間は居室の窓と玄関に関しては戸締りさせて頂いている。 (外部評価) 職員の見守りが基本のケアを実践しており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵は掛けていない。		
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 利用者に圧迫感を与えないように、目配り、気配りに努めて所在確認している。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 危険物の除去に関しては、ユニット内にて話し合い置き場所を考えている。起こりうる可能性も考えて、配置決めをおこなうようにしている。		
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) リスクマネジメントに対しては、研修へいったり、ヒヤリハット等で過去の事故を分析したりして、事故防止に役立てている。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 定期的には行われていない。いざと言う時の対応は、看護師へ一任することが多い。	※	定期的な開催をして行きたい。応急手当や心肺蘇生法等、最低限のことは全員が出来るようになる。
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけしている	(自己評価) グループホーム内での防災、避難訓練は行っている。 (外部評価) 1階のユニットは直接戸外に避難できるが、2階の2つのユニットは建物の構造上外部のバルコニーを経由しなければならない。非常階段も設置されているが、距離的には短いとは言えない。また、エレベーターも別棟に設置されており、段差もあることから、車いす利用者にとってはスムーズな避難経路とは言にくい。	※ ※	地域や家族を含めての災害訓練の実施を行ってゆきたい。 ハード面の整備は必要であるが、短期的な計画は難しいと思われる。日頃から、避難方法の話し合いや地域の協力を得るような働きかけを行っているが、利用者の状況に応じての避難の順番や方法など具体的な対策へのより積極的な取り組みを期待したい。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) ケアプラン更新時等に、状況をご家族に話し、状態が低下している事を含め、これから予測出来る事について考えている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 毎日、バイタルチェックを行い、顔色や身体に触れての温度の変化などに対応し、連絡を大切に確認しあう。		
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) 全員が、全種類となると理解できていない。症状の変化確認支援は出来ている。		

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) 取り組む意思は強いが、投薬に頼っている部分もある。		
76		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	(自己評価) 食後に口腔ケアを行っている。自分で出来ない人は口の中の残渣を除去している。		
77	28	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 脱水予防や、食欲不振時は好みのおやつ等で捕食、家族も好みの食べ物の持参の協力を仰いでいる。 (外部評価) 大まかなカロリーを把握し、栄養バランスにも配慮した食事を提供している。利用者の状態によっては刻み食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量は食事・水分共に日誌に記入しており、摂取の少ない傾向が見られる利用者にはおやつなどで補うようにしている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 手洗い、うがい、アルコール消毒をする。調理したものは長時間置かない。予防注射等、適宜医療機関の往診等を行っている。		
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) まな板や布巾は漂白を行っている。水周りはこまめに掃除をしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 親しみやすくない気はする。2階を訪ねてくるひとには不便な部分もある。庭に花や木を植えて安らぐ部分はある。		
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) スタッフ側の配慮が足りない分、騒音等で不快感を与えている事もあると思う。	※	スタッフ側の配慮で抑えられる部分は改善していく。
			(外部評価) 家具の配置で共用空間をダイニングとリビングに区切り、生活のシーンでうまく使い分けている。開設から年数が経ち、補修の必要な箇所が徐々に始めているため、年間計画を立てて、快適な空間となるような取り組みが求められる。	※	特に浴室の壁の補修は建物の耐久性にも影響し、また利用者にもさみしい気持ちにさせる状況でもあるので、早期の取り組みを期待したい。
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) 共用空間の中には、1人になれる空間はないが、少し休まれる場合は各々の居室にて休まれている。		
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) 今まで生活していた環境に近い形で入所して頂いている。なるべく本人が使用していた物を持ち込んで頂いている。		
			(外部評価) 利用者により配置されている家具等は異なるが、それぞれ使い慣れたものを持ち込んでいる。また、写真や絵なども飾られており、居心地よく過ごせる部屋となっている		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 毎朝の掃除以外にもこまめに換気を行い、状況に応じての対応をしている。		
(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) 手すりが欲しい場所や、狭いベランダ等安全面には不安がある。		
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) 自室の入口等に表札を付けたりして、出来るだけの工夫をしている。		
87		○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 中庭に菜園を作ったり、その中庭で地域交流をしたり、レクリエーションをしたり楽しんでいる。		

(注)

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

V. サービスの成果に関する項目		
項 目	取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (自己評価) ① ほぼ全ての利用者の ② 利用者の2/3くらいの ③ 利用者の1/3くらいの ④ ほとんど掴んでいない	コミュニケーションが取れない方には、こちらの状況で対応させて頂いている為、掴んでいるとは言い難い。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ① 毎日ある ② 数日に1回程度ある ③ たまにある ④ ほとんどない	マンパワーに左右されがちで、出来る時と出来ない時があります。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	一人一人のペースになっていますが、逆にそのことで、共同生活にまとまりが無くなっている様にも思えます。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	感謝の言葉はよく掛けて頂きます。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	本人自らの希望の表出があまり出来ていない。職員サイドにて表出を促す工夫が必要と思われます。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	設備的に不十分な所があり、あまり安全性に優れているとは言い難い。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	まだまだ、職員と利用者の信頼感が薄く、安心感は少ないと思います。
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 (自己評価) ① ほぼ全ての家族と ② 家族の2/3くらいと ③ 家族の1/3くらいと ④ ほとんどできていない	まだまだ入居者の為に、双方が歩み寄る必要があると感じています。
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (自己評価) ① ほぼ毎日のように ② 数日に1回程度 ③ たまに ④ ほとんどない	公的な行事以外でも、近所の小学生等遊びに来てくれます。

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	運営推進会議を進めてみての、具体的な効果がまだ見えていない。
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	結構精神的、身体的に疲れている職員は多いです。
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	入居者自身は遠慮している部分が多いとおもいます。
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	1 ほぼ全ての家族等が (自己 ② 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	良く褒めて下さるのですが、やはり譲ってくれている部分も多いとおもいます。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

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

(自己評価)

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目
(評価項目の構成)

Ⅰ.理念に基づく運営

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

Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

Ⅲ.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

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

Ⅳ.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

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

Ⅴ.サービスの成果に関する項目

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。
 - 各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに※を付け、適宜その内容を記入すること。
 - 「取組みの事実」は必ず記入すること。
- (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

グループホーム恵須栄

(ユニット名)

栄ユニット

記入者(管理者)

氏 名

芝 博文

評価完了日

平成 20 年 7 月 5 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 設立時の理念は残っているが、地域密着型サービスになってからの理念の構築が出来ていない。	※	ユニット毎の理念の構築を急ぐ。
			(外部評価) ホーム開設後から地域との交流を意識した運営を行っていたが、理念は利用者本位であることと家庭的な雰囲気を重視したものである。地域密着型サービスに移行した後には理念の見直しはまだ行われていない。	※	管理者は地域を自治会規模と定義しており、利用者の生活活動域を広げるために地域を意識している。ホーム全体で意識づけはできているので、理念に地域への思いを書き加えることを望みたい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) 理念が曖昧なので、まずは理念の作成が最優先課題です。		
			(外部評価) 管理者は介護をチームで行うことに熱い思いがあり、その牽引者は職員と考えている。そのため、管理者は個々の職員との打ち合わせや、チームで検討する場など、色々な場面での話し合いを密に持つようにしており、理念の共有化が図られている。		
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) 運営推進会議の場等で、理解を仰いでいる。理念自体が未だ曖昧なので、まずは、地域をターゲットにした理念を各ユニット毎に作っていく必要あり。		

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) 道端で出会った地域の方々への挨拶や行事への呼びかけを行い、交流できるよう努めている。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 年間行事で、ボランティアを招聘したり、地元小学校との交流や年に1階の観月会（いもたき会）にて交流を図っている。 (外部評価) ホームは地域の人たちにお世話になっているとの意識から、観月祭と称した感謝の意を示すイベントを行っている。イベントは回数を重ね、参加者も200人を超える規模になっている。また、小学校とは福祉教育の一環として交流を重ね、児童がホームに立ち寄ることもある。しかし、イベントを通しての交流が多く、日常的なつきあいというところまでは至っていない。	※	近接している住民との近所付き合いは始まっているが、職員主導である。まずは利用者が散歩以外の場面で直接近所の方と接する仕掛けを作り、その場面を自治会という枠組みまで広げ、利用者が地域の生活者として近所付き合いが可能となるような取り組みを進めることを期待する。
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) あまり話し合いをしていないように思う。	※	介護相談会等を地元で開き、地域の方々の声を聞く。
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) 評価内容について話し合い、改善しようと努力している。 (外部評価) 自己評価は職員間で話し合い、ユニット長がまとめている。管理者はまとめたものを補足する形で自己評価に携わっており、職員主導で自分たちのケアの振り返りに有効に活用している。		

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)
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) なかなか、問題点が前へ進まない時があるが、皆さんで話し合い、解決していく方向に向けている。 (外部評価) 運営推進会議は回数を重ね、地域にホームを知ってもらう場として有用なものになっている。しかし、平成20年3月まではデイサービス事業所と合同での開催であったこと、開催場所がホームに隣接している建物であることもあり、法人の運営全体に関する議題が多く、利用者のサービスについての直接的な話題がやや少ない傾向が見受けられる。	※	地域の方たちが利用者の日常生活を身近に感じることで新たな提案なども期待できるので、地域の方とのふれあいの場ともなるよう、利用者と一緒にお茶をしながら過ごす時間などを組み入れる等の取り組みを望む。
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) 西条市介護相談員を招きいれ連携し、サービス向上に努めている。 (外部評価) ホームの運営に理解がある市であるために、行政側からも積極的な関わりがある。また、介護相談員の受け入れや、他機関への相談など、多くの関係者と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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) 成年後見制度を学ぶ機会をもっておらず、まだ自分も理解出来ていない。	※	勉強会等の時間を活用し、皆で学習して行きたい。
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) 虐待について学ぶ機会が少なく、今後勉強してゆきたい。	※	研修に参加する等、学ぶ機会を持つ。

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) ゆっくりと契約時については説明し、ご家族の要望を聞いています。それについて詳しく説明し同意して頂いています。		
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) 運営推進会議は主な場所ですが、個別の家族会を開いて、個々の相談を聞くようにしています。		
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あわせた報告をしている	(自己評価) 月に1度、利用者の近況を手紙、写真を入れ家族へ報告出来ている。 (外部評価) 人数が多くなるとなかなか意見も出しにくいことも配慮し、小規模の家族会に取り組んでいる。不定期ではあるが、担当職員とユニット長、管理者などを交え、日常生活状況や介護計画、今後についてなど丁寧に報告し、話し合っている。		
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) 意見箱を設置して面会に来られたときに記入して入れてもらっている。その後そのことについて話し、よくなる方向に向いている。 (外部評価) 家族等の苦情を受け付ける窓口や意見箱などを設置しているが、ユニット長や管理者も積極的に声をかけ、意見や苦情を表出しやすいような雰囲気づくりに努めている。運営者等の傾聴する姿勢から、家族等の意見はホームの運営に反映させていることが理解できる。		

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) 管理者が、日々の問題をスタッフから聞いており、ミーティングにて話し合っている。		
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) 状況に応じて職員の確保や勤務の調整を行い対応している。		
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) なるべくスタッフは固定し、不穏にならないように取り組んでいると思う。 (外部評価) 運営が単独型ホームであるため異動はなく、職員数から考えると離職者も少ない。人員やシフト等の関係でユニット間の異動は多少あるが、管理者が日常的にユニット間の情報交換を積極的に行っており、利用者への配慮にも細やかさが感じられる。		
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) 全職員が研修会等に参加できるように、年間研修予定を計画し、研修を受けている。 (外部評価) 管理者は、チームケアの中心は職員であり、ケアの質は職員の知識や技術等に左右され则认为している。そのため、研修に積極的に参加することを促している。また、色々な人脈を利用してホーム内に講師を招いての独自の研修会も行っている。	※	研修に参加する機会を増やして欲しい。

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) 大きな行事になると、施設同志で訪問しあったり、内部研修のお手伝い他施設の有資格者にをお願いすることもある。 (外部評価) 管理者は同業者とのネットワークはホームの財産と考え、あらゆる機会を利用して積極的に取り組んでおり、観月祭やホーム内研修会などで多くの福祉関係者の協力が得られている。管理者も他のホームや事業所の手伝いを積極的に行っており、ホームには多くの無形の財産があることがわかる。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 職員に身近な上司が話を聞き、運営者に持ちかけ話し合いの場を作ってくれている。		
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 評価すべきところは評価し、個別で面談を行い、向上心の維持に努めていると思われる。		
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 日常生活の中で、しぐさ、くせ等を見つけ傾聴に留意して訴えもなるべく聞いて対応できるように配慮し、コミュニケーションを取るように心掛けている。		
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) 初期の段階では、利用者の心理面でのダメージを防ぐ為に、面会の回数をご家族に増やして頂いたり、その時には色々な情報を聴くようにしています。		

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)
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) 優先しなければいけない支援をケアマネ、管理者と話をすすめてもらっている。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 実際に見学に来て頂いたり、徐々に場に馴染める様に努めている。 (外部評価) 管理者は、利用者がホームに馴染むためのポイントは職員の対応にあると考えている。そのため面談には職員と二人で赴き、ホームに利用者が来た時は同行した職員が最初に声をかけ、リラックスできるような対応に努めている。		
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) ユニット全員に必ず声をかけるように、1日1回は必ず何らかの関わりが持てるように配慮している。 (外部評価) 職員の「職員が利用者を見ていると思ったら、利用者の方が職員をよく見ている」との話には、業務的な響きはなくお互いを認め合っている気持ちが伝わってくる。また、利用者を人生の先輩として敬っている姿勢も感じることができる。		
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) 面会に来られた時に、本人や家族の事をよりよく分かっているような話を色々としている。		

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)
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) 本人と、家族の両方の意見を聞き、話し合いを行い、より良い関係を築くように努めている。		
30		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 行事ごとに馴染みの方々を招待したり、ドライブにて馴染みの場所へいけるように努めている。		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 問題があれば個別に話を聞き、職員間にてドライブ、散歩等に声掛けし、交流を持って頂く。		
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) 退所後も引き続き世間話をしたり、お付き合いをさせて頂いています。		
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) 出来てはいるが、時折入居者の状態などを見て、スタッフの思いのほうに優先になってしまっている事がある。訴えがない入居者に対してはスタッフの思いが立ってしまう。 (外部評価) 利用者の希望や意向を重視することから、自己決定が基本となっている。しかし、機能低下等で難しい局面が出始めている。自己決定の低下を補うものとして生活歴を知ることがあるが、初回のアセスメント時以外の記録が少なく、職員の記憶が中心となっている。	※ ※	ゆったりとした時間を利用し、長めに入居者の思いや願いを受け止めるようにケアに当たるようにしたい。 開設当初からの職員も少なくないため、状況に応じての話し合いで大きな問題は起こっていないようである。しかし、各職員が把握した利用者の情報は重要な財産であるため、共有化と均一化のために記録することを望みたい。また、記録を読み返すことで、利用者の新たな側面を発見することも期待できる。

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) 家族や、ケアマネに生活スタイルを聞き、ホームでのケアに役立てている。		
35		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価) 日々の健康チェックや食事摂取量、排泄チェック等で把握している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	(自己評価) ケアマネージャーを中心に、ご家族の意見、本人の訴え、状態の中で、職員の意見交換を行い、検討会を行って計画を立てている。 (外部評価) 利用者毎の担当職員が介護計画の素案を計画作成担当者と共に作り、職員全員参加のミーティングでまとめている。チームでのアプローチはボトムアップが必須との考えから、管理者が丁寧に職員指導を行っている。また、毎日の申し送りに管理者が全て立ち会い、アドバイスやユニット間の伝達を行っており、職員教育も担っている取り組みである。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 検討会にて話し合い、変化が生じたときには家族、本人の希望に応じた計画を作成している。 (外部評価) 利用者の状態は、職員と管理者で常に見守っており、必要に応じて介護計画の見直しを行っている。利用者の状態を記録しているのは介護日誌であるが、その記載内容が介護計画を意識している内容とまでは言えない。	※	介護計画は職員の日常的な見守りからアセスメントがなされているが、データには主観が入ることは否めない。しかし、介護日誌は利用者の状況を把握できる貴重なデータでもあるとともに客観的なデータでもあるため、双方を活用することでより良い見守りが可能になると思われるので、記載内容については再検討を期待したい。

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)
38		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価) 日々の記録を個別に書き込み、介護計画の見直しに役立てている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) ご家族の方々と連絡を取りながら、通院への付き添い、送迎投薬を取りに行く等、出来るだけの協力はさせて頂いている。 (外部評価) 単独のホームであるため、制度上の多機能性は備わっていないが、職員や管理者のソフト面でのサービスで利用者や家族の要望に応じている。また、家族の協力が利用者のQOL向上には不可欠と考えているが、家族の支援が難しい利用者には職員等が代行している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) 個々の主張をしっかりと聞き、必要に応じた機関の人材をホームに招いて対応している。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 本人の希望を家族、ケアマネジャーと話し合い、他のサービスを利用する支援を行っている。		
42		○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 今現在は、あまり活用できていません。		

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) 本人の意思を尊重し、納得が得られるた係りつけ医を選択し、適切な医療を受けられるように支援している。 (外部評価) かかりつけ医は本人や家族等の要望が優先されており、各医療機関との連絡・連携は看護職員や管理者が担当している。利用者の状態に応じて専門医も紹介するため、管理者は東奔西走している。		
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 専門医との連携での診断や、治療を受けられるように支援している。		
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 看護師を各ユニットに配置する事で互いに連携し、相談している。		
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) 係りつけ病院を個人でもいくつか持ち、入院時に必要な情報提供をスムーズに提供できるように書類の整理や、準備を行っている。		
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) 本人、家族、係りつけ医と協力して、その時の適切な方法を模索し、提案している。 (外部評価) 管理者や職員は、できる限り利用者と共に生活をしたいと考えているが、ホームとして日常的な医療行為や経管栄養等への支援が難しいため、医療機関などより良い環境への移行を進める方針としている。しかし、その状況にある利用者が少ないこともあり、家族との話は具体的に進められている状況ではない。	※	終末期ケアに関しては、家族等はなかなか実感が湧かないのが実情であり、また終末期の考え方には、家族とホームの間にかい離がある場合も多いので、ホーム側から機会ある毎に少しずつ話し合いを行うことを望む。

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) 係りつけ医と連絡をとりながら、今後の事を皆で話し合い検討や準備を行っている。		
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) しっかりと情報交換を行い、スムーズに入所できるよう支援している。		
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) 一人一人の誇りを大切にし、言葉掛けも気をつけ話している。個人情報も漏れないよう十分に気を付けている。	※	今後も個人情報の取り扱いには充分注意していく。
			(外部評価) 認知症が進んでいる方への関わりも、否定するのではなく、理解していることを示しながらゆっくりと安全な動作になるように声かけを行うなど配慮している。男性が多いユニットでは利用者同士のちょっとした諍いも日常的であるが、職員が間に入り、双方の言い分を丁寧に相手に伝えてその場を納めている姿も見られた。職員の関わりに、利用者双方の人権を守るという意識が強く感じられる。		
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) その方の状態を把握し、なるべく希望に添えるように配慮している。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 本人のペースを大切にしたいが、職員のペースになってしまうことがある。 (外部評価) 利用者のペースを優先するケアを提供しているが、規則正しい生活をする事で健康を守るという面から、生活全般が本人の希望通りにならないこともある。しかし、辛抱強く話し合い、待つという姿勢で利用者自身の気づきを促している。	※	一人一人の生活リズムをもう一度考える。
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
53		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	(自己評価) 地域の散髪やさんに御願いしています。本人の希望により、店等も選択していただいています。		
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) 週に1度、自由献立を入居者と共に立て、食事の楽しみを実感して頂く。職員と一緒に準備や食事、後片付けを行っている。 (外部評価) 季節の食材の話などの日常的な話題が場を和やかにしており、日常的な風景であることがうかがえる。職員と一緒に準備や後片付けを行うことを役割として楽しんでいる利用者や、それを指示する利用者など和やかな時間が食後も継続していた。		
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) なるべく本人の望む嗜好の支援を目指しているが、全員の希望には添えられない。	※	一人一人ともう少しコミュニケーションを大切に、それぞれの嗜好品の把握をしたい。

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)
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) 本人の自尊心を傷つけないように、排泄パターンを把握し気持ちよく排泄できるように支援している。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価) 曜日、時間をだいたい決めて入浴して頂いている。 (外部評価) 入浴の時間帯は午後からで、順番などはなるべく希望に添うように配慮しているが、集団生活であることから難しい面もあり、話し合いで解決を図るようにしている。入浴支援は利用者と職員が一对一で信頼を深める時間であるとの認識が深いことから、丁寧な支援が行われていることが理解できる。	※	出来る限り、一人一人の希望の時間に入れてあげたい。
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) 一人一人の睡眠状態を把握し、状況に応じて休息を提供している。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 個人の出来る事を尊重し、家事援助、散歩等を行っている。 (外部評価) 利用者との生活が長い職員が中心となり、利用者それぞれの好みなどから役割や気晴らしの方法などを決めている。また、認知症特有の状態を見据えて、楽しみごとの支援が行われている。利用者が管理者に対して実子のように話しかけている姿は、利用者に張りのある生活が提供されている表れであると感じられた。		

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)
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) 不満をもっている入居者の方もいらっしゃる。	※	気持ちを汲み取り、納得してもらえるような支援をする。
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) 訴えの少ない入居者は、どうしても外出する機会が少ない。ホーム内の時間が多くなっているような感じは否めない。 (外部評価) 「私が外出好きですから、できたら毎日でも」と明るく職員は言うが、車いす移動の利用者も少なくなく、また、2階からは構造上移動がスムーズとは言えないこともあり、人員配置や労力等で大変な作業であることは想像できる。利用者にとっての外出の意義を職員は理解しているから言える言葉である。	※	外出することの大切さを改めて認識し、出掛ける支援の時間をもう少し取れる様に工夫する。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 時々、遠方へのドライブ等も計画し、気分転換に努めている。		
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) 本人の希望に応じて、支援している。		
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) いつでも面会、外出、外泊オープンにしている。		

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)
(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) 拘束はおこなっていないが、やむを得ず言葉で出る事がある。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 日中はすべて開放し、所在確認、声掛けをしている。 (外部評価) 職員の見守りが基本のケアを実践しており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵は掛けていない。		
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 利用者のストレスにならないように、所在確認を行っている。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 見守りをしっかり行い、危険を未然に防ぐ取り組みをしている。		
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) もう少し、リスクマネジメントについては、その意義やこれらに対して、職員間で話合わなければならない。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 訓練は行っているが、実際にその場面になったときには、不安がある。	※	訓練を繰り返して、冷静な判断力を身に付けたい。
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) 定期的に災害訓練を行い、連絡網にて地域の人々の協力を得ている。 (外部評価) 1階のユニットは直接戸外に避難できるが、2階の2つのユニットは建物の構造上外部のバルコニーを経由しなければならない。非常階段も設置されているが、距離的には短いとは言えない。また、エレベーターも別棟に設置されており、段差もあることから、車いす利用者にとってはスムーズな避難経路とは言にくい。	※	ハード面の整備は必要であるが、短期的な計画は難しいと思われる。日頃から、避難方法の話し合いや地域の協力を得るような働きかけを行っているが、利用者の状況に応じての避難の順番や方法など具体的な対策へのより積極的な取り組みを期待したい。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) 契約初期では話し合っていると思われるが、経過に準じていないと感じている。	※	定期的に家族とスタッフ間での話し合いで、理解を進めていく。
(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) バイタルチェックを行い、異変があれば情報を共有し、急変対応に備えている。		
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) 療養シートを作成し、全員が内服薬について理解できるように努めている。		

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) 便秘による弊害を理解し、水分補給を充分に行ったり、運動をしたりしている。		
76		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	(自己評価) 口腔ケアを一人一人に合わせて、うがい、ブラッシングを行っている。		
77	28	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 一人一人に合った状態で出せるように調理している。水分補給はこまめに摂取して頂くようにしている。 (外部評価) 大まかなカロリーを把握し、栄養バランスにも配慮した食事を提供している。利用者の状態によっては刻み食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量は食事・水分共に日誌に記入しており、摂取の少ない傾向が見られる利用者にはおやつなどで補うようにしている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 手洗いを励行し、水周りの清潔、利用者に食器を拭く前に手指の消毒等を行っていただく等行っている。		
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 使用後は洗剤で洗い、必要に応じて塩素系のもので、付け置き消毒をしたり、衛生管理に努めている。		

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) 案内板を設置したり、プレートを貼ったりして配慮している。		
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) 掃除を行い、過ごしやすい環境を作っている。中庭に草花を植え、季節感を出している。 (外部評価) 家具の配置で共用空間をダイニングとリビングに区切り、生活のシーンでうまく使い分けている。開設から年数が経ち、補修の必要な箇所が徐々に始めているため、年間計画を立てて、快適な空間となるような取り組みが求められる。	※	特に浴室の壁の補修は建物の耐久性にも影響し、また利用者にもさみしい気持ちにさせる状況でもあるので、早期の取り組みを期待したい。
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) 個々の関係を把握し、椅子の配置等調節し、それぞれが思い思いに過ごせるような工夫をしている。		
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 普段使用していたものを、持ち込んでいただき、不穏状態の軽減に努めている。 (外部評価) 利用者により配置されている家具等は異なるが、それぞれ使い慣れたものを持ち込んでいる。また、写真や絵なども飾られており、居心地よく過ごせる部屋となっている		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のだよ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) 温度、においや空気のだよみなど、職員が率先して感じ取りこまめな換気に注意している。		
(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) 廊下の両端に手すりをつけたり、自立性を失うことのないように生活して頂くように努めている。		
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) コミュニケーションを密にとり、自立性を伸ばせるように努めている。		
87		○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) ベンチを設置した談話スペースや家庭菜園をつくっている。		

(注)

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

V. サービスの成果に関する項目		
項 目	取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (自己評価) ① ほぼ全ての利用者の ② 利用者の2/3くらいの ③ 利用者の1/3くらいの ④ ほとんど掴んでいない	9名の共同生活だからこそ、出勤時には9名全員の方々と言葉を交わし利用者が何を感じているのかを心に留めてケアに当たっている。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ① 毎日ある ② 数日に1回程度ある ③ たまにある ④ ほとんどない	食事やお茶の時間には、利用者と一緒にゆったりとした時間を過ごすようにしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	身体状況が自立している方は出来ていると思うが、介助が必要な方は、職員側のペースになっているときがある。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	コミュニケーションが充分に取れているときは、生き生きとされているように思うが、体調が悪いときや不穏状態のときには不安な表情を見せるときがある。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 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	買い物や散歩等、職員が付き添い外出する事はできているが、自ら外へ出るときは安全性を考えると制限せざるを得ないこともある。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	自分の身体変化に不安を持っている人は何人かいます。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが ④ ほとんどいない	日々の業務に追われ、要望に応えられないときがある。
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 (自己評価) ① ほぼ全ての家族と ② 家族の2/3くらいと ③ 家族の1/3くらいと ④ ほとんどできていない	あまり家族の方々と会話する機会がなく、不安なことや求めていることがよく聞けていない。
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (自己評価) ① ほぼ毎日のように ② 数日に1回程度 ③ たまに ④ ほとんどない	地域の小学生、保育園、ボランティアとの交流はあるが、近所の方々や馴染みの方は、あまりありません。出来ればそういった方々も気軽に訪ねてこられる雰囲気作りや声掛けをして行きたい。

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	ご家族さんの意見は多く出るようになったが、集まって下さる人数は少なくなつたように思える。
98	職員は、活き活きと働けている	1 ほぼ全ての職員が (自己 2 職員の2/3くらいが 評価) ③ 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	ストレス解消法を考えなければならないと感じる。
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	協力して下さる利用者の方が多く、満足してくれるかどうかは、あまりわからないけれど、遠慮や我慢している部分は多いのではないかと思います。
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	1 ほぼ全ての家族等が (自己 ② 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	面会に来られた時はや家族会の時等に、感謝の言葉をたくさん頂いております。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

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

(自己評価)

- ・ゆったりとした時間の中で、職員と入居者が交わり一人一人の力を活かして、料理の下ごしらえや掃除等共に行い、職員と入居者が一緒になって生活しています。
- ・笑顔で、家庭的な雰囲気、皆で協力している明るいユニットです。
- ・3ユニット総合して利用者、職員共に明るく元気がある事業所です。
- ・利用者の居場所としてのグループホームを目指しています。
- ・アットホームな環境の中にも、専門職が生活支援していく、安心できるホームでありたいと思います。

(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

グループホーム恵須栄

(ユニット名)

恵ユニット

記入者(管理者)

氏 名

芝 博文

評価完了日

平成 20 年 7 月 5 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価票

【セル内での改行は「Alt+Enter」です。】

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	(自己評価) 日常の介護の中で意識があまり出来ていない。目標を掲げて頑張りたい。 (外部評価) ホーム開設後から地域との交流を意識した運営を行っていたが、理念は利用者本位であることと家庭的な雰囲気重視のものである。地域密着型サービスに移行した後には理念の見直しはまだ行われていない。	※	管理者は地域を自治会規模と定義しており、利用者の生活活動域を広げるために地域を意識している。ホーム全体で意識づけはできているので、理念に地域への思いを書き加えることを望みたい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	(自己評価) 笑顔で接し、安全に安心していただく為の理念を作成し、実践したい。 (外部評価) 管理者は介護をチームで行うことに熱い思いがあり、その牽引者は職員と考えている。そのため、管理者は個々の職員との打ち合わせや、チームで検討する場など、色々な場面での話し合いを密に持つようにしており、理念の共有化が図られている。		
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) 行事等に利用者の家族、地域の方々を招き、一緒に楽しんで頂きホームを理解して頂くようにしている。		

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)
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) 気持ちよく挨拶を交わしている。小学生たちが気軽に遊びに来てくれたりしている。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 地域の学校との交流会を行ったり、地方祭への参加をしている。 (外部評価) ホームは地域の人たちにお世話になっているとの意識から、観月祭と称した感謝の意を示すイベントを行っている。イベントは回数を重ね、参加者も200人を超える規模になっている。また、小学校とは福祉教育の一環として交流を重ね、児童がホームに立ち寄ることもある。しかし、イベントを通しての交流が多く、日常的なつきあいというところまでは至っていない。	※ ※	自治会や地域の清掃活動にもっと参加して行きたい。 近接している住民との近所付き合いは始まっているが、職員主導である。まずは利用者が散歩以外の場面で直接近所の方と接する仕掛けを作り、その場を自治会という枠組みまで広げ、利用者が地域の生活者として近所付き合いが可能となるような取り組みを進めることを期待する。
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) 知人のボランティアさん等に声掛けし、訪問して頂いています。		
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) 評価に対して出来ていない事は話し合い、改善できるよう取り組んでいる。 (外部評価) 自己評価は職員間で話し合い、ユニット長がまとめている。管理者はまとめたものを補足する形で自己評価に携わっており、職員主導で自分たちのケアの振り返りに有効に活用している。		

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)
8	5	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの 実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	(自己評価) 運営推進会議には自身、出席していないが、結果や報告書をみて、受けとめている。	※	結果報告により、自分の出来る範囲でサービス提供している。
			(外部評価) 運営推進会議は回数を重ね、地域にホームを知ってもらう場として有用なものになっている。しかし、平成20年3月まではデイサービス事業所と合同での開催であったこと、開催場所がホームに隣接している建物であることもあり、法人の運営全体に関する議題が多く、利用者のサービスについての直接的な話題がやや少ない傾向が見受けられる。	※	地域の方たちが利用者の日常生活を身近に感じることで新たな提案なども期待できるので、地域の方とのふれあいの場ともなるよう、利用者と一緒にお茶をしながら過ごす時間などを組み入れる等の取り組みを望む。
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) 介護相談員の方や、ケアマネージャーと接し、情報交換しながらケアに役立てています。		
			(外部評価) ホームの運営に理解がある市であるために、行政側からも積極的な関わりがある。また、介護相談員の受け入れや、他機関への相談など、多くの関係者と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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) 研修等に参加し、それを職員に伝えるようにしている。	※	成年後見制度について学ぶ機会にもっと多くの職員が参加したいです。
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) テレビや新聞等で虐待についての話題を開き、事業所内でも言葉掛けに気をつける等、職員間でも意見交換している。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 入所時には家族の要望や不安、疑問点を尋ねたり、説明をしている。入所時に必要最低限にご家族へどういった事を聞いておけば良いか、マニュアルにして、初期のケアに活かしている。		
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) 職員が相談を受けるときや、管理者が受けるときと様々ですが、窓口が混乱しないように対処しています。		
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あわせた報告をしている	(自己評価) 毎月の利用者の暮らし、健康状態をお手紙で知らせている。 (外部評価) 人数が多くなるとなかなか意見も出しにくいことも配慮し、小規模の家族会に取り組んでいる。不定期ではあるが、担当職員とユニット長、管理者などを交え、日常生活状況や介護計画、今後についてなど丁寧に報告し、話し合っている。		
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) 運営推進会議や面会時に状態報告の際に、意見があれば聞き、反映できるように努力している。 (外部評価) 家族等の苦情を受け付ける窓口や意見箱などを設置しているが、ユニット長や管理者も積極的に声をかけ、意見や苦情を表出しやすいような雰囲気づくりに努めている。運営者等の傾聴する姿勢から、家族等の意見はホームの運営に反映させていることが理解できる。		

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) 管理者が勉強会や個別に相談を受け、運営者と連絡をとり、出来る限り反映できるように努めている。		
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) 前もって分かっているときには事前連絡により勤務調整が出来ている。緊急の場合は連絡網にて対応できるように体制を整えている。		
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) 異動や離職のあった時には、残った職員が配慮しフォローできている。 (外部評価) 運営が単独型ホームであるため異動はなく、職員数から考えると離職者も少ない。人員やシフト等の関係でユニット間の異動は多少あるが、管理者が日常的にユニット間の情報交換を積極的に行っており、利用者への配慮にも細やかさが感じられる。		
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) 割り当てられて研修に行ったり、指導したり、育成できるように努めている。 (外部評価) 管理者は、チームケアの中心は職員であり、ケアの質は職員の知識や技術等に左右され则认为している。そのため、研修に積極的に参加することを促している。また、色々な人脈を利用してホーム内に講師を招いての独自の研修会も行っている。		

自己評価	外部評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 外部研修時等、他施設職員と交流をもったり、情報交換したりしている。 (外部評価) 管理者は同業者とのネットワークはホームの財産と考え、あらゆる機会を利用して積極的に取り組んでおり、観月祭やホーム内研修会などで多くの福祉関係者の協力が得られている。管理者も他のホームや事業所の手伝いを積極的に行っており、ホームには多くの無形の財産があることがわかる。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 職員間での個々の行動や言動に対して、ストレスがあるが、職員間同志で話し合い解決している。	※	運営者にもう少し日々の職員のストレスの理解をお願いしたい。
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) 職員全員は分かりませんが、努力、実績、勤務状況を把握してもらっています。		
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) 見学に来て頂き、ゆっくりとお話を聞く時間を持ち、気持ちを落ち着かせて頂くようにしている。		
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) 家族が困っていることや不安なこと、本人が困っていること同様によく聞いて受け止める努力をしている。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 入居者の情報収集に努め、他の職員、ケアマネ、管理者を交えて話し合いをしている。		
26	12	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	(自己評価) 本人が他の入居者と仲良く、楽しく生活できるよう、家族と相談しながらケアをすすめている。 (外部評価) 管理者は、利用者がホームに馴染むためのポイントは職員の対応にあると考えている。そのため面談には職員と二人で赴き、ホームに利用者が来た時は同行した職員が最初に声をかけ、リラックスできるような対応に努めている。		
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) 職員は本人と一緒に過ごし、同様な楽しみを見出し、共に本人との関係を良い方向に進めている。 (外部評価) 職員の「職員が利用者を見ていると思ったら、利用者の方が職員をよく見ている」との話には、業務的な響きはなくお互いを認め合っている気持ちが伝わってくる。また、利用者を人生の先輩として敬っている姿勢も感じることができる。		
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) 家族との交流を深めているにしても、喜怒哀楽を共にする程の関係を築けていないと感じている。		

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)
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) 両者の関係を理解する為に、ご家族の方にも昔の本人さんとの関係等を聞き、以降のケアに役立てている。		
30		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) ドライブで行きたい場所があれば、一緒に行ったりしている。		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 人間なので、仲の良し悪しはあるが、仲良く支えあうことが出来るように、出来る限りの配慮はその都度考えています。		
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) 施設外でバツタリと会うこともあります、挨拶をしたり、その後の状況を聞いたり、情報交換しています。		
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) 入居者の自己決定を尊重しながら、対応している。 (外部評価) 利用者の希望や意向を重視することから、自己決定が基本となっている。しかし、機能低下等で難しい局面が出始めている。自己決定の低下を補うものとして生活歴を知ることがあるが、初回のアセスメント時以外の記録が少なく、職員の記憶が中心となっている。	※	開設当初からの職員も少なくないため、状況に応じての話し合いで大きな問題は起こっていないようである。しかし、各職員が把握した利用者の情報は重要な財産であるため、共有化と均一化のために記録することを望みたい。また、記録を読み返すことで、利用者の新たな側面を発見することも期待できる。

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) 入居者本人から聞いたり、家族、親戚、友人からも、情報を集めています。		
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) ケアプラン担当者をユニット内で決め、検討会を持ち利用者の細かい心の動きや能力を皆で話し合い、理解に努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
36	15	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイディアを反映した介護計画を作成している	(自己評価) ケアマネージャー、医療、介護スタッフとご家族と連携し、ニーズに応じたサービスを提供している。 (外部評価) 利用者毎の担当職員が介護計画の素案を計画作成担当者と共に作り、職員全員参加のミーティングでまとめている。チームでのアプローチはボトムアップが必須との考えから、管理者が丁寧に職員指導を行っている。また、毎日の申し送りに管理者が全て立ち会い、アドバイスやユニット間の伝達を行っており、職員教育も担っている取り組みである。		
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) ケア関係者と話し合い、現状に即した計画を心掛けている。 (外部評価) 利用者の状態は、職員と管理者で常に見守っており、必要に応じて介護計画の見直しを行っている。利用者の状態を記録しているのは介護日誌であるが、その記載内容が介護計画を意識している内容とまでは言えない。	※	介護計画は職員の日常적인見守りからアセスメントがなされているが、データには主観が入ることは否めない。しかし、介護日誌は利用者の状況を把握できる貴重なデータでもあるとともに客観的なデータでもあるため、双方を活用することでより良い見守りが可能になると思われるので、記載内容については再検討を期待したい。

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)
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) 利用者一人一人をいつも観察し、細部まで記録して、変調があれば皆で（スタッフ）で話し合いを持っています。		
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) 様々な要望はあるが、その都度対応できるように配慮しています。 (外部評価) 単独のホームであるため、制度上の多機能性は備わっていないが、職員や管理者のソフト面でのサービスで利用者や家族の要望に応じている。また、家族の協力が利用者のQOL向上には不可欠と考えているが、家族の支援が難しい利用者には職員等が代行している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) ボランティアの方々のお手伝いや、消防の方達の防火訓練の協力等で助けていただいている。		
41		○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 他のサービスはあまり、活用機会が無いので、状況によっては、協力をしています。		
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) 包括支援センターとは、ほとんど関わりが無いのでこれから活用出来るように連携作りを行いたい。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
43	18	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	(自己評価) 本人、家族の希望を大切にし、納得の得られた係りつけ医を選び、適切な医療を受けている。 (外部評価) かかりつけ医は本人や家族等の要望が優先されており、各医療機関との連絡・連携は看護職員や管理者が担当している。利用者の状態に応じて専門医も紹介するため、管理者は東奔西走している。		
44		○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	(自己評価) 精神的に不安定な場合は、専門医への受診の支援を行っている。		
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) 各ユニットで看護師を配置し、健康に関する相談をし、その都度の対応を実践している。		
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) 入院時にはこまめに面会に行ったり、看護師より状態を聞いたりしている。備えての連携はあまり出来ていないように思う。		
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) 出来る事と出来ない事をはっきりとし、家族やD r との話し合いで個々のケアを進めていっている。 (外部評価) 管理者や職員は、できる限り利用者と共に生活をしたいと考えているが、ホームとして日常的な医療行為や経管栄養等への支援が難しいため、医療機関などより良い環境への移行を進める方針としている。しかし、その状況にある利用者が少ないこともあり、家族との話は具体的に進められている状況ではない。	※	終末期ケアに関しては、家族等はなかなか実感が湧かないのが実情であり、また終末期の考え方には、家族とホームの間にかい離がある場合も多いので、ホーム側から機会ある毎に少しずつ話し合いを行うことを望む。

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) 利用者の日常の変化を見逃さないように見守り、変化があれば話し合い、より良い対応が出来るように努力している。		
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) 関係者より、なるべく多く情報収集し、少しでもダメージが軽減されるよう努めている。		
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) 誇りや、プライバシーに配慮し、声掛けや対応に気をつけている。 (外部評価) 認知症が進んでいる方への関わりも、否定するのではなく、理解していることを示しながらゆつくりと安全な動作になるように声かけを行うなど配慮している。男性が多いユニットでは利用者同士のちょっとした諍いも日常的であるが、職員が間に入り、双方の言い分を丁寧に相手に伝えてその場を納めている姿も見られた。職員の関わりに、利用者双方の人権を守るという意識が強く感じられる。		
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) 出来る限り本人の希望を聞きいれる姿勢を持っていますが、説明しても意志が伝わらない事があり、大変な場面も多々あります。		

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)
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) 職員側の決まりや都合を優先する事が多々ある。 (外部評価) 利用者のペースを優先するケアを提供しているが、規則正しい生活をする事で健康を守るという面から、生活全般が本人の希望通りにならないこともある。しかし、辛抱強く話し合い、待つという姿勢で利用者自身の気持ちを促している。	※	一人一人のペースを考えて出来る限り希望に添えるように努めたい。
(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) 毎日の整髪や、散髪屋さんを呼んで、カットしてもらっている。本人の希望があれば、行き着けの美容室へ送迎している。		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 野菜の下ごしらえや、箸を配膳してもらったり、食器拭き等できる範囲でしてもらっている。 (外部評価) 季節の食材の話などの日常的な話題が場を和やかにしており、日常的な風景であることがうかがえる。職員と一緒に準備や後片付けを行うことを役割として楽しんでいる利用者や、それを指示する利用者など和やかな時間が食後も継続していた。		
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) おやつ等はなるべく手作りを工夫している。週一回自由食があり、食べたいものを聞くようにしています。		

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)
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) プライバシーの保護に充分に留意しながら、オムツを少しでも減らしつつ、トイレ誘導をしている。		
57	23	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価) ある程度は職員の都合になっている。利用者の体調も考え、入浴の日に実施できない場合は、次の日に等考えながら行っている。 (外部評価) 入浴の時間帯は午後からで、順番などはなるべく希望に添うように配慮しているが、集団生活であることから難しい面もあり、話し合いで解決を図るようにしている。入浴支援は利用者と職員が一對一で信頼を深める時間であるとの認識が深いことから、丁寧な支援が行われていることが理解できる。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 一人一人のペースは違うので、午前中、午後問わず、気持ちよく休んで頂いている。		
(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) 全員ではないが、園外の草むしり、水やり、お掃除、洗濯物を畳んだり、楽しくお手伝いして頂いている。 (外部評価) 利用者との生活が長い職員が中心となり、利用者それぞれの好みなどから役割や気晴らしの方法などを決めている。また、認知症特有の状態を見据えて、楽しみごとの支援が行われている。利用者が管理者に対して実子のように話しかけている姿は、利用者には張りのある生活が提供されている表れであると感じられた。		

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)
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) ドライブ等で外出時に、出来る人は買い物を楽しんで頂いたり、欲しいものを買ったりと支援している。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	(自己評価) あまり外出したがない方が多いが、声掛けし出来る限り天気の良い日は日光浴等を定期的に検討して実践している。 (外部評価) 「私が外出好きですから、できたら毎日でも」と明るく職員は言うが、車いす移動の利用者も少なくなく、また、2階からは構造上移動がスムーズとは言えないこともあり、人員配置や労力等で大変な作業であることは想像できる。利用者にとっての外出の意義を職員は理解しているから言える言葉である。		
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 花見等大きな行事を実施する際、ご家族様に声掛け案内し、スタッフと共に出掛けている。		
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) いつでも好きな時に、電話や手紙の代筆等配慮しています。		
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) 自由に訪問でき、本人の居室等でお茶を飲みながら、お話も充分出来るよう、プライバシーに配慮しながら対応している。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(4) 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) 職員一人一人が目配り、気配りすることによって拘束せず、見守りにて対応している。		
66	26	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	(自己評価) 夜間は玄関居室は施錠しているが、朝には全て開放し、日中は出入り自由に行っている。 (外部評価) 職員の見守りが基本のケアを実践しており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵は掛けていない。		
67		○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	(自己評価) 入居者のプライバシーに配慮し、安全な生活が出来るように努めている。		
68		○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	(自己評価) 利用者の視線を考えて、置いて良い物や危険が及ぼすものを考慮しながら、未然に事故を防ぐように取り組んでいる。		
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) ユニットの職員で話し合ったり、研修に出て学んだり、利用者の状態に応じた取り組みを行っています。		

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)
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) その現場になると、やはり慌ててしまいがちになり、訓練不足の感はある。	※	最低限の対応が出来るように勉強していく。
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) ハード面での困難な部分が多い。かといって人数を掛けても不安感はある。地域の人々の協力体制を仰いでいるが、ここの一番はマンパワー不足の感が否めない (外部評価) 1階のユニットは直接戸外に避難できるが、2階の2つのユニットは建物の構造上外部のバルコニーを経由しなければならない。非常階段も設置されているが、距離的には短いとは言えない。また、エレベーターも別棟に設置されており、段差もあることから、車いす利用者にとってはスムーズな避難経路とは言にくい。	※ ※	普段より地域交流を密にし、ホームの内部構造等にも理解して頂く必要があると思われる。 ハード面の整備は必要であるが、短期的な計画は難しいと思われる。日頃から、避難方法の話し合いや地域の協力を得るような働きかけを行っているが、利用者の状況に応じての避難の順番や方法など具体的な対策へのより積極的な取り組みを期待したい。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている	(自己評価) 一人一人の起こりうるリスクについては、ご家族とも話し合い、お互いが譲り合いながら、本人第一に考えている。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 職員一人一人が利用者の状態の把握に努めている。異変に気付いた際には、昼夜問わず看護師に速やかに連絡し、適切な対応をとっている。		
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) 用法や用量については、もう一歩介護員の理解不足はあり、どちらかという看護師に任せる部分大きい。	※	介護員でも最低限の服薬に関しての勉強は行っていく。

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)
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) 原因や影響を理解していても、あまり予防と対応の為の工夫が乏しい。	※	水分量を増やしたり、なるべく運動して頂いたり、薬に頼り過ぎないように介護の専門職としての勉強をしている。
76		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、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、口腔ケアを行い、口内に残渣物が無いように支援している。		
77	28	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 栄養バランスを考え、献立を立てて、なるべく水分が摂取されるように支援している。 (外部評価) 大まかなカロリーを把握し、栄養バランスにも配慮した食事を提供している。利用者の状態によっては刻み食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量は食事・水分共に日誌に記入しており、摂取の少ない傾向が見られる利用者にはおやつなどで補うようにしている。		
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 外出より帰ってくると、手洗いうがいの励行に努めている。食事を作るときは手を洗い手袋を装着したり、予防に努めている。	※	うがい、手洗いの基本が充分ではないので、必ず行えるような基準作りをする。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 賞味期限に注意して管理している。台所を使用後は必ずスプレー除菌を行っている。		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 入り口に案内板を掲示したり、ユニット職員も外來のお客様が見えた場合は、丁寧にご案内させて頂いている。		
81	29	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 全員が集まるホールには季節感を出すように四季折々の花を飾っている。 (外部評価) 家具の配置で共用空間をダイニングとリビングに区切り、生活のシーンでうまく使い分けている。開設から年数が経ち、補修の必要な箇所が徐々に始めているため、年間計画を立てて、快適な空間となるような取り組みが求められる。	※	特に浴室の壁の補修は建物の耐久性にも影響し、また利用者にもさみしい気持ちにさせる状況でもあるので、早期の取り組みを期待したい。
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) 共用空間の中には、一人一人のスペースがあまり無い。一人になりたい時は、自室へと戻りゆっくりされている。		
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 自分が使用していた家具を入居時に持ってきて頂いたり、人形等の趣味的な物も飾られている。 (外部評価) 利用者により配置されている家具等は異なるが、それぞれ使い慣れたものを持ち込んでいる。また、写真や絵なども飾られており、居心地よく過ごせる部屋となっている		

自己 評価	外部 評価	項 目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 昼間は居室の窓を開け、風通しを良くしたりしている。暑かったり寒かったりする時は、空調で調節している。		
(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) 出来る事はなるべく自力で行って頂き、手を出し過ぎないように状況に応じて考えている。		
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) 残存機能を活かし、安全、安楽に過ごせるよう環境作りしている。		
87		○建物の外周リや空間の活用 建物の外周リやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 天気の良い日は、外の花壇で花を見られたり日光浴をされたりしている。		

(注)

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

V. サービスの成果に関する項目		
項 目	取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (自己評価) 1 ほぼ全ての利用者の 2 利用者の2/3くらいの 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	普段から利用者と色々と会話を進めていく上で、ある程度の思いや、言いたくても言えない事等含めて、感じている部分はある。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) ① 毎日ある 2 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	10時と15時のお茶の時間や、食事時等利用者と会話できたり、その他の時間でも一緒に歌を唄ったり出来ている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) ① ほぼ全ての利用者が 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	ホールにて会話を楽しんだり、昼寝がしたい人は自室で横になってもらったり、自分のペースで暮されている。
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 (自己評価) 1 ほぼ全ての利用者が 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	話しかけたりお世話させて頂く事で笑顔が見えたり、利用者からも話し掛けてきたりされる。
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (自己評価) 1 ほぼ全ての利用者が 2 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	希望あれば一緒に買い物へ行ったり、周囲を散歩したりされる。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (自己評価) 1 ほぼ全ての利用者が ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	職員が早めに体調の変化に気付いてあげたり、対応したりしている。
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、安心して暮らせている (自己評価) 1 ほぼ全ての利用者が 2 利用者の2/3くらいが ③ 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	一人一人その時々状況や要望に応じて対応して支援している。
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 (自己評価) 1 ほぼ全ての家族と 2 家族の2/3くらいと ③ 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	家族の面会時一緒に話したり要望あれば聞いたりして信頼関係作りをしている。
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 (自己評価) 1 ほぼ毎日のように 2 数日に1回程度 ③ たまに 4 ほとんどない	縁側へ日光浴に出たときに、近所の人に挨拶したり、年に数回小学生が訪ねてきたりしている。

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	運営推進会議を行っても、理解者や支援者が増えているようには感じられない。
98	職員は、活き活きと働けている	1 ほぼ全ての職員が (自己 2 職員の2/3くらいが 評価) ③ 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	利用者との信頼関係作りに職員もうまくいかない場面がある。
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	訴えのない利用者が本当に満足されているのかは、分からない。
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	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	面会時等で希望、要望を聞いて取り入れて介護したりしている。色々な部分で褒めてくださるご家族は多いと感じている。

【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)