

(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 12 月 9 日

【評価実施概要】

事業所番号	3870200908		
法人名	株式会社 シンコー		
事業所名	ハートフルケアホーム青空		
所在地	今治市南高下町2丁目2-67 (電話) 0898-34-5855		
管理者	古賀 京子		
評価機関名	愛媛県社会福祉協議会 利用者支援班		
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8-15		
訪問調査日	平成 20 年 10 月 28 日	評価確定日	平成 20 年 12 月 12 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 9 月 17 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 10 月 28 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 18 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	人

(2) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

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

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 9 月 17 日事業所記入)

利用者人数	16 名	男性 1 名	女性 15 名
要介護 1	1 名	要介護 2	3 名
要介護 3	7 名	要介護 4	4 名
要介護 5	1 名	要支援 2	名
年齢	平均 86 歳	最低 74 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】

周囲を住宅地に囲まれた4階建ての2・3階部分にホームはある。1階には小ホールがあり、地域の方にも利用してもらっている。4階部分は広く、ホームの運動会や食事会等に利用している。玄関は自由に出入りでき、近隣の方が気軽に入れるような雰囲気作りがされている。管理者及び職員は理念にそって利用者の日々の生活を支え、利用者は穏やかに自分のペースで過ごしている。管理者は日常生活がリハビリだと考えており、利用者が楽しめるような行事を多く計画している。また、開設前より地域に対して啓発を行い、自治会にも入り、地域の一員としての

【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)

地域の中での利用者の暮らしを支えるために、今までの理念を見直し、職員全員で意見を出し合い、話し合っって新しい理念を作っている。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

職員は評価の意義を理解しており、全員で取り組んでいる。自己評価に取り組むことによりケアの振り返りにもなり、気づきもあり、ホームの質の向上につなげている。

▼ 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)

利用者及び家族、地域住民、市担当者、地域包括支援センター職員を構成メンバーとして定期的に開催し、ホームの行事内容の報告をしたり、地域の行事などの情報を得るなど、意見交換を行っている。メンバーが多忙なため日程調整が難しく、参加人数はやや少ないが、欠席者には会議の報告をしている。

▼ 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)

家族が訪問時に気軽に意見を言ってもらえるよう心がけている。出してももらった意見は職員で話し合っている。意見箱を設置しているが、今のところ意見は入っていない。重要事項説明書にホーム及び外部の苦情窓口を明記している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

ホームは自治会に入り地域の一員としての役割を担っており、自治会の役員会にも参加している。地域の行事に参加したり、ホームの行事(運動会、食事会など)に地域の方に参加してもらい、交流を深めている。散歩の時には挨拶を交わしている。近所の方が子どもと一緒に来てくれたり、中学生の体験学習も受け入れている。

(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 ハートフルケアホーム 青空

(ユニット名) 春

記入者(管理者)
氏名 古賀 京子

評価完了日 平成 20 年 9 月 13 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) 公園や、散歩道等では、地域の方と触れ合いの場を持ち、施設においては、いつでも訪問していただける様に開放すること等で、地域とのつながりを大切にしている。 (外部評価) 管理者及び職員は地域密着型サービスの意義についてよく理解しており、利用者が地域の中で暮らしていけるように、今までの理念を見直し、職員全員で意見を出し合って話し合い、ホーム独自の理念をつくりあげている。		4つの施設基本理念をかかげ地域の中での取り組みは既に行われている。
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) 個人の尊重、自己決定を心がけ、強制ではなく傾聴中心に、心と心の触れ合いを第一に、笑顔で過ごせる安らぎのある場所を提供している。 (外部評価) 管理者及び職員は理念を共有し、また介護スタッフ三原則を掲げ、理念にそって利用者の日々の生活を支えている。理念は玄関及び各ユニットに掲示しており、誰でも見ることができるようになっている。		施設基本理念に基づき、今後も地域に密着した支援に取り組んでいきたい。
3		○家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にした理念を、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) 家族の面会の時々に、施設の取り組みとして生きがいと希望ある生活をしていただいていることを実際目で見たい頂いたり、会話させていただいている。又、地域の集会においても当施設の理念を話し、理解していただいている。	※	施設での職員の取り組んでいる内容、方向性を、家族の方、地域の方に理解・協力していただきたい。

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) 散歩のとき、近隣の方と出会うと挨拶したり、子供たちが家の中から声をかけてくれたり、赤ちゃんを連れて近隣の方が自由に行き来できる環境にある。		住宅地ということもあって、触れ合う機会にとっても恵まれ、十分実施出来ている。
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人として、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) 自治会の集会等も施設にて開催していただき、そこで施設の話ができる機会になっている。又近隣の行事にも係られる様に施設内を提供して催しものにも参加している。 (外部評価) ホームは自治会に入り地域の一人としての役割を担っており、自治会の役員会にも出席している。地域の行事に参加したり、ホームの行事（運動会、食事会など）に地域の方に参加してもらって交流を深めている。散歩の時には挨拶を交わしている。近所の方が子どもと一緒に来てくれたり、中学生の体験学習も受け入れている。		そこで、職員、利用者の方々と触れ合える機会ともなっているのも、とても良い取り組みとなっている。
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) 訪問していただいたり、施設の利用者の方と食事と一緒にしていただきながら、家庭的な雰囲気を出せるように取り組んでいる。	※	訪問して頂ける高齢者の方の特技を生かして、創作活動、料理の手伝い、畑作り等に取り組んでいけたらと思う。
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) 常に心掛けている事ではあっても、再度、当施設の基本理念を見直し、心を新たに取り組むことができる機会になっている。 (外部評価) 管理者及び職員は評価の意義を理解し、自己評価については職員全員で取り組んでおり、日々のケアを振り返ることにより気づきを得ている。また、外部評価については職員全員に結果を伝え、話し合いながら改善に取り組んでいる。		新しい職員に対して、日々の生活の中で、具体的に起こってくる事象に対して、一つ一つ説明しながら、施設の方向性を互いに身につけている。

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) その中で取り上げられた課題については、すぐに対応し利用者の方、家族の方が心から安心できるサービス提供に努力している。また利用者さんの地域交流に対しての取組みも行っている。 (外部評価) 利用者及び家族、地域住民、市担当者、地域包括支援センター職員をメンバーとして定期的に開催し、ホームの行事内容の報告をしたり、地域の行事などの情報を得るなど意見交換を行っている。メンバーが多忙で日程調整が難しいため、参加人数がやや少ないが、欠席者には会議の報告をしている。		意見を聞く事によって、現在の取組みの反省になったり、それによって、足りなかった事への修正、努力ができています。
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) 施設広報紙なども持参し、市町村にも度々出かけ報告相談している。 (外部評価) 市担当者等との交流は開設当初よりあり、ホームの状況を報告したり、気軽に相談できる関係を築いている。		仕事以外でも交流を計っている。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) どのような制度かを勉強し理解し、活用していけるように努力している。	※	一部だけでなく全職員が勉強していく方向性で取り組んでいきたい。
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) 心身共に傷つける行為は、絶対あつてはならない事として取り組んでいるが、心身・身体のみならず、ネグレクトに対しても業務の大変さから知らず知らずのうちにそのような行為にならないように、その都度気をつけている。		その人の状況に応じた支援を丁寧に行うよう職員全員心掛け行っている。

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)
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) 基本理念を説明した上、施設の様子を利用者の方や家族の方の目で見てもらう事で、納得いくまで話し合い理解して頂いている。		言葉だけでなく、実際目を見て頂いたり、体験して頂きながら納得、理解を得ている。
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者の方の目は厳しく、特に夜間では、話しやすい時間帯と言うこともあって、意見等、色々聞かせていただいている。それに対して、十分注意するよう、常に心がけている。又自由に気持ちを聞かせていただけるように、玄関には目安箱設置している。	※	利用者の方が行動障害を起している事もあって、それに対処すべき方法を勉強し、試行錯誤する中で、改善出来る方向性を送り等で伝え合いを行っている。今後も個々の職員がその方向で取り組んでいけたらと思う。
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) 家族との連携は、常に密にとっており、特に金銭の管理は、個別に全て記載され、家族の方に必ず見ていただき、印を押して頂いている。全体的な報告については、施設広報誌によって行っている。 (外部評価) 毎月の請求書と共に、利用者の方々の暮らしぶりを手紙で伝えている。家族の来訪時にもその都度話している。管理している金銭の取り扱いは必ず2人で確認しながら行っており、家族に説明を行いサインをもらっている。また、利用者に変化があればその都度電話で連絡している。		特に病気症状の際は、早目に連絡をし、家族の方へお伺いをたてている。その上で、結論を出している。
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) 本人からの訴え等を家族の方も、気がついたことがあった場合、職員に話して下さっているし、それをすぐに改善、解決出来るように取り組んでいる。又、気軽に意見が出せるように、目安箱の設置もされている。 (外部評価) 家族の来訪時に気軽に意見を言ってもらえるよう心がけている。出してもらった意見は職員で話し合っって検討している。意見箱を設置しているが、今のところ意見は入っていない。重要事項説明書にホーム及び外部の苦情窓口を明記している。		気軽に何でも話せる雰囲気作りは出来ている。

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)
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) 利用者の方や職員間の問題、勤務の関係等、報告したことや問題点等を、即、対応出来る方向性が定着している。		即、対応された内容は、送りによって、職員が知ることができ、皆が同じ方向性で取り組んでいる。
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) 職員の希望を出すことが十分に出来ており、管理者がそれぞれの状況を把握していただき、勤務調整をしてくださっている。		特に職員の事情等理解して頂いており、働きやすい状況を作っておく。
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) 常に人員確保に努め、利用者の方への不安や支援の提供不足にならないよう努力している。 (外部評価) 職員の離職や異動時に不安が見られる利用者に対しては、他の職員がフォローしている。新しい職員には丁寧に指導し、利用者、職員共に早期に馴染みの関係が構築できるよう配慮している。	※	職員が変わる事は仕方ない事ではあるが、新しい職員が、出来るだけ今までの状況を把握し、自分勝手な支援ではなく協調性を持った支援に取組み利用者の方の不安を軽減出来るようにしていきたい。
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) 常に日常の話の中での訓練、勉強は出来ており、研修会等には積極的に参加できる。 (外部評価) 管理者は職員を研修に積極的に参加させており、職員は希望して研修に参加している。職員は自費で参加しているので報告書作成は自由であるが、資料がある場合や全員に伝えたいときには自分で報告書を作り、ユニット会議などで伝えている。		希望する研修等受講出来る様、シフト変更等全体でサポートしている。

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)
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) 他施設との積極的な交流もあり、情報交換等でお互いの質の向上に取り組んでいる。	※	相互訪問等の回数を増やし、質の向上に努める。
			(外部評価) 近くのグループホームと交流があり、情報交換したり、行事に参加したり、研修を受け入れるなどして、相互にサービスの質の向上に努めている。		
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 利用者の方に対してだけでなく、職員間のトラブルについても、1人で悩みを抱え込まないよう、そのことによるストレスを軽減する対応の努力もされている。		人間のストレスのうち90%以上、話しすれば落ち着く事が多い。これは利用者の方にも言えることであり、やはり全て、傾聴の取り組みが大切であると思う。
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 各職員のニーズに常に答えてくれており、勤務が大変であっても、優先して研修、講習等に参加でき身についたことは仕事の向上に十分役に立っている。		受講したい者に対して、機会を与えて頂け又、支援して頂ける。
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) 先ず不安に思う事を傾聴し、施設見学（利用者の方との食事等、実際目で見ていただく）後、納得行くまで話合っている。		職場全体で安心出来る雰囲気作りをしている。
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) 来設されると、まず家族の方の思いを聴き受け止めた上で、施設の利用者の方の様子を見ていただいたり、見学もしていただき、その後ゆっくり安心されるよう対話を重ねる。		職員全体で、笑顔で挨拶等、明るく受け止める雰囲気作りをしている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) まずは、本人の気持ちを大切に、今困っている事等、不安に思う事をよく聴き、家族の方の思いにも配慮しながら決してあせる事なくゆっくりと話し合いをしている。		今後も本人の意志を尊重し家庭的雰囲気作りQOLに努力していく。
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) 施設の雰囲気に慣れてもらえるよう、行事等（食事、おやつ、遊び等）に家族の方も一緒に参加して頂いたり、話す機会を持って違和感なく過ごせるようにしている。 (外部評価) 入居する前に本人及び家族に何回か来てもらい、一緒に過ごすことにより馴染んでもらっている。病院や施設から直接利用となる場合には、必ず事前にホームから訪問している。		
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) 人生の先輩である意識を持ち、常に教えていただくとの姿勢で接している。その上で、出来ない機能的部分において支援したり、時に悲観的になる気持ちを明るくしてあげられる様な関係作りをしている。 (外部評価) 利用者の豊かな経験を聞いたり、得意な分野を学んだりしている。料理の得意な利用者からは調理の下ごしらえなど教えてもらうこともあり、日々楽しく過ごせるよう相互に支えあう関係を築くよう努めている。		昔の話を聞いてあげ、共感し、それによって不安が軽減され、安心される事が多い。又、その会話の中には、逆に教えて頂く事が多分にあり、とても良い関係性が出来ている。
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) 家族の悩み、不安の部分もしっかりと傾聴し、本人にどうしてあげたいかを意見交換しながら、どちらか一方的にならないように連携をとっている。		訪問して頂いた家族の方に、少しでも声かけするよう努力している。不安を解消すると同時に、利用者の方の為に一緒に協力して頂けるよう、今後も取り組んでいきたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 本人が施設内で安心して過ごしている事を家族の方が来設される度に報告し、生き生きと生活されている様子を目で確かめていただいたり、時に家族で出かけていただいたり、常に近い関係であるよう配慮している。	※	荒廃していく姿を家族は一番悲しく思われるので、何か役に立っていることを伝えてあげる事で安心させてあげたいと思う。
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) 職員が、利用者の方一人一人の情報を把握し、それをもとに会話し、懐かしさと共感できる嬉しさで、安心感を与えてあげられるように努力している。		本人が不穏状態になるときは、以前の事が頭の中で整理がつかない時が多いので、こちらから整理して話しかけてあげることで納得され、落ち着いていただいている。
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) 何だかの障害を持った方は、思うように動けなかったりコミュニケーションが取れにくく孤立しやすいため、声掛けし輪の中に入れるよう配慮している。又他者のために出来る役割を与えてあげ、協調性もてるように支援している。	※	どうしても、皆の中へ入れない方は、離れよう離れようと言われるため、声掛けし出来るだけ皆がいる場に居れるよう、役割作業を考えていきたい。
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) 色々な観点からお互いに協力できる関係性を築きそれを断ち切らないお付き合いが出来ている。		例としては、体調不良のため病院に入院された方に対しては、お見舞いをさせて頂いたりしている。
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
33	14	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) 他人に迷惑をかけない限り、本人の意思を聴いてあげ、生活上可能な範囲で本人の希望、意向に副うように心掛けている。 (外部評価) 日々の暮らしの中で、本人に声をかけて希望や思いを聞いたり、家族の来訪時にも話を聞いている。自分から言えない利用者に対しては、職員は本人のその日の状態等から本人の意向を把握して支援している。		作業等も本人の意思に任せ、体調によっては、自室で横になって過ごされたり、本人の状態、意思は尊重している。

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)
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) 色々な方向からの情報収集は出来る限り行い、それに対して把握し、暮らしやすい方向性を見つけ出せるように、取り組んでいる。	※	これまでの暮らしだけでなく、もう少し出来ることも検討しながら取りくみたい。
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) 一人一人の毎日の状態は常に把握し、少しでも変化が見られると、バイタルの確認をこまめに行い、家族とも連絡を取りながら、その人の、その日の状態に合わせた暮らしが出来るように配慮している。		その人らしい生活が出来るよう体調にも気配りをし、日々生活作業、創作作業、体力維持の為の運動等本人の好みの事をして頂いている。
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) カンファレンス等で出た課題を施設長中心に話し合い、家族の方からの意見もいただき、又病的支援が必要な方に対しては医師からの指示もいただきながら、介護計画が作成されている。 (外部評価) 本人及び家族の希望や意見を聞いたり、一緒に過ごしている職員の気づきや意見も採り入れて、カンファレンスで話し合い、一人ひとりに合わせた具体的な介護計画を作成している。介護計画は家族にも説明している。		時間を見つけては、各方面からの意見が開ける場を設けている。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 定期的な見直しはカンファレンスをもとに行い、それ以外の緊急な場合には、家族の方にも来設していただき、話し合っ具体的方向性を検討し、今、即必要な計画を作成できるようにしている。 (外部評価) 定期的に見直しを行い、評価も行っている。利用者の状況に変化が見られた場合には、家族の意見も聞きながらその都度話し合い、現状に合った新たな介護計画を作成している。		特に他の方に迷惑がかかった時は、対応を早くし、出来る事を色々行ってみて、ベターな方向に進めている。

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)
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) 毎日の生活記録は、利用者の方に少しでも変化があれば必ず記載し、その中で課題となれば、カンファレンス等で話し合われ計画見直しの重要な役割を果たしている。	※	記録は一日のスケジュールにならないように、変化には敏感に対処出来るような、又必ず伝達事項を忘れないように取り組む。記録の書き方の見直しが必要。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、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) 本人や家族からの要望があれば、それに応じた対処が出来、その思いに副うことが出来るように配慮支援している。 (外部評価) 家族が受診に付き添えない場合には職員が送迎を行う、家族が宿泊できるようにしているなど、利用者や家族の希望に応じて柔軟に対応している。		常時話し合いをもてるようにしている。
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) 必要があればその都度色々な機関を利用し、協力しながら支援している		研修、実習、ボランティア等の受け入れ協力支援している。
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) 社協など、つながりのあるサービス利用しながら支援に役立っている。		必要な情報交換、相談あり。
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) 必要に応じて協働させて頂いている。		必要に応じて出来ている。

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)
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) まずは、本人、家族の意見を重視し、受診の際には極力家族の方にお願ひし、一緒に通院していただいている。基本的には、かかりつけ医も各個別にきちんとあり、定期的に受診・往診もなされている。 (外部評価) 本人及び家族の希望のかかりつけ医を受診している。家族にお願ひして受診に付き添ってもらっているが、受診時の情報を提供してもらい職員も把握している。協力医療機関に往診してもらうこともある。		家族の方と、日時を決め、きちんと受診されている。往診の場合もある。
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) 協力関連医、主治医、家族との報告、連絡、相談を密にしている。		利用者の方の様子、状態を専門医に常時、観察報告する事を大切に取り組んでいる。
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) 支援出来ている。		日常生活の中話し合い相談しながら、支援できている。
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) 協力関連医を中心に相談報告が実施できている。		これからも継続して取り組む。
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 施設独自の対応マニュアルを作成している。又、「死」を避けては通れないので家族の方と日常的に方向性についても話合っている。 (外部評価) 本人の状況に合わせて本人及び家族、かかりつけ医、職員で話し合い、ケアに取り組んでいる。看取りの方針も定めており、ホームでの対応が可能な場合は看取りを行う姿勢がある。職員の教育は必要に応じてその都度行っている。		状態変化時の前に、亡くなられた時の対応を家族と話し合い、全職員にも伝えられている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 施設独自の対応マニュアルを作成し、職員もその時の心構えをしっかりと身につける努力をしている。		個別に考え実施出来る様、その都度話し合いを持っている。
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) 本人に関係する人たちが、よく話し合っって状況を理解・把握し、環境変化による不安を、解消又は軽減出来る様努力している。		今後も情報交換を密にする。
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) 認知が強く障害が大きい状態にあっても、常に尊敬の気持ちを持たないように心がけている。又、秘密保持はきちんとされている。 (外部評価) 職員の利用者への言葉かけは自然であり、一緒に過ごしていることがうかがえる。トイレや歯磨きの誘導も配慮がみられる。個人情報についての同意書ももらっており、面会記録も個人別になっている。個人記録も適切に保管されている。		きちんと守られている。
51		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 他者に迷惑がかかったり、危険な行為以外は、利用者の方の気持ち意見を、しっかり傾聴し受け止め、出来る限り希望に副うように支援している。		傾聴を基本に、本人の意思の尊重を大切に支援している。

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) 起床から就寝まで、基本的な生活の流れはあっても、その日の体調、状態にあわせて、その人のペースで過ごしていただいている。 (外部評価) ホームの基本的な1日の流れはあるが、職員は利用者一人ひとりを把握し、その日の体調に合わせて希望を聞いて支援している。裁縫の得意な利用者には、針や鋏の管理に気をつけながら雑巾や暖簾などを縫ってもらっている。		利用者の方の体調・状態に応じた支援が来ている。
(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) 家族の方に連絡し、家族と一緒に出かけいただき、本人が納得出来るようにしている。		家族の方と相談し、日時を決め楽しみにされ出かけて行かれている。
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) 利用者の方には、まず毎日食べたいものを聞いて、食欲の出る食事作りを心掛けており、利用者の方も生活作業として下準備に取り組んで下さり、多品目でおいしく身体にも良い食事が毎日出来ている。又雰囲気を変えて屋外で食事会を設けたりもしている。後片付け等も利用者の方が積極的に行なっている。 (外部評価) 食事は利用者の楽しみの一つとなっており、職員と一緒に食事作りや後片付け等を行っている。調理担当の職員がおり、他の職員はその分利用者のケアにゆったり時間を使っている。10時・15時のおやつも手作りしている。職員は利用者の方に座り、会話を楽しみながら食事をし、介助が必要な方にはさりげなくサポートしている。		出来る限り固形食でおいしく食べていただき食欲が出るように調理の方も努力して下さっている。準備片付けは熱心に手伝って下さっている。
55		○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 買い物の機会を持ち、おやつ等、買って来たものを楽しめる時間には他利用者の方とのふれあいの場にもなっている。		利用者の方は、買って来た物を食べる時間を楽しみにされている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 全利用者の方がトイレで排泄出来るように支援している。残存能力の重視で体を動かし機能低下防止や居室の清潔保持のためにも、ポータブルを置かない事している。		薬等を使用しないで食生活、水分補給、運動に取り組んでいる。
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) 入浴拒否をされる方は、どこでも多いと思うが、清潔保持の為に、努力しなければならない所もある。その人その人に応じて会話を重ね、納得し喜んで入浴していただけるよう、毎日、取り組んでいる。入浴後必ず気持ちよかったとの言葉が聞かれる。 (外部評価) 入浴は毎日、本人の希望する時間に入ってもらっている。入りたがらない方には言葉かけなどを工夫して、自然に入ってもらえるよう支援している。入浴後の着替えの準備はできる方には自分でしてもらっている。また、本人の体調や希望に合わせてシャワー浴や足浴なども行っている。		認知による妄想等によって、拒否される事が多分にあるので、その部分を安心していただけるよう、毎日、その時々に応じた会話を続けている。
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 眠れない方には、安心されるまで横について話をしあげ、本人が眠れる状態になるまで、傾聴や話しをしてあげている。		安心させてあげる事を重視し支援している。
(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) 主婦の経験を生かした家事は積極的にされているし、趣味を生かした取り組みを熱心にされたり、又ドライブや戸外に出かける事で気分転換をする機会を度々取っている。 (外部評価) 職員は利用者に役割を持ってもらえるよう、声かけなどを工夫して、一緒に食事を作ったり、洗濯を干したり、掃除をしたりしている。利用者はゲームや体操、歌、ちぎり絵、俳句、縫い物などそれぞれ楽しんでいる。ホーム内の行事も季節毎に利用者が楽しめるよう計画しており、「オシャレ会」と名付けたドレスを着てのファッションショーなども行っている。		特に調理の下ごしらえ等は、こちらが教えていただく事も多く、洗濯たたみ等も丁寧に下さる。又、創作においても好きな事に関しては、展示出来る程の作品にも取り組まれている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 失見当識の状態の方が多いため職員の管理の下、本人が使用する物や、おやつ等を定期的買いに行っている。		能力に応じた支援をしている。
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) 家族の方が来られ一緒に出かけられたり、職員見守りの上で、天気に合わせて出来るだけ、戸外に出られるようにしている。 (外部評価) 本人の希望に応じておやつなどの買い物に出かけたり、ドライブなどしている。天気の良い日には近所を散歩して地域の方と挨拶を交わしている。ホーム行事として外出する計画も多くある。施設内に畑があり、利用者は職員と一緒に収穫を楽しんでいる。		行事等でも出かけるが、その日の気分、利用者の方の思いで出かけている。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 季節にあわせて、定期的に温泉に行ったり、食事に行く機会を設けている。又、個々では、家族の方とも出かけられている。		施設行事には、家族参加も呼びかけ、たくさんの方が参加して下さっている。
63		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価) 遠い所から家族の方が電話を下さったりして、来設だけでなく電話等の利用支援も行っている。		心身の状態に応じて、利用されている。
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) いつでも来ていただけるよう開放している。その際、一緒に食事をして頂いたり、どんな生活をされているかを見て頂ける場となっている。		いつでも職員全体で、訪問しやすい環境作りをしている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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) 他者への迷惑行為、危険がない限りは見守りの中で、身体拘束は決してすることなく、自由に行動していただいている。		鍵は心の鍵かけだけで、安全確認を大切に、見守り声かけし拘束は決してしない。
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) 職員の見守りが大変重要にはなってくるが、絶対に鍵かけはしないこととなっている。		施設から外に出られる方もいるが、必ず、職員が見守っている。
			(外部評価) 利用者の自由な暮らしを支えるため、日中は玄関に鍵はかけていない。各ユニットの出入り口はチャイムが鳴るようになってきているが、職員の見守りで対応できている。		
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) 自由に行動させてあげながらも、事故怪我のないように、必ず常に見守りを行っている。		足の悪い方も認知によるところから、階段の昇り降りをされたり、外に出られるため、必ず、声掛けをし、気をつけていただきながら、必ず見守りをしている。
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) 個別に話しながら、その方の、精神的状態を把握し本人納得の上で、保管・管理している。		出来る限り、自由に使用出来るようにしている。(生活能力機能が低下しない為にも)
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) それぞれのマニュアルができており、それに基づいて、行っている。		全職員で実施。常に話し合っている。

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)
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) 応急処置・初期対応の訓練を受けたり、研修会等に参加し、勉強している。		協力関連医、その他の協力を得ている。
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 火災訓練の実施や地域の避難所の確認など、きちんと把握されている。又地域の方との連携も出来ている。 (外部評価) 定期的に防災訓練を行い、ホーム内に避難経路も明示している。職員は市の防災講習を受講している。訓練の記録を残しており、防災マニュアルも作成している。また、地域住民に声をかけ、協力をお願いしている。		建物を調べ(地質検査)安全であることが確認されているので、地域の避難場所にもなっている。
72		○リスク対応に関する家族等との話し合い 一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている	(自己評価) 本人の状況説明をその都度しながら、リスクに対する認識も持っていただき、本人の安心出来る方向性で家族の方と話合っている。		双方の話し合いがいつでも出来ている。
(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、朝食後のバイタルチェック時やその日の食事量などの変化に気をつけ、変化が見られると即対応し、職員全員が情報を得られるようにしている。		職員、家族が「いつもと違う」の観察を大切に小さな事から、報告相談を受け話し合い対応している。
74		○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	(自己評価) 処方箋の一覧表により、薬の働きを理解し、かかりつけの病院や家族の方との連絡を密にとるようにしている。		密に家族、病院と連絡を取っている。

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)
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 食事に繊維質の食品を多く使用し、自然に排便出来ることや水分摂取もお茶・牛乳・果物等、摂って頂いている。		服薬も便秘になり易いため、食生活の改善も行って、自然体での排便に心がけている。
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) 毎食後、声かけ介助で、それぞれの方の力に応じた実施をしている。		きちんと支援できている。
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) 日々の食事量、水分量の把握をして、個々の声かけ介助を行うようにしている。特に水分の補給には十分に気をつけている。 (外部評価) 管理者が調理師でもあり、栄養のバランスも考えて調理担当者と共に献立を作成している。食事摂取量及び水分量も一人ひとり把握し、細かく記録している。利用者の食欲をそそるように彩りや盛り付けにも工夫がされている。食事がなかなか進まない利用者にも声かけを工夫して楽しく食べられるよう支援している。		その人に応じた摂取方法をその都度考えている。
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) 調理時や配膳時の手洗い、うがいを基本に清潔に心がけ実施している。		雑巾、ふきん等の取り扱い、消毒や使用の仕方を決めている。
79		○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	(自己評価) 調理器具の清潔、又必ず、食材には、熱を入れることや温度管理に気をつけている。		食中毒予防の資料の配布研修実施。調理、摂取時の手洗いを必ず声かけ見守りしている。

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)
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
80		○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	(自己評価) 玄関周りに花を置いたり、明るい印象の環境になる様心がけている。		畑、玄関に「花や緑を大切に」との思いで、全職員が取り組んでいる。
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) 利用者の方が取り組まれた作品や季節の飾りつけなどを行っている。 (外部評価) 居間は明るく、季節に応じて職員と利用者が一緒に作った大きなちぎり絵が飾られている。ソファやイスの配置、手すりの位置も工夫されている。トイレは広く、水滴などで滑らないよう常に気をつけている。利用者はそれぞれ思い思いの場所で過ごしている。		動きやすい動線の整備、くつろげる雰囲気づくりをしている。
82		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	(自己評価) 数人が話しの出来るソファやイスを置き、友達を多く作っていただけるよう心がけている。		音楽も流し、その都度考えて、仲間作りや一人になれる場所も環境整備している。
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) 使い慣れたものや、ご家族の写真などをおかせてもらい、心やすまる空間を心がけている。 (外部評価) 居室のベッドはそれぞれ本人に合わせたものとなっている。家庭で使っていた馴染みの家具や趣味の物、愛用していた好みの物等が持ち込まれ、思い思いの場所に置かれている。写真や絵などの飾り付けもされており、その人らしい個性的な居室となっている。		一人一人の思いを大切にしている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のよどみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	(自己評価) 清潔を心がけ、窓の開閉を頻繁に行うことと温度調節、衣服調節等の声かけをしている。又、居室にポータブルトイレを置かないことにしている。		利用者の方の気持ちも考え、状況に応じてこまめに行っている。
(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) 手すりの位置やベッド・家具等の場所など安全に移動が出来きている。		能力に応じ介助量を加減。安心した生活、又自立支援をしている。
86		○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	(自己評価) 食材の下ごしらえ等、清潔に心がけながら少しでも残存機能を生かせる様、出来ることを安全にさせていただけるようしている。又、身体機能低下防止（廃用症候群防止）のために、無理のない運動にも力を入れている。特に歩く事を心掛けている。		その人の能力、その日の体調を見極め楽しく暮らせる様、お手伝いさせて頂いている。
87		○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	(自己評価) 畑に野菜などを作り、喜んで収穫が出来る場所になっている。又、天気の良い日には、食事会等にも利用している。		四季を楽しむ事の出来る、又みんなで集いあえる空間となっている。

(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	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	職員は、利用者の方一人一人の状況を把握する様努力し、思いを少しでも理解できるよう傾聴を中心に接している。(言動・行動)
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	① 毎日ある (自己 2 数日に1回程度ある 評価) 3 たまにある 4 ほとんどない	それぞれの勤務時間帯の職員が、必ず利用者の方々一人一人とその状況を見て対話している。特に不穏状態の時には、気をつけて丁寧に接している。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	基本理念の中に「あなたの意志を尊重します」とあるように、一人一人の意見をきちんと聞いた上で行動している。
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	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	生活上での作業や、手伝い、得意な創作活動等の支援はもちろんの事、訴えのある時にゆっくりした対話や傾聴によって表情良く穏やかに過ごされている。
92	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	個人的には、家族の方と、又、全体的には職員と、気分転換などの目的も兼ねて戸外に出かけている。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	毎日のバイタルチェックや心身の観察で異常あると感じた時は傍に寄り添い傾聴し異常が認められたときは家族に連絡受診、不安無く過ごせるよう報告連絡相談を密に安全確保をさせていただいている。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	身体的、精神的状態等に応じて、廃用症候群防止にも心掛けながら無理にはならない様に、生活上の対処をしている。
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています	① ほぼ全ての家族と (自己 2 家族の2/3くらいと 評価) 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	家族の方とも出来る限り会話をし、こちらの様子もお知らせし又、要望等にもしっかりと耳を傾けている。
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	① ほぼ毎日のように (自己 2 数日に1回程度 評価) 3 たまに 4 ほとんどない	家族の方や、親戚知人、又近隣の方が子供さんを連れて訪ねて来て下さる。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	① 大いに増えている (自己 2 少しずつ増えている 評価) 3 あまり増えていない 4 全くいない	団地の方々の集会も「青空」を利用して頂き、理解を深めている。心のお付き合いが出来ているので心配して声を掛けて下さったり、訪問もして下さい。
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	困難なことには、勉強し対処していこうと努力している。職員が楽しく笑顔でいることが即、利用者の方の笑顔になっていく事を理解し努力している。
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	利用者の方から、「ありがとう」という言葉を頂けるし、身体的にも精神的にもとても安定出来ている。
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	家族の方との会話の中でも、訪ねて下さる度、とても安心し喜んで下さっている。

【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)

#REF!

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

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

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

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

V. サービスの成果に関する項目

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

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【記入方法】

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

- 「取り組みの事実」は必ず記入すること。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

事業所名

ハートフルケアホーム青空

(ユニット名)

夏

記入者(管理者)

氏名

古賀 京子

評価完了日

平成 20 年 9 月 20 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) 職員が考えた理念。 常に利用者さんのことを考えて地域と交流しながら実践できる理念。 (外部評価) 管理者及び職員は地域密着型サービスの意義についてよく理解しており、利用者が地域の中で暮らしていけるように、今までの理念を見直し、職員全員で意見を出し合って話し合い、ホーム独自の理念をつくりあげている。		利用者さんの意思を尊重し、施設内外鍵をかけず、地域の中へ自由に出て行けます。(職員は見守っています。)
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) 玄関やリビング、名札の裏に掲示し、職員は理念を念頭に置き、日々介護に取り組んでいる。 (外部評価) 管理者及び職員は理念を共有し、また介護スタッフ三原則を掲げ、理念にそって利用者の日々の生活を支えている。理念は玄関及び各ユニットに掲示しており、誰でも見ることができるようになっている。		一日一回は理念を黙読し、常に理念を心に置いて取り組んでいます。
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) 運営推進会議、家族等にグループホーム等の様子を説明し、理解してもらっています。 校区の公民館の行事にも参加(敬老会)しています。お祭りなどの休憩場所として使用していただいています。 ボランティアが来てくれます		徘徊される利用者さんは管理者や職員と一緒に地域の方々と談話し顔を覚えて頂いています。

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)
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) 朝・夕、散歩等で近所の人々に挨拶している。地域の公園等の清掃を一緒にしている。地域の役員会にも参加している。		近所の方が子供さんを連れて来設して下さる。一緒に遊ばれたりしています。散歩の時、声をかけてくださいます。
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) 役員会、運営推進会等で地域の行事を把握し参加するように、つとめている。ご近所の方が子供さんと一緒に遊びに来てくれる。校区の公民館行事に参加しています(敬老会)お祭り等御神輿の休憩場所とされています。 (外部評価) ホームは自治会に入り地域の一員としての役割を担っており、自治会の役員会にも出席している。地域の行事に参加したり、ホームの行事(運動会、食事会など)に地域の方に参加してもらって交流を深めている。散歩時には挨拶を交わしている。近所の方が子どもと一緒に来てくれたり、中学生の体験学習も受け入れている。		地域の方達が子供さんと遊びに来てくださったり、新鮮な野菜を届けてくださいます。行事のお弁当等を地域に届けています。庭で2F・3F交流食事会時、近所の子供さんたちも一緒に食事されます。
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) 自治会の会議場として使用して頂いています。お祭りの御神輿の休憩場所としてくださっています。		会場として利用してくれることで、職員や利用者さんの触れ合いの場となっています。
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) 評価を参考に、管理者、職員が話し合い改善に勤めるように心がけています。 (外部評価) 管理者及び職員は評価の意義を理解し、自己評価については職員全員で取り組んでおり、日々のケアを振り返ることにより気づきを得ている。また、外部評価については職員全員に結果を伝え、話し合いながら改善に取り組んでいる。		職員間で施設の方向性を互いに身につけています。

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)
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) 運営推進会議後、管理者と職員が協議しています。 解らないことはその都度管理者に聞き勉強しています。 (外部評価) 利用者及び家族、地域住民、市担当者、地域包括支援センター職員をメンバーとして定期的に開催し、ホームの行事内容の報告をしたり、地域の行事などの情報を得るなど意見交換を行っている。メンバーが多忙で日程調整が難しいため、参加人数がやや少ないが、欠席者には会議の報告をしている。		人に聴く事によって、自分の足りないことが解ってくるのでこれからも続けたいと思います
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) 担当者とは書類等の関係で気軽に話せる関係になっています。市にも都度出かけて報告や相談をしています。グループホームの広報等を配布しています (外部評価) 市担当者等との交流は開設当初よりあり、ホームの状況を報告したり、気軽に相談できる関係を築いている。		書類以外でも気軽にお話できる関係になっています。
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) 研修会等へ参加し、制度の知識を養い職員の知識を共有し、家族に知らせています。		職員同士で話し合い、相談して利用者さんに活用できることは実施するようにしています。
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) 研修会等に参加したり、資料等を参考に職員間で学習を行っています。		勉強を行い虐待をしたという情報（新聞、テレビ等）は必ず聞き気をつけるように努めています。入浴、移動、排泄、食事介助には特に注意を払っています。

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)
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) 傾聴し理解、納得を行っています。		理解、納得をすることで不安や疑問点を共に相談することで契約を行っています。
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) 玄関に意見箱を設置しています。 利用者さん、ご家族さんには、いつでも自由に意見が言えるようにしています。 その都度改善しています。		夜間に利用者さんはよく職員に話されます。可能なかぎり利用者さんや、家族さんの希望に添えるように努力しています。
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合わせた報告をしている	(自己評価) 日々の生活の事柄を伝えたり、健康状態はその都度お伝えしています。 金銭管理は1ヶ月～2ヶ月毎に確認して頂いています。 青空広報を配布しています (外部評価) 毎月の請求書と共に、利用者の日々の暮らしぶりを手紙で伝えている。家族の来訪時にもその都度話している。管理している金銭の取り扱いは必ず2人で確認しながら行っており、家族に説明を行いサインをもらっている。また、利用者に変化があればその都度電話で連絡している。		日々利用者さんがされた事柄をお話して共に喜び、共に安心されるように努めています。
15	8	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 家族さんの意見は傾聴し、不満は一緒に（利用者さん、家族、管理者、職員）検討しています。 (外部評価) 家族の来訪時に気軽に意見を言ってもらえるよう心がけている。出してもらった意見は職員で話し合っ検討している。意見箱を設置しているが、今のところ意見は入っていない。重要事項説明書にホーム及び外部の苦情窓口を明記している。		日々の話し合いの中で、不満はできるだけ取り除けるように、全職員が努力をしています。

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)
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 意見や提案は反映しています。 可能なことは即実践しています。		即対応し全職員に申し送りで同じ対応をしています。
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) カンファレンス毎月行っています。必要に応じてはその都度カンファレンスをしています 勤務調整は必要に応じて考慮してくださっています。		管理者が状況を把握し必要に応じて調整してくださり、働きやすい状況にしてくださっています。
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) 出来る限り面接を行い各スタッフの要望を聞き反映するようにしていますが力量不足もある。 普段から出来るかぎりフロア同士（利用者さんと職員）の交流をしています。 (外部評価) 職員の離職や異動時に不安が見られる利用者に対しては、他の職員がフォローしている。新しい職員には丁寧に指導し、利用者、職員共に早期に馴染みの関係が構築できるよう配慮している。		利用者さんに対して提供不足にならないように人員確保をしてくださっています。
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) 知識や技術を高める為に、各研修参加を職員に取り組んでくれています。 勤務も優先的に調整していただきます。 (外部評価) 管理者は職員を研修に積極的に参加させており、職員は希望して研修に参加している。職員は自費で参加しているので報告書作成は自由であるが、資料がある場合や全員に伝えたいときには自分で報告書を作り、ユニット会議などで伝えている。		日常的に情報提供してくださっています。

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)
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) 他の事業所の職員と交流して情報交換しています。 お花見等他の事業所と合同で実施しています。 行事等ボランティアで他の事業所に参加しています。 (外部評価) 近くのグループホームと交流があり、情報交換したり、行事に参加したり、研修を受け入れるなどして、相互にサービスの質の向上に努めている。		同業者の研修を受け入れています。レクの情報交換等しています。
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) 日々管理者等話し合い解決しています。 定期的に面接を実施しています。		よく傾聴してくださっています。
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) 職員の努力や実績は、皆で喜び、励ましあい、良い所は習得して仕事に取り入れて、全員が同じ実績を上げています。		職員全員が同じ仕事ができるように皆で努力してフォローしながら励ましあいながら日々努力しています。講習受講等は機会を与えて下さいます。
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) 入居前に本人と面接を行い傾聴に努めています。 本人のホームへの訪問も自由に受け入れ他の利用者さんと昼食を共にし不安を取り除いています。		他の利用者さんと共に食事やレク、談話することによって徐々に不安を取り除き安心できる雰囲気を作っていきます。
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) いつでも相談に応じられるように家族の方の思いを受け止め傾聴に心がけています。		お茶等飲みながら明るい雰囲気傾聴しています。

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) 家族の方とは24時間いつでも対応できる状態にしています。		他のサービス利用の際には相談やアドバイスをし、外出時には準備をして出かけていただいています。
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) 何度でもご家族さんと来設して頂き、食事、おやつ、レクレーション、行事等に参加して頂き、雰囲気になれていただきます。 (外部評価) 入居する前に本人及び家族に何回か来てもらい、一緒に過ごすことにより馴染んでもらっている。病院や施設から直接利用となる場合には、必ず事前にホームから訪問している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
27	13	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	(自己評価) 常に利用者さんとは寝食を共有し、レクレーションに至る迄一緒に楽しみ支えあうようにしています。 (外部評価) 利用者の豊かな経験を聞いたり、得意な分野を学んだりしている。料理の得意な利用者からは調理の下ごしらえなど教えてもらうこともあり、日々楽しく過ごせるよう相互に支えあう関係を築くよう努めている。		自立のもと、見守り、安心して生活できるようにお手伝いさせていただいています。又、なんでも一緒に楽しみながら行うようにしています。人生の先輩に日々教えて頂いています。
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) 気付いた事をお互いに話し合い、利用者さんにとって一番良い状態になるように家族さんと利用者さんの意向を中心にお世話させていただいています。		レベルの向上に対しては一緒に喜び、報告させて頂きながら支援させていただいています。

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)
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) 毎日のように来所される家族さんに居室で楽しい時間を過ごして頂けるようにお茶や手作りおやつ等お出ししています。 行事等にも気軽に参加して下さっています。		施設の行事等を休日にあて、より一層、家族の方との交流が築いていけるように支援していきたいです。
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) 家族会議を実施し、特別行事等には気軽に参加していただけのように取り組んでいます。 ご家族さんと自由に外出しています。 入所前に住んでた近所の方々も、いつでも訪問して頂いています。		本人や家族が望めば、手紙や電話など関係が継続していけるように許される範囲に於いて支援していきたいと思えます。
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) 食事やレクリエーション等は職員と一緒にみんなで一つのテーブルを囲んで行うようにしています。 二人で入浴される時もありあります。		レクリエーションに於いてもそれぞれの年齢や体力に応じてお互いを理解しあい、支え合って生活されています。
32		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 入院された方にはお見舞いに行きます。 ご家族さんには行事等のご案内を致します。		かかりつけ医院に入院された方のご家族さんに受診時お会いした時等状況をお聞きしています。
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) 利用者さんが過ごされていた習慣を大切に。入浴等も無理に強制せず本人納得のもとに、対応しています。 (外部評価) 日々の暮らしの中で、本人に声をかけて希望や思いを聞いたり、家族の来訪時にも話を聞いている。自分から言えない利用者に対しては、職員は本人のその日の状態等から本人の意向を把握して支援している。		一人一人の意向はその日の体調や気分によって違います。本人の状態や意思を尊重しています。

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)
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) 本人、家族さんから以前どのような生活をしてきたか傾聴し、本人を観察し理解に努めます。		本人の生活歴を理解した上で少しでも、その環境に応じた生活を提供していけるように全職員で取り組んでいます。
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) 本人の生活習慣を中心に一日のリズムを計り、その日の体調に合わせて、食事の量、入浴、レクリエーションの実施を調節しています。		特に心身状態の把握には細心の注意をはらい申し送りは徹底し現状の把握に全員で努めています。
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) 月一回カンファレンスを開催、本人の意思を中心にした細やかな意見を提案し合い、3ヶ月に1回プランの見直しをしています。 必要であればその都度カンファレンスを行っています。 <hr/> (外部評価) 本人及び家族の希望や意見を聞いたり、一緒に過ごしている職員の気づきや意見も採り入れて、カンファレンスで話し合い、一人ひとりに合わせた具体的な介護計画を作成している。介護計画は家族にも説明している。		家族さんからも意見を聞いています。
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) 月一回カンファレンス実施により本人の変化には迅速に対応するようにし、関係者と共に新たな計画を作成しています。 必要であればその都度カンファレンスを行っています。 <hr/> (外部評価) 定期的に見直しを行い、評価も行っている。利用者の状況に変化が見られた場合には、家族の意見も聞きながらその都度話し合い、現状に合った新たな介護計画を作成している。		本人第一に考え行動しています。

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)
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) 毎朝バイタルチェックを実施し体調を把握した上で、一日の生活状況を細かく記録している。 また、細かい気付きは職員同志の申し送り張を利用します。		記録はその場になくても様子がわかる様に記載。体調や気づきに細かく目を配り情報を共有し反映させ全員で意思を統一しています。
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) 病院受診は基本的にはご家族さんがお連れしますが、ご家族さんの都合の悪い時は職員がお連れ致します。かかり付け医院の投薬は職員が、取りに行っています (外部評価) 家族が受診に付き添えない場合には職員が送迎を行う、家族が宿泊できるようにしているなど、利用者や家族の希望に応じて柔軟に対応している。		常時話し合いを持っています。
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) 家族会、地域推進会議、応急手当講習、防災等、公共機関との交流のもとに実施しています。 ボランティアの受け入れ、中学生の実習受け入れをしています。		中学生の実習受け入れを支援しています。文化教育機関との連携を多く取り入れ今後の向上に期待したいです。
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) 週に1～2回決まった曜日、時間にリハビリなどに通っています。		社会福祉協議会、済生会HP等必要な情報交換や相談をしています。
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) 運営推進会議に参加していただいています。		大きな行事に案内させて頂いています。

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)
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・家族の希望を優先し、ホームの主治医に変更される方もいますし、今迄通りかかりつけの病院に家族と共に通院される方もいらっしゃいます。 (外部評価) 本人及び家族の希望のかかりつけ医を受診している。家族をお願いして受診に付き添ってもらっているが、受診時の情報を提供してもらい職員も把握している。協力医療機関に往診してもらうこともある。		必要に応じて受診されたり、往診して下さっています。
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) 専門医に指示や助言をもらったり定期的にカンファレンスを行うことにより、その人・その人の状態の認識をお互い共有しています。		専門医や家族に観察報告大切にしています。
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) かかりつけの医院や、近くの連携医療機関や、看護職員と連絡をとり検討するようにしています。		かかりつけ医や看護職員と連絡を密に、利用者さんの体の状態を相談し対応しています。
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) 入院時に訪問し、状態把握を行い利用者さんにとって、よりよい方法を考え退院に努めるようにしています。		早期退院に向けて心身の状態を医師と話し合い、よりよい状態で生活できるように職員共々協力しています。
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) ご家族さんや医療機関と話し合い絶えず確認をとり方向性を確認し、マニュアルを作成しています。 (外部評価) 本人の状況に合わせて本人及び家族、かかりつけ医、職員で話し合い、ケアに取り組んでいる。看取りの方針も定めており、ホームでの対応が可能な場合は看取りを行う姿勢がある。職員の教育は必要に応じてその都度行っている。		利用者さんの状態に合わせて家族さんと話し合い、全職員に対応が伝えられています。

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)
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) カンファレンスを行い、その人にあった介護を考え、家族・医療機関と連携をとっています。日々危機感を持って介護に当たっています。		本人やご家族さんの意向を大切に医療機関と連携しその都度話し合いを持っています。
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) 関係者と十分な情報交換を行いなじみの者を傍に置くようにしています。		利用者さんの不安を解消する為に情報交換を密にしています。
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) その時、その時に応じた”さりげない”声掛けや介助を行っています。 面会記録は個人別にしていきます。 記録はカルテに残し、一定場所に保管しています。 (外部評価) 職員の利用者への言葉かけは自然であり、一緒に過ごしていることがうかがえる。トイレや歯磨きの誘導も配慮がみられる。個人情報についての同意書ももらっており、面会記録も個人別になっている。個人記録も適切に保管されている。		職員間で資料等で研修しています。
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) その人、その場面に応じるようにしています。 また、傾聴し、お話をし、納得されます。又その事を記録に書くようつとめ、意志統一をするようにしています。		利用者さんが不穏になられるのは原因があるから傾聴や意思の尊重を大切に提案す。

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、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) ケアプランを基になるべく本人の希望を聞きながら、ゆったりと自由に本人の主体性を大切にし、できる事を見つけ、自信を感じ、生きがいを見つけるように、自分らしさや、誇りを保った暮らしを実現するように日常のケアをさせて頂いています。 (外部評価) ホームの基本的な1日の流れはあるが、職員は利用者一人ひとりを把握し、その日の体調に合わせて希望を聞いて支援している。裁縫の得意な利用者には、針や糸の管理に気をつけながら雑巾や暖簾などを縫ってもらっている。		利用者さんの体調を見て本人の希望を尊重しその日の流れを決めます。 お手伝いに生きがいを見つけた方は少しお疲れでも積極的にお手伝いをして下さいます。
(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) 出来るだけ身支度は本人にまかせていますが、出来ない人には声掛けにて進めています。 散髪は本人の望む店へ行かれています。行かれない方は希望の髪形に職員がお手伝いします。		家族さんも職員も本人が納得できるように支援しています。
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) 畑で取れる野菜を職員と利用者さんが収穫したり、利用者さんの好みに合ったメニューを考える。食事意欲の出るバランスの取れた食事。下ごしらえ、盛付、片付け等手伝ってくださる。 (外部評価) 食事は利用者の楽しみの一つとなっており、職員と一緒に食事作りや後片付け等を行っている。調理担当の職員がおり、他の職員はその分利用者のケアにゆったり時間を使っている。10時・15時のおやつも手作りしている。職員は利用者の方に座り、会話を楽しみながら食事をし、介助が必要な方にはさりげなくサポートしている。		食欲が出るように調理の方が努力してくださっています。
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) アルコール、タバコの対応は控えています。 おやつ時間は(1日3回)本人の希望を考慮してお勧めしています。		利用者さんの買われた物を楽しく食されています。利用者さん自身が身体的理由でアルコール、たばこは控えられています。

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) 排泄パターンを時間帯に記録し、利用者さんの能力を考え、声掛けを行ったり、誘導したりしています。		食事や水分補給、運動によって出きる限り薬は控えて自然体に取り組んでいます。把握できてない方は誘導しています。
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) 契約書に記載していますように、毎日、いつでも入浴できます。体調に応じて 入浴+足浴2回 ・ 入浴+シャワー浴をされています。 (外部評価) 入浴は毎日、本人の希望する時間に入ってもらっている。入りたがらない方には言葉かけなどを工夫して、自然に入ってもらえるよう支援している。入浴後の着替えの準備はできる方には自分でしてもらっている。また、本人の体調や希望に合わせてシャワー浴や足浴なども行っている。		入浴拒否される方には清潔保持の為に努力しています。会話を重ね喜んで入浴していただけるように取り組んでいます。
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) 傾聴や話をして本人が眠れる状態にしてさしあげてます。その人にあった時間で起床しています。		日中ウトウトされる利用者さんには、状態に応じて休息の声掛けを行っています。本人納得で午前中や午後休まれた時は食事を元気に食われます。
(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) 本人の主体性を大切に、他者と協力する喜びと自信をつけ、意欲・体力の向上を支援し、声掛け、見守り、安全確認しながら、お手伝い・レクや散歩等を実施しています。 (外部評価) 職員は利用者に役割を持ってもらえるよう、声かけなどを工夫して、一緒に食事を作ったり、洗濯を干したり、掃除をしたりしている。利用者はゲームや体操、歌、ちぎり絵、俳句、縫い物などそれぞれ楽しんでいる。ホーム内の行事も季節毎に利用者が楽しめるよう計画しており、「オシャレ会」と名付けたドレスを着てのファッションショーなども行っている。		利用者さんの身体状況に応じてお手伝いをして頂いています。特に洗濯物たたみ等は丁寧にビシとされます。

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)
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) ドライブや外出時など、好きなおやつ等を買っていただいています。		定期的に行っています。
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) 夜間は無用心の為玄関に鍵をかけますが、利用者さんがいつでも自由に出入できるように配慮しています。利用者さんが外に出たいときは付き添っています。 (外部評価) 本人の希望に応じておやつなどの買い物に出かけたり、ドライブなどしている。天気の良い日には近所を散歩して地域の方と挨拶を交わしている。ホーム行事として外出する計画も多くある。施設内に畑があり、利用者は職員と一緒に収穫を楽しんでいる。		お天気のよい日はできるだけ外に出るようにしています。
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) ドライブやお弁当を持っての外出など、定期的に行っています。又家族の方を誘っての外出も行っています。		施設行事には家族さんの参加があります。家族さんと自由に出かけられています。
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) 電話は事務所にありますので、いつでも対応できるようにしています。 手紙は字を書くことを嫌がる方には職員が代筆で対応しています。		普段から字を書くことに親しまれる様に支援してまいりたいと思います。
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) 時間の指定はせずに、いつでも自由に来設して頂き、笑顔で迎え、お茶を飲みながら、楽しく談話していただけるように配慮しています。		職員が、訪問しやすい環境づくりをしています。

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)
(4) 安心と安全を支える支援					
65		○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束について学習して全職員の認識が一致しています。		危険がないかぎり自由に行動されています。
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) 建物全体鍵をかけていません。各フロアの入り口に入りしめるとチャイムが鳴ります。見守りのもとに自由に行動して頂いています。 (外部評価) 利用者の自由な暮らしを支えるため、日中は玄関に鍵はかけていない。各ユニットの出入り口はチャイムが鳴りようになっているが、職員の見守りで対応できている。		施設から外に出られる方も職員が見守っています。
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) 絶えず利用者さんの所在は確認して、見守りしています。		職員の見守りの中、安心して自由に行動されています。
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) カーテンをしたり引き出しにしまったりしています。		職員の見守りの中、自由に使用しています。
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) 1人1人に起こりえる事故を想定し防止の方法を学習しています。常時見守り気をつけています。		マニュアルがあります。それに基いて学習しています。

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)
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) 応急手当の講習を定期的に行っています。緊急時のマニュアルがあります。		応急手当普及員、赤十字救急法救急員の認定者がいますので細かく取り組んでいます。
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) 防災訓練、避難訓練等定期的に行っています。地域の人達とは普段から交流を深めるように勤めています。 (外部評価) 定期的に防災訓練を行い、ホーム内に避難経路も明示している。職員は市の防災講習を受講している。訓練の記録を残しており、防災マニュアルも作成している。また、地域住民に声をかけ、協力をお願いしている。		市の防災講習、防災訓練に参加し全職員が共有しています。 甲種防火管理新規講習受講者により全職員が共有しています。
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) 介護計画時ご家族の方には今の状態をお話しています。家族や本人との話し合いを大切に、希望に沿った暮らしができるようお手伝いをしています。		話し合いができています。
(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) 毎日健康チェックし、一人一人の状態をよく把握し、異変時には管理者、職員間の伝達、応急処置、家族、病院へと速やかに対応しています。		その日の食事量や排泄の観察を大切にしています。
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) 一人一人の処方箋に沿って支援しています。全職員が確認できるように綴っています。		かかりつけ医や家族の方との連絡を密にしています。

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)
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) できる限り便秘薬をやめて、食事や水分補給、体操でお通じがあります。 食事に気を使い野菜や繊維質の食材を多く使用し摂取して頂いています。毎日誰でもできる腹筋体操をしています。		自然体で排便に努めています。
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) 声掛けで行える利用者さんは毎食後口腔ケアされます。 (見守り) 介助にて口腔ケアを拒否される方は朝と就寝前に介助にて実施		毎月往診して下さる歯科医にチェックしていただきます。
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) 毎日摂取量は記録しています。本人が取れない人は介助にて摂取していただいています。毎月1回体重測定実施しています。 (外部評価) 管理者が調理師でもあり、栄養のバランスも考えて調理担当者と共に献立を作成している。食事摂取量及び水分量も一人ひとり把握し、細かく記録している。利用者の食欲をそそるように彩りや盛り付けにも工夫がされている。食事がなかなか進まない利用者にも声かけを工夫して楽しく食べられるよう支援している。		好き嫌いのある方には味付けを変えたり個々の利用者さんに合わせて、調理して楽しく食事をして頂いています。
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) 早出の職員が主に清掃業務を担当しています。トイレやフローア、手すりはハイターで清掃しています。手洗い、うがいの徹底をしています。		衣服と布巾の洗濯機は別にしてしています。布巾やまな板等は毎日消毒しています。
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) 布巾は専用の洗濯機で洗い、日光消毒します。まな板は毎日消毒します。毎日食材の買い物に行きます。手洗いの徹底を行っています。		食材は情味期限の徹底をしています。

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)
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) 玄関回りに花を置き、玄関がバリアフリーになっており、両サイドにベンチを置き、ふら付きのある方にも安心して靴がはけます。明るい印象で、安心、安全になっています。		玄関周りには全職員が花を育て、利用者さんの作品や行事の写真を展示しています。
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) 共用の空間に畑で出来た花を飾ったり、季節ごとの壁紙を利用者さんと共につくり、飾り季節感を感じられる工夫をしています。 (外部評価) 居間は明るく、季節に応じて職員と利用者が一緒に作った大きなちぎり絵が飾られている。ソファやイスの配置、手すりの位置も工夫されている。トイレは広く、水滴などで滑らないよう常に気をつけている。利用者はそれぞれ思い思いの場所で過ごしている。		リビングには大きな窓があり、外を眺めながら過ごすことが出来ています。又、遮光カーテンもとりつけ、時と場合に応じ使用しています。
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) 色々な所にベンチやソファを置き一人または数人で自由に過ごされています。		音楽も流しソファの横に本棚等置き一人の時間も充実できるようにしています。
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 利用者さんが元、住まれていました部屋の様に思い出の者タンス、絵、人形等家族さんにお願ひし、居室に置き安心感がもてるように努めています。 (外部評価) 居室のベッドはそれぞれ本人に合わせたものとなっている。家庭で使っていた馴染みの家具や趣味の物、愛用していた好みの物等が持ち込まれ、思い思いの場所に置かれている。写真や絵などの飾り付けもされており、その人らしい個性的な居室となっている。		一人一人の思いを大切にし個性のある居室造りをしています。

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)
84		○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気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) 利用者さんの体調を考慮して窓の開け閉めや換気扇にてこまめに対応しています。衣服調節の声掛けや温度調節をしています。		利用者さんの気持ちになってこまめに調節しています。
(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) 手すりの位置やベット等の場所は安全・安心に移動できています。		利用者さんの能力に応じて介助をし、安心・安全に生活され、自立支援に努めています。
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) 場所場所に名前や目印になる作品を置き混乱無く生活できるように環境を造っています。		目の悪い利用者さんの環境づくりにも取り組みたい。
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) 施設の敷地内に畑を作り、季節ごとの野菜や花を育て利用者さんと共に収穫したりみずやり等を行っています。		利用者さんの好みの野菜や花を育て喜びを感じ、生活意欲につながっています。

(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	個人を理解しその人に合わせた対応、声掛けをしている
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	① 毎日ある (自己 2 数日に1回程度ある 評価) 3 たまにある 4 ほとんどない	毎食時、利用者さんと職員は同じテーブルで食し談笑している。利用者さんの好きな番組等、テレビを囲み一緒に過ごしている。お話し、しながら散歩しています。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	基本理念の”意志を尊重します”のように、一人一人の意見を聞き、一人一人のペースを考慮しています。
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	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	基本理念の”生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。”のように、生活上のお手伝いや作業をすることで表情豊かにすごしています。
92	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	個人的には家族や親戚の方と出かけています。又全体、もしくは少人数には職員と一緒に出かけます。
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	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	毎日の観察で様子が違った時、又は体調不良の訴えがあれば家族さんに連絡し、必ず病院に受診します。往診もあります。
94	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている	① ほぼ全ての利用者が (自己 2 利用者の2/3くらいが 評価) 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	基本理念”生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。”のように個々の身体的、精神的状態に応じて日々対処しています。
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	① ほぼ全ての家族と (自己 2 家族の2/3くらいと 評価) 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	毎日のように家族さんが来設される際の声掛け、話しやすい雰囲気づくりに努め会話をし、施設内の生活のようすをお伝えし相談があれば傾聴しています。
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	① ほぼ毎日のように (自己 2 数日に1回程度 評価) 3 たまに 4 ほとんどない	家族さんや、親戚の方、地域の方が子供さんと一緒に来設される。ボランティアや研修生等学生も来設される。

項 目		取 り 組 み の 成 果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、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	運営推進会議にてクリスマス会、運動会、昼食会等に参加して頂きボランティアも徐々に増えています。
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	基本理念の”生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。”のように職員が利用者さんによって生き生きと仕事をしています。
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	基本理念の”笑顔で過ごせる安らぎのある場所づくり”のように毎日のせいかつのなかで笑顔がよくみられる「ありがとう」と言葉をよく下さる。
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	家族さんがほぼ毎日のように来設される会話の中で不安や要望があれば傾聴し対応できています。とても安心されています。

【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)

*理念は職員が利用者さんのことを考えて作っています。

*年に数回、利用者さん・家族さん・職員を交え環境を変えた場所(外食)での食事会を行い気分転換したり社会意識を高める等、楽しみのひとつになっています。

*寝たきり防止の為に体力保持目的として各ユニットの廊下の端に七福神(利用者さん手作り作品)を置き、七福神を目標に歩行運動を行っています。

*毎日のように家族さんが来設して下さいます。交流し、信頼関係が出来ています。

*毎日の入浴にて清潔保持にも努