

(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 21 年 2 月 12 日

【評価実施概要】

事業所番号	3870200783		
法人名	医療法人 平成会		
事業所名	ほっとやまうち		
所在地	今治市常盤町8-4-31		(電話) 0898-33-9515
管理者	木村 文吾		
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 12 月 16 日	評価確定日	平成 21 年 2 月 13 日

【情報提供票より】 (平成 20 年 11 月 25 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 16 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	24 人	常勤 23 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	23.75 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)	41,400 円	その他の経費(月額)	15,000 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	1,100 円		

(3) 利用者の概要 (平成 20 年 11 月 25 日事業所記入)

利用者人数	26 名	男性	3 名	女性	23 名
要介護 1	1 名	要介護 2	7 名		
要介護 3	10 名	要介護 4	7 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	名		
年齢	平均 86.1 歳	最低 51 歳	最高	96 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	あり	短期利用型共同生活介護
加算	あり	医療連携体制加算

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の中心地から市街地に向かう幹線道路沿いにある、瀟洒なマンションのような4階建てのホームである。ホームの前には10階建てのマンションやコンビニなどがあり近代的な趣であるが、裏には田園風景が広がる多面性のある地域である。地域医療に力を入れている医療機関が運営しており、ホームから歩いて数分の場所にあるため、健康管理だけでなく緊急の場合にも迅速な対応が可能で、利用者の医療面の安心感が高い。ホームの名に負けないように利用者が「ほっと」できる生活を提供しようとホーム全体で取り組んでおり、「まだまだです」と謙虚に話す職員には専門性の高さが感じられる。利用者の終の棲家を目指し、ケアの質の向上に努めている。

【質向上への取組状況】

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

前回評価で取り組みを期待された点については、迅速に対応している。運営推進会議については地域住民の参加を促し、同業者との交流では相互訪問を実施、かかりつけ医の受診支援では専用の記録紙を作成、避難訓練では消防団へ相談するなど、真摯に取り組んでいる。

▼ 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)

自己評価は職員ひとり一人が評価票を読み込み、ユニットごとに話し合った上で作成している。ユニットごとの特徴を自己評価から読み取ることができ、有用に活用されていることがうかがえる。

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

ホームに対する協力者が多いため、運営推進会議の参加者を議題により変えている。議題には、利用者の生活状況だけでなくヒヤリハットの説明などもあり、ホームのケアを公開することで、利用者のサービス向上を目指している。大学関係者の出席を促すことで学生ボランティアも定着しており、運営推進会議がうまく機能している。

▼ 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)

管理者や職員は、ターミナルケアの実践から、利用者の生活の質の向上には家族の力が不可欠との確信を持ち、訪問時や家族会等を通じて話し合う機会を多くもつよう取り組んでいる。また、家族にはホームの運営に協力してもらおうとの意欲も高く、家族からの意見や苦情を傾聴することにも努力している。

▼ 日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)

多面性のある地域であるため「地域」というエリアを特定し難いが、ホームへの理解を深めてもらうためにイベント案内等をホーム独自で行うことで、地域という枠組みが構築されてきている。「顔が見える関係」を地域の中で継続していくことで、イベント等による地域交流から、日常的な近所づきあいという段階に取組みをすすめようとしている。

(別表第1の2)

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

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

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

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

V. サービスの成果に関する項目

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。
- 各自己評価項目について、「取組みの事実」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 ほっとやまうち

(ユニット名) 2F

記入者(管理者)
氏名 野村 京子

評価完了日 平成 20 年 11 月 6 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) その人らしく暮らし続けることを支える内容である。 4年程、作り変えておらず、地域密着型をよく重視して作り上げたものではない。 (外部評価) 「ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく」という簡潔な理念であるが、地域医療に力を入れている運営法人の活動を背景に理念が作られている。そのため、理念を実現するために地域力が必要であることを十分に理解している。		管理者・スタッフで、地域の中でその人らしく暮らす為に何が大切か等、地域を意識した理念になるよう、つげ加えることはないか話す機会を持ちたい。
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) 理念は玄関やリビング等に明示しており、共有している。 (外部評価) 理念が簡潔にまとまっているため、それを具体化するために各ユニットで概念化を行い、実践に取り組んでいる。職員は「まだまだ実現できているとは思わない」と謙虚に話し、高い目標を設定している様子が感じられる。	※	ミーティング時に、理念に沿った出来事を1人1つずつでも報告し合う習慣をつけて、何を大切に利用者向き合うか確認する機会を持ちたい。 「まずは職員間で統一を」と職員自らが取り組むべき点を指摘しており、前向きな姿勢を継続することを期待したい。
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い理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	(自己評価) 理念はわかりやすいものであり、玄関等、必ず通る場所に明示している。		ボランティアや実習生が来たときに（理念の説明をスタッフ誰もができるようにしておき）、理念を理解していただくように最初に説明するようにしたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 通勤時に近所の方に挨拶をしている。玄関のベンチにて、他者がお弁当を食べたり、くつろがれる機会が増えてきている。		ベンチの側に自動販売機や植物等もあり、気軽に立ち寄りやすい雰囲気であると思う。
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) 地方祭では毎年、おみこしに来ていただいたりと交流する習慣ができているが、こちらから出向いての交流機会が少ない。	※	他施設や老人会等、招待状が届く時があるので、スタッフだけでなく利用者少数でも一緒に参加することがしたい。
			(外部評価) ホーム周辺の地域特性が影響しているためか、地域という枠組みを管理者や職員間で統一できていないと言えない。マンションや田畑、コンビニエンスストア等に囲まれ、地域をどのように意識するのは難しい立地条件であるが、その中でホームが地域をどのように捉えるかの意識統一が必要と考えている。	※	開設以来、地域にホームを理解してもらうためにイベントを行っているが、お知らせを配布している方々から「楽しみにしている」との声を聞いている。地域という枠組みを規定することも独自性のある取り組みと言えるので、ホーム内での共有化を期待したい。
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) 利用者への日常支援を第一にしており、地域貢献までは至っていない。	※	支援に関する知識や実践経験を積んで、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか、話し合ったり、他施設や自治会はどのようにされているか聞いて参考にした。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 外部評価での助言を全員が共有し、具体的な改善に1つずつ取り組んでいる。助言の中で、改善が難しく、模索中のこともある。		外部評価を実施する意義を理解している。
			(外部評価) 管理者も職員も自己評価は回数を重ねており、意義等は十分理解している。職員ひとり一人が自己評価を行った上で、ユニットごとに話し合い、評価票を作成している。評価を行うことはケアの質について話し合う機会と捉えており、有用に活用している。		

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) 2ヶ月に1回、報告や相談等をしてサービス向上に活かすよう努めている。 (外部評価) 運営推進会議は定期的に開催されており、地域の方たちとホームの運営について話し合う場として定着している。会議の参加者も議題により選出されており、ホームの協力者が多いことがうかがえる。議題にヒヤリハットの説明などもあり、ホームのケアを公開することで利用者のサービス向上を目指している。		会議メンバーから率直な意見をいただき、参考にしている。
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 取れていない。 (外部評価) 管理者の私的ネットワークも活用しているため、市担当者だけでなく、他部門の職員とも交流がある。また、市社会福祉協議会とも交流があり、ホームと行政との連携を深めるよう取り組んでいる。	※	市町村との連携についてどのような機会や内容があるかスタッフも共有して、質の向上につなげたい。
10		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	(自己評価) 個々の必要性を話し合い、必要な人に活用できるように支援している。		財産等のことで悩まれている方に、成年後見制度について本人・家族同席で管理者が話す機会があった。
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) 毎月、管理者が認知症介護をしていることを意識すること等、喚起している。	※	こういったものが、虐待にあたるか等、詳しく学習する機会を持ち、スタッフ全員で共有したい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制					
12		○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) きちんと説明し、納得してもらっている。		職員も契約に関して再度、内容を確認し合い、把握するよう努めたい。
13		○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 利用者に困っている事等はないかスタッフから聞いて、意見や思いを話しやすいよう、努めている。		家族会の時に、ゆったりと話を聞く時間もとりたい。
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 毎月、お便りに利用者の近況を個別に記入している。面会時にこづかい帳の確認をさせていただいている。 <hr/> (外部評価) 家族には、毎月のホーム便りでホーム全体のことを知らせ、利用者それぞれの暮らしぶりは、担当職員が手書きで近況を知らせている。また、家族への連絡に漏れや重なりがないよう職員間の連絡帳を整えており、丁寧に報告している。		面会時に家族への報告もれがないよう、個別連絡ノートの確認をしている。
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) エレベーター内に外部の苦情相談ポスターを掲示したり苦情相談箱を設置している。 <hr/> (外部評価) 意見箱の設置やアンケートの実施などで意見を収集する取り組みも行っているが、家族の不満や苦情は傾聴することを基本としている。家族の来訪時だけでなく、家族会を定期的開催して意見を聞く取り組みを積極的にやっている。		面会時や家族会の時に意見等、スタッフが聞いて共有し反映に努めたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 意見等はスタッフから申し出た場合は聞いて反映される時がある。	※	年1～2回でも、スタッフと個別～少数、面談をして聞く機会を設けること。
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) 家族会や外食する日は、勤務の調整をして対応している。		管理者に相談して勤務調整したり、指示を仰いで行っている。
18	9	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 馴れ合いによるトラブル防止も兼ねて、年1～2回、1人異動する時がある。 (外部評価) 職員と利用者との間に馴れ合いが生じてきている場合や、ケアに不具合が見られる場合等には異動を考慮することがある。昨年度からは職員の離職者もなく、ユニット間の異動も行われていない。		利用者への影響を配慮し、異動は最小限とされている。
5. 人材の育成と支援					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 研修は参加希望の多少に関らず、各階1人ずつまでと基本的に行っている。 (外部評価) 管理者自身が資格取得に取り組むなど向上心があるため、職員にも内外部の研修に参加するよう促している。また、ユニットの運営は状況に合わせて職員の采配を重視している。各職員の責任は重くなるが、モチベーションの維持や向上に役立っている。		研修はどんどん参加するようにすすめられている。

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)
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) 年1～2回、相互訪問を実施している。	※	相互訪問で、他施設の良い点などを文書化し、各階に配布する等して共有する工夫をすること。
			(外部評価) 社会福祉協議会やグループホーム連絡会等を通じて、同業者との交流を図っている。また、管理者や職員の個人的ネットワークでの交流も行っている。しかし、近隣のホームとのネットワークが深まり、サービスの質の向上につながる取り組みがなされているとまでは言えない。	※	個々のホームの自助努力のみではネットワークの構築には限界があるため、地域包括支援センター等の地域ケア会議を活用するなど、ネットワーク構築のための取り組みを期待したい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 管理者に、本来休憩は1時間半だが、30～40分でも休憩が分けて取れるようにするようにとされている。		10～15分でも施設外に出る等して精神的に休めるような具体策の検討をすること。
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) 運営者は、管理者からの報告を聞き、対応に配慮している。		職場環境を整えて、向上心を持って働く為の具体策の検討をすること。
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) 受容的な姿勢で、信頼関係を築けるように利用者の話をよく傾聴するように努めている。夜勤中はスタッフ1人で対応の為、十分な傾聴は場合により実施できない。		入浴の時等、利用者と2人つきりになれる時に、特に本人の思いを話しやすいように接するよう努めている。
24		○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 利用申し込み時に、家族支援をお願いし協同して支援することの大事を話している。		相談～利用に至るまでの話し合いに管理者だけでなく、主任スタッフも同席すること。

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) 特に初期の対応に細心の注意をはらっている。		本人と家族が必要としていることを知り、対応することを学ぶ機会を持つこと。
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) サービス開始時は、家族に面会の機会を増やしていただく等している。馴染みの物を居室等に飾っていただいている。 (外部評価) 新規利用者には、見学や体験入居等により徐々にホームに馴染んでもらうよう工夫している。また、1階で行っているデイサービスを利用してからの入居ケースでは、すでに顔馴染みの関係ができていたため、早期から落ち付いた生活ができていた。しかし、馴染むことの基本は人間関係にあるとの認識が深く、利用者同士が馴染めるように、職員が積極的に介在するよう配慮している。		
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) 調理方法を教えていただいたり、一緒に家事をして支え合うよう努めている。 (外部評価) 職員は、支えあう関係とはお互いを認め合う関係と理解しており、ホームでの生活においてそれぞれの存在が必要不可欠であると考えている。利用者からの「ありがとう」という言葉で、職員の方が精神的にケアを受けているような実感を持っており、職員は利用者を人生の先輩として敬っている。		介護される一方にならないよう、本人のできることを探して一緒に協力して生活をするよう支援している。
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) 家族にとって負担と感じないようにするバランスが難しいが、家族がお墓参りや買い物等、一緒に外出されることもある。		家族会等で一緒に食事を楽しむ機会を持っている。

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)
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) 本人と家族の希望を聞いて面会時に近況報告ではプラス思考に伝えるようにしている。		家族面会時の笑顔は格別であることや、本人が家族に対し、心配されていることがあれば、代弁している。
30		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 友人等、面会時は居室にイスやお茶を用意し、ゆったりと共に過ごせるよう支援している。		スタッフの出勤数にゆとりができれば、自宅近所等のドライブ支援もしていきたい。
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) テーブル拭きでは、布巾を手渡ししながら協力していただく等している。		利用者の意向を確認しながら、家事等、協力し合えることを探すこと。
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) 契約終了後も、まれに訪問してくださる方がいて、付き合いを大切にしている。		いつでも立ち寄っていただけるよう声掛けし、付き合いを大切にしたい。終了後もかかわりが必要とする方の支援方法を学ぶこと。
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
33	14	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	(自己評価) センター方式で得た情報も参考に、日頃から1人ひとりの言動から意向の把握に努めている。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者との会話から人生の背景を知ろうと心がけており、把握した情報をベースに利用者の思いを検討してケアを行っている。しかし、聞き得た情報を記入する用紙がなく、過去の情報が埋もれている状態にある。そのため、職員間で共有化されているかの客観的な確認が難しい。	※	センター方式の活用。 家族から利用者の暮らし方や好まれていたことの情報収集をすること。 利用者の生活歴やちょっとした雑談なども貴重な財産であり、サービスの質の向上に不可欠なものであるので、統一された記録用紙に書き足していくなど、詳細な記述を望みたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 家族が面会時に、これまでの暮らし等について聞き、把握して活用に努めている。		一緒に生活されていない期間が長く、情報収集が困難な方もいるが、プライバシーに配慮して少しでも把握に努めたい。
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) 利用者の出来ることを発見した時は、スタッフ間で共有し、現状の把握に努めている。		申し送りの時に利用者のことで気がついた事も、ミーティングを兼ねて話し合い、共有に努めている。
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) 本人・家族の意向を反映した介護計画となるよう、日頃から利用者に困っている事はないか聞くように努めている。 (外部評価) 状況に合わせて、職員を担当制にするなどユニットごとの工夫があり、そのため介護計画の作成方法もユニットごとに異なっているが、全員での話し合いの上で管理者や計画作成担当者がまとめることは共通している。	※	家族本人を交えて、サービス担当者会議をして、何が必要か共に検討すること。 管理者やユニット責任者は、利用者のケアについて運営推進会議等でも相談しており、この際に相手を計画作成に関するチームの一員と意識するだけで、介護計画の柔軟性が向上すると思われる。「チームは職員だけではない」と意識を変える取り組みを期待したい。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 新たな疾病等がみられた時等、変化に応じて新たな計画作成をしている。 (外部評価) 介護計画は半年毎に、また急変等があった場合はその都度見直している。計画の継続や見直しについては、日々のモニタリングを基に検討している。しかし、モニタリングの客観的なデータは経過記録として記載されているが、記載内容が介護記録と直結しているとまでは言えない。	※	計画作成を担当職員が分担して行い、本人・家族等から情報収集を協力して行うこと。 介護日誌は丁寧に記録されているが、記載方法を時間軸に沿ったものに移行すると、視覚的な把握も可能と思われる。また、データ化することで介護計画と関連付けることも可能と考えられるので、取り組みを期待したい。

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) 利用者のことで気づきを個別記録し、スタッフ間で共有して実践に努めている。		簡潔な記録で実践に活かせるようになること。
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) 家族面会時に要望等はないか時々伺い、応じるよう努めている。 (外部評価) 建物の1階に同法人が運営しているデイサービスセンターがある。また、歩いて数分の所に運営法人の医療機関があり、ホームの利用者だけでなく、地域の社会資源として多機能性が発揮できる取り組みを行っている。		リハビリが必要で本人も希望される場合は、できるように病院で支援を受けている。
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) 運営会議のメンバーに民生委員、消防、老人会、高校教諭、大学教諭、商店主等で構成され、それぞれより、協力を得て支援している。		
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) 美容師の資格を持った退職した職員が訪問してくれたり、訪問歯科サービスを利用している。		他のサービスとどのように連携していくか、他のサービスはどういった物があるかスタッフも知識を深めることを期待する。
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) 地域包括センターとスタッフの連携は今のところしていない。	※	対応困難なこともあるので、相談にのってもらえるよう連携することも期待したい。

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)
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・家族の同意を得て、かかりつけ医を受診している (母体が内科系病院である) (外部評価) 運営法人はもともと地域医療に力を入れており、全ての利用者のかかりつけ医となっている。病院が歩いて行ける距離にあるため利用者や家族も安心しており、医療との連携が密であることもホームの特徴となっている。		利用者の希望の医師に診ていただく時もある。
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) 実施していない。		
45		○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	(自己評価) 平日の日中は看護師1人出勤しており、日常の健康や体調不良の方について相談し、医師との連携を図っている。		
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) 入院時はスタッフが毎日、1人ずつでもお見舞いに行つて安心して過ごせるよう声かけしている。		
47	19	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	(自己評価) 家族の協力がないと看取りが出来ないことはスタッフ全員共有している。 (外部評価) ターミナルケアを実践しており、ホームでは家族の協力が得られれば今後行うことにしている。実践した内容の共有化を図ろうと、職員の思いを文章化して話し合っている。管理者は、実践の経験から、家族の協力は必須であることを認識し、終末期に向けた家族との話し合いを深める取り組みを始めている。	※	管理者が利用者の家族と個別に、終末期について話し合いを進めている。 ターミナルケアを実践したユニットと経験のないユニットでは、その理解に深淺があるのは仕方ないが、ホームではユニットケアの重要性を認識しているので、家族も含めて職員との話し合いをさらに深めていくことを期待したい。

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)
48		○重度化や終末期に向けたチームでの支援 重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	(自己評価) 家族や医療機関と連携を図り、看取りを行った。		看取り後の他の利用者・家族に対するケアを学ぶこと。
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) サマリーを作成し、利用者を良く知るスタッフが同行して情報交換等をしている。		
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) 記録は家族が見てもわかるように、客観的にして、他者はTさん等、個人名を伏せて書くようにしている。 (外部評価) 認知症が進んでいる方にも、否定するのではなく、理解していることを示しながら話しかけるなど、誇りやプライバシーを尊重した対応をしている。同じ問いかけをする利用者に丁寧に対応する姿には専門性を感じる。また、記録の管理も専用の部屋で適切に行っている。		言葉かけや対応について定期的に見直すことや再確認をしていきたい。
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) 利用者の目線の高さで、1人ひとりに合わせたコミュニケーションをとるよう心掛けている。		靴下選びから、小さなことでも、利用者を選択していただくよう支援している。

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) 本人がしたいと思っていることを大切にして、個々に応じたことを支援する時がある。 (外部評価) ホームとして一日の生活スケジュールは決められているが、あくまでも目安としており、利用者のペースを優先した支援に取り組んでいる。ただ、利用者には役割を果たしてもらうことで、やり甲斐のある生活を送ってもらうことを目標としているため制約が生じることもあるが、状況等を見極めながら行っている。		集団レクの時間も設け、団らんで過ごすメリハリもつけている。
(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) 家族が行きつけのパーマに同行される方がいる。できない方は美容師の訪問にて整髪されている。		夏祭り等、行事の時は意向を確認して化粧の支援をしている。
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) 調理は少しでも利用者の協力を得てするよう努めている。 (外部評価) 身体的な機能の低下等により、準備や後片づけをすることが難しくなっている利用者が増えているが、その方々にも「食べてくれてありがとう」と職員は笑顔で声をかけている。職員のその言葉に利用者も和やかに応じるなど、心休まる支援が行われている。		食器拭きや洗米等、できることを意向に沿って役割発揮していただいている。
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) たまにお酒の提供をしている利用者がいる。おやつも適宜、手作りを提供している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
56		○気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 24時間排泄チェック表をつけてパターンの把握・本人のサインを見逃さないよう努めてトイレ誘導している。		
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) 決めてはいるが、1～2日おきに入浴支援しており、タイミングを合わせたり好みのシャンプーを使っている。 (外部評価) 入浴時間は自由であるが、職員体制や利用者の希望などで慣習的になっている。寒いと嫌がる利用者にも、声かけなどを職員で工夫しながら入浴を促している。また、シャワー浴や足浴などにも対応している。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) 昼夜逆転の原因の把握、対応に努めたり睡眠を妨げないようにバット交換や安全確認をしている。		夜間、希望に応じて甘いものを適量食べていただいたりしている。寝返りできない方は体位変換をしている。
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
59	24	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	(自己評価) 利用者のできることを探して、役割の発揮をするよう支援している。 (外部評価) 「役割はやりがい、生きがいである」とのケア目標を掲げており、積極的に取り組んでいる。利用者の状況に合わせて、ちょっとしたことをお願いするようにしている。役割を終えた時には職員が「ありがとう」と声をかけ、利用者は満足そうな笑顔で応じている。		

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)
60		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	(自己評価) お金を所持できる方にはしていただき、こづかい帳は個別に記録している。		所持できる方ができなくなってきた時の対応方法を検討すること。
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ぎずに、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) その日の希望にそって出かけられていないが、家族が同行されて出来る方もいる。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者が日々の中で外気を浴びることの意義を十分認識しており、できる限り散歩に出かけるなど積極的に取り組んでいる。しかし、車いすの介助や見守りが必要で人間的に難しいこともあり、外出の機会が減少している状態にある。	※	希望者数名だけでも外出できるようにスタッフの増員や家族の協力を得ることを期待したい。 3ユニットあるホームの特徴を活かし、ユニットの枠を超えて外出支援が行えるように計画中である。また、ボランティアなどの活用も行っているため、外出をホームの定期行事として組み込むなど、日常化する取り組みを期待したい。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) ボランティアの協力を得て歩いて行ける範囲での外出をする時がある。		本人の意向とスタッフの勤務人数のゆとりが合う時に外出できる時がある。 車の増台も期待する。
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) 本人希望時に100番通話や手紙の支援をしている。		暑中お見舞いのはがきを利用者と共に作り、家族に出すことをしてみたい。
64		○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価) お茶を用意したり、大勢の時は居室へ長イスを運び、くつろげるように支援している。		

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)
(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) 身体拘束をしないケアに努めている。 馴れ合いによる言動に気をつけるよう毎月、管理者によりミーティング時に呼びかけがある。	※	どのようなものが身体拘束にあたるか、詳しく学ぶ機会をつくること。
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) 鍵をかけておらず、利用者は自由に行動される方もいる。 (外部評価) 職員の見守りで利用者の安全を確保するように努めており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵を掛けていない。		左記の継続。
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) 対面キッチンでフローアも死角が無く、常に利用者の動きやサインの察知にさりげなく努めている。		居室内に関しては常に把握は困難であり、動線に物を置かない等、環境配慮に努めている。
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) 見守りの上で、包丁を使った調理等していただく時がある。管理は台所でしている。		誤飲する恐れのある方には、喉が潤いていないか声掛けしたりお茶の提供をマメにしている。
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) ヒヤリハットのお報告や危険への気づきを共有し、再発防止に努めている。		1人ひとりの状態に応じたケア事故防止のマニュアル作成。


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) AEDを使った応急処置や初期対応を学ぶ機会と研修で学んだことを講習する機会があった。		年2回でも定期的に訓練し、全員が実践力を身につけること。
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 年2回、火災訓練や点検を実施している。 (外部評価) 契約している業者と連携しての避難訓練が年2回行われている。運営推進会議に地域の消防団に参加してもらうなど、地域に働きかけて協力体制の構築に努めている。今後は、近隣住民に対して、災害時の避難場所としてホームを位置づけたいなど、地域の福祉拠点としての活動も計画している。		地域の人々の協力を得られるよう働きかけをすること。役割や優先すること等を学ぶこと。
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) 居室内で転倒の恐れが多い方には家族と相談し、物を減らせて動線が安全にできるようにしたりしている。		管理者が終末期のこと等を少しずつ家族に説明している。
(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) 変化や異常の兆候に気づいたら、バイタルチェックをして看護師や医師に報告し、指示を仰いで対応している。		疾病等、医学的な知識や対応を学ぶ学習会を定期的にする。
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) 1人ひとりが使用している薬を把握して副作用にも気をつけている。症状の変化があれば、看護師に相談している。		薬を服薬してはいけない場合や血圧の影響等、知識を深めること。

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) イレウス予防の為、飲食物の工夫や運動等の支援をし、毎日、排便の有無や形態をできるだけ把握に努めている。		飲食物を拒否される場合の水分補給の方法や他の対応予防方法を学ぶこと。
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、口腔ケアの支援をするよう努めているが、拒否される場合はうがいをしている。		義歯が適合していない方の義歯調整。うがい薬は飲まれる方がいるので他の対応方法を学ぶこと。
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) 栄養士に献立を見てもらい、栄養バランスのアドバイスをもらうようにしている。利用者により、1日の水分摂取量を記録し、把握に努めている。 (外部評価) 運営法人の栄養士にチェックしてもらい、カロリーや栄養バランスに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やミキサー食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量については食事、水分共に日誌に記入している。		毎食、汁物をつけてお茶以外の水分補給も促している。好き嫌いのある方の栄養バランスの摂り方を学ぶこと。
78		○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) マニュアルがあり、手洗いうがいを始めとして予防に努めている。		感染症対策の定期的な学習会に参加する事ができる勤務体制になること。
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) 包丁やまな板、布巾は毎日、ハイター消毒するよう決めており、衛生管理に努めている。		菜園で採れたての野菜を調理したりと、新鮮なものを使うように努めている。

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)
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) 近隣の方等が、玄関のベンチでくつろがれる時がある。 植物等も飾り、リラックスできる工夫をしている。		近隣の方が、野菜作りのアドバイスを下さった時があったので、立ち寄りやすくする方法や意見も参考に聞いていきたい。
81	29	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) カーテンで遮光の調節をしたり、外の工事等、騒音時は窓を閉めて空調調節している。 (外部評価) 全体的にゆったりとした設えになっている。共用空間には大きなテーブルを並べているが、圧迫感がなく、小上がりのある畳の間もある。廊下は車いす2台がゆっくりと通れるだけのゆとりがある。		季節の花を飾ったり音楽をかけて、居心地よく過ごせるよう努めている。
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) フローアの所々にベンチやイスを設置しており、休憩したり利用者数人でくつろげるようにしている。		座って立ち上がりやすい高さのベンチやイスの設置。
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) 寝具は枕やシーツ等、使い慣れたものを使用されている。好みの写真等や大切なものも飾られている。 (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		利用者によって、飾りはタンスに片づけたり破られる為、何も飾れない状態の方もいるが、寝具はご自分のものを使用されている。

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)
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) 空調は外気温と5℃以内の差にし、掃除の時や朝方、適宜換気をしている。		自然環境に近い換気・空調に努め、利用者の意見が異なる場合は衣類等も合わせて調節している。
(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) ベッドは利用者が安全・安心して過ごせるよう高さ調節を行っている方もいる。 個々に合ったテーブル・イスの高さ調節ができていない。		特別な雰囲気とならないように、個々に合ったテーブル・イスの高さ調節をする。
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) 居室出入口に入居者の名前を大きめの字で示したり、トイレもわかりやすいように書いて示している。		
87		○建物の外周や空間の活用 建物の外周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) 菜園では車イスの目線にあった高さのものがある。庭にベンチ・植物を飾り、ゆったりと過ごせる雰囲気がある。		ベランダでは利用者が自由に出入りし、洗濯物の乾き具合をみられるようにしている。

(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	本人や家族から、センター方式で情報収集したことや、利用者の日頃の言動等を傾聴し、利用者が望んでいることや思いを掴むよう努めている。遠慮がちな方もおられ、本音としてはどう思っておられるか気になる時がある。
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	毎食、一緒に食事を摂り、音楽をかけてゆったりとしている。リビングで世間話をする時もある。レクでは一緒に唄や運動をしている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (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	昼夜逆転の予防として、昼寝は適度に、日中は家事等お願いし、できるだけ離床も促している。身体機能の低下で介助する機会が増えているが、利用者のペースに出来るだけ合わせるよう努めている。
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	利用者の気分により、ムラはあるが好きな話題や役割の提供・支援をしており、笑顔が見られることが多い。
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	ご家族同行でお墓参りや行きつけの美容室等へ外出される方もいる。気候・意向を確認し、庭で外気浴を支援する時もある。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (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	母体である病院が近所にあり、平日は看護師が体調不良の方を対応したり病院と連携を図っている。利用者からも看護師にケアをされると「値打ちもんじゃ」といった声を聞く時があり、安心感を持たれる時もある様子が見られている。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (自己評価) 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	できる限り、要望の支援を待たせることのないように、その時々に応じて支援している。
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	面会時に聴くも、遠慮されるのか、「よくしてもらっている」と言われ、特に要望を言われることが少ないと感じる。
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	利用者の友人や、退職したスタッフがたまに面会に来ている。

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	夏祭りでは毎年、地域のボランティアの方やグループの協力を得られ、拡大してきている。
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	常に利用者と同じ空間で見守りが必要であり、精神的に休まる時がない。利用者・スタッフと共に喜びを分かち合える時がある。
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	個々の意向に合わせて支援するよう努めている。笑顔がみられた時は満足されたと思うが、一度に数人から要望があった時は対応が困難な時がある。
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	面会に来られる回数も多くなってきており、感謝の言葉もいただくことが多い。サービス向上の為、要望等を教えれただけのようにコミュニケーションをよりよくとりたい。

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

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

(自己評価)

- ・家族と共に一丸となって看取りをしたこと。
- ・地域の高校生や短大生がボランティアや実習に来て、交流していること。

(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 ほっとやまうち

(ユニット名) 3F

記入者(管理者)
氏名 宇高 加代子

評価完了日 平成 20 年 11 月 6 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) 皆で考えた理念を目標に、その人らしい暮らしが出来るように支援。 理念として掲げている。 (外部評価) 「ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく」という簡潔な理念であるが、地域医療に力を入れている運営法人の活動を背景に理念が作られている。そのため、理念を実現するために地域力が必要であることを十分に理解している。		
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) 「ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく」は自分たちで考え、理念として掲げている。理念は覚えやすく職員が共有する事ができている。 (外部評価) 理念が簡潔にまとまっているため、それを具体化するために各ユニットで概念化を行い、実践に取り組んでいる。職員は「まだまだ実現できているとは思わない」と謙虚に話し、高い目標を設定している様子が感じられる。	※	「まずは職員間で統一を」と職員自らが取り組むべき点を指摘しており、前向きな姿勢を継続することを期待したい。
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) 運営推進会議のメンバーに、家族・老人会長・自治会長・民生委員等、地域に関わりのある人になってもらっている。		家族の方に理解していただいておりますが、地域の方にもっと理解していただけたらと思います。

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) 気軽には声をかけています。		気軽に立ち寄っていただける様な、行事や会合を開くとよい。
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 出来るだけ参加している。自治会活動、地域祭等への参加や地域清掃等を通して支援。 (外部評価) ホーム周辺の地域特性が影響しているためか、地域という枠組みを管理者や職員間で統一できているとは言えない。マンションや田畑、コンビニエンスストア等に囲まれ、地域をどのように意識するのかが難しい立地条件であるが、その中でホームが地域をどのように捉えるかの意識統一が必要と考えている。	※	もっと参加して地域との交流を深めると良い。 開設以来、地域にホームを理解してもらうためにイベントを行っているが、お知らせを配布している方々から「楽しみにしている」との声を聞いている。地域という枠組みを規定することも独自性のある取り組みと言えるので、ホーム内での共有化を期待したい。
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) 取り組んでいない。		話し合いの機会を作ると良い。 認知症ケアの専門家の立場で、研修会を行い交流し、役立てたら良い。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
7	4	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	(自己評価) 改善する所は改善し、良いホームに取り組んでいる。 (外部評価) 管理者も職員も自己評価は回数を重ねており、意義等は十分理解している。職員ひとり一人が自己評価を行った上で、ユニットごとに話し合い、評価票を作成している。評価を行うことはケアの質について話し合う機会と捉えており、有用に活用している。		

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) 2ヶ月に1回開催。 色々な意見を参考にして、サービスの向上に活かしている。 (外部評価) 運営推進会議は定期的開催されており、地域の方たちとホームの運営について話し合う場として定着している。会議の参加者も議題により選出されており、ホームの協力者が多いことがうかがえる。議題にヒヤリハットの説明などもあり、ホームのケアを公開することで利用者のサービス向上を目指している。		
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) できていない。 (外部評価) 管理者の私的ネットワークも活用しているため、市担当者だけでなく、他部門の職員とも交流がある。また、市社会福祉協議会とも交流があり、ホームと行政との連携を深めるよう取り組んでいる。		
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) 研修会に参加し、勉強している。	※	一部の職員が研修に参加しましたが、なかなか理解できないので機会があれば、研修に参加したいです。
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) 虐待がない様に、一人ひとり気をつけています。研修会に参加し、学んでいる。		

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) 文書で説明、同意が得れば印鑑を押印していただいています。		
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) 意見、不満、苦情が言いやすい雰囲気作りをしている。		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 家族が面会に来られた時に報告。 職員が金銭管理、領収書、残金報告。 ほっとだより。 <hr/> (外部評価) 家族には、毎月のホーム便りでホーム全体のことを知らせ、利用者それぞれの暮らしぶりは、担当職員が手書きで近況を知らせている。また、家族への連絡に漏れや重なりがないよう職員間の連絡帳を整えており、丁寧に報告している。		
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) 苦情箱を設置。家族会等を通じて、意見、不満、苦情を聞き、運営に反映している。 <hr/> (外部評価) 意見箱の設置やアンケートの実施などで意見を収集する取り組みも行っているが、家族の不満や苦情は傾聴することを基本としている。家族の来訪時だけでなく、家族会を定期的開催して意見を聞く取り組みを積極的に行っている。		

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)
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 毎月のカンファレンス。 ミーティングや運営推進会議で意見や提案を聞いている。		
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) 随時、話し合って対応。		
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) 職員の技量によって配置しています。 当分の間、異動はしていません。 (外部評価) 職員と利用者との間に馴れ合いが生じてきている場合や、ケアに不具合が見られる場合等には異動を考慮することがある。昨年度からは職員の離職者もなく、ユニット間の異動も行われていない。		
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) いろいろな研修の参加を勧めている。 (外部評価) 管理者自身が資格取得に取り組むなど向上心があるため、職員にも内外部の研修に参加するよう促している。また、ユニットの運営は状況に合わせて職員の采配を重視している。各職員の責任は重くなるが、モチベーションの維持や向上に役立っている。		

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) 相互評価を実施している。 (外部評価) 社会福祉協議会やグループホーム連絡会等を通じて、同業者との交流を図っている。また、管理者や職員の個人的ネットワークでの交流も行っている。しかし、近隣のホームとのネットワークが深まり、サービスの質の向上につながる取り組みがなされているとまでは言えない。	※	個々のホームの自助努力のみではネットワークの構築には限界があるため、地域包括支援センター等の地域ケア会議を活用するなど、ネットワーク構築のための取り組みを期待したい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 管理者及び職員にほとんどの権限を与えている。	※	どんなにすればストレス軽減になるか話し合い、実行する。
22		○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	(自己評価) 研修等の情報を随時告知している。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援 1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
23		○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 一人ひとりに関して、話を聞くようにしている。		
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) 面会に来られた時に、「何でも言ってくださいね。」と声かけをしている。		

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) 本人や家族にとって一番良いと思われるものを選んでいく。		
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) 一人ひとりにあった接し方でゆっくりと。 (外部評価) 新規利用者には、見学や体験入居等により徐々にホームに馴染んでもらうよう工夫している。また、1階で行っているデイサービスを利用してからの入居ケースでは、すでに顔馴染みの関係ができているため、早期から落ち付いた生活ができている。しかし、馴染むことの基本は人間関係にあるとの認識が深く、利用者同士が馴染めるように、職員が積極的に介在するよう配慮している。		
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) 人生の先輩としていろいろ教えていただいています。 (外部評価) 職員は、支えあう関係とはお互いを認め合う関係と理解しており、ホームでの生活においてそれぞれの存在が必要不可欠であると考えている。利用者からの「ありがとう」という言葉で、職員の方が精神的にケアを受けているような実感を持っており、職員は利用者を人生の先輩として敬っている。		
28		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 家族の方にも、いろいろ協力し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) 家族会の開催。 いつでも面会できるように。		
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) 利用者さんの希望があれば、会いに出かけたり、面会に来ていただいたりする。		
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) 利用者の皆さんが、同じ輪の中に入れるように気をつけています。		
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) 入院等による退去の場合は引き続きお見舞い等をする。		
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) なるべく本人の希望を取り入れています。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者との会話から人生の背景を知ろうと心がけており、把握した情報をベースに利用者の思いを検討してケアを行っている。しかし、聞き得た情報を記入する用紙がなく、過去の情報が埋もれている状態にある。そのため、職員間で共有化されているかの客観的な確認が難しい。	※	利用者の生活歴やちょっとした雑談なども貴重な財産であり、サービスの質の向上に不可欠なものであるため、統一された記録用紙に書き足していくなど、詳細な記述を望みたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 本人や家族の方に聞いています。		
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) 把握するように努めている。		
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アを反映した介護計画を作成している	(自己評価) 毎月のケアチェック表をもとに介護計画を作成。 (外部評価) 状況に合わせて、職員を担当制にするなどユニットごとの工夫があり、そのため介護計画の作成方法もユニットごとに異なっているが、全員での話し合いの上で管理者や計画作成担当者がまとめることは共通している。	※	介護計画は、皆で話し合って作成する。 (担当者は決める) 管理者やユニット責任者は、利用者のケアについて運営推進会議等でも相談しており、この際に相手を計画作成に関するチームの一員と意識するだけで、介護計画の柔軟性が向上すると思われる。「チームは職員だけではない」と意識を変える取り組みを期待したい。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 6ヶ月に1回見直し。 変化がある時、随時見直し。 (外部評価) 介護計画は半年毎に、また急変等があった場合はその都度見直している。計画の継続や見直しについては、日々のモニタリングを基に検討している。しかし、モニタリングの客観的なデータは経過記録として記載されているが、記載内容が介護記録と直結しているとまでは言えない。	※	介護計画に沿ってケアが出来ているか確認する。 介護日誌は丁寧に記録されているが、記載方法を時間軸に沿ったものに移行すると、視覚的な把握も可能と思われる。また、データ化することで介護計画と関連付けることも可能と考えられるので、取り組みを期待したい。

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) 毎月の介護記録。		気づきをメモし、介護計画に活かす。
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) その時々に応じて対応している。家族の協力もお願いしている。 (外部評価) 建物の1階に同法人が運営しているデイサービスセンターがある。また、歩いて数分の所に運営法人の医療機関があり、ホームの利用者だけでなく、地域の社会資源として多機能性が発揮できる取り組みを行っている。		
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) ボランティアや研修生を受け入れている。		
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) 訪問歯科や、美容師に訪問してもらって支援している。		
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) していない。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 母体が病院の為、家族の方も安心されています。 (外部評価) 運営法人はもともと地域医療に力を入れており、全ての利用者のかかりつけ医となっている。病院が歩いて行ける距離にあるため利用者や家族も安心しており、医療との連携が密であることもホームの特徴となっている。		
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) 母体が病院なので、随時連絡が取れる。		
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) 母体が病院なので安心。 毎日看護師が健康チェック。		
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) 随時、連絡をとっている。		
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) 随時、話し合っています。 (外部評価) ターミナルケアを実践しており、ホームでは家族の協力が得られれば今後も行うことにしている。実践した内容の共有化を図ろうと、職員の思いを文章化して話し合っている。管理者は、実践の経験から、家族の協力は必須であることを認識し、終末期に向けた家族との話し合いを深める取り組みを始めている。	※	ターミナルケアを実践したユニットと経験のないユニットでは、その理解に深淺があるのは仕方ないが、ホームではユニットケアの重要性を認識しているので、家族も含めて職員との話し合いをさらに深めていくことを期待したい。

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)
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) 病院と相談して、本人にとって一番良い方法を選んでいきます。		
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) お互いに納得するまで話し合う。 又、別の施設等へは詳細な情報提供を行っている。		
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) 気を付ける様、注意している。 さりげない言葉がけ等をしている。 (外部評価) 認知症が進んでいる方にも、否定するのではなく、理解していることを示しながら話しかけるなど、誇りやプライバシーを尊重した対応をしている。同じ問いかけをする利用者に丁寧に対応する姿には専門性を感じる。また、記録の管理も専用の部屋で適切に行っている。		
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) 出来るだけ利用者の希望に沿うようにしている。		

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)
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) 希望に添えない時は、説明して、納得していただく。 職員が利用者に合わせる気持ちで接している。 (外部評価) ホームとして一日の生活スケジュールは決められているが、あくまでも目安としており、利用者のペースを優先した支援に取り組んでいる。ただ、利用者には役割を果たしてもらおうことで、やり甲斐のある生活を送ってもらうことを目標としているため制約が生じることもあるが、状況等を見極めながら行っている。		
(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) 自分で洋服が選べる人は選んでもらっています。馴染みの美容院へ行ってもらったり、行けない人は美容師さんがホームに来てくださる。		
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) 季節の旬を取り入れ、食べやすいように工夫している。話題を提供したり、外食にも出かけている。 (外部評価) 身体的な機能の低下等により、準備や後片づけをすることが難しくなっている利用者が増えているが、その方々にも「食べてくれてありがとう」と職員は笑顔で声をかけている。職員のその言葉に利用者も和やかに応じるなど、心休まる支援が行われている。		
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) お酒とたばこは皆さん飲まれないので、飲み物・おやつ等、喜んでいただけるものを提供。		

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) 排泄チェック表の記入。 おむつの使用を減らす努力をしている。		
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) 時々、職員の都合で決める事がありますが、利用者さんに説明、納得していただく。 (外部評価) 入浴時間は自由であるが、職員体制や利用者の希望などで慣習的になっている。寒いと嫌がる利用者にも、声かけなどを職員で工夫しながら入浴を促している。また、シャワー浴や足浴などにも対応している。		
58		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	(自己評価) その人にあったパターンで支援。		
(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) その人にあった役割や楽しみを支援している。 (外部評価) 「役割はやりがい、生きがいである」とのケア目標を掲げており、積極的に取り組んでいる。利用者の状況に合わせて、ちょっとしたことをお願いするようにしている。役割を終えた時には職員が「ありがとう」と声をかけ、利用者は満足そうな笑顔で応じている。		

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)
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) 職員が管理。その時に応じて渡している。職員と買い物に行ったり、お買い物ボランティアで買い物に行っている。		
61	25	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	(自己評価) ホームの周りを散歩、外食、ドライブに行っている。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者が日々の中で外気を浴びることの意義を十分認識しており、できる限り散歩に出かけるなど積極的に取り組んでいる。しかし、車いすの介助や見守りが必要で人間的に難しいこともあり、外出の機会が減少している状態にある。	※	3ユニットあるホームの特徴を活かし、ユニットの枠を超えて外出支援が行えるように計画中である。また、ボランティアなどの活用も行っているため、外出をホームの定期行事として組み込むなど、日常化する取り組みを期待したい。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 家族の方にも協力してもらっています。		
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) 職員が番号を押して、利用者に電話口に出てもらっています。	※	母の日とか、家族の誕生日、家族会等に手紙を書ける人を書いてもらう。
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) 昼間、鍵は開けており、職員も笑顔で対応するよう、心がけている。		

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)
(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) 職員は身体拘束について、理解している。		
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) 昼間ずっと鍵をかけていないので、いつでも面会が出来ます。 (外部評価) 職員の見守りで利用者の安全を確保するように努めており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵を掛けていない。		
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) 出来ていますが、時々大きな声で言う時があるので気をつける。 常に見守っている。		
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) 果物ナイフ、はさみ、爪切りは預っています。		
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) 責任を持って行動している。 リスクや危険を利用者ごとに話し合い、注意取り組みをしている。		


自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) 職員全員が消防署員の講習を受講し、応急手当や初期対応の訓練を行った。		積極的に訓練に参加している。
71	27	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 火災訓練は、定期的を実施。 (外部評価) 契約している業者と連携しての避難訓練が年二回行われている。運営推進会議に地域の消防団に参加してもらうなど、地域に働きかけて協力体制の構築に努めている。今後は、近隣住民に対して、災害時の避難場所としてホームを位置づけたいなど、地域の福祉拠点としての活動も計画している。		いざという時に慌てないように行動できるように。
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) 特に転倒に注意。必ず見守りをしている。		
(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) 毎日のバイタルチェック。 発見の時、病院に連絡、支持を仰ぐ。 家族にも連絡。		
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) 職員が薬を管理、服薬介助。 服薬しているかチェック、確認している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 起床時、冷たい牛乳、朝食のヨーグルト、適度な運動の実施。		
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) 毎食後の口腔ケア。		
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) 水分摂取量を記入。摂取量の少ない方は随時水分補給。 (外部評価) 運営法人の栄養士にチェックしてもらい、カロリーや栄養バランスに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やミキサー食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量については食事、水分共に日誌に記入している。		
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) 食事前の手洗い。 1日1回の手すり、イス等消毒。		
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) 夜勤者がハイター、熱湯消毒。 必要に応じて随時している。		

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) 季節の花を飾ったり、四季折々の飾り物をしている。		
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) 日差しがひどい時は、レースのカーテンで調節。テレビの音にも配慮。 (外部評価) 全体的にゆったりとした設えになっている。共用空間には大きなテーブルを並べているが、圧迫感がなく、小上がりのある畳の間もある。廊下は車いす2台がゆっくりと通れるだけのゆとりがある。		
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) 廊下やエレベータホールにソファを置いている。		
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) ダンス・写真・飾り物等、本人が気に入っているものを設置。 (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) 窓を開けたり、換気扇をまわしたりエアコンで調節。		
(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・浴室・トイレ等に手すりの設置。		
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) 各居室に表札・テーブルに名前。 トイレ・浴室に目印。		
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) ホームのまわりは散歩できます。		

(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 (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	毎日、笑顔がたくさん見られます。
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	利用者さん皆で毎日体操をしたり、トランプ・ことわざ・ぬり絵等をして過ごされます。
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	自分で歩ける方、自分で車いすを移動出来る方は、自由に過ごされています。
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 (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	自分の役割を持って、積極的に行動。
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	介助の要らない方は、散歩されたり、家族の方が協力してくださる。
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	みなさん、少しは不安を持っています。
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	状況に応じて対応。納得される。
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	面会時来られた時や、家族会のときに、いろいろお話しをさせていただいています。
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	毎日、家族の方が面会に来てくださる方、毎週2回、数ヶ月に1回とかいろいろです。

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	2ヶ月に1回の開催で、少しずつ増えていると思います。
98	職員は、活き活きと働いている	(自己 ① ほぼ全ての職員が 評価) 2 職員の2/3くらいが 3 職員の1/3くらいが 4 ほとんどいない	いろいろな問題があると随時話し合い、解決して、お互いに助け合っている。
99	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	感謝の言葉が聞こえたり、笑顔もたくさん見られます。
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	(自己 ① ほぼ全ての家族等が 評価) 2 家族等の2/3くらいが 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	面会に来られても、安心されている様子うかがえます。

【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)

- ・「ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく」をモットーにして、利用者一人ひとりが自分らしく、楽しく、自宅で生活しているように、家族の一員であるように生活しています。
- ・地域の人たちとのつながりを広めるため、ボランティアの人たちに来ていただいたり、園芸セラピーを一緒にしたりして、理解者を広めています。
- ・自分自身、積極的に研修などを受け、自分自身のステップアップに努めていきたい。

(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 ほっとやまうち

(ユニット名) 4F

記入者(管理者)
氏名 近藤 礼子

評価完了日 平成 20 年 11 月 6 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) ”ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく”を理念にしている。 (外部評価) 「ほっと安らぎ、笑顔で自分らしく」という簡潔な理念であるが、地域医療に力を入れている運営法人の活動を背景に理念が作られている。そのため、理念を実現するために地域力が必要であることを十分に理解している。		
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) 理念を共有し、話し合いながら実践に向けて取り組んでいる。 (外部評価) 理念が簡潔にまとまっているため、それを具体化するために各ユニットで概念化を行い、実践に取り組んでいる。職員は「まだまだ実現できているとは思わない」と謙虚に話し、高い目標を設定している様子が感じられる。	※	「まずは職員間で統一を」と職員自らが取り組むべき点を指摘しており、前向きな姿勢を継続することを期待したい。
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) 2ヶ月に一度、運営推進委員会を開催。理念の啓発に取り組んでいる。		

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) 季節の花や野菜を作ったり、ベンチを置き、入りやすい雰囲気を心がけている。		
5	3	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	(自己評価) 夏祭りを開催し、地域の交流を図る。 (外部評価) ホーム周辺の地域特性が影響しているためか、地域という枠組みを管理者や職員間で統一できていないと言えない。マンションや田畑、コンビニエンスストア等に囲まれ、地域をどのように意識するのかが難しい立地条件であるが、その中でホームが地域をどのように捉えるかの意識統一が必要と考えている。	※	開設以来、地域にホームを理解してもらうためにイベントを行っているが、お知らせを配布している方々から「楽しみにしている」との声を聞いている。地域という枠組みを規定することも独自性のある取り組みと言えるので、ホーム内での共有化を期待したい。
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) できていない。	※	認知症についての研修会を開催し、地域との関りをもつ。
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) 指摘部分は改善し、質の向上に努めている。 (外部評価) 管理者も職員も自己評価は回数を重ねており、意義等は十分理解している。職員ひとり一人が自己評価を行った上で、ユニットごとに話し合い、評価票を作成している。評価を行うことはケアの質について話し合う機会と捉えており、有用に活用している。		

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) 2ヶ月に一回開催し、意見の交換を行っている。その中からボランティアを活かした買い物、外出ができた。 (外部評価) 運営推進会議は定期的に開催されており、地域の方たちとホームの運営について話し合う場として定着している。会議の参加者も議題により選出されており、ホームの協力者が多いことがうかがえる。議題にヒヤリハットの説明などもあり、ホームのケアを公開することで利用者のサービス向上を目指している。		
9	6	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	(自己評価) 成年後見制度の適応に取り組んだ話し合いをしている。 (外部評価) 管理者の私的ネットワークも活用しているため、市担当者だけでなく、他部門の職員とも交流がある。また、市社会福祉協議会とも交流があり、ホームと行政との連携を深めるよう取り組んでいる。		
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) 現在一人の入居者に対し、制度利用を検討している。	※	研修会を行い、理解する。
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注意を払い、防止に努めている	(自己評価) 利用者本位のサービスを心がけている。 虐待は一例もない。		

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)
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、家族・入所者への説明文書を手渡している。		
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) 玄関ロビーに苦情ポストを設置している。又、毎朝管理者が来て、声かけし話しやすい雰囲気を作り相談にのっている。		
14	7	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 随時連絡をとり報告。 家族面会時、出納帳を見せサインを貰っている。 (外部評価) 家族には、毎月のホーム便りでホーム全体のことを知らせ、利用者それぞれの暮らしぶりは、担当職員が手書きで近況を知らせている。また、家族への連絡に漏れや重なりがないよう職員間の連絡帳を整えており、丁寧に報告している。		ほっとだよりを発行し、近況を報告している。
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) 家族会等で機会ある毎に、意見を求めている。又、市町村に相談窓口がある事を伝えている。 (外部評価) 意見箱の設置やアンケートの実施などで意見を収集する取り組みも行っているが、家族の不満や苦情は傾聴することを基本としている。家族の来訪時だけでなく、家族会を定期的開催して意見を聞く取り組みを積極的に行っている。		

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)
16		○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	(自己評価) 月に一度ミーティングを行い、意見交換している。		
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) 臨機応変に対応している。		
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) 最近の異動はない。 (外部評価) 職員と利用者との間に馴れ合いが生じてきている場合や、ケアに不具合が見られる場合等には異動を考慮することがある。昨年度からは職員の離職者もなく、ユニット間の異動も行われていない。		
5. 人材の育成と支援					
19	10	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 研修の機会を増やし、介護技術の向上を目指している。 (外部評価) 管理者自身が資格取得に取り組むなど向上心があるため、職員にも内外部の研修に参加するよう促している。また、ユニットの運営は状況に合わせて職員の采配を重視している。各職員の責任は重くなるが、モチベーションの維持や向上に役立っている。		

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) 地域ケアネットワークへの参加をしている。相互訪問等の活動をしている。 (外部評価) 社会福祉協議会やグループホーム連絡会等を通じて、同業者との交流を図っている。また、管理者や職員の個人的ネットワークでの交流も行っている。しかし、近隣のホームとのネットワークが深まり、サービスの質の向上につながる取り組みがなされているとまでは言えない。	※	個々のホームの自助努力のみではネットワークの構築には限界があるため、地域包括支援センター等の地域ケア会議を活用するなど、ネットワーク構築のための取り組みを期待したい。
21		○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる	(自己評価) 休憩がとれるようになり、ストレスの軽減に繋がっている。		
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) 意見交換し、努めている。		
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) 病院、他グループの連携で馴染みの関係ができています。		
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) 納得いくまで説明。		

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) 状況にあったサービスを心がけている。		
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) 家族の協力を得ながら、安心したサービスを心がけている。 (外部評価) 新規利用者には、見学や体験入居等により徐々にホームに馴染んでもらうよう工夫している。また、1階で行っているデイサービスを利用してからの入居ケースでは、すでに顔馴染みの関係ができていたため、早期から落ち付いた生活ができていた。しかし、馴染むことの基本は人間関係にあるとの認識が深く、利用者同士が馴染めるように、職員が積極的に介入するよう配慮している。		
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) 人生の先輩とし共に過ごし、支えあう関係作りを心がけている。 (外部評価) 職員は、支えあう関係とはお互いを認め合う関係と理解しており、ホームでの生活においてそれぞれの存在が必要不可欠であると考えている。利用者からの「ありがとう」という言葉で、職員の方が精神的にケアを受けているような実感を持っており、職員は利用者を人生の先輩として敬っている。		
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) 家族会を3ヶ月に1回開いている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 利用者のホームでの暮らしぶりを詳しく報告し、家族の協力も得ている。		
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) 時季の墓参りを支援している。 買い物やドライブに誘っている。		
31		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 楽しく関わりが持てるような雰囲気作りを心がけている。		共同作業で作品を仕上げる。
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) 他施設に移っても様子を伺いに訪問している。		
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) できる限りの希望は把握している。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者との会話から人生の背景を知ろうと心がけており、把握した情報をベースに利用者の思いを検討してケアを行っている。しかし、聞き得た情報を記入する用紙がなく、過去の情報が埋もれている状態にある。そのため、職員間で共有化されているかの客観的な確認が難しい。	※	利用者の生活歴やちょっとした雑談なども貴重な財産であり、サービスの質の向上に不可欠なものであるため、統一された記録用紙に書き足していくなど、詳細な記述を望みたい。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
34		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) センター方式を利用し、情報収集に努め生活歴の把握をしている。		
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) レベル低下と共に、マンネリ化した毎日になっている。		
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) 介護計画作成時は、本人・家族の要望を重要視したケアプランにしている。 (外部評価) 状況に合わせて、職員を担当制にするなどユニットごとの工夫があり、そのため介護計画の作成方法もユニットごとに異なっているが、全員での話し合いの上で管理者や計画作成担当者がまとめることは共通している。	※	管理者やユニット責任者は、利用者のケアについて運営推進会議等でも相談しており、この際に相手を計画作成に関するチームの一員と意識するだけで、介護計画の柔軟性が向上すると思われる。「チームは職員だけではない」と意識を変える取り組みを期待したい。
37	16	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	(自己評価) 状態の変化があった場合は、随時カンファレンスを行い、計画の見直しを行っている。 (外部評価) 介護計画は半年毎に、また急変等があった場合はその都度見直している。計画の継続や見直しについては、日々のモニタリングを基に検討している。しかし、モニタリングの客観的なデータは経過記録として記載されているが、記載内容が介護記録と直結しているとまでは言えない。	※	介護日誌は丁寧に記録されているが、記載方法を時間軸に沿ったものに移行すると、視覚的な把握も可能と思われる。また、データ化することで介護計画と関連付けることも可能と考えられるので、取り組みを期待したい。

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) 個別にカルテに記入している。 申し送りノート作成し、気づき工夫を記入している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	(自己評価) 本人本位の暮らしを支援している。 (外部評価) 建物の1階に同法人が運営しているデイサービスセンターがある。また、歩いて数分の所に運営法人の医療機関があり、ホームの利用者だけでなく、地域の社会資源として多機能性が発揮できる取り組みを行っている。		
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) 今治南高園芸クラブ、明徳短大生のボランティア、インターシップで交流を図っている。		
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) 独居だった利用者の庭木の剪定をシルバー人材センターに依頼している。		
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) していない。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 母体が病院なのですぐ受診可能である。 (外部評価) 運営法人はもともと地域医療に力を入れており、全ての利用者のかかりつけ医となっている。病院が歩いて行ける距離にあるため利用者や家族も安心しており、医療との連携が密であることもホームの特徴となっている。		
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) 母体が病院の為、連携しての治療が可能。		
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) 看護師が常時勤務している。		
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) 母体が病院の為、迅速な対応ができる。		
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) 家族、病院との連携を図り方針を決めている。 (外部評価) ターミナルケアを実践しており、ホームでは家族の協力が得られれば今後行うことにしている。実践した内容の共有化を図ろうと、職員の思いを文章化して話し合っている。管理者は、実践の経験から、家族の協力は必須であることを認識し、終末期に向けた家族との話し合いを深める取り組みを始めている。	※	看とりについてのマニュアルを作成し全員で方針を共有している。 ターミナルケアを実践したユニットと経験のないユニットでは、その理解に深淺があるのは仕方ないが、ホームではユニットケアの重要性を認識しているので、家族も含めて職員との話し合いをさらに深めていくことを期待したい。

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)
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) 母体が病院の為、連携を取りながら支援している。		支援、方針の意識の統一を図る。
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) これまでのケア等の情報を詳しく伝え環境や暮らし方の継続性に配慮してもらえよう働きかける。		
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) さりげない言葉かけをしている。 (外部評価) 認知症が進んでいる方にも、否定するのではなく、理解していることを示しながら話しかけるなど、誇りやプライバシーを尊重した対応をしている。同じ問いかけをする利用者に丁寧に対応する姿には専門性を感じる。また、記録の管理も専用の部屋で適切に行っている。		
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) 本人の希望を尊重している。		

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)
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) ゆったりとしたペースで希望に沿った支援を心がけている。 (外部評価) ホームとして一日の生活スケジュールは決められているが、あくまでも目安としており、利用者のペースを優先した支援に取り組んでいる。ただ、利用者には役割を果たしてもらおうことで、やり甲斐のある生活を送ってもらうことを目標としているため制約が生じることもあるが、状況等を見極めながら行っている。		スタッフのレベルアップを図る。
(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) ホーム専属の理容師に来てもらっている。他の人は、家族に連れて行ってもらっている。		
54	22	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食後の片付けや食器拭きを手伝ってもらっている。 (外部評価) 身体的な機能の低下等により、準備や後片づけをすることが難しくなっている利用者が増えているが、その方々にも「食べてくれてありがとう」と職員は笑顔で声をかけている。職員のその言葉に利用者も和やかに応じるなど、心休まる支援が行われている。		
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) 好みのものを状況に合わせて提供している。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
56		○気持ちよい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	(自己評価) 排泄チェック表を作成、パターンは把握できているのでトイレ誘導している。		
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) 身体能力の低下によりシャワー浴での入浴が増えている。 (外部評価) 入浴時間は自由であるが、職員体制や利用者の希望などで慣習的になっている。寒いと嫌がる利用者にも、声かけなどを職員で工夫しながら入浴を促している。また、シャワー浴や足浴などにも対応している。		フットバスを購入し下肢血行に役立っている。
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) 昼夜逆転しないよう、軽い運動や外気浴等を取り入れ一日のリズム作りを心がけている。		
(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) 無理のないお手伝いをお願いしている。 (外部評価) 「役割はやりがい、生きがいである」とのケア目標を掲げており、積極的に取り組んでいる。利用者の状況に合わせて、ちょっとしたことをお願いするようにしている。役割を終えた時には職員が「ありがとう」と声をかけ、利用者は満足そうな笑顔で応じている。		

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)
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) 近くのコンビニへおやつを買いに行ったりドラッグストアへ衛生用品を買いに行く等の支援をしている。		
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) 可能な限り希望に沿っている。 (外部評価) 管理者や職員は、利用者が日々の中で外気を浴びることの意義を十分認識しており、できる限り散歩に出かけるなど積極的に取り組んでいる。しかし、車いすの介助や見守りが必要で人間的に難しいこともあり、外出の機会が減少している状態にある。	※	最近では、ドライブの機会も増えよい気晴らしになっている。 3ユニットあるホームの特徴を活かし、ユニットの枠を超えて外出支援が行えるように計画中である。また、ボランティアなどの活用も行っているため、外出をホームの定期行事として組み込むなど、日常化する取り組みを期待したい。
62		○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	(自己評価) 墓参りの支援をしている。		
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) スタッフルームの電話は自由に使用できるので、気軽に利用して頂いている。		
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) いつでも自由に訪問可能。		

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) 常に見守り、入居者の状況を把握し利用者本意の自由で拘束の無いケアをしている。		
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) 感知式のチャイムを設置しており、出入りは自由に対応している。 (外部評価) 職員の見守りで利用者の安全を確保するように努めており、玄関入口は夜間の防犯目的以外には鍵を掛けていない。		
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) 見通しが良いので状況の把握は出来易い。場を離れる時は、スタッフ同士必ず声をかけ合っている。		
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) スタッフルームか目の届くところに管理している。		
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) ヒヤリハットで報告。危険への気づきを収集し、事故防止に活かしている。		


自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
70		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	(自己評価) AED講習会に参加。	※	定期的に研修会を開く。
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) 年2回防災訓練を実施している。(5月・11月) (外部評価) 契約している業者と連携しての避難訓練が年二回行われている。運営推進会議に地域の消防団に参加してもらうなど、地域に働きかけて協力体制の構築に努めている。今後は、近隣住民に対して、災害時の避難場所としてホームを位置づけたいなど、地域の福祉拠点としての活動も計画している。		日頃より近隣との交流を心がけている。
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された対応策を話し合っている	(自己評価) 面会時現状伝え、家族の理解は得ている。		
(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) 勤務交代時に必ず申し送りし、連絡ノートに記入。看護師に相談し、連携をとっている。		
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) 毎食後に各人に手渡しし服用。症状の変化には十分配慮している。		トロミをつけて服用しやすくしている。

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
75		○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	(自己評価) 食材に気をつけ毎朝ヨーグルトを提供。 毎日ラジオ体操を行っている。		
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) 夜は義歯をはずし、消毒液に浸している。		歯ブラシで対応できない場合は「くるり〜な」ブラシを使用している。
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) 毎食後摂取量をチェックし、献立ノートを作成して栄養士に見せている。 (外部評価) 運営法人の栄養士にチェックしてもらい、カロリーや栄養バランスに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やミキサー食にしたり、量の調整などを行っている。摂取量については食事、水分共に日誌に記入している。		誤嚥防止の為とろみ茶を出している。
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) 感染対策マニュアルがある。 インフルエンザ予防接種を受けている。		
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) 次亜塩素酸ナトリウム、アルコール消毒を細めに行い、生ものは早目に食べるようにしている。		

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	※印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
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) 季節の花、野菜を植えている。 玄関横にベンチを設置している。		
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) 季節に応じた壁画や花を活けている。 カーテンで日射の調節。 (外部評価) 全体的にゆったりとした設えになっている。共用空間には大きなテーブルを並べているが、圧迫感がなく、小上がりのある畳の間もある。廊下は車いす2台がゆっくりと通れるだけのゆとりがある。		
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) 廊下、ホールにソファやイスを置きゆっくりくつろげる。		
83	30	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	(自己評価) 仏壇安置しお位牌奉り、供養することで心癒されている。 (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) 冬は床暖房になっており、各室エアコン設備し快適である。 換気は随時行っている。		
(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) 廊下、脱衣所、風呂場、トイレ、随所に手すりを設置している。		
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) 各居室に花の名前、各自のネームプレートをかけている。 トイレのドアの色を変えている。		
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) 家庭菜園を作り、園芸セラピーに参加している。		

(注)

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

V. サービスの成果に関する項目			
項目	取り組みの成果 (該当する箇所を○印で囲むこと)	判断した具体的根拠	
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	1 ほぼ全ての利用者の (自己 ② 利用者の2/3くらいの 評価) 3 利用者の1/3くらいの 4 ほとんど掴んでいない	ケアプラン作成時、利用者と家族に要望を聞き、その意向にそったケアを心がけている。
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	(自己 ① 毎日ある 評価) 2 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	朝のラジオ体操の後、ゲームや歌を唄っている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	”ほっと安らぎ笑顔で自分らしく”の理念を共有している。
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	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 評価) ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	声かけや関わりを多く持つ事で心開いてくれ、信頼関係が築けている。
92	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている	(自己 1 ほぼ全ての利用者が 評価) ② 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	明德短期大学生のボランティアの方々と近くに行き物に行ったり公園へ散歩に出かけている。又、天候の良い日はドライブに出かけている。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	看護師が常時勤務している。 異常があればすぐ受診可能である。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている	(自己 ① ほぼ全ての利用者が 評価) 2 利用者の2/3くらいが 3 利用者の1/3くらいが 4 ほとんどいない	臨機応変に利用者本位の支援を行っている。
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができていく	(自己 ① ほぼ全ての家族と 評価) 2 家族の2/3くらいと 3 家族の1/3くらいと 4 ほとんどできていない	ケアプラン作成時、家族の要望を取り入れている。 改善すべきところは、迅速に対応している。
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	(自己 1 ほぼ毎日のように 評価) 2 数日に1回程度 ③ たまに 4 ほとんどない	『夏祭り』開催。地域の行事になっている。 利用者の近隣の方が時々訪ねてこられ心癒されている。

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	イベント事には、理解し、協力して下さる。
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	重度の介助が重なり、腰痛、肩痛他で疲れ気味である。
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	外出や外食の機会をもっと増やしたい。
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	① ほぼ全ての家族等が (自己 2 家族等の2/3くらいが 評価) 3 家族等の1/3くらいが 4 ほとんどできていない	面会時には、労いの言葉や感謝の言葉をかけて下さる。

【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)

- ・今までの暮らしの継続ができ、利用者本位のサービスを心がけている。
- ・母体が病院の為、病急変の場合も連携して迅速な対応ができ、安心である。
- ・理学療法・作業療法・言語聴覚等リハビリを取り入れ、機能回復やレベルの低下防止に活かしている。