

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年2月18日

【評価実施概要】

事業所番号	3870501636		
法人名	新居浜医療生活協同組合		
事業所名	グループホーム あおぞら		
所在地	新居浜市南小松原町8-68 (電話) 0897-65-3511		
管理者	前谷 満里子		
評価機関名	特定非営利活動法人 JMACS		
所在地	松山市千舟町六丁目1-3チフネビル501		
訪問調査日	平成21年1月28日	評価確定日	平成21年2月18日

【情報提供票より】 (平成21年1月10日事業所記入)

(1)組織概要			
開設年月日	平成18年3月1日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人
職員数	8人	常勤	8人, 非常勤 0人, 常勤換算 8.0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)	30,000~45,000円	その他の経費(月額)	利用状況により異なる
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	有 / 無
食材料費	朝食	400円	昼食 400円
	夕食	400円	おやつ 円
	または1日当たり 1,200円		
(3)利用者の概要 (平成21年1月10日現在)			
利用者人数	9名	男性 4名	女性 5名
要介護1	2名	要介護2	0名
要介護3	3名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 85歳	最低 70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)・なし	指定介護予防認知症対応型共同生活介護		
指定 あり・(なし)	指定認知症対応型通所介護		
届出 あり・(なし)	短期利用共同生活介護		
加算 (あり)・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】

<p>利用者が銀行に行く際の送迎をされることもある。又、以前通われていたデイサービスに、受診に行かれた際に、立ち寄られることもある。</p> <p>3時のおやつ時は、利用者がゆっくりと楽しめるよう雰囲気作りをされている。普段は、読書されたり、折り紙や塗り絵をされる方もいる。利用者はおしゃべりする時間を楽しみにされている。さらに、事業所では、利用者がご家族と過ごす時間も大切にされている。</p> <p>他のグループホームとの相互評価を行い、服薬支援等についての取り組みの工夫を参考にされた。</p>
--

【質向上への取組状況】

<p>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)</p> <p>・事業所ではこの一年間、事故や拘束のないケアに特に力を入れて取り組まれた。</p>
<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>・今回の自己評価は、職員で評価項目を手分けして取り組み、管理者がまとめられた。項目の理解について職員個別に話し合いもされた。</p>
<p>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)</p> <p>・会議は、昨年9月開催から今年1月開催と期間が空くこともあるようだが、会議開催時には利用者、ご家族の他に、日頃利用されている理髪店の方や家主の方、ボランティアの方の参加をいただいている。感染症予防や排泄支援等の取り組みを報告されたり、家族会の設立についてご意見をいただく等されている。</p>
<p>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)</p> <p>・ご家族の来訪時や介護計画作成時等に、ご家族の意見を聞くようにされている。又、以前、事業所を利用されていた方のご家族が、ボランティアで来て下さっている。</p>
<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>・近所の方が野菜を届けて下さったり、利用者の知人が訪ねて来てくれることもある。日々の散歩時等にあいさつを交わし、関係作りに努めておられる。</p>

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)

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

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

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

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

サービスの成果に関する項目

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

- サービス向上への3ステップ -

【記入方法】

指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議の上記入すること。

各自己評価項目について、「取組みの事実」を記入し、取組みたいに を付け、適宜その内容を記入すること。

「取組みの事実」は必ず記入すること。

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

用語について

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

事業所名 グループホームあおぞら

(ユニット名) _____

記入者(管理者)

氏名

前谷 満 里子

評価完了日

平成21年1月 17日

自己評価及び外部評価票

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)
. 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) あおぞらの介護理念を独自につくり、インターネットのホームページや事業所内に掲示し利用者やその家族、地域の人たちに公開している。		法人の理念との整合性を図ることと、所内研修などで理念の大切さが学べるような機会を年に1回以上はつくる。
		(外部評価) 事業所では、地域の行事に参加する等「地域に開かれた事業所」を目指すことを理念に掲げておられる。			
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) 事業所運営会議の開始時に理念を読み上げ、職員間で確認している。また、具体的な実践について、職員が自由なアイデアを出し合えるようにしている。		評価が難しい。利用者や家族、第三者からの意見を聴取できる機会を確保するために、カンファレンスや運営推進会議などを活用している。その人らしさを尊重したケアプランの作成、その評価も実務的な実践の場と考えて取り組んでいきたい。
		(外部評価) 事業所の理念を共用空間等に掲示されていた。		さらに、理念に基づき日々取り組んでいけるよう、職員間で共有できるような仕組み作りが期待される。	
3		家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえるよう取り組んでいる	(自己評価) 事業所内に理念を掲示している。パンフレットにも理念を載せて、見学に来られたときや、入居の契約のときに説明している。		事業所内4カ所に理念を掲示しているが、理念の具体的な実践を示すことが理解を深めることにつながると考え、ケアプランに反映できるよう努力している。

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 地域との支えあい					
4		隣近所とのつきあい 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるように努めている	(自己評価) 気持ちの良い挨拶ができるように努力している。ホームが2階にある為、玄関にそとと花等を届けて下さる方もいる。		事業所が建物の二階にあるため、気軽に近隣の人が立ち寄るまでには至っていない。一階に宅老所があり入居者同士の交流をもったり、散歩時に地域の方と触れ合えるような機会を作りたいと考えている。
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) 自治会に加入しているが、利用者の参加は出来ていない。防災について等、説明会には参加している。 (外部評価) 近所の方が野菜を届けて下さったり、利用者の知人が訪ねて来てくれることもある。日々の散歩時等にあいさつを交わし、関係作りに努めておられる。		利用者が重度化したり、状態が不安定になることもあり、利用者と一緒に自治会に参加することは難しいが、職員は参加し地域との関係を作っていきたい。 さらに、地域の中での事業所の役割について話し合い、利用者個々が地域の中で生活をさらに拓けていけるような取り組みを、すすめていかれることが期待される。
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) 外部の行事や活動に参加は出来ていないが、入居の相談に来所された方と話し合い、ボランティアとして受け入れをして利用者とは交流してもらっている。		認知症の理解が深まるように、地域の方も参加できる研修会などを検討している。
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) 事業の質を評価できる大切な機会と捉えている。第三者に意見を伺うことで、客観性が担保され改善点が整理できる。また、評価内容を分析し地域性や文化も加味した広い視野をもった事業所の運営につなげられるよう努力している。 (外部評価) 今回の自己評価は、職員で評価項目を手分けして取り組み、管理者がまとめられた。項目の理解について職員個別に話し合いもされた。事業所ではこの一年間、事故や拘束のないケアに特に力を入れて取り組まれた。		前回の自己評価、外部評価も参考にしながら改善点をしぼり、取り組んできたが、評価項目の内容を全職員が十分に理解出来るように学習会をもつ必要がある。

自己評価及び外部評価票

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)			
			今夏、4名の利用者について、リハビリパンツから布パンツにケアプランを変更し、効果があったことを運営推進会議で報告すると、研修会等で他の施設へ取り組みを広げるなどの啓発活動を勧められた。			運営推進会議で提案いただいた啓発活動は実現していないが、法人内研修会など身近なところから事例発表し、技術の向上や情報交換を行ってきたいと考える。
			(外部評価)			
			会議は、昨年9月開催から今年1月開催と期間が空くこともあるようだが、会議開催時には利用者、ご家族の他に、日頃利用されている理髪店の方や家主の方、ボランティアの方の参加をいただいている。感染症予防や排泄支援等の取り組みを報告されたり、家族会の設立についてご意見をいただく等されている。		さらに、今後事業所では、介護相談員の方や老人会の方等にも参加いただき、事業所への理解、協力を働きかけていきたいと考えておられた。又、会議参加者から事業所へのご意見を活発にいただき、日頃のサービスについて点検していくような取り組みもすすめていかれてはどうだろうか。	
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)			
			運営方法や対応で困難が生じた時や判断に迷う時には相談し、丁寧に指導してもらっている。			平成20年12月に新居浜市の実地指導を受け、改めて、事業所のあり方、ケアプランの作成、利用者や家族との関係づくりなど理解が深まっていない部分が多いことを認識した。これを機会に次年度に向けて改善していきたい。
			(外部評価)			
			実地指導では、市の担当者から介護計画等にアドバイスをいただいた。		事業所で困っているようなことについても相談する等、連携を図り、利用者個々のより良い生活を支援していかれてほしい。	
10		権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉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)			
			権利擁護等について、理念は理解出来ていると思うが、内容については全職員が理解できているまでには至っていない。			利用者の権利が適正に担保されるように制度の理解と関係機関との連携を図るようにする。研修や学習会にも全職員が参加出来るようにする。
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に注意を払い、防止に努めている	(自己評価)			
			虐待防止について職員間で学習会を持ち、虐待、魔の三拘束ゼロ、人権軽視した言動や態度をとらないことを確認した。事業所内に身体拘束等の廃止についてを掲示している。			周辺症状が強く介入が困難な方について適正なケアマネジメントにより課題を分析し、解決策を探ると同時に方向性が見えない時期の職員のストレスの軽減が必要である。ストレスマネジメントについて法人内の専門職種や担当理事などにも助言・協力を得ている。

自己評価及び外部評価票

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) 利用者や家族が抱えている不安や知りたいことが整理できるように、何回かに分けて話し合いの場を作るなど、関係づくりに努力している。また、利用者や家族が自覚していない潜在的なニーズや、将来への不安なども汲み取れるように提供された情報を参考に相手に合わせた説明を目指している。		丁寧にわかり易い説明を心がけているが、もっと工夫が必要と感じている。今後も説明方法や質問しやすい雰囲気づくりを目指していく。
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) 利用者の個々の要望（例えば風呂の温度や散歩に行きたい等）をカンファレンスなどで職員全体で共有できるようにしている。家族へは来所時や電話でケアについての意見や希望を聴取している。投書箱の設置をしている。		なかなか、利用者や家族から苦情や意見は言い出しにくいと思われるので、言葉にならない思いが汲み取れるようによく観察や傾聴することを徹底する。ささいな気づきも職員間で共有できるように記録の振り返りや情報収集、適切な情報の発信を行っていく。
14	7	家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	(自己評価) 面会時などを利用して話し合いの場をもっている。遠方にいる家族などには、電話や手紙で報告している。 (外部評価) ご家族の来訪は頻繁にあり、口頭で伝えたり、又、遠方におられるご家族には、電話で報告をされている。		健康状態が急変した時は、主治医等と連携し、受診が必要な場合は事業所の看護師、もしくは看護師の指導を受けて他の職員が家族と同伴するようにしている。 さらに、ご家族が知りたいことが、ご家族から聞かなくても知ることができるような取り組みを、すすめていかれてはどうだろうか。例えば、外出の様子や食事の内容、職員の紹介や運営推進会議で話し合われたこと等、具体的に知りたいような方もおられるのではないだろうか。
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) 苦情等受付担当者を配置し、契約時などに説明を行っている。投書箱も設置している。また、法人内にも苦情や意見を吸い上げる仕組みがあり、地域ごとに担当者が配置されて情報が提供される仕組みがある。 (外部評価) ご家族の来訪時や介護計画作成時等に、ご家族の意見を聞くようにされている。又、以前、事業所を利用されていた方のご家族が、ボランティアで来て下さっている。		家族会の設立が出来ていないので、次年度の課題と考えている。介護相談員の受け入れは平成21年1月から開始の予定で、意見が有効に活用されるように受け入れ態勢を整えたいと考えている。 ご家族は「お世話になっているのでこれ以上望んでは気の毒」「頑張っておられるのでこれ以上期待してはいけない」と思われているようなこともある。事業所では今後、家族会の設立を検討されており、さらに、利用する立場からの意見をいただけるような機会を作っていかれてほしい。

自己評価及び外部評価票

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1回開催の事業所運営会議で法人内常務理事や専門職等も参加して、意見や提案について話し合っている。また、申し送りノートに日々の細かな気づきも汲み上げられるような自由に記入できる部分を設けている。		新しいアイデアなどを実践して適性に評価できる仕組みや評価方法が出来ていないので、今後検討していきたい。
17		柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	(自己評価) 利用者の生活様式に合わせ、夏場に散歩を希望される方には夕方散歩できるよう職員を配置したり、二人対応が必要な方に介護の必要な時間帯に必要な人数の職員が対応できるよう勤務体制の調整を行っている。		漫然と職員配置だけで解決を図るだけではなく、利用者ごとの課題を整理し、状態の変化に即して介護内容を再検討する姿勢が必要と考える。
18	9	職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	(自己評価) 異動は職員の個人的理由や適性などやむを得ない場合以外は、基本的に行わない。離職者もあり、日頃のコミュニケーションや業務改善の必要性を痛感している。		異動や離職者があった場合も、利用者が不安にならないように引継ぎの期間を十分取るなど、職員の関わりにも連続性を持たせる工夫をしていく。なお、職員もやりがいを持って従事できるような職場づくりに努めたい。
			(外部評価) 管理者は、職員の意見や話しを聞くような機会を設けておられる。		
5. 人材の育成と支援					
19	10	職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	(自己評価) 職員同士でペアになってお互いの業務を振り返ったり、ケアプランやサービス内容を検討しながら、職員の技術の標準化を図っている。グループホーム連絡協議会での研修、法人内研修、その他の研修などに参加している。		限られた職員間での情報交換では限界があるので、法人内の専門職の活用や外部講師や指導者の招請など取り入れて風通しのよい研修体制を検討したい。
			(外部評価) 市内のグループホームで集まる「ケアマネの会」に職員も参加する等、勉強する機会を作っておられる。外部研修にも積極的に参加できるようすすめておられる。		

自己評価及び外部評価票

自己評価	外部評価	項目	取組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取組みたい又は取組みを期待したい項目)	取組みたい又は取組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
20	11	同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	(自己評価)		
			管理者は、常に管理者会に出席し交流や意見の交換の機会を持ち質の向上に向けた努力をしている。愛媛県グループホーム連絡協議会の相互評価事業にも参加し、他の事業所との意見交換も行った。		管理者会や事業所間交流で得た知識や技術が、ホームの運営に具体的に役立てられるように、職員への伝達や業務改善につなげたい。
			(外部評価)		
			他のグループホームとの相互評価を行い、服薬支援等についての取り組みの工夫を参考にされた。		
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)		
			事業所運営会議や個別の面接などで職員の声を聞く努力はしているが、十分とは言えない状況がある。		ストレスや働きにくさを整理して、具体的な解決策を示すことが重要と考える。運営者は外部の指導者や行政、関係機関の指導、助言を仰ぎながら、温かみのある事業所を目指したいと考えている。
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)		
			運営者は適性に職員の技術や職務に対する姿勢を評価するシステムを検討中である。		普遍性のある評価システムを構築し、検討を重ねながら成果主義に偏らず、職員の意欲に結びつくようなものにする必要があり、実現できるように協力していきたい。
<p>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
23		初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価)		
			事業所の見学には、出来る限り、利用者、家族一緒に来て頂いている。契約時にも入居に関して理解できる言葉で説明し、不安にならない様努力している。やむを得ず病院から直接入居される場合は、事前に家庭訪問させて頂き環境を知る機会を作っている。		利用者を全人的に受け止め、理解可能な表現で説明と同意を得て進めて行きたい。そのためにも、認知症ケアの知識を深めていきたい。

自己評価及び外部評価票

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)
24		初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	(自己評価) 家族と職員の関係を密にして要望や不安に思っている事など、よく聴くようにしている。		入居に際して感じる家族の複雑な気持ちを察して、心のこもった対応ができるようにしたい。
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) 管理者を中心として職員が、利用者、家族とよく話し合い、迅速に対応出来るようにしている。地域包括支援センターなどへの情報提供や居宅のケアマネジャーなどとの連携体制もある。		声にならないニーズも推測しながら、本当に必要な支援を見極める力を身につけたい。
26	12	馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐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) 利用者の思い、今までの生活史など把握した上で時間をかけて場の雰囲気に馴染んで頂くよう最初から無理強いしないで接するようにしている。 (外部評価) 管理者は、利用者個々の「持っている力を信じて」利用者個々の排泄の自立に向けて、力を入れて取り組まれている。		事業所が棲家として認識してもらえるように、最初は数時間だけ過ごし、徐々に時間を増やすなどに対応できるようにしている。必要があれば、自宅を訪問しながら徐々に馴染みの関係を作るなど、工夫していきたい。
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) 昔の話を色々聞かせて頂いたり、利用者の得意な詩吟や書いた絵などの作品を聴いたり、見せてもらって交流を深めている。利用者同士が声をかけあったり、励ましあったりする場面もある。 (外部評価) 職員は、利用者からことわざや洗濯物のたたみ方を教えていただくこともある。又、一日の内に、利用者と一緒に過ごす時間を作っておられる。		家族として和やかに交流できるように、ケアプランに位置づけ、職員にも余裕のある時間が持てるように工夫していく。 さらに「利用者主体の生活を支える」という観点からも、日常生活の中で職員が利用者から教えていただいたり、学んだりするような機会を増やし、ケアにつなげていかれることが期待される。

自己評価及び外部評価票

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)
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) 家族には、自由に時間に拘らず来所して頂き、来所された時は、家族の一員としてお迎えするようにしている。		家族の面会は多い。気持ちよく気軽に訪れていただけるように今後も努力していく。
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) 家族が来られた時、希望があれば泊まっていたいでいる。また、家族との外出や外泊も希望に沿うようにしている。		家族との交流で利用者が喜ばれた様子や家族には表現していないような喜びの言葉などは、後日、来所されたときなどにお伝えするようにして、関係作りを支援している。
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) 知り合いの方や家族と電話で話す機会を作ったり、昔の写真と一緒に見ながら思い出を話したりしている。		馴染みのものや大切にしているもの、家族の写真などを入居の際に持ってきていただくようにしている。
31		利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	(自己評価) 食事などは、職員も一緒に全員で食べるようにしている。それ以外にも廊下でちょっと話をしたり、くつろげるように椅子を置いて交流できるようにしている。		利用者の状態に応じた安心できるコミュニケーションの方法があるので、医学的な情報や特性、そのときの状態を勘案しながら、一番安心できる方法を見極めていく。
32		関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	(自己評価) 施設入所や入院の場合は、利用者の嗜好や癖、思いなども細かく情報提供して、生活に少しでも連続性が持てるように工夫している。契約終了後も、何時でも来所していただけるように声かけしている。		入所や入院先で色々質問されて、家族が困惑することがないように、できるだけ丁寧に情報提供できるように日々の記録や状態把握を行っていく。

自己評価及び外部評価票

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)
.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)		
			生活史、家族からの情報などや、現在発しておられる利用者のサインを参考にしながら、利用者の望む暮らしに近づけるよう努力している。		信頼関係が深まらないと聴き出せないこともあるので、話しやすい関係を作っていくことと大事な情報を聞き逃さないようにしていく。
			(外部評価)		
			センター方式のアセスメント表を用いて、管理者が主となり、利用者個々の情報を集めておられる。姿絵には色を付けて、好きなものを回りに描き、利用者の現在の様子を表しておられた。		
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)		
			以前の記録や利用者・家族・入居前のケアマネジャーや介護サービス事業者からの情報などを参考にしている。		入居時に関係機関から出来るだけ情報をもらえるようお願いしている。利用者、家族からは馴染みのもの、写真なども交えて、聴いただけでは出てこない情報収集のきっかけを作るようにしている。
35		暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	(自己評価)		
			利用者独特の生活リズム、心身の機能、変化に対する適応能力や問題解決能力などを把握するようにしている。		利用者の持っている力が最大限に発揮できるように、できる能力を見極め、している能力に近づけるようにする。
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)		
			カンファレンスで話し合っている。より良い計画作成が出来るように職員が協力している。		利用者、家族からの情報は個別に聴取してケアプランに反映する努力はしているが、利用者、家族が参加できる会議は十分に開けていないので、機会を作りたい。
			(外部評価)		
			カンファレンス時、職員の日々の気付き等について話し合い、管理者は、介護計画を作成しておられる。ご家族にも意見をうかがい、物品の購入等でも協力を得ておられる。		ご本人がより良く暮らし続けるための計画の作成という点で、ご本人の思いにこだわり、ご家族とも相談しながら取り組んでいかれてほしい。

自己評価及び外部評価票

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)
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)		
			利用者ごとの緊急時の対応等のマニュアルは作成してある。緊急性はないが、見直しが必要な課題が生じた場合は、管理者(ケアマネジャーと兼務)が状況を集約し、計画の変更を行っている。		事業所内で解決困難な問題(例えば医療ニーズ、家族との関係性など)には、主治医や家族、関係機関等の協力を得ていくなどの工夫が必要だが、つつい抱え込んでしまいがちなので改善したい。
			(外部評価)		
			介護計画は、3ヶ月毎に見直しを行っておられる。又、状態変化時には随時見直しておられる。		
38		個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	(自己評価)		
			日々の記録は、出来る限り詳細に記入しており実践につながるようにしている。		記録を振り返って、業務の検証ができるような記録方法にする必要があるが、十分とは言えない。状況が整理され、職員がどのように感じ、行動したかが記入できるように技術をあげていきたい。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
39	17	事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、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)		
			利用者や家族の要望に出来るだけ応えられるように、利用者の生活リズムや家族との習慣が継続できるようにしている。		実行は出来ているが、要望が出た時になるべく早く応えられるように取り組んでいきたい。
			(外部評価)		
			利用者が銀行に行く際の送迎をされることもある。又、以前通われていたデイサービスに、受診に行かれた際に、立ち寄られることもある。		

自己評価及び外部評価票

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. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
40		地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	(自己評価) ボランティアの受け入れはあり、利用者と馴染みの関係が作れている。運営推進会議には民生委員等の参加をお願いしている。警察や消防については、相談できる体制を作っている。		民生委員や文化、教育機関等とは認知症の学習会や三世代交流などの地域の行事等の参加などを考えたい。まずは、校区の小学校の運動会などに参加するなど検討してみたい。
41		他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	(自己評価) 入居の相談や退居後の相談などで、ケアマネジャーや介護サービス事業者との情報交換はしている。		ホームの運営における知識だけでなく、他の社会資源についても広く知識を持ち、話し合いの場に参加できるようにしたい。
42		地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	(自己評価) 現在のところ、権利擁護を検討したり、今後の方向性が不明確な事例はないが、必要があれば相談していく。		利用者の権利を守るように、潜在的なニーズや利用者の環境の変化を注意して見守っていく。
43	18	かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	(自己評価) 診療所からの往診、かかりつけ医への受診の支援や職員の同伴を行い、指導や助言を得るようにしている。主治医との24時間連絡体制も確保できている。 (外部評価) 入居時に相談してかかりつけ医を決めておられる。以前からかかっていた病院を受診されている方もある。		必要な情報をきちんと理解できるように知識を高めていく。
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) 実施出来ている。受診の際、付き添う事が出来ない時は書面や電話にて、情報提供している。		医師との連携が密になるように、個人情報にも配慮しながらご家族も交えて情報共有が図られるようにする。

自己評価及び外部評価票

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)
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) 常勤の看護職員がいるので、利用者の心身の小さな変化にすぐに対応出来ている。また、ご家族からの相談にも、すぐに対応でき、必要に応じて適切な医療機関の受診等も勧めている。		職員全体で状態の把握が図られ、適切な対応ができるようにする。
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) 定期的な受診・往診時に日常の情報の提供、相談を行っている。また、必要に応じて電話での相談、助言もお願いし事業所での生活状況を伝えている。		医療機関ごとに、窓口担当、連絡方法や連絡手段を確認しておく。
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) 緊急時の対応については、マニュアル化されているが、この利用者については、まだ十分な話し合いが出来ていない。		事例があれば、主治医、家族、職員間等で話し合い、ホームとしての対応を明確にしていく。家族には、一度の決定がすべてではないことを伝え、いつでも変更可能であることと、よく家族で話し合われるよう伝える。
			(外部評価) 入居時に、ご家族には終末期のあり方について希望を聞くようにされている。		ご家族も、重度化した時のことや終末期については、心配なことでもあり、機会を捉えて話し合わせてほしい。
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) 個々のご利用者ごとに、ご家族の希望をお聞きしているが、事例があれば具体的に検討していく。		研修会の参加、学習会等を持ち、全職員が法的な整備や看取りに必要な知識、技術を身につける確かな支援が出来る様にしていきたい。
49		住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	(自己評価) 入居前に自宅を訪問し様子を確かめている。少なくとも居室の動線が同じになるように寝具や身の回り品の位置を決めるようにしている。		リローケーションダメージを予防するために、環境だけでなく職員やほかの利用者と馴染みの関係ができるように、親しみやすい雰囲気と共通の話題などが持てるように生活史などの把握に努力する。

自己評価及び外部評価票

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)
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
50	20	プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	(自己評価) 利用者の部屋に入退室するときの声かけ、トイレや入浴の際の配慮など注意して行っている。記録については、職員以外の目に触れないように保管している。また、みだりに利用者の情報がもれないように、職員の言動については徹底を図っている。		丁寧すぎても却って利用者を混乱させてしまうこともあるので、理解しやすい言葉で尊厳をもって接していく。
			(外部評価) 職員が利用者の居室に入室する際には、声を掛けておられた。事業所では、利用者個々の排泄の自立に力を入れて取り組んでおられ、できるだけおむつを使用しなくてすむよう支援をすすめておられる。		さらに、この機会に職員の声の大きさやトーン等について、点検されてみてはどうだろうか。
51		利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	(自己評価) 言語的なコミュニケーションに頼りすぎず、視覚的な方法（身振りや絵、文字など）も使うなど、利用者の力を把握し、決定できる場面を作っている。		利用者のサインを見逃さない洞察力を鍛えていく。
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) 予め、その日の予定（入浴・受診等）を知らせ確認している。その他にも希望を伝えてもらえる様、折にふれ声かけをしている。		ただ、何をしたいか聴いても応えられない場合もあるので、情報を活用して、好きだったことや日課としていたことなどを、職員から提案し活動性に結びつける工夫もしていきたい。
			(外部評価) 自室で過ごされたり、廊下で日向ぼっこをされる等、それぞれが気に入った場所で過ごしておられた。		

自己評価及び外部評価票

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) 定期的に馴染みの美容師さんが来てくれている。好みの髪型や毛染めも希望で行ってくれているので「他の店に行きたい」等の声は今の所聞かれない。		気分転換も兼ね、他の店に行く事も勧めてみたい。
54	22	食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 準備等手伝ってもらう事が困難な利用者にも調理の場面を見てもらったり、献立を伝えたりして、食事を楽しみにしてもらえる様にしている。		行事毎の食事作りには、献立を考えてもらったり、参加意識や所属感が持てるような環境を作っていきたい。
			(外部評価) 食事担当の職員を配置し、昼食と夕食を担当されている。利用者は、時々、野菜の下ごしらえ等もされることもある。又、ご自分で食べることができるよう食材を切ったり、道具等で食べやすさ等にも配慮されている。お誕生会には、ご本人の好きなものを食べられるようになっている。		さらに、ハード面の制限もあるようだが、利用者と職員と一緒に食事作り等をできるような機会を増やしていかれてほしい。
55		本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	(自己評価) 日常の会話の中で、好みの物をお聴きして、可能な限り提供出来る様に工夫している。家族も訪問時に好物を持って来てくれる。		個別に外食・喫茶店等に行く機会が持てる様にしていき、違った雰囲気気分転換と体力づくりも含めた楽しみの機会を作りたい。
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) 排泄パターンを把握し、利用者ごとの排泄リズムでトイレ誘導を行い、紙パンツから布パンツに替え、不快感を軽減している。		トイレの誘導が利用者の負担にならないように、さりげない介護を行う。

自己評価及び外部評価票

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)
57	23	入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	(自己評価)		
			利用者ごとに、希望の順番や入浴時間が違うので多少のずれは生じている。不快な思いをしないように丁寧に説明をしている。		希望に対して一定の幅を持たせて、利用者に判断してもらい決めていただけるようにしている。
			(外部評価)		
			現在は週に3回の入浴になっている。男性の日、女性の日を決めて支援されている。		
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)		
			利用者の生活リズム、体調に合わせた活動と休息を原則にしている。夕食後は、静かな雰囲気とし、室外の照明の調整、口腔ケア、寝衣の更衣で、リラックス出来るようにしている。		目覚めたときに混乱しないように、物音や様子の確認を行う。馴染みのものやメッセージを枕元に置くなど工夫している。
(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)		
			趣味活動や洗濯物をたたむ、簡単な片付け、新聞たたみ・テーブル拭き、下膳などホームの生活の中にある何気ない活動に参加してもらっている。外出や買物にも出かけている。		達成感や生きがいを感じられるように、声かけする。活動に参加困難な利用者には見学したり、活動の一部を体験してもらうなど工夫する。
			(外部評価)		
			3時のおやつ時は、利用者がゆっくりと楽しめるよう雰囲気作りをされている。普段は、読書されたり折り紙や塗り絵をされる方もいる。利用者はおしゃべりする時間を楽しみにされている。さらに、事業所では、利用者をご家族と過ごす時間も大切にされている。		利用者個々の生活歴や興味のあること等についても、支援につなげていかれることが期待される。ご本人の日々の過ごし方についてご家族とも相談する等、さらに張り合いや喜びのある日々が過ごせるような支援に、工夫を重ねていかれてほしい。
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)		
			利用者1名が金銭の自己管理をされている。銀行での預貯金の出し入れも出来ている。		買い物のお金は、自分で財布からお金を出して支払うという一連の行動を、できるだけ、自分でできるように支援する。そのことによって、自信を持ち自己評価を高めてもらう。

自己評価及び外部評価票

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)
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)		
			職員数や時間にゆとりがある時は、近所を散歩したり、ドライブへ行ったりしている。3回/月くらい実施している。		外出の機会が少ないので、職員体制を見直したり、実現できる方法を検討していく。家族への協力も無理のない範囲で要請してみる。
			(外部評価)		
			利用者お一人で出かけられる方もいる。日々の散歩や近くの河川敷でお花見されたり、お弁当を持って行かれたりしている。		車いすを利用されている利用者も、外に出て楽しむような機会を増やしていかれてほしい。
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)		
			初詣で、観梅、花見、ションピング等を利用者の要望に合わせて実施している。家族との外出、外食、墓参りを個別的に支援している。		利用者、職員全員で出かけられる機会を多くしたい。花見は全員参加することが出来た。
63		電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	(自己評価)		
			利用者の希望で自由に使用出来る。子機を利用することでプライバシーを確保している。仲介する場合は、立ち入り過ぎないように言葉かけに注意している。		手紙を書くのが難しければ、写真や近況が分かるようなものをご家族にお送りするなど、絆が深まるような工夫をしていきたい。
64		家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	(自己評価)		
			訪問時間を設定しない、自由に出入り出来るよう配慮している。お部屋でゆっくりと過ごしていただけるようにし、家族の宿泊も可能である。		利用者4名の家族が県外に在住しており年に3～4回の帰省と面会が少ないので、手紙や電話で近況を報告し、家族との関係を密にとるよう努力している。

自己評価及び外部評価票

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) 利用者の尊厳を傷つけることのないよう拘束は行わず、全職員が理解を深めるために学習会を行っている。		知識だけでなく、相手の立場に立った視点を忘れずに支援していく。事例報告などを学び、定期的な振り返りの機会を作る。
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) 居室の鍵は設置していない。玄関も日中は施錠していない。		居室のプライバシーが保てるように、入退室時の声かけはきちんと行う。
			(外部評価) 普段はエレベーターで上がり降りをされている。階段には、危険防止のために鍵付きのフェンスが設置されていた。事業所では「身体拘束をしない」というポスターを掲げて、力を入れて取り組んでおられる。		
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) 安全確認のために、居室におられる際には定期的に様子を見させていただくことを利用者、家族に説明している。方法については、よく要望をお聴きして不快な思いをさせないように配慮している。		居室をご利用者の家と思って、丁寧に対応する。
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) 出来る限り、利用者が物品の保管をするようにしている。危険性のある物については、様子観察しながら見守っている。		安全性が保たれ、観察がしやすいように(ご利用者にとっても受け入れやすい方法で)保管場所をご利用者と相談して決めておくなど、一定のルールを利用者、家族と作る努力をする。
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) 利用者の状態にあった方法で、利用者が受け入れ可能な方法で見守りを行っている。事故防止のマニュアルを作成し、学習会を開いている。		利用者が管理されていると思わないように、接し方や支援の方法を検討する。

自己評価及び外部評価票

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) 学習会でマニュアルを確認し、利用者ごとの対応方法については看護師から指導している。		定期的な学習会としては開いていないので、全職員の知識を標準化するためにも、学習の機会を作りたい。
71	27	災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	(自己評価) 地域の人たちへは、運営推進会議などで働きかけをしている。市の防災マップなども参考にしている。 (外部評価) 1階のシニアハウスと協力し合って、年2回避難訓練を行なっておられる。近隣のアパートの方が、いざという時に助けに来てくれるようになっている。		防災マニュアルを点検し、地域の現状にそったものに修正していく。
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) 主治医などの意見も参考に、家族に説明し対応策を決めている。病気に関わることはよく理解していただいている。		転倒や職員が介護しているときの事故については、起こらない努力を全力で行う。家族へのリスクの説明は分かりやすく具体的に伝え、信頼関係を持って話し合いができる関係づくりを行っていく。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
73		体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	(自己評価) 申し送りがきちんとされていて、記録にも記入されているので出来ている。		事業所内だけで解決しようとせず、主治医や関係機関等の意見も参考にして、視野の広い解決策が見出せるようにする。

自己評価及び外部評価票

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)
74		服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている。	(自己評価) 処方箋をよく読み、申し送りノート・個人の記録・管理日誌に記載し、引継ぎ時に確認をする。		副作用や注意しなければいけない症状などを主治医等に確認し、職員間で共有する。
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) 繊維質の多い食物を提供し、水分量に気をつける。排便の有無を引き継ぎの時に必ず報告し、一人一人の状態にあった運動メニューを実践している。		食事内容や水分摂取量、活動性や薬の影響など、排泄ケアの学習会を行い、排便のリズムをつかむようにする。
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、個々の力に応じた口腔ケアの支援を行っている。		訪問歯科診療を受けている方もいて、直接、歯科医より指導が得られる。今後も、連携を継続したい。
77	28	栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	(自己評価) 利用者ごとの支援記録に記入し、一人一人の食事の量や状態を把握している。引継ぎの時に必ず報告している。 (外部評価) 朝牛乳を飲むようにされている。毎日1500kCalを目安に食事作りをされている。夜間、居室でも水分摂取できるよう吸いのお茶を入れて置いておられる。		得られたデータを分析、判断できる力をつけていきたい。 時に、利用者やご家族・第三者に食事内容等について、ご意見をいただけるような機会を設けてはどうだろうか。
78		感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している（インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等）	(自己評価) 手洗い、うがいの励行をしている。各感染症についての予防・対応について全員で勉強し、感染症が発症した場合には状態と対応策が共有できるようにしている。		職員が媒介にならないように、正しい知識の習得と自己管理をきちんとする。

自己評価及び外部評価票

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)
79		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>新鮮な食材を購入し清潔に保存し、賞味期限を厳守している。食器はキッチンハイターで消毒、食器乾燥機を利用している。</p>		<p>台所まわりを清潔に保つようにする。</p>
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p> <p>(1)居心地のよい環境づくり</p>					
80		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>家族が自由に出入りできるようになっている。玄関まわりに季節の花や掃除に努め明るい雰囲気になっている。</p>		<p>建物だけでなく、全職員が親しみやすい雰囲気でお迎えできるように、言葉かけや対応など工夫していく。</p>
81	29	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>利用者、一人ひとりに応じ、照明を調整したり、壁面等の飾りに季節の物を取り入れている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>日当たりの良い廊下に椅子が配置されており、利用者は、日向ぼっこをされていた。玄関には、水仙の花が生けてあった。居室入り口には、折り畳み式の椅子が設置されており、ちょっと腰掛けられるようになっている。</p>		<p>定期的に建物内を点検し、電球の入れ替え、修理など行っている。反面、生活感は大事にして、食事づくりの音や臭い、何気ない人の話し声などには触れていただけるような工夫をする。</p>
82		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>利用者ごとに、自室、共有室、廊下で日光浴等、その日の気分や状態で自由に過ごせるようにしている。</p>		<p>孤立しない様に、一人で過ごされる場合でも声かけや見守りを行う。</p>

自己評価及び外部評価票

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)
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)		
			利用者の希望により、使い慣れた家具、ベットを持って来て頂き、ご利用者の自宅での生活に近づけるように居心地良く配置している。		家族にも点検していただき、自由に意見を出してもらえようにする。
			(外部評価)		
			お部屋で観葉植物を育てておられる方もいる。ご家族の方がお部屋のしつらえやお花を飾って下さり、泊りに来られる方もいる。		
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)		
			窓の開閉をこまめに行っている。本人の希望により冷暖房の調整を行っている。		事業所内が清潔に保てるように、換気、清掃はこまめに行っている。口腔ケアも充実させ口臭による臭いなども予防している。
(2)本人の力の発揮と安全を支える環境づくり					
85		身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価)		
			手すりを設置したり、車椅子が自由に動けるように段差をなくしている。		バリアーを除去する反面、出来るだけトイレを利用するなど、利用者の当たり前の生活スタイルに沿うような工夫をしている。布パンツにしていっそう、トイレに行く気持ちを啓発している。
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)		
			視覚的な刺激を活用して、居室やトイレが分かるような印をつけている。		印などの認識も難しい方には、様子を見てさりげなく誘導するなど、介護されていると思わせないような接し方で支援する。
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)		
			廊下が外気浴、日光浴、交流の場となっている。近くには河川敷があり、散歩などが楽しめる。		廊下が長いので歩行練習などに活用できる。階段も使える人は利用していくなど、活用の幅を広げていく。

. 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	職員がそれぞれ感じたり発見した情報を整理し共有することで利用者の望む暮らしの支援につなげる努力をしている。また、その時々のお気分の変化にも着目し、柔軟に支援内容が変更できるように職員間の連携を図っている。
89	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (自己評価) 1 毎日ある 2 数日に1回程度ある 3 たまにある 4 ほとんどない	食事やお茶、入浴等の時間を利用して、個別にゆっくり関わる時間を設けている。
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (自己評価) 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	利用者の意向や生活スタイルをなるべく壊さないように一日の予定を組んでいる。放任による廃用性低下を招かないように、利用者の様子や家族の意見などを参考に、一定のスケジュールを事業所側で提案して実行している人もいる。
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	健康で要介護度の改善が見られている。(ほぼ全員)
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	散歩、買物へ出掛けている。また、家族との外出や外泊で役割や生きがいを実感できる機会になっている。
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごさせている (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	健康の維持が図られている。発熱や急変による受診は殆どなく、夜間での対応を要する事は、一例もない。
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (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	利用者の状態や気分を確認し、スケジュールなどを変更している。
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る (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	安心してまかせられる。外国旅行にも家族が行けるようになったと言ってもらえ、逆に職員のことを気遣ってくれる。
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	ボランティアが1日おきに來られる。受診時に、以前利用していた介護サービス事業所の職員やそこで知り合った利用者などと交流がもてる。

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	(自己評価) 1 大いに増えている 2 少しずつ増えている 3 あまり増えていない 4 全くいない	ボランティア、介護相談員の参加が得られるようになった。
98 職員は、生き活きと働けている	(自己評価) 1 ほぼ全ての職員が 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	仕事には真面目にやりがいを持って一生懸命取り組んでいる反面、一人夜勤での不安、人間関係等の悩みをかかえている。
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	利用者が介護に協力的であったり、活動への参加の声かけに気持ちよく応じてくれる様子で、満足してくれていると判断する。
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	(自己評価) 1 ほぼ全ての家族等が 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	家族には、ケアプランの見直し時期に面接をしたり、来所時に意見を聴くようにしているが、不満の訴えはない。ただし、実際には不満や苦情は言い出しにくいものであるから、丁寧に聞き取り、意見が吸い取れるようにしていきたい。

【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)

利用者の尊厳ある生活を実現し、生きがいや楽しみを持って暮らせることを目標に、日々のケアを行っています。利用者が発しているサインを見逃さずに、安心して生活してもらうには、更なる学びと実践が必要と思っています。そのためにも、相手の立場になって考える力、人の話に耳を傾ける力を大事にして、温かい家族の団欒の場を作っていきたいと思います。また、地域の中で当たり前人と触れ合い、家族と触れ合っていけるような場を提供していきます。