

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103995
法人名	株式会社 ファミリーケア
事業所名	ファミリーケアなかの
所在地	松山市中野町甲239-2
自己評価作成日	平成21年 9 月 28 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 [※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載](#)

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成21年10月19日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

入居者の個性を大切に、個人にあった介護を心掛けるようにしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

「聴こうとする姿勢」「言い易い雰囲気」を大切にして、職員と利用者及び家族、職員同士、ホームと地域や関係機関等の意見交換を頻繁に行い、それぞれの役割や機能について、利用者・家族・地域を交えて共に考えながら確認し合い、日々の中で実践していこうと努めている。日常の関わりを通して利用者、家族、職員の自主性・自発性・潜在能力・意欲が上手く引き出され、笑顔が自然と生まれている。また職員の研修への参加を奨励し、他ホームの運営推進会議に管理者が率先して参加する等、利用者の生活の質の向上に向けた職員の知識技能習得と実践意欲が高く、利用者、家族、職員とも安心して「暮らし」を共にしている。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	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 (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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 (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 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	64	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 (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	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 (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい ○ 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	67	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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	68	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
62	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 (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない		

(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
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- 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
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【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うえ記入してください。

● 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(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みます。
(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みます。

● 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味です。
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みます。

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

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 ファミリーケア なかの

(ユニット名) 2階ユニット

記入者(管理者)

氏名 浅田 直美

評価完了日 H21年10月19日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 開設当時からの理念はあるが、地域密着型サービスに位置づけられてからの変更は出来ていない。</p> <p>(外部評価) 文言自体を変えず、開設当初からの理念を大切にしている。地域と共に歩みながら、日々の生活支援を通して、安心してゆとりのある生活を如何に具体的に実現していくか職員間で常に話し合い、日常生活支援の実践に結びつけるよう努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域の方にごみ置き場を提供している。地域の清掃行事にはスタッフが参加している。秋祭り、ホームでのクリスマス会には、地域の子供たちが参加してもらい、交流を図っている。まもる君の家として登録している。</p> <p>(外部評価) 季節行事以外にも、地域の方から利用者の散歩時に花を頂いたり、牛乳パックを用いた利用者お手製の品を地域に寄贈する等、利用者と職員が共に地域との交流を保てるよう心がけている。また、自身が地元の住民である職員もおり、防災面等でも利点として活かせるよう努めている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 運営推進会議に、地域の方、ご家族の方に参加をして頂き、認知症の方のご家族の思いを聞いてもらっている。地域の方から相談があれば応じている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○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) 介護していく上において、ご家族の方の思いを知るた めにアンケートを作成した。その結果をスタッフに伝 え話し合い、介護の場面で参考にしている。	
			(外部評価) 家族の参加を促し、日程や場所等も家族や利用者が参 加し易い工夫をしている。また、日常生活支援に関 わる細かな課題から、防災拠点としての位置づけ等 地域におけるホームの役割に至るまで、「グループホ ムとは」について家族や地域関係者と共に考え、意 見を取り入れて運営に活かすよう努めている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、 事業所の実情やケアサービスの取組みを積 極的に伝えながら、協力関係を築くように 取り組んでいる	(自己評価) 運営推進会議をご家族の方が参加しやすい日曜日に 変更してからは、包括の方には参加していただ けないが、地域の連絡会に参加している。又、 ホーム内での対応の方法について、松山市介 護保険課とよく相談することがある。	
			(外部評価) 市担当課とは、運営推進会議だけでなく絶えず情 報交換するよう努めている。「地域密着型のあり 方」といった理念レベルから、利用のあり方 やサービス提供内容等の細かな点についても 率直な意見交換を行い、適宜アドバイスを受 け、利用者へのケアの質を高めるよう努力 している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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、玄関の施錠を含めて身 体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 極力施錠は、しないようにしているが、危 険行為が見られるときなど、やむを得ない 場合は、ご家族の方に了承を得ている。	
			(外部評価) 玄関に施錠することはほとんどなく、季節 によっては網戸にして風を通し、季節感 を味わえるようにしている。利用者も開 放感を肌で感じており、職員のさりげ ない見守りの中で、仲良しの利用者同 士の散歩や、洗濯物干し・取り入れ等 を自由にできるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での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) 行動や言葉がけ、精神薬の服用等も含めて、職員同士注意、確認、相談をし防止に努めている。今後も研修に参加していきたい。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) ホーム内では対応困難な事例に対しては、司法書士の先生に相談した事例はあるが、制度について十分理解できていない職員も多い。今後、研修に参加し理解を深めたい。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) ホームの見学時、契約直前、及び、契約時には段階に応じた説明を十分行うようにしている。入居後も必要に応じ、説明している。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 運営推進会議に参加して頂き、要望や意見を聞く場を設けている。運営推進会議には、スタッフも参加し家族の方のご意見も直接伺う様にしている。玄関にご意見箱を設置している。 (外部評価) 職員に直接は言いにくい意見等も伝えてもらえるよう、家族の参加を前提として運営推進会議を行い、独自に家族へのアンケートも実施している。出された意見とその対応について、職員間で共有するだけでなく、運営推進会議で取り上げて意見交換し、運営に活かすよう努めている。	家族に対する支援の姿勢が実を結び、家族自身が積極的にホームの運営に関心を持ち、関わろうという気運が高まってきている。将来的には、家族の自主的運営による家族会等が実現し、利用者及び家族とホーム、また家族同士がより一層深い絆で結ばれたホームとになっていくことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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) 月に一度のミーティングを開き、皆で話し合う場を設けている。日々においても、申し送りの時などに話し、決まった内容は、申し送りノートに記載し、実施出来るようにしている。直接言いにくい意見や提案は、ご意見箱に入れ、直接本社の者が確認をするようにしている。 (外部評価) 管理者やリーダーは傾聴の姿勢を大切にし、何時でも意見が言える雰囲気づくりに努め、主治医変更やエアマット導入等、出された意見を運営に反映させている。また決定事項の伝達も、記録や掲示に加え、口頭で絶えず伝え合う意識を全職員が持つように管理者が率先して徹底を図っている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) シフト、勤務時間は、職員の負担のないよう組まれており、有休休暇も取れている。勤務状況に応じた給料の見なおしも検討中である。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会確保や、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) 外部で行われている、必要な研修には参加させてくれている。実習生を受け入れ、スタッフも勉強する機会を設けている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている	(自己評価) 久谷地区の事業所連絡会に参加している。他ホームの運営推進会議にも参加し、色々な意見を参考にさせてもらっている。	
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) 入居前にご本人に見学して頂き、事前に相談を受けている。見学に来られない場合は、管理者、スタッフが訪問し、お話を聞く様にしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 入居前、見学をして頂き、困りごとの相談におうじている。入居後も、ご本人の入居前の生活状況などを聞きながら、ご要望なども聞いている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「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) ご本人、ご家族との相談を踏まえて、医療的なことが必要な場合、協力医に連絡を取り、早期に往診などをしてもらっている。	
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 生活の中で、ご本人の出来る範囲のお手伝いをして頂いており、無理強いはいしていない。スタッフも手伝って頂いた後は感謝の気持ちを持ち、声掛けをしている。	
19		○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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) 毎月、日々の状況等は、担当スタッフが手紙にして送っている。面会時や変化のあるときには家族の方に状況をお話し、介護についての相談等している。	
20	8	○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) ご家族の方や知人に電話や手紙のやり取りを自由に行っている。入居前に参拝していた場所や、会合などに参加もしている。 (外部評価) 利用者の生活歴に全職員が興味や関心を持ち、それまで培ってきた個々の習慣等を日々の生活の中で大切にしよう努めている。また、昔参加していた会合に向いたり、参拝していたお寺に出かける等、馴染みを大切にしたい支援の実現に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○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、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 食事の席は利用者間のコミュニケーションを十分配慮し、スタッフも同席し楽しい話題を提供している。耳の聞こえにくい方には、他者と円滑に話が出るように努めている。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 他の施設に移られる時には、ご本人の情報を詳しくサマリーに記入し渡している。その後も必要に応じて、利用者本人、家族、施設の方とのコミュニケーションを取ることもある。	
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				
23	9	○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) 日常の会話や行動の中から、今までの暮らしぶりや、大切にしていた思いなどを把握するように努めている。 (外部評価) 本人との何気ない会話や行動からだけでなく、家族との情報交換、運営推進会議、家族へのアンケート等、様々な機会を捉えて意向の把握に努めている。また、散歩や個人の日課などを通して、利用者が自主的に形成した習慣も大切にしながら、本人の希望に沿ったその人らしい生活の継続を支援している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 入居時に家族の方に情報を聞いているが、ご家族の方でもあまり知らない内容は、入居後、ご本人との会話の中から把握するよう努めている。また、家族との縁の薄い方は、持ち込まれた荷物（アルバム）からも生活ぶりが分かるので、把握の為に利用させてもらっている。	
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) 一人ひとりの一日の過ごし方は大体決まっており、それに沿ってスタッフが声掛けをしている。自分で出来ることは続けていただき、日常の生活の中から、出来ることを増やしていく様、努力している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) ケアプラン作成時には、ご本人が、まず何をしたいかを聞く様になっている。会話等が困難の方には、スタッフ間で話し合い計画を作成している。 (外部評価) 利用者や家族から示された意向に加え、日々の関わりの中で職員が感じた利用者本人のニーズや生活課題について、リーダーや管理者を交えて常に意見交換し、カンファレンスやミーティングを通して計画策定に活かしている。	
27		○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、職員間で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) 入居、間もない方や、介護量の多い方に関しては、変化や会話など細かく記録出来ているが、落ち着いている方は、簡単にしか記録を取っていない。ミーティングでのケアプランの見直しの他に、必要に応じてプランの見直しをしている。必要な情報は申し送りノートに記入し、情報を共有している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 訪問リハビリを受けたり、出張美容室に来て頂いたりしている。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 入居前から続けていた、学会の参加などは、地域の方が一緒に行ってくださっている。消防署から、年2回来て頂き避難訓練などをし、緊急時に備えている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	<p>(自己評価)</p> <p>入居時に家族や本人と相談し、かかりつけ医は決めて いる。精神科については、これまでのかかりつけの病 院を継続している。内科医については、定期的に往診 をして頂いている。それ以外の受信については、必要 時に家族に連絡をし、受診している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>かかりつけ医の往診による受診内容等は、医療ノート を通して全職員が把握するように徹底している。また 緊急時に救急隊員や医師が直ぐに利用者の状況を把握 できるよう、「心身状況や既往歴、受診結果等をまと めた個人ノート」を指定場所に保管し、職員誰もが当 該医師等に情報提供できるようにしている。</p>	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	<p>(自己評価)</p> <p>1ユニットに1名の看護師を配置しており、入居者の状 況の変化は常に介護職員が報告している(24時間体 制)。医師の診断が必要な時には、すぐに医師に連絡 を取れる体制を作っている。入居者の体調の変化や、 医師の指示等は医療ノートに記載し、スタッフ全員が 利用者の状況把握に努めている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、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。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	<p>(自己評価)</p> <p>入居者が入院した後も家族と連絡を取り、病院とも連 絡を定期的にとっている。病院から何かあればホーム に連絡があり、スタッフが様子を見に行く事もある。</p>	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合 いを行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	<p>(自己評価)</p> <p>入居時に家族には、終末期についての話をしている が、あまり実感として考えられない方が多い。入居者 の状況が変化したときに応じ、その都度話し合いを設 けている。運営推進会議の議題にし、看取りについ て家族の方と話す機会を設けた。</p> <p>(外部評価)</p> <p>終末期における対応のあり方について、管理者やリー ダー、職員は絶えず意見交換をし、家族と共に個別に 対応を図っている。更に、実践事例を基に、入居時や 運営推進会議等、様々な機会を通して、管理者は絶え ずホームの基本方針に対する理解が得られるよう努め ている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 消防の方に来て頂いて、救命救急(蘇生法)について訓練を受けた。今後も、定期的に行う予定である。急変時の対応など全職員が確実に対応出来る様、訓練を行いたい。	
35	13	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 定期的に入居者を交えて避難訓練を行っている。前は、夜間設定で避難訓練を行った。災害時のマニュアルを作成し、地域の方とも運営推進会議で話し合いをしている。食糧、水の備蓄についても検討し、ほぼ出来ている。災害時には、地元の消防団員と連絡を取り、協力をして頂く事になっている。 (外部評価) ホームと地域相互の現状と役割・機能を認識した上で、消防署立合いの下での定期的な防災訓練の実施、地域の防災訓練への参加、地域の自衛消防団や関係機関等への協力要請、水や食料等の備蓄、職員に対する救命救急研修の徹底等、先進的な取り組みや対応に努めている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) スタッフ全員が入居者1人1人を理解し、言葉掛けには、十分気を使っている。ただ、入居が長い人になると、お互いに慣れが出てくる為、スタッフ間にて互いに注意を行う様になっている。 (外部評価) 尊厳の保持を念頭におき、言葉かけや環境改善に留意するよう努めている。その結果、気持ちが沈みがちな利用者が笑顔を取り戻し、意欲的・自発的に行動する等の原動力となっている。職員自身もそうした経験が励みとなり、より一層相手を敬い受け容れていくという好循環にも繋がっている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 意思表示がはっきり出来る方は勿論、意思表示が上手く出来ない方に対しても、本人に聞くということを心掛けています。本人の希望の表出など、表情をくみ取り把握する様心掛けています。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○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) 一人ひとりの生活リズムが決まっており、本人のペースで日々を過している。	
39		○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ている	(自己評価) 本人の希望により出張美容の利用をしている。更衣時は本人の希望にそって服を選んでもらっている。意思表示の困難な方には着心地良く、着脱しやすい服を選んでる。	
40	15	○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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 野菜の皮むき等、出来る方には手伝って頂いている。配膳、下膳の手伝いを行っている。メニュー作成時には、希望も取り入れるようにしている。 (外部評価) 拭き掃除、下ごしらえや調理、配膳・下膳、庭に植えた作物の収穫等、様々な場面で自主性を重んじながら利用者のできることをしてもらっている。そうした関わり自体が、職員と食事を共にする中で、自然と食卓を囲んで話題となり新たな関わりを生んでおり、共に生きる場として食事を大切にしている。	
41		○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) スタッフ全員が入居者1人1人の状況を理解し、飲み込みの悪い方にはキザミにしたり、とろみをつける等の工夫をしている。必要時には、水分チェック表をつけ、必要量が取れるように援助している。	
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 自立した方、介助のいる方全員に声かけし、毎食後の口腔ケアを行っている。自分では十分に磨けない方は、磨き残しが無いか確認している。就寝前には、入れ歯洗浄剤にて、消毒している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 日中は、はくパンツにてトイレ誘導している。尿意、便意、のはっきりしない方には、排尿チェック表を付け、時間、状況を判断しトイレ誘導している。必要に応じ、訪問歯科の往診をうけて頂いている。	
			(外部評価) 排泄パターンを把握し、おむつを使用せず、さりげない声かけやトイレ誘導等を通して、プライバシーに配慮しながら排泄の自立支援に努めている。夜間、頻繁に尿意のある方にも、都度誘導や見守り等の対応をしており、詳細な記録等を通して状況把握の徹底及び職員の対応を統一できるように努力している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 食事メニューの工夫。排泄チェック表を記入し、必要に応じて、医師に相談している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 身体介助の必要な方には、2人介助で不安なく入れるように努めている。ご本人の希望を聞き、ご自分でサイクルを決め、定期的に入浴されている。	
			(外部評価) 利用者の希望を尊重し、自主性を活かした支援をしている。また、入浴を嫌がる方もさりげなく誘導し、職員間の連携により、利用者の清潔保持と楽しんで入浴してもらうことに努めている。利用者の身体状況等に配慮した浴室内の環境改善にも留意している。	
46		○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) 不眠の原因が室内環境にある場合は、ベッドの位置などを変え、安心して眠れるようにしている。又、畳での生活習慣のある方や、転倒の危険性のある方に対しては、ベッドを除けて生活出来るように、支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 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) ほとんどの方の薬については、薬局から処方箋を出して頂いている。それ以外の方の薬については、内容を調べ、職員一人ひとりが薬の副作用に十分注意しており、疑問を感じる様な事があれば、家族、医師とも話し合う様にしている。副作用の症状が見られた場合は、医師に連絡を取り、支持を受けている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 入居時、家族の方に本人の趣味や生活歴などを聞き、入居後、それが出来るだけ継続できるように努めている。	
49	18	○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 毎年、年度初めに一年の行事計画を立てている。個人によっては、学会参加など地域の方と参加している、 (外部評価) 馴染みの場所等への外出支援だけでなく、利用者の希望や自主性を尊重し、職員間の連携と利用者間の交流を通したさりげない見守りの下で支援している。「利用者側から見た地域」を利用者が個々に実感できるよう、近隣の散歩や地域の方との交流等、日常における自由な外出機会を大切にしている。	
50		○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) 買い物に行く前は、必要なものを書き出し、スタッフと相談するようにしている。お金の管理ができる方は、買い物へ行った際、自分で支払いをしている。	
51		○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) 希望時には、いつでも電話をかけられる様にしている。字の書ける方については、毎月スタッフと一緒に手紙を書き、郵送している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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>(自己評価) 身体機能の低下に考慮し、混乱のない状況で居室の移動をしたり、落ち着いた生活が送れるようつとめている。季節感のある飾り付けをしている。季節に応じて日中は窓を開け、自然の風を取り込んでいる。</p> <p>(外部評価) 季節感のある飾りつけ、利用者の参加した行事や日常生活の様子を写した写真に装飾を施した掲示、利用者と職員による手作り品の展示などにより落ち着きを感じられるよう配慮している。利用者の暮らしや生活を利用者自身が肌で感じられるような雰囲気づくりに努めている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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>(自己評価) 畳コーナーでテレビを見たり、横になって休んだり、思い思いに過ごしている。</p>	
54	20	○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	<p>(自己評価) 入居前に、家族の方に使い慣れたものを持って来て頂く様に説明をしている。居室のレイアウトも家族と本人が相談をし決めることが多い。</p> <p>(外部評価) 利用者及び家族と相談しながら、馴染みの品を自由に持ち込んで、思い思いの飾りつけや自由なレイアウトができるようにしており、その人らしさが実現できるように配慮している。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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	<p>(自己評価) 室内で転倒の危険性のある方においては、家族の了解のもと、タンス等を撤去（移動）することもあるが、自分の洗濯物はたたみ、タンスに整理する等はいただいている。</p>	

(別表第1の3)

評価結果概要表

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3870103995
法人名	株式会社 ファミリーケア
事業所名	ファミリーケアなかの
所在地	松山市中野町甲239-2
自己評価作成日	平成21年 9 月 28 日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 ※「介護サービス情報の公表」制度にて、基本情報を公表している場合のみ、ここに記載

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成21年10月19日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

入居者の個性を大切に、個人にあった介護を心掛けるようにしている。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

「聴こうとする姿勢」「言い易い雰囲気」を大切にして、職員と利用者及び家族、職員同士、ホームと地域や関係機関等の意見交換を頻繁に行い、それぞれの役割や機能について、利用者・家族・地域を交えて共に考えながら確認し合い、日々の中で実践していこうと努めている。日常の関わりを通して利用者、家族、職員の自主性・自発性・潜在能力・意欲が上手く引き出され、笑顔が自然と生まれている。また職員の研修への参加を奨励し、他ホームの運営推進会議に管理者が率先して参加する等、利用者の生活の質の向上に向けた職員の知識技能習得と実践意欲が高く、利用者、家族、職員とも安心して「暮らし」を共にしている。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当する項目に○印
56	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 (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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 (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 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	64	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 (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	65	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の拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	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 (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	67	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
61	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 (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない	68	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
62	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 (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない		

(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
- II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- 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
- IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【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うえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(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みます。
(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みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
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みます。

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

事業所名 ファミリーケアなかの

(ユニット名) 1階

記入者(管理者)

氏名 浅田 直美 藤岡 光恵

評価完了日

年 月 日

(別表第1)

自己評価及び外部評価表

【セル内の改行は、「Altキー」+「Enterキー」です】

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	<p>(自己評価) 具体性に欠ける理念であり、個人差がある為、個々の要望、ご家族の希望に合わせたサービスの提供に皆で努めている。</p> <p>(外部評価) 文言自体を変えず、開設当初からの理念を大切にしている。地域と共に歩みながら、日々の生活支援を通して、安心してゆとりのある生活を如何に具体的に実現していくか職員間で常に話し合い、日常生活支援の実践に結びつけるよう努めている。</p>	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	<p>(自己評価) ゴミ置き場の提供や祭りには、地域の方々の休憩所として使っている。 ”まもるくん”に登録し登下校時のトイレの提供など行い、立ち寄りやすい場であるよう努めている。</p> <p>(外部評価) 季節行事以外にも、地域の方から利用者の散歩時に花を頂いたり、牛乳パックを用いた利用者お手製の品を地域に寄贈する等、利用者と職員が共に地域との交流を保てるよう心がけている。また、自身が地元の住民である職員もおり、防災面等でも利点として活かせるよう努めている。</p>	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	<p>(自己評価) 認知症・介護方法などで悩んでいる方の相談の場となりたい由を地域代表の方や民生委員の方に相談した所良い返事は頂けなかったが、個々に相談があれば応じている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取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) 民生委員・地域代表・他事業所の方々やご家族に参加をして頂き報告・話し合いを行っている。また、アンケートに答えて頂くなど各家庭での介護に関する考え方を理解しサービスに努めている。	
			(外部評価) 家族の参加を促し、日程や場所等も家族や利用者が参加し易い工夫をしている。また、日常生活支援に関わる細かな課題から、防災拠点としての位置づけ等地域におけるホームの役割に至るまで、「グループホームとは」について家族や地域関係者と共に考え、意見を取り入れて運営に活かすよう努めている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	(自己評価) 地域の連絡会に参加しホーム内での対応の方法について、松山市介護保険課とよく相談している。	
			(外部評価) 市担当課とは、運営推進会議だけでなく絶えず情報交換するよう努めている。「地域密着型のあり方」といった理念レベルから、利用のあり方やサービス提供内容等の細かな点についても率直な意見交換を行い、適宜アドバイスを受け、利用者へのケアの質を高めるよう努力している。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	(自己評価) 身体拘束の対象となる行為を理解しているが、スタッフの体制上の理由により危険行為がみられる場合は、ご家族の了解を得た上で、やむを得ず施錠（玄関）を行う事が、ごくまれにある。	
			(外部評価) 玄関に施錠することはほとんどなく、季節によっては網戸にして風を通し、季節感を味わえるようにしている。利用者も開放感を肌で感じており、職員のさりげない見守りの中で、仲良しの利用者同士の散歩や、洗濯物干し・取り入れ等を自由にできるようにしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での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) 毎日の係わりの中で、慣れ合いになり、改善が必要な対応と思われた時は、その場にいるスタッフ間で注意を行っている。 また、利用者の心身の異常にも気を配っている。 今後は研修にも参加をして行きたい。	
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 制度がある事は知っているが、活用の必要性がなかった為、十分な理解が出来ていないので、今後、研修などにて、学ぶ機会を持ちたいと思う。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	(自己評価) 十分な話し合い、分かりやすい説明を心掛け納得を頂くよう努めている。改定が生じた場合などは速やかな対応を行っている。 入・退所後も必要に応じて説明・対応を行っている。	
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	(自己評価) 運営推進会議に、ご家族・他事業所の方にも参加して頂き意見を頂いている。また、スタッフも交代で出席し、ミーティング時などにその内容を報告している。 意見箱の設置を行っている。 (外部評価) 職員に直接は言いにくい意見等も伝えてもらえるよう、家族の参加を前提として運営推進会議を行い、独自に家族へのアンケートも実施している。出された意見とその対応について、職員間で共有するだけでなく、運営推進会議で取り上げて意見交換し、運営に活かすよう努めている。	家族に対する支援の姿勢が実を結び、家族自身が積極的にホームの運営に関心を持ち、関わろうという気運が高まってきている。将来的には、家族の自主的運営による家族会等が実現し、利用者及び家族とホーム、また家族同士がより一層深い絆で結ばれたホームとなっていくことを期待したい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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1回、ミーティングを行い、そこで出た意見・要望は、月に1回の本社会議の際に管理者より運営者に伝えている。 意見箱はスタッフも利用が出来、直接、本社へ思いを伝える事が出来る様にしている。 (外部評価) 管理者やリーダーは傾聴の姿勢を大切に、いつでも意見が言える雰囲気づくりに努め、主治医変更やエアマット導入等、出された意見を運営に反映させている。また決定事項の伝達も、記録や掲示に加え、口頭で絶えず伝え合う意識を全職員が持つように管理者が率先して徹底を図っている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	(自己評価) 有休休暇・希望休を取り入れ、よほどの事が無い限り時間外が発生することも無く、ストレスが溜らない様に努めている。 ご家族よりのお褒めの言葉などミーティング時に報告しやりがいを持てる様にしている。	
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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) 研修案内を事務所に提示しているが、スタッフ体制上(怪我・入院など)研修会の参加は難しかった。 実習生を受け入れて、スタッフも勉強する機会を設けている。	
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、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組みをしている	(自己評価) 運営推進会議を通じて、他事業者との交流を図り意見の交換を行っている。 他ホームへの運営推進会議にも参加し色々な意見を参考にしている。	
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価) ホームの生活に慣れる為、本人の不安や希望が言い易い環境作りに努めている。 ユニットリーダーが中心となりご家族と連絡を取り希望を聞き、入所前は話し合いの機会を設け、入所後も必要に応じ説明している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	(自己評価) 管理者がご家族、本人と面談し、その後、ユニットリーダーを交えご家族の話を聴き、理解し合う機会を何度か設け、その内容を全スタッフが把握するようにしている。	
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「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・ご家族との相談の上、専門医の受診が必要な場合は、早期に往診を受けている。	
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 本人の状態に応じ、毎日の生活の中において、出来る事はして頂き、時にはスタッフが間に入り他利用者と一緒に協力し合っている。	
19		○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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	(自己評価) ご家族と連絡を取り合い、悩みや希望を聴いたり、来所時には、スタッフよりご本人の現況を伝え、介護にあたっての相談をしている。	
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	(自己評価) 馴染みのお寺に参拝したり、行きつけの美容院を利用している。 友人・知人が面会に来られた時は、いつでも来られる様な雰囲気作りを心掛けている。 (外部評価) 利用者の生活歴に全職員が興味や関心を持ち、それまで培ってきた個々の習慣等を日々の生活の中で大切にしよう努めている。また、昔参加していた会合に向いたり、参拝していたお寺に出かける等、馴染みを大切にしたい支援の実現に努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
21		○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、支え合えるような支援に努めている	(自己評価) 洗濯物や食事の盛り付けなど、利用者同士が協力している。10時・15時の間食時にも体調考慮の上、ホールにて皆で過ごせるようにしている。テーブルの関係もあるが、そのテーブル間だけでの係わり合いが目立つので、スタッフが間に入り全体でのコミュニケーションが取れる様に努めたい。	
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	(自己評価) 介護記録等、作成し提供している。 当グループホームの連絡先を提示し、質問や困った事があれば、いつでも対応出来る様にしている。	
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				
23	9	○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) 何事も無理強いはせず穏やかに安心して生活できる様努めている。利用者の方一人ひとりと係わり、その際に気になる事があればミーティング時や朝・夕の申し送り時に話し合い解決に努めている。 (外部評価) 本人との何気ない会話や行動からだけでなく、家族との情報交換、運営推進会議、家族へのアンケート等、様々な機会を捉えて意向の把握に努めている。また、散歩や個人の日課などを通して、利用者が自主的に形成した習慣も大切にしながら、本人の希望に沿ったその人らしい生活の継続を支援している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	(自己評価) 事前に生活・介護記録に目を通し情報の把握に努めている。また、家族の方にも入所前の生活状況を伺い、長年行っていた事や本人が好きなお事を提供し、本人らしい穏やかな生活を送れる様に努めている。	
25		○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、有する力等の現状の把握に努めている	(自己評価) なるべく、利用者の方一人ひとりに好きな事や行いたい事など自由に生活して頂いているが、身体機能の低下による危険性がある場合や他者とのコミュニケーション不足になりがちな時は声掛けを行いそうじや食事の準備を手伝って頂いたりしホールにて皆と一緒に過ごして頂く様にしている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	(自己評価) 定期的にカンファレンスを行い本人の思いを考慮した上で、スタッフ皆で意見を出し合い、より良い生活が送れるよう努めている。 家族の方に最近の様子を報告し、家族の方の意見や想いも考慮し介護計画を作成している。 (外部評価) 利用者や家族から示された意向に加え、日々の関わりの中で職員が感じた利用者本人のニーズや生活課題について、リーダーや管理者を交えて常に意見交換し、カンファレンスやミーティングを通して計画策定に活かしている。	
27		○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、職員間で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) 生活記録に日々の記録を記入し、気になる事があれば、スタッフ皆で話し合い情報の提供をし合い、必要時には、介護計画の見直しも行っている。 申し送りノートにて情報を共有している。	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々にも生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	(自己評価) 訪問リハビリを受けたり、移動美容室を利用している。	
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	(自己評価) 消防署の協力の下、定期的に避難訓練をおこなっている。 移動美容院の利用をしたり、美容院へ出掛けている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に し、納得が得られたかかりつけ医と事業所 の関係を築きながら、適切な医療を受けら れるように支援している	(自己評価) 入所時にはご家族の希望を聞き、かかりつけ医の受診 を支援している。 ご家族の希望にて認知症専門医の往診を行っている。 必要時には歯科の往診も行っている。	
			(外部評価) かかりつけ医の往診による受診内容等は、医療ノート を通して全職員が把握するように徹底している。また 緊急時に救急隊員や医師が直ぐに利用者の状況を把握 できるよう、「心身状況や既往歴、受診結果等をまと めた個人ノート」を指定場所に保管し、職員誰もが当 該医師等に情報提供できるようにしている。	
31		○看護職との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた 情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問 看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が 適切な受診や看護を受けられるように支援 している	(自己評価) 1ユニット各1名、看護師を配置し24時間体制で連 絡が取れるようにしている。日々の健康状態に気を配 り介護職員と看護職員は、申し送りや医療ノートなど にて常に情報を共有し医療の相談や指示を仰いでい る。	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療でき るように、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。または、そうした場合に備 えて病院関係者との関係づくりを行っている。	(自己評価) 入院時には情報提供を行い、定期的に担当医や看護師 に様子を聴き状態によって面会に行っている。また、 ご家族との連絡も密に取るようにしている。	
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支 援 重度化した場合や終末期のあり方につい て、早い段階から本人・家族等と話し合い を行い、事業所でできることを十分に説明 しながら方針を共有し、地域の関係者と共 にチームで支援に取り組んでいる	(自己評価) 入所時、必要な方に於いては書面にて希望を交わして いる。重度化した場合は改めてご家族との話し合いの 場を設け希望の確認を行い、かかりつけ医にもその由 を伝え協力を得るようにしている。	
			(外部評価) 終末期における対応のあり方について、管理者やリー ダー、職員は絶えず意見交換をし、家族と共に個別に 対応を図っている。更に、実践事例を基に、入居時や 運営推進会議等、様々な機会を通して、管理者は絶え ずホームの基本方針に対する理解が得られるよう努め ている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
34		○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て、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	(自己評価) 緊急時のマニュアルを作り、各スタッフに配布し事務所にも常備している。 定期的に救急法の講習を開催し、ほとんどのスタッフが普通救命講習修了証を取得している。	
35	13	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	(自己評価) 昼・夜それぞれの設定にて定期的に避難訓練を行っている。災害時には地元の消防団の方に協力をして頂く事になっている。 台風シーズンには食料や水の備蓄を行っている。 (外部評価) ホームと地域相互の現状と役割・機能を認識した上で、消防署立合いの下での定期的な防災訓練の実施、地域の防災訓練への参加、地域の自衛消防団や関係機関等への協力要請、水や食料等の備蓄、職員に対する救命救急研修の徹底等、先進的な取り組みや対応に努めている。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援				
36	14	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	(自己評価) 居室に訪室する際は声掛けし、了解を得て入室し掃除・介助など行っている。 排泄の失敗時など、他者に気付かれ無いよう処置を行い、傷つけない声掛けなどの配慮を行っている。 (外部評価) 尊厳の保持を念頭におき、言葉かけや環境改善に留意するよう努めている。その結果、気持ちが沈みがちな利用者が笑顔を取り戻し、意欲的・自発的に行動する等の原動力となっている。職員自身もそうした経験が励みとなり、より一層相手を敬い受け容れていくという好循環にも繋がっている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	(自己評価) 利用者と会話を交わし希望など言い易い環境作りに努めている。ご本人の気持ちを優先させ無理強いしない様にしている。自己決定のできない方に対しては、表情などを見て気持ちを汲み取る努力をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 利用者の体調や状態に合わせて食事の時間を考慮し、個人に合った一日の過ごし方を考えているが、その日の状況によってはホーム側の都合が優先してしまう事もある。	
39		○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ている	(自己評価) ご本人に好みの服を選んで頂いたり、帽子やスカーフなど個人が好きな服装を心掛け、また、馴染みの美容院の利用など行っている。	
40	15	○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) 食事の下ごしらえや盛り付けなど利用者と一緒にしている。介助の為、一緒に食事を摂る事が出来ないこともあるが、食事をしながら話を楽しく食事が出来るよう努めている。 (外部評価) 拭き掃除、下ごしらえや調理、配膳・下膳、庭に植えた作物の収穫等、様々な場面で自主性を重んじながら利用者のできることをしてもらっている。そうした関わり自体が、職員と食事を共にする中で、自然と食卓を囲んで話題となり新たな関わりを生んでおり、共に生きる場として食事を大切にしている。	
41		○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) 必要に応じ水分チェックを行い水分確保を行っている。同じテーブルに着いたスタッフが水分摂取量を確認し必要に応じ声掛けをおこなっている。 食事量をチェックし個人に合った食器を使用している。 食事量が少ない方(摂れない方)など、かかりつけ医の指示の下栄養剤の飲用を行っている。 嚥下・咀嚼力の落ちている方の工夫も行っている。	
42		○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	(自己評価) 毎食後、声掛け・一部介助・全介助と利用者に応じた介助を行っている。また、義歯の方は一晩預かり洗浄液につけている。 必要に応じ歯科の往診を受けている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	(自己評価) 個々の排泄時間を把握する様に努め、また、排泄サインを見逃さずトイレにて排泄できる様に支援している。	
			(外部評価) 排泄パターンを把握し、おむつを使用せず、さりげない声かけやトイレ誘導等を通して、プライバシーに配慮しながら排泄の自立支援に努めている。夜間、頻繁に尿意のある方にも、都度誘導や見守り等の対応をしており、詳細な記録等を通して状況把握の徹底及び職員の対応を統一できるように努力している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	(自己評価) 起床時の水分摂取・飲み物の工夫・一日の水分摂取量や運動など気を配り排便コントロールを行っているが、必要に応じ医師の指示の下、緩下剤を使用している。	
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 気分が乗らない時などは、気持ち良く入浴して頂けるような声掛けを行っているが、それでも、希望されない場合は、時間をずらしたり、日をずらしたりしている。	
			(外部評価) 利用者の希望を尊重し、自主性を活かした支援をしている。また、入浴を嫌がる方もさりげなく誘導し、職員間の連携により、利用者の清潔保持と楽しんで入浴してもらうことに努めている。利用者の身体状況等に配慮した浴室内の環境改善にも留意している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	(自己評価) その日の体調や前夜の睡眠時間を考慮し、居室やソファなどにて休んで頂いている。 布団・畳での生活習慣のある方など、一人ひとりの今までの習慣が継続出来る様に支援している。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
47		○服薬支援 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) 個別に薬のセットを行い、処方箋にて内容を確認し理解している。誤薬防止の為、服薬時には、名前の確認を行っている。毎日バイタルチェックを行い健康状態に留意し、副作用の症状がみられた場合は速やかに、かかりつけ医に連絡し指示を仰いでいる。	
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 本人が出来る事を行う事で、毎日の生活に張り合いを持って頂けるよう支援している。 利用者が希望する嗜好品などを購入している。	
49	18	○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 年間行事に馴染みの場所への外出を取り入れている。本人が出掛けたい所が生じた場合、ご家族に相談し外出出来るよう支援している。	
			(外部評価) 馴染みの場所等への外出支援だけでなく、利用者の希望や自主性を尊重し、職員間の連携と利用者間の交流を通したさりげない見守りの下で支援している。「利用者側から見た地域」を利用者が個々に実感できるよう、近隣の散歩や地域の方との交流等、日常における自由な外出機会を大切にしている。	
50		○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) 買い物時の支払いは、ご本人の財布よりご自身で支払って頂いている。また、管理が出来ない方に関しては、買い物の際に必要な品かどうか良く話し合いスタッフが支払いを行っている。	
51		○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) 利用者が希望される時は、いつでも気軽に電話が出来るようにしている。また、スタッフはご家族とのより良い関係作りに努め、ご家族の方よりも電話を頂きやすい環境作りに努めている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	○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）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）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>(自己評価) 居室にて休んでいる方も考慮しテレビの音などの調節を行い、室温は、一定に保ち個々の体感温度が違う為、服にて調節を行っている。季節の良い時は窓を開け、外より風を入れている。 共有空間においては、季節の飾りつけを行い、また、居室においては、毎月の季節に応じたカレンダー作りを行い飾っている。</p> <p>(外部評価) 季節感のある飾りつけ、利用者の参加した行事や日常生活の様子を写した写真に装飾を施した掲示、利用者と職員による手作り品の展示などにより落ち着きを感じられるよう配慮している。利用者の暮らしや生活を利用者自身が肌で感じられるような雰囲気づくりに努めている。</p>	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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>(自己評価) 生活習慣に応じた場所、畳・ソファなどの共有スペースの確保をしている。またその中においても、自宅にて使用していた物を使って頂く事により個人のスペースを確保し落ち着いた生活が送れるよう支援している。</p>	
54	20	○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	<p>(自己評価) 入居前に家族の方にご本人が安心して生活を送れる環境を尋ね、使い慣れた物などにて居心地よく暮らせるよう支援している。また、居室には”のれん”をつけ扉が開いていてもプライバシーが保てるようにしている。</p> <p>(外部評価) 利用者及び家族と相談しながら、馴染みの品を自由に持ち込んで、思い思いの飾りつけや自由なレイアウトができるようにしており、その人らしさが実現できるように配慮している。</p>	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」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	<p>(自己評価) 危険と思われる物は撤去し安全に移動出来る環境作りに努め、本人が行きたい場所へ自分なりの方法で行ける様に見守りを行い、危険な行為がみられた場合は、声掛けをし納得して頂けるよう努めている。 車椅子の方の自立を支援する配置・環境作りを行っている。</p>	