

(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	3871200238
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム水車の家
所在地	愛媛県西条市周布494番地の1
自己評価作成日	平成22年1月20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 22 年 2 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)】

・水車と水車小屋を設置しており、本物の水車が回っています。天気の良い日には石籠運那が良く見え、散歩や野外での行事ごとの際に活用しています。  
 ・畑で野菜作りを行い、収穫等が利用者さんの楽しみの一つとなるよう心がけています。  
 ・年2回の消防署員立ち合いでの避難訓練に加え、毎月抜き打ちの避難訓練を行って災害に備えています。  
 ・サービスの質の向上を目指し、社内で実技と講義形式の勉強会を毎月開催しています。  
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、地域の方や家族の方も参加されています。  
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙や年賀状を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるようにしています。  
 ・玄関に掲示板を設置し、写真や行事予定を掲示して、ホームでの様子を伝えています。

【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)】

運営者は地域福祉に貢献したいという高い理念のもとで福祉事業に取り組んでいる。職員の教育にも力を入れ、社内研修を計画的に行うとともに、外部の研修会にも動員年数や力量に合わせて参加できるよう支援している。毎月自主的に避難訓練を行い、また今年度中にスプリンクラーの設置を完了して利用者の安全確保に努めている。地域の総合病院が協力医療機関となっており、連携は十分図られている。通所介護事業所を併設しており、地域の方から気軽に介護等の相談をしてもらえる窓口的な役割を果たしたいと考えている。運営者・管理者・職員はともに協力しながら、地域に貢献し、利用者にやさしいホームを目指している。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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まれます。  
(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まれます。
- 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まれます。

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	水車の家
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	國田 隆行
評価完了日	平成 22 年 1 月 20 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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 理念は職員が考えて作成しているが、利用者さんの状態や家族さんの意見を交えながら、地域密着型に見合った理念・目標の設定が必要だと思われる。共有については毎朝の申し送りの時に全員で復唱している。入社時や新人研修などの各研修時に理念の大切さや意味を説明している。</p> <p>(外部評価) 開設から7年が経過し、地域にやっとなり込めてきたところであり、理念も地域密着を意識したものにしていくという考えもあるが、ホームの基本姿勢である「利用者さんのために」という思いで開設当初から掲げる「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を第一と考え、実践につなげている。</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) 幼稚園との交流や、地域の敬老会への参加、買い物に出かけた時の交流、地方祭での交流等を行っているが、頻度としては少ない。夏祭り大会には地域の方も参加してくれているが、こちらから進んで参加する事は少なく、地域からの呼びかけを待っている状態である。</p> <p>(外部評価) 元病院を改修し、玄関前の庭にある水車をそのままホーム名にしたことから、地域の方からは親しみを持ってもらえている。昔ながらの地域であり、自治会との交流は少ないが、通所介護事業所も併設しており、地域福祉の拠点としての役割を担いたいという思いがある。</p>	運営者は地域福祉の拠点としての役割を担いたいという思いがあり、管理者は運営推進会議を通じての関係を活かして地域とのつながりを深めていきたいという思いがある。それらの思いを実現するため、ゆっくりでも着実に地域の一員としての関係を築いていく取り組みを期待したい。
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) 運営推進会議において介護講座を行い、地域の方に参加してもらっている。また、小学校などの実習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行っている。</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) 気付いた事や思われている事などの意見を出してもらい、出来る事はすぐに実行し、改善の報告をしている。参加される方が固定化してきているので、出来るだけ多くの方に参加してもらえるように連絡等をしている。	
			(外部評価) 利用者、家族、老人クラブ、介護相談員、市職員、駐在所、消防署、地域包括支援センター等多方面の関係者が参加し、積極的な情報交換を行っている。毎回ミニ介護講座等を行い、介護に関する情報等を地域に発信している。夏祭り等行事のアンケート結果を報告して参加者からも意見を聞き、今後活かせるような取り組みも行っている。	
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) 利用者の方の事故や苦情等は連絡・相談させてもらっている。相談員の方も月1回訪問してくれている。また、3ヶ月に1度のサービス向上連絡会には欠かさず出席している。	
			(外部評価) 市主催の介護相談員連絡会は情報交換の場となっている。市職員の研修受け入れ等も行い、市との協力関係は築かれている。毎月介護相談員の訪問を受け、報告を受けている。	
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) 社内・社外研修にて身体拘束に関する知識を高めているが、「～してよ」「こっちに来て」等の言葉を使用していることが有り、職員間で意識していくように努力している。玄関の施錠は防犯上の観点から、夜間のみ(20:00～8:00)行っている。	
			(外部評価) 家族からの要望もあり、出入りの確認と安全性確保のために玄関にチャイムを取り付けているが、利用者の様子を見守りながら職員の連携で支援しており、鍵をかけないケアの実践に取り組んでいる。運営推進会議を通じて地域への協力をお願いし、また警察署からのアドバイスも実践して全職員で取り組んでいる。	

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) 虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員が閲覧できるようにしている。また、各研修・社内勉強会で虐待防止の理解を深め、日々の業務で虐待になりかねない行為については職員間で注意し合っている。	
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) 研修会に参加した職員が報告書を作成し、職員全員に周知出来るようにしている。また、後見制度を検討している家族さんから相談が有った場合には、市と連携を取るようにしている。	
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) 時間をかけて、利用者の方や家族の方が理解し、納得出来る様に話し合っている。また、契約時に限らず、疑問に対して話し合う時間を取っている。	
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) 運営推進会議や家族会などで意見をまとめ、改善に取り組んでいる。また、普段から気軽に要望を言えるような雰囲気作りを心がけており、希望や苦情が有れば報告書を作成し、対応策を考えて実行している。  (外部評価) 運営者が「ホームは管理者が管理するのではなく家族が管理している」と笑って話すほど、家族の意見が出やすい雰囲気がある。開設当初からホームでの生活を続けている利用者が約半数おり、家族との信頼関係もできている。家族会の開催についても、家族からの要望により開催回数を増やすほど積極的に関わりをもっており、意見や要望はサービスに活かしている。	

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)
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	<p>(自己評価) 毎朝の申し送り・ミーティングや、月に1回全職員参加の部署会を開き、職員の意見を聞く機会を設けている。また、職員で各班（研修・アイデア・安全衛生）を運営し、取り入れられる事を現場に反映している。</p> <p>(外部評価) 法人間での職員の異動はサービスの質の確保や運営上必要なため行っているが、事前に職員と十分話し合っ て同意の上でしている。職員が担当する委員会は自主 的な運営を基本としており、やりがいを持って仕事に 取り組んでいる。</p>	
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	<p>(自己評価) 代表者は、管理者や各職員個々の努力や勤務状況をその都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境である。</p>	
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	<p>(自己評価) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っている。その他、実技の実習や介護職や看護職に分かれての研修も実施している。社外での研修には職員の力量に応じて参加しており、研修内容は報告書にて職員全員が周知出来る様にしている。</p>	
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	<p>(自己評価) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い所を職員間で報告や相談したり、助言を受けたりしながらサービスの質の向上に努めている。</p>	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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	<p>(自己評価) 開始時にはゆっくりと時間を取りながら、要望について聞き、フェイスシートに記入し職員間で共有している。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっくりと話しをしたり、表情や態度から気持ちが理解できるように、そばで過ごすように努めている。</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)
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) サービスの利用開始時には特に時間を取るように心がけ、必ず、困っていること、不安なこと、意向や要望等を聴くように努めている。また、電話連絡時や、面会時に様子を伝えるようにしている。	
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) 困っている事など利用者の方や家族の方の本音を聴けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるように心がけている。	
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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をし、状態の変化時には随時報告を行っている。また、行事等も出来るだけ利用者の方と過ごしてもらっている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくり過ごす時間を持てるように支援しているが、馴染みの場所については、利用者の方全員には十分な支援ができていない。  (外部評価) 開設から7年を経過して、ホーム内での馴染みの関係ができており、利用者にとって安心して生活できる場所となっている。家族の提案で空き屋となった以前の住まいを提供してもらって日中をそこで過ごす等の取り組みを行っていたことがあり、また機会があれば工夫して取り組みたいとの意欲がある。	

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) 日々のコミュニケーションの中で職員が関わる時間を多くし、利用者の方同士の関係が把握できる様に関わりを持ち、声かけや見守り等を行う事で孤立しないように努めている。	
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) 自宅に戻られた方の家族さんに、本人さんの状態やケアの方法などを伝えている。また、相談に応じたり、その後の様子を伺ったりしている。	
<b>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</b>				
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり、本人さんの表情や言葉から思いを汲み取るように努力している。 (外部評価) 管理者は、毎朝全利用者に声をかけて状態を把握するよう努めている。「利用者さんのために」という基本的な考え方を運営者・管理者・職員が共有し、同じ思いで利用者に接している。より専門的な視点から、日々の記録が利用者の状態把握につながるよう、介護記録の充実について検討中である。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し職員間で共有している。また、同一法人内の別事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状変化など医療面に関してはカルテに赤字で記入し、大きな変化はケース検討会を開いたり、ケアプラン・フェイスシートに記入したりしている。	

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) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聞き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。  (外部評価) 「こうでなければならぬ」という固定観念にとらわれず、良いものは積極的に取り入れていくという考えで取り組んでいる。家族会で介護計画についての説明の時間を個別に取り、家族の意見も聞くようにしている。出席できない家族には利用者の状態を書いて送付したり、電話で報告・相談して、家族も利用者の状態を常に把握してもらえるよう努めている	
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報は朝の申し送りで共有しているが、不十分などがある。	
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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、地域の敬老会や花火大会など、個別のニーズに合わせて参加するようにしている。	
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) 市の相談員の方や、警察や消防の方などの協力が得られているが、地域資源の内容については十分に把握できていない所が有る。	

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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。本人さん、家族の方の意向を確 認し、協力病院がかかりつけ医になっている方が多い が、入居前からのかかりつけ医を継続されている方も いる。受診後には受診状況を家族の方に連絡してい る。 (外部評価) 常勤の看護師がおり、利用者の状態は毎日のバイタル チェックで把握している。運営者も看護師であり、管 理者は普段から報告・連絡・相談を心がけ、協力して 利用者の健康管理に努めている。	
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) 常勤の看護師がおり、朝の申し送り時には必ず報告を している。看護師不在時にも適宜連絡を取り合い、そ の時の状況に応じて受診や看護が受けれるようになって いる。また、契約している訪問看護ステーションと も連携を取っている。	
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) 主治医との連携を持ち、退院後の受け入れ態勢を整え るよう努めている。また、定期的な住診の際に主治 医との関係作りに努めている。	
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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持つようにしている。また、終末 期ケアに対しての指針を定めており、説明を行うよう にしている。職員の意識の確認も行っている。(家族 の方・主治医の協力が有る。医療行為は行わない。) (外部評価) ホームでの看取りの経験もあり、全職員で看取りにつ いての意識の統一が図られている。職員が不安なく取 り組めるよう、マニュアルや緊急時の連絡体制等も整 備し、夜勤者への引き継ぎを十分行っている。職員は 定期的に研修に参加し、適切な支援ができるようにし 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)
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) 定期的に社内の勉強会で実技を行い、急変時や事故時の対応について訓練・研修を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行い、年に2回は消防署員立ち合いのもと訓練を行っている。今年度は夜間想定での避難訓練を行い災害対策に備えているが、地域との協力体制には課題がある。  (外部評価) 運営推進会議に消防署や駐在所からも参加を得て、情報交換している。自主的な避難訓練は毎月行い、厨房を火元に訓練し、職員の役割分担や初期消火等を行っている。訓練の度に出てきた課題を検討している。地元の職員が多く、緊急時の連絡網も近い順にするなど職員の協力体制も確保している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 人生の先輩として、人格を尊重した関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気をつけていくようにしていきたい。  (外部評価) 「やさしく思いやりのある言葉かけ」を大切に、先輩職員が手本を示して新任職員を育ててほしいとの運営者の思いを職員はよく理解し、心のこもった言葉かけに努めている。利用者の生活を損ねないよう穏やかに話しかける職員の様子がうかがえた。	
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) 利用者さんが自分で選択・決定できるような言葉かけを心掛けている。自己表現しにくい方には表情などから思いを汲み取り、職員間で話し合うように努めている。	

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)
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) 出来る限り利用者さんのペースに合わせてるように努めているが、特に自分で歩くことのできない方は職員の都合で過ごしてもらってしまうことが有る。	
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) 家族の方が用意している整髪料を使用している方もいる。行事の際に女性利用者さんが化粧をする事はあるが、日常的には出来ていない。また、服を選べない方は職員が全て選んでしまっている。	
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) もやしの根取りなどの下ごしらえや食器洗いなどの後片付けを一緒に行う事はあるが、職員が行うことが多い。おやつ作りなどは一緒に行うこともある。	
			(外部評価) 1階の調理場で調理員が食事を作っているため、調理の場面での利用者の関わりは少ないが、おやつは利用者の希望を聞きながら一緒に作るようにしている。利用者の状態に合わせて食べやすいように刻んだりミキサー食にするなど配慮し、またさりげない見守りや介助に努めている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考えて献立を作成し、記録表に食事や水分摂取量を記入して必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて水分量や食事内容等を調整している。	
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、歯磨き・口腔ケアを行うように努めている。自分で出来ない方は声かけをしながら介助している。	

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) 出来るだけ時間や習慣を把握するために一人一人の排泄情報を記録している。排泄記録表を確認しながらトイレ誘導を行っている。夜間は睡眠を重視し、トイレ誘導の頻度が少なくなっている。	
			(外部評価) 車いすの利用者が多くなっているが、排泄の状態は個別に把握し、声かけやトイレ誘導を行っている。夜間も時間を見計らってパッドを交換するなど、オムツはできるだけ使わないように支援している。	
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) 普段から水分摂取や運動量を確認し、食物繊維が多い物を取り入れている。医師の指示のもと、看護職が下剤・緩下剤の調整を行っている。	
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) 家族の方の意向や体調面で入浴日が決まっている方もいるが、基本的に曜日は決めていない。湯船に入るか、シャワーだけで済ませたいかもその都度確認している。時間については、夜間・就寝前には実施出来ない。	
			(外部評価) 浴室用のいすと浴槽の中に使用する滑り止めマットを準備し、車いすの利用者も浴槽に入ることができるよう介助の必要な利用者には2人体制で行うなど、安全を確保しながら入浴を支援している。	
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) その時の様子や体調などに合わせて居室で休んでもらったり、ソファでゆっくり過ごしてもらったりしている。また、ベッド周囲の環境整備に努めたり、声かけを十分に行うように努めている。安楽な体位についての研修も行い、気持ちよく眠れるように心がけている。	

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)
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) 薬の内容や副作用については、薬の内容が記載されたものをカルテにとじ、理解できるようにし、分からない時には看護職に確認している。また、症状の変化時は看護職に連絡し、主治医と相談している。	
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) お茶の時間に好みの飲み物を選んでもらうなどしている。また、フェイスシートの情報を活かして、出来るだけ楽しみが増えるよう努めている。	
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) 花火大会や外食など、家族の方の協力を得て行っているが、日常的な外出支援は十分行えているとは言えない。	
			(外部評価) 建物の玄関前に水車のある東屋があり、ベンチも設置して趣のある造りになっており、隣接の通所介護事業所の利用者との交流の場所になっている。裏庭も広く、安全に散歩することができる。定期的な外出は、行きたい場所を利用者が選択できるよう、3か所程度を予定して実施している。車いすの利用者が多いこともあり、日常の外出は一対一で行うことが多い。	
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) 家族の方と相談し、ホームで財布を預かせてもらっている方は、週に1度のパン屋さんの来訪時等、職員と一緒に買い物をされている。	
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) 電話がかかって来たときには話やすいように支援しているが、本人さんから電話をかける支援は来ていない。手紙は作成している方もいる。	

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) 掃除を心がけており、換気や室温調整に努めている。子供っぽくならないように気をつけながら花など季節に応じた物を飾るようにしている。食堂の照度は年に1回程度測定して気をつけている。</p> <p>(外部評価) 元は病院だった建物を、住宅のような造りに改修している。玄関フロアや廊下は広く、自由に過ごせるようにソファを配置している。食堂兼居間はやや狭く感じるが、居心地がよいのか利用者は日中のほとんどの時間を食堂兼居間で職員とともに過ごしている。リハビリ室は通所介護事業所を利用する方も使っており、交流の場所にもなっている。</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) 食堂内にソファを設置し、ゆっくりと過ごせるように配慮している。ご夫婦で入居されている方は話がしやすいように椅子を用意するようにしている。</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) 家具を持参されている方は少ないが、好みのクッション・毛布・人形などを持参されている。家具などは本人さんや家族の方と相談しながら配置している。</p> <p>(外部評価) 居室は広く、大きい窓から日差しがよく入る。畳とフローリングの部屋があり、入居前の生活スタイルや身体状態等により選択することができる。ベッド、整理ダンス、テレビ台、カーテン、ポータブルトイレ、車いすを備品として準備しているが、自宅から自由に好みのものや使い慣れた馴染みのものを持ち込めるようにしている。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。トイレや浴室には分かりやすいように表示をしている。</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	3871200238
法人名	有限会社 エンジェル・コール
事業所名	グループホーム水車の家
所在地	愛媛県西条市周布494番地の1
自己評価作成日	平成22年1月20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 22 年 2 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)】

・水車と水車小屋を設置しており、本物の水車が回っています。天気の良い日には石籠運那が良く見え、散歩や野外での行事ごとの際に活用しています。  
 ・畑で野菜作りを行い、収穫等が利用者さんの楽しみの一つとなるよう心がけています。  
 ・年2回の消防署員立ち合いでの避難訓練に加え、毎月抜き打ちの避難訓練を行って災害に備えています。  
 ・サービスの質の向上を目指し、社内で実技と講義形式の勉強会を毎月開催しています。  
 ・夏には夏祭り大会を毎年行い、地域の方や家族の方も参加されています。  
 ・年に4回、家族の方に写真付きの手紙や年賀状を送り、ホームでの暮らしぶりや近況の情報を伝えるようにしています。  
 ・玄関に掲示板を設置し、写真や行事予定を掲示して、ホームでの様子を伝えています。

【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)】

運営者は地域福祉に貢献したいという高い理念のもとで福祉事業に取り組んでいる。職員の教育にも力を入れ、社内研修を計画的に行うとともに、外部の研修会にも動員年数や力量に合わせて参加できるよう支援している。毎月自主的に避難訓練を行い、また今年度中にスプリンクラーの設置を完了して利用者の安全確保に努めている。地域の総合病院が協力医療機関となっており、連携は十分図られている。通所介護事業所を併設しており、地域の方から気軽に介護等の相談をしてもらえる窓口的な役割を果たしたいと考えている。運営者・管理者・職員はともに協力しながら、地域に貢献し、利用者にやさしいホームを目指している。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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 水車の家

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)  
氏名 國田 隆行

評価完了日 平成 22 年 1 月 20 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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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) 理念は職員が考えて作成しているが、利用者さんの状態や家族さんの意見を交えながら、地域密着型に見合った理念・目標の設定が必要だと思われる。共有については毎朝の申し送りの時に全員で復唱している。入社時や新人研修などの各研修時に理念の大切さや意味を説明している。</p> <p>(外部評価) 開設から7年が経過し、地域にやっとなり込めてきたところであり、理念も地域密着を意識したものにしていくという考えもあるが、ホームの基本姿勢である「利用者さんのために」という思いで開設当初から掲げる「和やかで、笑顔あふれる生活づくり」という理念を第一と考え、実践につなげている。</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) 幼稚園との交流や、地域の敬老会への参加、買い物に出かけた時の交流、地方祭での交流等を行っているが、頻度としては少ない。夏祭り大会には地域の方も参加してくれているが、こちらから進んで参加する事は少なく、地域からの呼びかけを待っている状態である。</p> <p>(外部評価) 元病院を改修し、玄関前の庭にある水車をそのままホーム名にしたことから、地域の方からは親しみを持ってもらえている。昔ながらの地域であり、自治会との交流は少ないが、通所介護事業所も併設しており、地域福祉の拠点としての役割を担いたいという思いがある。</p>	運営者は地域福祉の拠点としての役割を担いたいという思いがあり、管理者は運営推進会議を通じての関係を活かして地域とのつながりを深めていきたいという思いがある。それらの思いを実現するため、ゆっくりでも着実に地域の一員としての関係を築いていく取り組みを期待したい。
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) 運営推進会議において介護講座を行い、地域の方に参加してもらっている。また、小学校などの実習の受け入れを行ったり、高校の授業で講演を行っている。</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) 気付いた事や思われている事などの意見を出してもらい、出来る事はすぐに実行し、改善の報告をしている。参加される方が固定化してきているので、出来るだけ多くの方に参加してもらえるように連絡等をしている。	
			(外部評価) 利用者、家族、老人クラブ、介護相談員、市職員、駐在所、消防署、地域包括支援センター等多方面の関係者が参加し、積極的な情報交換を行っている。毎回ミニ介護講座等を行い、介護に関する情報等を地域に発信している。夏祭り等行事のアンケート結果を報告して参加者からも意見を聞き、今後活かせるような取り組みも行っている。	
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) 利用者の方の事故や苦情等は連絡・相談させてもらっている。相談員の方も月1回訪問してくれている。また、3ヶ月に1度のサービス向上連絡会には欠かさず出席している。	
			(外部評価) 市主催の介護相談員連絡会は情報交換の場となっている。市職員の研修受け入れ等も行い、市との協力関係は築かれている。毎月介護相談員の訪問を受け、報告を受けている。	
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) 社内・社外研修にて身体拘束に関する知識を高めているが、「～してよ」「こっちに来て」等の言葉を使用していることが有り、職員間で意識していくように努力している。玄関の施錠は防犯上の観点から、夜間のみ(20:00～8:00)行っている。	
			(外部評価) 家族からの要望もあり、出入りの確認と安全性確保のために玄関にチャイムを取り付けているが、利用者の様子を見守りながら職員の連携で支援しており、鍵をかけないケアの実践に取り組んでいる。運営推進会議を通じて地域への協力をお願いし、また警察署からのアドバイスも実践して全職員で取り組んでいる。	

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) 虐待防止についてのマニュアルを作成し、職員が閲覧できるようにしている。また、各研修・社内勉強会で虐待防止の理解を深め、日々の業務で虐待になりかねない行為については職員間で注意し合っている。	
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) 研修会に参加した職員が報告書を作成し、職員全員に周知出来るようにしている。また、後見制度を検討している家族さんから相談が有った場合には、市と連携を取るようにしている。	
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) 時間をかけて、利用者の方や家族の方が理解し、納得出来る様に話し合っている。また、契約時に限らず、疑問に対して話し合う時間を取っている。	
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) 運営推進会議や家族会などで意見をまとめ、改善に取り組んでいる。また、普段から気軽に要望を言えるような雰囲気作りを心がけており、希望や苦情が有れば報告書を作成し、対応策を考えて実行している。	
			(外部評価) 運営者が「ホームは管理者が管理するのではなく家族が管理している」と笑って話すほど、家族の意見が出やすい雰囲気がある。開設当初からホームでの生活を続けている利用者が約半数おり、家族との信頼関係もできている。家族会の開催についても、家族からの要望により開催回数を増やすほど積極的に関わりをもっており、意見や要望はサービスに活かしている。	

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)
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見 意見や提案を聞く機会を設け、反映させてい る	(自己評価) 毎朝の申し送り・ミーティングや、月に1回全職員参加 の部署会を開き、職員の意見を聞く機会を設けてい る。また、職員で各班(研修・アイデア・安全衛生) を運営し、取り入れられる事を現場に反映している。  (外部評価) 法人間での職員の異動はサービスの質の確保や運営上 必要なため行っているが、事前に職員と十分話し合っ て同意の上でしている。職員が担当する委員会は自主 的な運営を基本としており、やりがいを持って仕事に 取り組んでいる。	
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) 代表者は、管理者や各職員個々の努力や勤務状況をそ の都度話し合う時間を持ち確認している。また、資格 取得に対しての支援を行い、やりがいや向上心を持っ て働けるような職場環境である。	
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) 社内で研修班を設置し、勤務年数に応じて研修を行っ ている。その他、実技の実習や介護職や看護職に分か れての研修も実施している。社外での研修には職員の 力量に応じて参加しており、研修内容は報告書にて職 員全員が周知出来る様にしている。	
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) 社外での研修にて同業者と交流する機会を持ち、良い 所を職員間で報告や相談したり、助言を受けたりしな がらサービスの質の向上に努めている。	
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 開始時にはゆっくりと時間を取りながら、要望につい て聞き、フェイスシートに記入し職員間で共有してい る。また、不安が少しでも軽減できるように、ゆっく りと話しをしたり、表情や態度から気持ちが理解でき るように、そばで過ごすように努めている。	

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)
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) サービスの利用開始時には特に時間を取るように心がけ、必ず、困っていること、不安なこと、意向や要望等を聴くように努めている。また、電話連絡時や、面会時に様子を伝えるようにしている。	
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) 困っている事など利用者の方や家族の方の本音を聴けるように努め、今何が必要かを話し合い、相談した上で対応させてもらっている。	
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) 利用者の方の得意としている事や、昔の職業などを把握し、役割を持ってもらったり教えてもらったりしながら共に暮らしている。また、教えてもらった時には感謝の気持ちを伝えるように心がけている。	
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) 面会時にはゆっくりと過ごしてもらい、生活状況の報告をし、状態の変化時には随時報告を行っている。また、行事等も出来るだけ利用者の方と過ごしてもらっている。	
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) 面会時など馴染みの人とゆっくり過ごす時間を持てるように支援している。馴染みの場所については、利用者の方全員には十分な支援ができていない。隣接するデイを利用されていた方はデイに遊びに行き、友人との交流をしている。  (外部評価) 開設から7年を経過して、ホーム内での馴染みの関係ができており、利用者にとって安心して生活できる場所となっている。家族の提案で空き屋となった以前の住まいを提供してもらって日中をそこで過ごす等の取り組みを行っていたことがあり、また機会があれば工夫して取り組みたいとの意欲がある。	

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) 日々のコミュニケーションの中で職員が関わる時間を多くし、利用者の方同士の関係が把握できる様に関わりを持ち、声かけや見守り等を行う事で孤立しないように努めている。	
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) 長期入院となり退去された方のお見舞いなどをさせてもらい、家族の方との話や本人さんの様子を職員間で伝えあっている。	
<b>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</b>				
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) 本人さんや家族の方が意向を言いやすい様な雰囲気心がけており、得た情報はフェイスシートを利用し職員間で情報の共有を行っている。意向を把握しにくい方に関しては、家族の方に相談したり、本人さんの表情や言葉から思いを汲み取れるように努力している。  (外部評価) 管理者は、毎朝全利用者に声をかけて状態を把握するよう努めている。「利用者さんのために」という基本的な考え方を運営者・管理者・職員が共有し、同じ思いで利用者に接している。より専門的な視点から、日々の記録が利用者の状態把握につながるよう、介護記録の充実について検討中である。	
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) 本人さんや家族の方から得た情報は、フェイスシートを利用し職員間で共有している。また、同一法人内の別事業所を利用していた方に関しては、情報を提供してもらっている。	
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) フェイスシートやアセスメント表などを用いて、現状の把握に努めている。また、病状変化など医療面に関してはカルテに赤字で記入し、大きな変化はケース検討会を開いたり、ケアプラン・フェイスシートに記入したりしている。	

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) 適宜、ケース検討会やサービス担当者会を行い、それぞれの意見を聞き、介護計画書に反映したり、状態の変化時はその都度介護計画書の見直しを行っている。  (外部評価) 「こうでなければならない」という固定観念にとらわれず、良いものは積極的に取り入れていくという考えで取り組んでいる。家族会で介護計画についての説明の時間を個別に取り、家族の意見も聞くようにしている。出席できない家族には利用者の状態を書いて送付したり、電話で報告・相談して、家族も利用者の状態を常に把握してもらえよう努めている	
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) 日々の様子はカルテに記載している。また、気づきや状態の変化は、介護計画書の空きスペースに記入するなどして、介護計画書の見直しに活かしている。情報は朝の申し送りで共有しているが、不十分なことがある。	
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) 家族の方の状況に応じて、通院など必要な支援は柔軟に対応するように努めている。また、地域の敬老会や花火大会など、個別のニーズに合わせて参加するようにしている。	
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) 市の相談員の方や、警察や消防の方などの協力が得られているが、地域資源の内容については十分に把握できていない所がある。	

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) 状態の変化に応じて、適宜、協力病院にて受診が行え るようになっている。本人さん、家族の方の意向を確 認し、協力病院がかかりつけ医になっている。受診後 には結果を家族の方に連絡している。  (外部評価) 常勤の看護師がおり、利用者の状態は毎日のバイタル チェックで把握している。運営者も看護師であり、管 理者は普段から報告・連絡・相談を心がけ、協力して 利用者の健康管理に努めている。	
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) 常勤の看護師がおり、朝の申し送り時には必ず報告を している。看護師不在時にも適宜連絡を取り合い、そ の時の状況に応じて受診や看護が受けれるようになっ ている。また、契約している訪問看護ステーションと も連携を取っている。	
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) 主治医との連携を持ち、退院後の受け入れ態勢を整え るよう努めている。また、定期的な往診の際に主治 医との関係作りに努めている。	
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) 本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を 含めての話し合いを持つようにしている。また、終末 期ケアに対しての指針を定めており、説明を行うよう にしている。職員の意識の確認も行っている。(家族 の方・主治医の協力が有る。医療行為は行わない。)  (外部評価) ホームでの看取りの経験もあり、全職員で看取りにつ いての意識の統一が図られている。職員が不安なく取 り組めるよう、マニュアルや緊急時の連絡体制等も整 備し、夜勤者への引き継ぎを十分行っている。職員は 定期的に研修に参加し、適切な支援ができるようにし 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)
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) 定期的に社内の勉強会で実技を行い、急変時や事故時の対応について訓練・研修を受けている。また、マニュアルの作成を行い、いつでも閲覧できるようにしている。	
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) 毎月、抜き打ちの避難訓練を行い、年に2回は消防署員立ち合いのもと訓練を行っている。今年度は夜間想定での避難訓練を行い災害対策に備えているが、地域との協力体制には課題がある。  (外部評価) 運営推進会議に消防署や駐在所からも参加を得て、情報交換している。自主的な避難訓練は毎月行い、厨房を火元に訓練し、職員の役割分担や初期消火等を行っている。訓練の度に出てきた課題を検討している。地元の職員が多く、緊急時の連絡網も近い順にするなど職員の協力体制も確保している。	
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 人生の先輩として、人格を尊重した関わりを持つように心がけている。今後も日々の関わりの中で、職員同士が声を掛け合い常に気をつけていくようにしていきたい。  (外部評価) 「やさしく思いやりのある言葉かけ」を大切に、先輩職員が手本を示して新任職員を育ててほしいとの運営者の思いを職員はよく理解し、心のこもった言葉かけに努めている。利用者の生活を損ねないよう穏やかに話しかける職員の様子がうかがえた。	
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) 利用者さんが自分で選択・決定できるような言葉かけを心掛けている。自己表現しにくい方には表情などから思いを汲み取り、職員間で話し合うように努めている。	

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)
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) 出来る限り利用者さんのペースに合わせてるように努めているが、外出支援など本人さんの希望時に合わせられない事が有る。	
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) 出来る限り利用者さんのペースに合わせてるように努めているが、外出支援など本人さんの希望時に合わせられない事が有る。	
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) もやしの根取りなどの下ごしらえや食器洗いなどの後片付けを一緒に行う事はあるが、職員が行うことが多い。おやつ作りなどは一緒に行うこともある。	
			(外部評価) 1階の調理場で調理員が食事を作っているため、調理の場面での利用者の関わりは少ないが、おやつは利用者の希望を聞きながら一緒に作るようにしている。利用者の状態に合わせて食べやすいように刻んだりミキサー食にするなど配慮し、またさりげない見守りや介助に努めている。	
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) 栄養士が栄養バランスを考えて献立を作成し、記録表に食事や水分摂取量を記入して必要量が確保できるように心がけている。また、状態に合わせて水分量や食事内容等を調整している。	
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、歯磨き・口腔ケアを行うように努めている。自分で出来ない方は声かけをしながら介助している。	

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) 出来るだけ時間や習慣を把握するために一人一人の排泄情報を記録している。排泄記録表を確認しながらトイレ誘導を行っている。夜間は睡眠を重視し、トイレ誘導の頻度が少なくなっている。	
			(外部評価) 車いすの利用者が多くなっているが、排泄の状態は個別に把握し、声かけやトイレ誘導を行っている。夜間も時間を見計らってパッドを交換するなど、オムツはできるだけ使わないように支援している。	
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) 普段から水分摂取や運動量を確認し、食物繊維が多い物を取り入れている。医師の指示のもと、看護職が下剤・緩下剤の調整を行っている。	
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) 家族の方の意向や体調面で入浴日が決まっている方もいるが、基本的に曜日は決めていない。湯船に入るか、シャワーだけで済ませたいかもその都度確認している。時間については、夜間・就寝前には実施出来ない。	
			(外部評価) 浴室用のいすと浴槽の中に使用する滑り止めマットを準備し、車いすの利用者も浴槽に入ることができるよう介助の必要な利用者には2人体制で行うなど、安全を確保しながら入浴を支援している。	
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) その時の様子や体調などに合わせて居室で休んでもらったり、ソファでゆっくり過ごしてもらったりしている。また、ベッド周囲の環境整備に努めたり、声かけを十分に行うように努めている。安楽な体位についての研修も行い、気持ちよく眠れるように心がけている。	

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)
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) 薬の内容や副作用については、薬の内容が記載されたものをカルテにとじ、理解できるようにし、分からない時には看護職に確認している。また、症状の変化時は看護職に連絡し、主治医と相談している。	
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) お茶の時間に好みの飲み物を選んでもらうなどしている。また、フェイスシートの情報を活かして、出来るだけ楽しみが増えるよう努めている。	
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) 誕生日の外出など、家族の方の協力も得ながら行っているが、日常的な外出支援は十分行えているとは言えない。  (外部評価) 建物の玄関前に水車のある東屋があり、ベンチも設置して趣のある造りになっており、隣接の通所介護事業所の利用者との交流の場所になっている。裏庭も広く、安全に散歩することができる。定期的な外出は、行きたい場所を利用者が選択できるよう、3か所程度を予定して実施している。車いすの利用者が多いこともあり、日常の外出は一対一で行うことが多い。	
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) 自己管理の出来る方は家族の方と相談の上、小遣い程度で持ってもらっている。飲み物の自動販売機で自由に購入している方もいる。	
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) 電話がかかって来たときには話やすいように支援しているが、本人さんから電話をかける支援は出来ていない。手紙は作成している方もいる。	

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) 掃除を心がけており、換気や室温調整に努めている。子供っぽくならないように気をつけながら花など季節に応じた物を飾るようにしている。食堂の照度は年に1回程度測定して気をつけている。</p> <p>(外部評価) 元は病院だった建物を、住宅のような造りに改修している。玄関フロアや廊下は広く、自由に過ごせるようにソファを配置している。食堂兼居間はやや狭く感じるが、居心地がよいのか利用者は日中のほとんどの時間を食堂兼居間で職員とともに過ごしている。リハビリ室は通所介護事業所を利用する方も使っており、交流の場所にもなっている。</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) 食堂内にソファを設置し、ゆっくりと過ごせるように配慮している。また、廊下の中央と西側の畳ベンチやソファで思い思いに過ごされている。</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) 家具を持参されている方は少ないが、好みのクッション・毛布・人形などを持参されている。家具などは本人さんや家族の方と相談しながら配置している。</p> <p>(外部評価) 居室は広く、大きい窓から日差しがよく入る。畳とフローリングの部屋があり、入居前の生活スタイルや身体状態等により選択することができる。ベッド、整理ダンス、テレビ台、カーテン、ポータブルトイレ、車いすを備品として準備しているが、自宅から自由に好みのものや使い慣れた馴染みのものを持ち込めるようにしている。</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) 建物内はバリアフリーであり、各所に手すりを設置している。また、環境整備を行い歩行の障害にならないように心がけている。トイレや浴室には分かりやすいように表示をしている。</p>	