

(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	3890700028
法人名	株式会社 新風会
事業所名	グループホーム 龍星
所在地	愛媛県大洲市柚木字王子ヶ平587番地1
自己評価作成日	平成 21 年 8 月 12 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9月3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)】

利用者が、個々の残存能力を活かし、自信と生きがいを持って、その人らしい生活が出来るよう、計画を立て、支援している。一人一人を尊重し、楽しい生活を送れるよう、家庭としての環境を整えている。毎年、家族会を開催し、家族の思いや利用者の希望を伺う機会をもうけ、毎月職員が家族宛に手紙を出し、家族と利用者との関係を大切にしている。地域の行事(奉仕活動等)に参加し、地域との交流を深め、運営推進会議を定期的に行い、地域の方の意見を反映できるように努めている。少しずつではあるが夏祭り等の行事に、参加する方も増えている。法人内のGHとの連携体制を整えており、入、退居時等速やかに対応している。医療連携体制看護師と連絡、情報の共有を図り、受診・往診の助言を受けながら、利用者の健康管理を行っている。

【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)】

地域の自治会に入会し、地域の行事や奉仕活動に利用者と一緒に積極的に参加し、事業所主催の夏祭りに地域住民に参加してもらっている。また、保育園児、小学生の訪問や中高校生の体験学習を受け入れるなど、地域との交流を積極的に行い、地域密着型サービスに努めている。家族会を作り、事業所への協力や要望、意見を出せる機会を設け、質の向上に努めている。本人や家族の希望するかかりつけ医の受診に職員が同行するなど、適切な医療が受けられるよう支援している。管理者と職員は若い世代で構成され、謙虚に前向きにサービスに取り組んでいる。

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員の <input type="radio"/> 2. 職員の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらい <input type="radio"/> 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 グループホーム龍星

(ユニット名) 第1ユニット

記入者(管理者)

氏名 川田陽樹

評価完了日 平成 21 年 8 月 12 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) 事業所として三つの理念を玄関に掲示している。地域密着型の意義に対する理念は、龍星の目標として考えているが、実践に繋がる内容は不足している観があり、今後の検討が必要であると考えている。</p> <p>(外部評価) 法人の理念を基本に毎年、職員各自が具体的な目標を挙げ、ホーム内に掲示して実践につなげている。年末には、実践した成果や結果をカンファレンスで報告、検証し共有している。</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人として日常的に交流している	<p>(自己評価) 地域のクリーン運動会合に参加し、地域活動に出よう心掛けている、挨拶は職員一人一人気を付けて行っているが、まだまだ地域の一人としての交流が不足している。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、年末の総会等に参加している。地区の花火大会への出店や、敬老会に参加したり、クリーン運動のゴミ拾い等の奉仕活動にも参加している。また、保育園児や小学生の訪問や、中高生の職場体験を受け入れ交流を図っている。隣接する同法人のデイサービスと合同の演芸大会に地区住民にも参加してもらっている。</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) 事業所を会場とした認知症の勉強会を検討していたが、現在は実現していない。また、気軽に相談の窓口になれるような呼びかけが出来ていないので、今後の課題にしていきたい。</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) 2ヶ月に1回を目安に開催するようにしている。 活動報告や龍星での取り組み等を説明しながら、ご意 見をいただくようにしている。質の向上に活かしきれ ていない内容もある。活用出来る議題等工夫したい。	
			(外部評価) 市職員、地域住民代表者、利用者の家族らを招き、2 か月毎に開催している。議題に事業所の現況や活動報 告、自己・外部評価の公表などを挙げ、参加者からの 要望や意見をもらい、地域との交流や防災の協力の依 頼などをし、サービスの向上に活かしている。議題を 時期や参加者のニーズに合わせるなど工夫している が、参加者がやや固定化している。	より多くの意見を取り入れるため、議題によって地域 の専門家や有識者にも参加してもらえるよう働きかけ を期待したい。
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) 市の開催するサービス担当者会議、連絡会等に参加 し、情報交換に努めている。市の職員の方の来訪もみ られ、利用者様の対応などのご意見をいただき、ケア に繋げられるようにしている。	
			(外部評価) サービス担当者会議で情報交換したり、利用者の権利 擁護について、2か月毎に市職員の来訪などで連絡を 取り合っており、良好な関係を築いている。	
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) 勉強会不足の面が、具体的な内容を職員自身が把握し きれていないところもあるが、身体拘束に対して意識 を持って対応している。また、勉強会を行い、理解を 深めていきたい。	
			(外部評価) ホーム内部の各ユニットの入口は鍵をかけていない。 玄関にチャイムを設置したり、居室の窓を工夫し安全 に考慮している。身体拘束の具体的な行為について勉強 会を実施し、さらに理解を深めようとしている。	

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) 勉強会、ケアカンファレンス等で虐待に対しての意識を持つよう注意している。高齢者虐待防止法を詳しく勉強していきたい。	
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) 権利擁護を利用されている利用者様もおられ、職員も対応しているが、理解不足である。パンフレットを参考にしたりし、今後も必要とされる利用者様に対して、万全の対応が出来るよう勉強していきたい。	
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) 事前調査及び契約時には、ゆっくりと時間を取り、重要契約説明書(運営規程・入居契約書・重度化及び見取りに関する指針等)を説明している。(入退去の条件・利用料・医療との連携・利用者の権利等)詳細についても誤解の無いよう行っている。	
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) 玄関にご意見箱を設置し、面会時にお声かけを行ったり、家族会で意見の聴取を行っている。契約時に苦情相談の窓口の説明を行い、理解していただくようにしている。 介護相談員に月に一度訪問していただき、外部者からのご意見を伺うよう気を付けている。 (外部評価) 玄関にご意見箱を置いたり、重要事項説明書に苦情申立て先を記し対応している。家族会で要望や意見を出してもらえよう配慮し、出された意見については運営に反映させている。	

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	(自己評価) 職員による提案があれば、管理者に提案を行い、管理者が代表者に申請をし、職員の意見を反映する体制を取っている。これからも、職員全員の意見が反映出来るよう努めたい。 (外部評価) 意見や提案を職員各自から管理者を通してホーム長に伝えられ、2か月毎に開催される法人内のホーム長会議で協議し、運営に反映させている。また、ホーム長から直接職員に声をかけて聞く機会を設けている。	
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) 管理者や職員に対して意見交換する機会が少ない。職員個々の実績、努力を把握出来るよう努めたい。	
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) 研修に参加するよう積極的に促し、人材育成に対して意識を持ちながら研修を現場に活かせるよう働きかけている。	
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) 隔月に法人内で施設長・ホーム長との会議を開き、管理者同士の報告や意見交換の場を持っている。年に2回は、法人内全事業所職員に対し、外部講師(他法人施設・施設長等)を招いて、研修を行っている。年4回程度、他のGHとの相互訪問を行い、サービスの向上に努めている。	
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) 施設から入居の場合は、直接施設へ赴き、本人との話し合いを行い、不安の軽減に努めている。在宅の場合、ケアマネジャーとの調整をとりながら、事前調査を行い、要望の収集に努め、関係作りを持つ機会を増やしている。	

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) 事前調査を行う際、家族との話し合いを持つ機会を作り、家族が抱えている問題など把握するよう努めている。契約を交わす際に説明を行い、解り易く内容を伝えるよう心掛けている。	
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) 事前調査時、担当者の情報を伺い、利用者の希望や家族の思いをふまえて、利用されていた事業所の方と連絡を取り、関係がなくならないよう対応している。権利擁護事業等他のサービスも利用している。	
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) 人生の先輩であることを忘れず尊い、調理、洗濯、園芸など利用者様に教えていただきながら、楽しんで過ごしていただけるよう努めている。本人の自尊心を大切に声かけなど、個々に気を付けている。	
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) 家族と利用者の関係性が途切れないよう、連絡を適宜とりながら利用者の家族の気持ちを考え、遠慮などされないよう、声かけを行い対応するよう心掛けている。	
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) 持ち家やお墓など、本人の訴え等に応じて、一緒に赴くようにし、行きつけのお店なども、今までと同じように行くよう努めている。手紙や電話をされたい方には、その都度対応するよう努めている。 (外部評価) 自宅への散歩や墓参り、また、馴染みの美容院や化粧品店に職員と一緒にいる。また、年賀状や電話連絡を勧めて、馴染みの人の関係が途切れないよう支援に努めている。	

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) 食事での席の配置は、利用者同士の関係性を考えながら席替えを行っている。認知症のレベルの差がみられる方同士の場合は、職員が間に入り孤立しないよう心掛けている。	
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) 在宅に復帰された方には、併設したデイサービスを利用されている方もおられる。入院退所等、状態に応じてお見舞いに行き、関わりを持つようにしている。	
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) 日常生活の中で、何気なく発する言葉にヒントをいただきながら、本人の思いを把握するようにし、職員全員に周知出来るよう、申し送り、連絡ノートに記載して検討するように努める。 (外部評価) センター方式を活用し、日々の生活の中での利用者の動作や表情、顔色などから一人ひとりの思いや意向の把握に努め、気づいたことを連絡ノートと日誌に記録して職員全員で共有している。思いを伝えることが困難な利用者については、ケアカンファレンスで担当者を中心に話し合い、本人本位に検討している。	
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) 事前調査、入居時等でアセスメントしている。面会時に家族に聞き取るよう努め、これまでの暮らし方を大切に考えて、施設で出来る対応を行っている。	
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) 介護記録、業務日誌、経過観察記録を記載し、心身状態の観察を行うよう努めている。	

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)
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	<p>(自己評価) 入居時や見直しを行う時など、利用者、家族の意向を聞き取るようにし、ケアカンファレンスで職員の意見を取り入れて作成している。変化に応じて作成したり、3ヶ月ごとの見直しを行うようにしている。</p> <p>(外部評価) 本人、家族と話し合いを基に計画を立て、職員全員でカンファレンスを行っている。3か月毎の定期的な見直しの他に状況の変化により、モニタリングを随時行い現状に即した介護計画を立てている。</p>	
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	<p>(自己評価) 介護記録に利用者の心身状態の変化を記載するよう心掛け、申し送りで共有するよう気を付け、見直しに活かすよう努めているが、記録が不十分な面もあり、今後は詳しく記載するようにしたい。</p>	
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	<p>(自己評価) 権利擁護制度など活用したり、訪問系(出張理容・マッサージ等)の可能なサービスを取り入れている。利用者が喜ばれ、安心して暮らしていただけるよう努めている。</p>	
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	<p>(自己評価) 毎月の介護相談員訪問、中学高校生現場体験、ボランティアの来訪など、地域のかたとの関わりを持ちながら、利用者が楽しんでいただく行事を行ったり、避難訓練など消防署の方の指導をいただくよう努めている。</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)
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) 入居時に、かかりつけ医に関して意向を確認し、本人 の希望に合わせている。医療連携体制の病院による往 診、受診を適宜行い、月に2回は往診にて必ず診察を受 けている。 (外部評価) 本人や家族の希望する医療機関での受診ができるよ うに職員が同行している。受診内容を個別の受診ノート に記録し、適切な医療を受けられるよう支援してい 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) 毎週、医療連携体制看護師が、利用者の状態を観察し て適宜、主治医・協力医療医師へ報告している。介護 職員は看護師への連絡ノートを活用して、質問を記入 したり、訪問時、直接質問して指導してもらってい 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) 医療連携体制の病院と速やかな調整を行い、安心して 入退院を行うようにしている。その都度必要な内容を 申し送りしている。	
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) 入居時、話し合いを行い、医療連携体制の同意をいた だきながら、方針を検討するようにしている。本人の 状態、状況の変化に対応した話し合いをもつよう注意 し、統一した考えでケアにあたれるよう努めている。 (外部評価) 入居時に本人、家族と話し合いをし、意志確認書を作成 している。また、状況の変化に応じてその都度話し合 いを行い、関係機関と連携を図りながら方針を共有して いる。きめ細かい看取り指針を作成しているが、研修 等学びの機会が十分とは言えない。	看取りの経験もあるため、一定の知識や技術はあると 思われるが、さらに研鑽に努めていくことが望まれ る。また、利用者や家族を直接支援する職員の精神的 ケアにも配慮していくことが期待される。

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) 緊急時対応マニュアルを作成し、職員が即座に対応出来るよう指導している。普通救命講習を施設で行ったり、消防署に赴いて講習を受ける機会を作るようにしている。	
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) 年2,3回、火災時の非難訓練を行っている。災害時対応マニュアルを作成し、全職員が対応出来るよう指導している。地域の方の避難場所になることを考え、対応するよう検討している。 (外部評価) 緊急連絡網や避難マニュアルを作成し、消防署の協力を得ての年2回の防火避難訓練及び夜間想定自主避難訓練を行っているが、訓練記録は作成していない。また、備蓄品も十分とはいえない。	自主的避難訓練に近隣住民の参加、協力を得て実施ができるような取り組みが期待される。地域の一員として事業所が地域に協力できること等を運営推進会議の議題で取り上げ、相互協力体制を築いていくことを期待したい。災害を想定し、必要な量の備蓄が望まれる。
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) 入社時、法人内異動時に、個人情報に関する誓約書を交わし、情報の漏洩防止に努めている。 利用者に対し、年長者として尊敬する気持ちを持ち、言葉かけ等注意している。 (外部評価) 個人情報に関する誓約書を交わしている。ケアカンファレンスでも話合い、職員は人格の尊重とプライバシー確保の重要性を理解している。一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない対応をしている。	
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) 本人の意向を確認出来るよう時間をかけながら傾聴し、自己決定を促すよう努めている。 難聴の利用者様には、筆談やジェスチャーなど用いて対応している。	

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) 起床、就寝時は本人のペースに対応し、食事時にも対応するように努めている。 日課に対しては、本人の心身の状態に応じて支援するように努めている。	
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) 希望者には、出張美容師手配し、カットやパーマ、カラーを行っている。 入浴後に着用される衣類を、利用者自身で選択していただけるよう支援している。	
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) 調理や配膳、片付けを一緒に行いながら、利用者様の好みや、得意なことを積極的に行っていただくように誘導している。本人の意欲に繋がるよう重視しながら対応していきたい。	
			(外部評価) 職員は、利用者の好みを把握しながら、利用者と職員と一緒に調理をしたり後片付けをしている。おやつは何種類かを作り利用者が選択できるよう工夫している。	
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) 食事、水分チェック表に記録し、毎日の摂取量を把握している。不足傾向になる水分や栄養バランスを検討し、必要なら看護師と医療連携機関に対し、連絡するように努めている。	
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・うがいの声かけを行い、残存機能を活かした支援をしている。 介助の必要な利用者様には、ガーゼを用いたりしながら個々に応じた対応をしている。 週に1度、入れ歯・歯ブラシ・コップの滅菌処理を行っている。	

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) 個人の排泄パターンを把握し、定期的にトイレ誘導を行っている。 立位が保てない方も、日中はトイレでの排泄が増えるようにトイレ誘導を行っている。	
			(外部評価) 利用者個々の排泄状況の記録を取り把握に努めている。日中はリハビリパンツを着用しながら一人ひとりのパターンや習慣を活かして、適切なトイレ誘導を行っている。	
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) 起床時の水分補給に乳製品を飲んでいただいたり、食物繊維の多い野菜を摂取されるように調理している。運動不足の方への働きかけが少ないので、運動する機会を増やしていくよう促していきたい。	
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) 自立されている利用者様には、出来る限り希望に添った時間に入浴されている。介助の必要な方は希望に添えない時もあるが、週2,3回の入浴が行えるよう心掛けている。 入浴拒否が軽減するよう、機嫌やタイミングを計りながら対応したい。	
			(外部評価) 週2～3回を基本に、夜間を除き希望に合わせて入浴できるよう支援している。入浴の苦手な利用者には声かけの工夫をしたり、足浴や清拭を行い清潔を維持している。	
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) 食後には適度な休息を取っていただいたり、就寝前にはテレビをみられるなど、コミュニケーションを計りながら気持ちよく休まれるよう心掛けている。 室温調整を行いながら安眠を促している。	

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) 利用者一人一人の服薬内容について表を作成し、いつでも確認出来るようにしている。 薬の内容を資料や医師の説明により理解を深めていきたい。	
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) 洗濯物たたみや調理等、役割を持ってお手伝いしていただいている方もおられる。昼間は手芸やレクリエーションを行いながら、楽しみを持っていただいたり、嗜好品は本人に合わせて提供出来るよう心掛けている。	
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) 天候や利用者の体調に応じて、買い物や散歩に行かれたり、企画を立てて行楽地へ外出している。 外出に対して家族や地域の方々の協力はまだまだなので、今後は増やしていきたい。	
			(外部評価) 利用者の希望に添って散歩や買い物に出かけている。 今年度は年間計画を立て、季節ごとの花見や外食を行い、戸外に出かけるよう支援している。	
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) 保管能力のある方は、お金を所持され、自分の判断で買い物出来るよう支援している。金銭管理が難しい方は、金庫にて職員が保管を行い、希望時に使えるよう支援している。	
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) 利用者の要望に応じて、適宜電話をされている。 利用者が家族宛に年賀状を出される支援を行ったり、職員が毎月手紙を書いてやり取り出来るようにしている。	

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)
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	(自己評価) フロアの入り口には、季節の感じられる壁画を飾ったり、利用者や職員が摘んだ花を花瓶に生けている。不快な音大きな音を出さないよう配慮し、適度な温度にて過ごしていただいている。	
			(外部評価) 玄関、居間や廊下には、季節が感じられる手作りの品を飾り、元美術館を改装しているので、居間や各階段の窓は大きく山や川などの景色も眺められて開放感がある。不快な音や気になる匂いもない。洗剤が無造作に置かれたり、脱衣場やトイレなど、清掃が十分とは言えない所がある。	洗濯用洗剤や清掃道具などの収納を工夫し、誤飲や怪我の防止に努め、また汚れやすいトイレや脱衣場の清掃を細やかに行うことなど改善が求められる。
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	(自己評価) 共有スペースとして、食堂や畳の間があり、思い思いの所で過ごせるようになっている。仲の良い利用者同士が会話を楽しめるように、席の場所などに注意している。	
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	(自己評価) ダンス、仏壇等本人が大切にしている物を部屋に置かれたり、テレビを居室に置いて観られている方もおられる。今後も、利用者や家族の意向に合わせて持参していただいたり、飾り物など作成していきたい。	
			(外部評価) ベッド、テレビなど本人の使いやすい物や好みのものが持ち込まれている。また、本人と家族の写真などを飾り、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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	(自己評価) フロアや廊下・トイレ・浴室には手すりを設置し、利用者に応じて活用している。トイレ、浴室には呼び出しコールがあり、安全に使用していただくよう努めている。	

(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	3890700028
法人名	株式会社 新風会
事業所名	グループホーム 龍星
所在地	愛媛県大洲市柚木字王子ヶ平587番地1
自己評価作成日	平成 21 年 8 月 12 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9月3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)】

利用者が、個々の残存能力を活かし、自信と生きがいを持って、その人らしい生活が出来るよう、計画を立て、支援している。一人一人を尊重し、楽しい生活を送れるよう、家庭としての環境を整えている。毎年、家族会を開催し、家族の思いや利用者の希望を伺う機会をもうけ、毎月職員が家族宛に手紙を出し、家族と利用者との関係を大切にしている。地域の行事(奉仕活動等)に参加し、地域との交流を深め、運営推進会議を定期的に行い、地域の方の意見を反映できるように努めている。少しずつではあるが夏祭り等の行事に、参加する方も増えている。法人内のGHとの連携体制を整えており、入、退居時等速やかに対応している。医療連携体制看護師と連絡、情報の共有を図り、受診・往診の助言を受けながら、利用者の健康管理を行っている。

【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)】

地域の自治会に入会し、地域の行事や奉仕活動に利用者と一緒に積極的に参加し、事業所主催の夏祭りに地域住民に参加してもらっている。また、保育園児、小学生の訪問や中高校生の体験学習を受け入れるなど、地域との交流を積極的に行い、地域密着型サービスに努めている。家族会を作り、事業所への協力や要望、意見を出せる機会を設け、質の向上に努めている。本人や家族の希望するかかりつけ医の受診に職員が同行するなど、適切な医療が受けられるよう支援している。管理者と職員は若い世代で構成され、謙虚に前向きにサービスに取り組んでいる。

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 グループホーム龍星

(ユニット名) 第2ユニット

記入者(管理者)

氏名 川田陽樹

評価完了日 平成 21 年 8 月 12 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) 事業所として三つの理念を玄関に掲示している。地域密着型の意義に対しての理念は、龍星の目標として考えているが、実践に繋がる内容は不足している観があり、今後の検討が必要であると考えている。</p> <p>(外部評価) 法人の理念を基本に毎年、職員各自が具体的な目標を挙げ、ホーム内に掲示して実践につなげている。年末には、実践した成果や結果をカンファレンスで報告、検証し共有している。</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) 地域のクリーン運動会合に参加し、地域活動に出よう心掛けている、挨拶は職員一人一人気を付けて行っているが、まだまだ地域の一員としての交流が不足している。</p> <p>(外部評価) 自治会に入会し、年末の総会等に参加している。地区の花火大会への出店や、敬老会に参加したり、クリーン運動のゴミ拾い等の奉仕活動にも参加している。また、保育園児や小学生の訪問や、中高生の職場体験を受け入れ交流を図っている。隣接する同法人のデイサービスと合同の演芸大会に地区住民にも参加してもらっている。</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) 事業所を会場とした認知症の勉強会を検討していたが、現在は実現していない。また、気軽に相談の窓口になれるような呼びかけが出来ていないので、今後の課題にしていきたい。</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) 2ヶ月に1回を目安に開催するようにしている。 活動報告や龍星での取り組み等を説明しながら、ご意 見をいただくようにしている。質の向上に活かしきれ ていない内容もある。活用出来る議題等工夫したい。	
			(外部評価) 市職員、地域住民代表者、利用者の家族らを招き、2 か月毎に開催している。議題に事業所の現況や活動報 告、自己・外部評価の公表などを挙げ、参加者からの 要望や意見をもらい、地域との交流や防災の協力の依 頼などをし、サービスの向上に活かしている。議題を 時期や参加者のニーズに合わせるなど工夫している が、参加者がやや固定化している。	より多くの意見を取り入れるため、議題によって地域 の専門家や有識者にも参加してもらえるよう働きかけ を期待したい。
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) 市の開催するサービス担当者会議、連絡会等に参加 し、情報交換に努めている。市の職員の方の来訪もみ られ、利用者様の対応などのご意見をいただき、ケア に繋げられるようにしている。	
			(外部評価) サービス担当者会議で情報交換したり、利用者の権利 擁護について、2か月毎に市職員の来訪などで連絡を 取り合っており、良好な関係を築いている。	
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) 勉強会不足の面が、具体的な内容を職員自身が把握し きれていないところもあるが、身体拘束に対して意識 を持って対応している。また、勉強会を行い、理解を 深めていきたい。	
			(外部評価) ホーム内部の各ユニットの入口は鍵をかけていない。 玄関にチャイムを設置したり、居室の窓を工夫し安全 に考慮している。身体拘束の具体的な行為について勉強 会を実施し、さらに理解を深めようとしている。	

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) 勉強会、ケアカンファレンス等で虐待に対しての意識を持つよう注意している。高齢者虐待防止法を詳しく勉強していきたい。	
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) 権利擁護を利用されている利用者様もおられ、職員も対応しているが、理解不足である。パンフレットを参考にしたりし、今後も必要とされる利用者様に対して、万全の対応が出来るよう勉強していきたい。	
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) 事前調査及び契約時には、ゆっくりと時間を取り、重要契約説明書(運営規程・入居契約書・重度化及び見取りに関する指針等)を説明している。(入退去の条件・利用料・医療との連携・利用者の権利等)詳細についても誤解の無いよう行っている。	
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) 玄関にご意見箱を設置し、面会時にお声かけを行ったり、家族会で意見の聴取を行っている。契約時に苦情相談の窓口の説明を行い、理解していただくようにしている。 介護相談員に月に一度訪問していただき、外部者からのご意見を伺うよう気を付けている。 (外部評価) 玄関にご意見箱を置いたり、重要事項説明書に苦情申立て先を記し対応している。家族会で要望や意見を出してもらえよう配慮し、出された意見については運営に反映させている。	

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	(自己評価) 職員による提案があれば、管理者に提案を行い、管理者が代表者に申請をし、職員の意見を反映する体制を取っている。これからも、職員全員の意見が反映出来るよう努めたい。 (外部評価) 意見や提案を職員各自から管理者を通してホーム長に伝えられ、2か月毎に開催される法人内のホーム長会議で協議し、運営に反映させている。また、ホーム長から直接職員に声をかけて聞く機会を設けている。	
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) 管理者や職員に対して意見交換する機会が少ない。職員個々の実績、努力を把握出来るよう努めたい。	
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) 研修に参加するよう積極的に促し、人材育成に対して意識を持ちながら研修を現場に活かせるよう働きかけている。	
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) 隔月に法人内で施設長・ホーム長との会議を開き、管理者同士の報告や意見交換の場を持っている。年に2回は、法人内全事業所職員に対し、外部講師(他法人施設・施設長等)を招いて、研修を行っている。年4回程度、他のGHとの相互訪問を行い、サービスの向上に努めている。	
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) 施設から入居の場合は、直接施設へ赴き、本人との話し合いを行い、不安の軽減に努めている。在宅の場合、ケアマネジャーとの調整をとりながら、事前調査を行い、要望の収集に努め、関係作りを持つ機会を増やしている。	

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) 事前調査を行う際、家族との話し合いを持つ機会を作り、家族が抱えている問題など把握するよう努めている。契約を交わす際に説明を行い、わかり易く内容を伝えるよう心掛けている。	
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) 事前調査時、担当者の情報を伺い、利用者の希望や家族の思いをふまえて、利用されていた事業所の方と連絡を取り、関係がなくならないよう対応している。権利擁護事業等他のサービスも利用している。	
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) 人生の先輩であることを忘れず尊い、調理、洗濯、園芸など利用者様に教えていただきながら、楽しんで過ごしていただけるよう努めている。本人の自尊心を大切に声かけなど、個々に気を付けている。	
19		○本人と共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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) 家族と利用者の関係性が途切れないよう、連絡を適宜とりながら利用者の家族の気持ちを考え、遠慮などされないよう、声かけを行い対応するよう心掛けている。	
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) 持ち家やお墓など本人の訴え等に応じて、一緒に赴くようにし、行きつけのお店なども、今までと同じように行くよう努めている。手紙や電話をされたい方には、その都度対応するよう努めている。 (外部評価) 自宅への散歩や墓参り、また、馴染みの美容院や化粧品店に職員と一緒にいる。また、年賀状や電話連絡を勧めて、馴染みの人の関係が途切れないよう支援に努めている。	

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) 食事での席の配置は、利用者同士の関係性を考えながら席替えを行っている。認知症のレベルの差がみられる方同士の場合は、職員が間に入り孤立しないよう心掛けている。	
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) 在宅に復帰された方には、併設したデイサービスを利用されている方もおられる。入院退所等、状態に応じてお見舞いに行き、関わりを持つようにしている。	
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) 日常生活の中で、何気なく発する言葉にヒントをいただきながら、本人の思いを把握するようにし、職員全員に周知出来るよう、申し送り、連絡ノートに記載して検討するように努める。 (外部評価) センター方式を活用し、日々の生活の中での利用者の動作や表情、顔色などから一人ひとりの思いや意向の把握に努め、気づいたことを連絡ノートと日誌に記録して職員全員で共有している。思いを伝えることが困難な利用者については、ケアカンファレンスで担当者を中心に話し合い、本人本位に検討している。	
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) 事前調査、入居時等でアセスメントしている。面会時に家族に聞き取るよう努め、これまでの暮らし方を大切に考えて、施設で出来る対応を行っている。	
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) 介護記録、業務日誌、経過観察記録を記載し、心身状態の観察を行うよう努めている。	

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)
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) 入居時や見直しを行う時など、利用者、家族の意向を聞き取るようにし、ケアカンファレンスで職員の意見を取り入れて作成している。変化に応じて作成したり、3ヶ月ごとの見直しを行うようにしている。	
			(外部評価) 本人、家族と話し合いを基に計画を立て、職員全員でカンファレンスを行っている。3か月毎の定期的な見直しの他に状況の変化により、モニタリングを随時行い現状に即した介護計画を立てている。	
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) 介護記録に利用者の心身状態の変化を記載するよう心掛け、申し送りで共有するよう気を付け、見直しに活かすよう努めているが、記録が不十分な面もあり、今後は詳しく記載するようにしたい。	
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) 権利擁護制度など活用したり、訪問系(出張理容・マッサージ等)の可能なサービスを取り入れている。利用者が喜ばれ、安心して暮らしていただけるよう努めている。	
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) 毎月の介護相談員訪問、中学高校生現場体験、ボランティアの来訪など、地域のかたとの関わりを持ちながら、利用者が楽しんでいただく行事を行ったり、避難訓練など消防署の方の指導をいただくよう努めている。	

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)
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) 入居時に、かかりつけ医に関して意向を確認し、本人 の希望に合わせている。医療連携体制の病院による往 診、受診を適宜行い、月に2回は往診にて必ず診察を受 けている。 (外部評価) 本人や家族の希望する医療機関での受診ができるよ うに職員が同行している。受診内容を個別の受診ノート に記録し、適切な医療を受けられるよう支援してい 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) 毎週、医療連携体制看護師が、利用者の状態を観察して 適宜、主治医・協力医療医師へ報告している。介護 職員は看護師への連絡ノートを活用して、質問を記入 したり、訪問時、直接質問して指導してもらっている。	
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) 医療連携体制の病院と速やかな調整を行い、安心して 入退院を行うようにしている。その都度必要な内容を 申し送りしている。	
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) 入居時、話し合いを行い、医療連携体制の同意をいた だきながら、方針を検討するようしている。本人の状 態、状況の変化に対応した話し合いをもつよう注意 し、統一した考えでケアにあたれるよう心掛けている。 (外部評価) 入居時に本人、家族と話し合いをし、意志確認書を作成 している。また、状況の変化に応じてその都度話し合 いを行い、関係機関と連携を図りながら方針を共有して いる。きめ細かい看取り指針を作成しているが、研修 等学びの機会が十分とは言えない。	看取りの経験もあるため、一定の知識や技術はあると 思われるが、さらに研鑽に努めていくことが望まれ る。また、利用者や家族を直接支援する職員の精神的 ケアにも配慮していくことが期待される。

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) 緊急時対応マニュアルを作成し、職員が即座に対応出来るよう指導している。普通救命講習を施設で行ったり、消防署に赴いて講習を受ける機会を作るようにしている。	
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) 年2,3回、火災時の非難訓練を行っている。災害時対応マニュアルを作成し、全職員が対応出来るように指導している。地域の方の避難場所になることを考え、対応するよう検討している。 (外部評価) 緊急連絡網や避難マニュアルを作成し、消防署の協力を得ての年2回の防火避難訓練及び夜間想定自主避難訓練を行っているが、訓練記録は作成していない。また、備蓄品も十分とはいえない。	自主的避難訓練に近隣住民の参加、協力を得て実施ができるような取り組みが期待される。地域の一人として事業所が地域に協力できること等を運営推進会議の議題で取り上げ、相互協力体制を築いていくことを期待したい。災害を想定し、必要な量の備蓄が望まれる。
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) 入社時、法人内異動時に、個人情報に関する誓約書を交わし、情報の漏洩防止に努めている。ポータブルトイレを使用されている利用者様への対応は出来ていない。ドアを閉めて外から見えない対応をしたい。 (外部評価) 個人情報に関する誓約書を交わしている。ケアカンファレンスでも話合い、職員は人格の尊重とプライバシー確保の重要性を理解している。一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない対応をしている。	
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) 本人の意向を確認出来るよう時間をかけながら傾聴し、自己決定を促すよう努めている。	

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)
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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 起床、就寝時は本人のペースに対応し、食事時にも対応するように努めている。 今後も利用者優先で行っていきたいが、入浴に関しては、間隔が空かないよう利用者を説得して、入浴していただくよう努めている。	
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) 希望者には、出張美容師手配し、カットやパーマ、カラーを行っている。 化粧の好きな利用者様には、女性職員がついて一緒に化粧を楽しんでいる。	
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 調理や配膳、片付けを一緒に行いながら、利用者様の好みや、得意なことを積極的に行っていただくよう誘導している。 食事の準備中、職員の説明不足から利用者様が困惑されたこともあったが、今後は言葉使いや説明の仕方について注意して行っていきたい。 (外部評価) 職員は、利用者の好みを把握しながら、利用者職員と一緒に調理をしたり後片付けをしている。おやつは何種類かを作り利用者が選択できるよう工夫している。	
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) 食事、水分チェック表に記録し、毎日の摂取量を把握している。不足傾向になる水分や栄養バランスを検討し、必要に応じて、医療連携機関に連絡している。 その日、全く食べようとしない利用者様には、まんじゅうや果物などで補食に努めている。	
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・うがいの声かけを行い、残存機能を活かした支援をしている。 介助の必要な利用者様には、専用シートを用いて個々に応じた対応をしている。 週に1度、入れ歯・歯ブラシ・コップの滅菌処理を行っている。	

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) 個人の排泄パターンを把握し、定期的にトイレ誘導を行っている。 現在オムツを使用されている利用者様には、今後リハビリパンツへの移行、トイレでの排泄を検討したい。	
			(外部評価) 利用者個々の排泄状況の記録を取り把握に努めている。日中はリハビリパンツを着用しながら一人ひとりのパターンや習慣を活かして、適切なトイレ誘導を行っている。	
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) 起床時の水分補給に乳製品を飲んでいただいたり、食物繊維の多い野菜を摂取されるよう調理している。 運動不足の方への働きかけが少ないので、運動する機会を増やしていくよう促していきたい。	
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 自立されている利用者様には、出来る限り希望に添った時間に入浴されている。介助の必要な方は希望に添えない時もあるが、週2,3回の入浴が行えるよう心掛けている。 入浴拒否が軽減するよう、機嫌やタイミングを計りながら対応したい。	
			(外部評価) 週2～3回を基本に、夜間を除き希望に合わせて入浴できるよう支援している。入浴の苦手な利用者には声かけの工夫をしたり、足浴や清拭を行い清潔を維持している。	
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) 食後には適度な休息を取っていただいたり、就寝前にはテレビをみられるなど、コミュニケーションを図りながら気持ちよく休まれるよう心掛けている。 室温調整を行いながら安眠を促している。	

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) 医療連携ノートを活用し、疑問点など医療連携体制看護師に相談している。 薬の内容を資料や医師の説明により理解を深めていきたい。	
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) 洗濯物たたみや調理等、役割を持ってお手伝いしていただいている方もおられる。昼間は手芸やレクリエーションを行いながら、楽しみを持っていただいたり、嗜好品は本人に合わせて提供出来るよう心掛けている。	
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) 天候や利用者の体調に応じて、買い物や散歩に行かれたり、企画を立てて行楽地へ外出している。 職員の都合で外出できない時もあった。 外出に対して家族や地域の方々の協力はまだまだなので、今後は増やしていきたい。	
			(外部評価) 利用者の希望に添って散歩や買い物に出かけている。 今年度は年間計画を立て、季節ごとの花見や外食を行い、戸外に出かけるよう支援している。	
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) 保管能力のある方は、お金を所持され、自分の判断で買い物出来るよう支援している。金銭管理が難しい方は、金庫にて職員が保管を行い、希望時に使えるよう支援している。	
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) 利用者の要望に応じて、適宜電話をされている。 年賀状を家族へ利用者が出される支援を行ったり、職員が毎月手紙を書いてやり取り出来るようにしている。	

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)
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	(自己評価) フロアの入り口には、季節の感じられる壁画を飾ったり、利用者や職員が摘んだ花を花瓶に生けている。不快な音大きな音を出さないよう配慮し、適度な温度にて過ごしていただいている。	
			(外部評価) 玄関、居間や廊下には、季節が感じられる手作りの品を飾り、元美術館を改装しているので、居間や各階段の窓は大きく山や川などの景色も眺められて開放感がある。不快な音や気になる匂いもない。洗剤が無造作に置かれたり、脱衣場やトイレなど、清掃が十分とは言えない所がある。	洗濯用洗剤や清掃道具などの収納を工夫し、誤飲や怪我の防止に努め、また汚れやすいトイレや脱衣場の清掃を細やかに行うことなど改善が求められる。
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	(自己評価) 共有スペースとして、食堂や畳の間があり、思い思いの所で過ごせるようになっている。仲の良い利用者同士が会話を楽しめるように、席の場所などに注意している。	
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	(自己評価) 家族からのプレゼントや本人が大切にしている物を部屋に置かれたり、テレビを居室に置いて観られている方もおられる。整理整頓が出来ていない部屋もあり、本人と一緒に片づけする機会を増やしていきたい。	
			(外部評価) ベッド、テレビなど本人の使いやすい物や好みのものが持ち込まれている。また、本人と家族の写真などを飾り、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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	(自己評価) フロアや廊下・トイレ・浴室には手すりを設置し、利用者に応じて活用している。トイレ、浴室には呼び出しコールがあり、安全に使用していただくよう努めている。	