

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2170600429		
法人名	株式会社 エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール(東館)		
所在地	岐阜県岐阜市柳津町上佐波東1-44		
自己評価作成日	平成29年7月7日	評価結果市町村受理日	平成29年10月11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	<a href="http://www.kai.gokensaku.nhi.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;ji_gyosyoCd=2170600429-00&amp;PfCd=21&amp;Ver:si_onCd=022">http://www.kai.gokensaku.nhi.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detail_2016_022_kami=true&amp;ji_gyosyoCd=2170600429-00&amp;PfCd=21&amp;Ver:si_onCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	特定非営利活動法人 旅人とたいようの会
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地
訪問調査日	平成29年8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)】**

職員は定期的に研修を行い、認知症の知識だけでなく接遇や看取り、防災・風水害についても学び、実践につなげていけるよう取り組んでいる。また、施設を挙げてのイベントには力を入れており、ご家族だけでなく地域の方にも事前にお誘いをして、毎年多くの方々がお越しになりご好評を頂いている。月1回のクラブ活動には、お菓子作りや物作り、ゲーム、ミニ運動会などいろんな趣向を取り入れ、楽しんで頂きながら利用者様・職員ともなじみの関係を築いている。利用者様一人一人、思いや希望の暮らし方はさまざまですが、その人らしい暮らしをしていくにはどうしたらよいか、利用者様の立場になって考えながら、その時点で最善のサービスが提供できるよう取り組んでいる。

**【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)】**

昨年度から管理者と職員が話し合いケア理念「やさしさ・笑顔・感謝で人の心をつなぐ」掲げ、笑顔で迎入れ相手の話を聞く姿勢がある。毎月の会議で理念に対して一人ひとりの取り組みを発表し、理念の意識づけを高めている。利用者が、ニコニコと職員と会話を楽しんでいたりと、口数が少なくても自分から相手に対して心配りができる姿がみられた。管理者は職員の得意とする事を見つけ、物の修理、折り紙、料理など発揮する場を作っている。誕生日会にバイキング形式でいろいろなおかずを提供したり、行事で幕の内弁当を作ったりして、利用者との会話が弾み、食事を楽しむ工夫をしている。職員は、頼られる喜びややる気を持ち、周りも刺激され上達してきている。管理者・職員は、利用者本位を重視し、より住みやすい居場所づくりに取り組んでいる。

**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 ↓該当するものに○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)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
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)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
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が広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
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、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
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	○	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
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	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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ふ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	毎月はじめの朝礼の際に理念を唱和して、職員から理念に基づいてどういった取り組みを行っているかを発表してもらっている。また、そこで出た意見をユニット会議にもあげ、職員全員で理念に対する意識を高めてもらうよう努めている。	事業所として「やさしさ、笑顔、感謝」というケア理念を掲げ、管理者・職員が共有し、意識を高め実践に繋げている。ミーティング時に、それぞれの取り組みを発表し、ユニット会議で話し合うシステムとなっている。	
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	毎日、利用者様を散歩にお連れしている。ご近所の方にあつた時は、こちらから挨拶を交わしコミュニケーションを図っている。近所で行われる夏祭りや冬のどんと焼き、オレンジカフェなど積極的に参加するよう努力はしているが、近所の学校や子供との関わりが薄い。	近隣の住民とは、日課の散歩時に挨拶を交わしたり、会話をしたりして、顔見知りの関係となっている。地域の行事には積極的に参加しているが、保育園や幼稚園、学校が遠く子どもとの関わりが少ない。	日々の暮らしの中で、近隣の人たちが立ち寄ったり、遊びに来たりする際に、地域の子どもさんも一緒に参加できるような取り組みも期待したい。
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	年に1回催される秋祭りにご近所の方を招き、認知症の方と直にコミュニケーションをとれる機会を設け、少しでも認知症への理解を深めて頂けるよう働きかけている。同時に、気軽に相談して頂けるよう、介護相談コーナーを設置している。		
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	2ヶ月に1回開催している。利用者様やご家族様にも参加をして頂き、施設の行事や事故報告、委員会での取り組みを報告している。参加された皆様からそれぞれコメントを頂き、実践できるよう取り組んでいる。	市の担当者や地域包括支援センターの職員、民生委員や自治会長、ボランティア、家族・利用者が参加し意見交換を行っている。事業所の取り組み内容や具体的な課題などを報告し、事業所を理解し、協力してもらう為に参加者に意見を求めている。	
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り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	運営推進会議に地域の自治会長も出席して頂き、施設の取り組み状況を報告。施設のことを理解して頂くと共に、災害時に地域の方に協力を要請出来るよう働きかけている。	市の担当者とは電話やFAXで、空き情報や事故報告などを報告し連絡を取り合っている。住所変更の手続きなどの相談をしている。運営推進委員とになって頂いているので、連携はとれている。	
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「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	ユニット会議で、毎回拘束についての検討を行っている。安全ベルトを使用していた利用者様がおられたが、車椅子の背もたれを倒し、フットレストを上げることで転倒を防止。ご家族にも説明し納得していただけたため、安全ベルトの使用は終了となった。現在、身体拘束に該当する利用者様はみえません。	高齢者の権利擁護や身体拘束に関する研修を事業所内で実施し、職員の共有認識を図っている。職員の見守りの方法を徹底し、一人ひとりのその日の気分や状態を、きめ細かくキャッチし、自由な暮らしができるように支援している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃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	利用者様に対して、どういった行動や言動が虐待に当たるのか、定期的に研修を行い意識してもらうことで虐待の防止に努めている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	定期的に行う研修で、権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会を設けている。職員の知識を深めることで、今後それらを必要とする利用者様に対してどのような支援ができるか話し合っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	施設の雰囲気を知って頂くために見学をお勧めしたり、契約前に疑問や不安な点があれば、分かりやすく説明をすることでご本人やご家族に納得して頂けるよう努めている。また、入所後に疑問が生じた場合も、十分な説明をするよう心掛けている。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	担当者会議や運営推進会議、面会に来られたご家族様に意見やご要望などをお尋ねし、それらを業務に反映させていくことで、ケアの向上に努めている。	利用者家族とお花見や5月・6月・8月に事業所へ招待し会食する中で、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに努めている。孫も参加し楽しいひと時を過ごしている。会話をすることで、出された意見や要望等を職員間で話し合い、運営に反映させている。	
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	社員・パート職員一人一人とヒアリングを行い、管理者に自己の意見や提案を話す機会が設けられている。	代表者は年3回のヒヤリング時や日頃からコミュニケーションをとるように心掛け、意見や要望を聞くようにしている。職員一人ひとりの得意分野を見出し、得意なところが発揮できる場面をつくり、個々のやる気を高めている。	
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	職員一人一人に、勤務状況や労働時間、業務についてどう取り組んでいるかを評価してもらい、代表者はそれを元に、今後の職場環境整備に役立てている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	施設内では、定期的に研修会を行い、職員にレポートを書いてもらっている。自己の考えを改めて意識することで、実践に繋げていけるよう働きかけている。介護に対するの悩みや疑問などは、会議で話し合いをして職員全員で解決できるよう取り組んでいる。		
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作り、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り組みをしている	同系列の施設で、施設長・ケアマネ・チーフ同士が委員会を作り、定期的に集まって意見交換を行っている。また、職員には研修会に参加する機会を設け、そこで同業者と交流を通して、技術やサービスの向上に努めている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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 サービスを導入する段階で、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	新しい利用者様に関しての気付き、会話から分かった事柄などは職員全員で共有している。新しい生活に不安を感じておられる利用者様に対して、まずはなじみの関係が築けるよう努力をしている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	サービスを提供していくうえで、疑問に思っていることやご要望などがないかご家族にお聞きしている。また、そのご意見を検討、サービスとして現場で活かしていくことで、ご家族の不安が軽減されるよう努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	利用者様やご家族からご希望があれば、施設内で利用可能な場合、リハビリや鍼治療、マッサージなどのサービスを受けられるよう対応している。ご家族からサービスに関して相談があれば、ご要望に沿ったサービスが提供できるよう働きかけている。		
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	利用者様が自分で出来ること・出来ないことを把握し、過剰なサービス提供をすることで利用者様が不快な気持ちにならないよう、その方の自尊心を尊重しながら、同じ環境で暮らしている一人として生活を支えていく努力をしている。		
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	担当者会議にご家族も出席して頂き、近況報告や何かご要望があればお聞きしている。また、検討事項があればご家族を交えて話し合いをし、今後のサービス提供に活かしている。		
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	ご家族との関係が希薄にならないよう、定期的に利用者様の近況をつづったお手紙を送付している。また、お花見や家族会、秋祭りにお誘いして、利用者様と過ごす時間を設けている。いつでも気軽に来て頂けるよう、笑顔で対応することを心掛けている。	家族との関係が希薄にならないように家族会やお花見会、秋祭りなどの行事を企画し支援している。利用者の自宅やお墓参り、馴染みの喫茶店などに出かけ地域との関係が途切れないようにしている。	
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	毎月のクラブ活動やレクにお誘いして、他の利用者様とふれあえる時間を設けている。たくさんの方に参加を呼び掛けているが、騒がしい場所を好まない方もお見えなので、無理強いはいしないよう配慮している。施設全体のレクやクラブ活動は、利用者様にもご好評頂いている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	退去後にご家族から連絡があった場合は、管理者やケアマネが対応し、アドバイスや支援を行っている。		
<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	職員全員がその方のバックグラウンドを把握し、積極的に関わっていくよう努めている。どのような暮らしを望んでみえるのか、利用者様の立場になって考えたサービス提供を心掛けている。	入居時に家族から聞いたり、日々の関わりの中で思いや意向の把握に努めている。言葉や表情などから思いを読み取り、職員間で話し合い、さりげなく確認している。意思疎通が困難な場合は、ご家族や関係者から情報を得ている。	
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	職員が、利用者様の左記について自分なりに調べたことを「認知症勉強会」で発表している。利用者様について、他の職員にも知ってもらうことで、その人らしいライフスタイルを提供できるよう支援している。		
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	毎日の生活は介護記録に記入し、その日の特変事項は「申し送り」に書いて、当日不在の職員にも把握できるようにしている。行動や言動、その時の状況など出来るだけわかりやすく書くよう努めている。		
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	都合がつけば、ご家族にも担当者会議に出席して頂き、ご本人とご家族の意向・要望をお聞きしている。今、利用者様が必要としているサービスとは何かを職員全員で話し合ったうえで、新しいサービスを提供している。	本人がどのような暮らしを望んでいるか、家族の意見を聞き、介護計画に反映させるようにしている。毎月モニタリングを行い、ユニット毎のチーフが中心となり職員間で見直し、現状に沿った介護計画を作成している。	
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	日々の気づきは介護記録や申し送りに記入し、職員は出勤をしたら、まず申し送りに目を通してから業務に取り掛かるようにしている。また、ユニット会議などで情報を共有しながら、利用者様に対してより深いケアが出来るよう、介護計画の見直しに反映させている。		
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	日々、心身ともに変化があるため、一人一人状況に合わせたサービスが提供できるよう、ユニット会議で話し合い、柔軟な支援が行えるよう取り組んでいる。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	地域情報にアンテナをはり、数人の利用者様をお連れして、地域行事に参加させて頂くことがある。また、近所の食べ物屋を利用し、皆さんで食事を楽しんで頂くなど、地域を交えた喜びのある生活が送れるよう取り組んでいる。		
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、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	利用者様の健康状態を事前にケアマネに報告。週に1回往診にみえるかかりつけ医師に、アドバイスや処置をして頂いている。利用者様の状態に応じて専門医への受診、または往診にも対応している。	事業所の協力医をかかりつけ医としている利用者が多く、入居前からのかかりつけ医での受診を望む場合は家族に依頼し、結果を報告してもらっている。専門医への受診は職員が同行し家族に結果を報告している。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	体調の変化があれば、随時ケアマネに報告し指示を仰いでいる。また、利用者様の体調の変化を「看護記録」に記入し、毎週1回みえる訪看さんに適切な処置やアドバイスを伺っている。		
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、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	ケアマネ(場合によってはユニットチーフ)がアセスメントに行き、病院関係者から詳細を伺っている。入院中は、病院やご家族と連絡を取り合い、利用者が退院後も安心して施設で生活できるよう体制を整える努力をしている。		
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	ご家族には早い段階で、看取りの意思があるかどうかの確認を行っている。ご家族・職員・かかりつけ医師は、チームとなって情報を共有(ユニット会議や記録)し、利用様が安らかな最期を迎えられるよう支援に努めている。	早い段階から家族と話し合い、看取りの意思確認を行っている。事業所で終末期を迎える方が、11月と1月にあった。家族・かかりつけ医・訪問看護師・職員が協力し合い、安心して納得した最期を迎えられるよう随時意思を確認しながら取り組んでいる。	
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	緊急時の対応についてマニュアルがあり。また、研修や会議の中でも管理者やケアマネから直接、職員全員に対応の確認を行うことがある。		
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	年に4回、消防訓練と防災・風水害教育を行っている。消防訓練は日勤帯と夜間帯を想定して行い、参加した職員からの気づきを、次の訓練に活かしている。また、消防署立ち合いで訓練を実施している。地域の自治会にも協力体制を呼びかけ、関係を築いている。	年4回の避難訓練と防災・風水害教育を行っている。施設長が地域の女性防火クラブに入会したり、運営推進委員会で災害時に地域の方に協力を要請出来るようにしたりして、それぞれに働きかけている。	災害後の生活を考慮し、福祉避難所の指定を受けている。災害時、地域の高齢者・障害者・傷病者等を受け入れるにあたり、事業所内での対応・備えについて、話し合うことを期待したい。

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	ご本人のお話に対して、否定的な言葉は使わず、傾聴し受け止めるよう心がけている。言葉遣いに気を付けながら、一人一人に合わせた声かけや対応に努めている。	介助が必要な時、まずは本人の気持ちを大切に考え、笑顔と優しさで、さりげないケアを心掛けている。自己決定しやすい言葉がけをするようにしている。	
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	普通の会話の中で、その方の思いをお尋ねすることがある。またご自分の意思を言葉で表現するのが困難な利用者様には、選択しやすいような状況を作り選んで頂くよう支援をしている。		
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	趣味がある方は、それぞれ居室でお好きなように過ごされている。没頭されると時間を忘れてしまわれることもあるので、日課の声かけはさせて頂いている。また、「じっとしているのは性に合わない。」とこぼされる方には、食器拭きや洗濯たみなどの家事仕事をお願いしている。		
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	毎朝、温タオルで顔を拭いたり、髭剃り、寝ぐせ直し、服が乱れていないか確認を行っている。また、食事中に食べこぼしで服が汚れたりすることがあるので、上下のコーディネートにも気を配って更衣して頂いている。		
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	利用者様には、野菜の下準備をして頂くことがある。また、献立表の作成には同じようなメニューにならないよう配慮し、旬の食材の使用や利用者様の食べたい物を取り入れる工夫をしている。	中庭で利用者と一緒に野菜や果物作りをして、楽しんでいる。収穫した果物や近所から頂いた野菜を食卓に並べ、職員と利用者が同じテーブルを囲み、会話を楽しみながら食事できるようにしている。	
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	ミキサー食や刻み、一口大の刻みなど個々の嚥下状態に応じた食事形態を提供している。スポーツドリンク以外にも何種類かの飲み物を常備し、1日の水分補給はこまめに行うよう支援をしている。		
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	毎食後、皆様に口腔ケアを行って頂くよう声かけをしている。義歯を外して頂く方がいられる方や、指にガーゼを巻いて口腔内の汚れを拭き取るなど、個々によって介助方法は異なるが、介助がいる方は口腔内に残渣物がないか確認も行っている。		



サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	夜間は、お一人ずつトイレ誘導を行うのは困難なため、定期的にパッド交換やオムツ対応、居室にポータブルトイレを設置して、移乗の介助を行っている。ほとんどの利用者様は、日中はトイレでの排泄を促し介助を行っている。	排泄チェック表を使用しながら、さりげなく誘導したり、身体機能に応じて介助を行っている。また、歩行介助（職員2人の場合もある）が必要な利用者にもトイレでの排泄を出来るように支援をしている。	
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	こまめな水分補給や献立に食物繊維の食材を使うなどの工夫を行っている。また、毎日サイクルマーチやラジオ体操にお誘いすることで、適度な運動を促している。かかりつけ医師の許可がある場合は、3日排便がない時に坐薬を挿肛、反応便があったかどうかの確認も行っている。		
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、個々にそった支援をしている	利用者様が1週間に2回入浴ができるよう、職員で話し合って入浴日を決めている。体調やご本人の気分で「今日は入りたくない。」と訴えがあった場合は、入浴日を変更することもある。足の血行の悪い方には、足浴も取り入れている。	入浴剤を入れ、演歌を聞いたり、曲に合わせて歌ったりしながら入浴を楽しめるように工夫している。入りたくない利用者には、時間や曜日を变えて対応している。嫌がっていた利用者が入浴後、気持ちが良くなり陽気になれる事も良くある。	
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	個々によって日中の過ごす時間や場所は異なる。居室で過ごされる方には、明るさや温度調整などご本人に確認をとりながら快適に休んで頂けるよう配慮をしている。		
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	服薬マニュアルに沿って、利用者様の名前、日にち、いつの薬かを声に出して確認している。薬が変更になることもあるので、その後の体調変化はないか注意している。特変があれば、職員で情報を共有し記録に記入。場合によっては、ケアマネやかかりつけ医師に報告して指示を仰いでいる。		
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	ご家族と外出される方が見え、購入した食材（要冷蔵）をお預かり、ご本人が希望される時にお渡ししている。「食べる。」ことを楽しみにされる利用者様が多く見えるので、食に関するレクを企画する工夫も行っている。普段の会話で不便さや要望などに耳を傾け、応えていけるようサービス提供に努めている。		
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。又、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	施設の行事として、年に1回近くの道の駅にお花見に出かけている。ご家族も参加されることがあり、楽しい時間を過ごして頂いている。各ユニットで外出レクを企画して、食事や買い物を楽しんで頂くこともあるが、普段はほとんど施設から出ることがないため、毎日散歩にお誘いして、近所周辺を歩きながら気分転換をして頂くにとどまっている。	毎日、近くを散歩しているだけでなく、買い物にも出かけたりにして、戸外に出ることを積極的に支援している。誕生日を迎える利用者には、ケーキ屋に職員と一緒に取りに行き、ケーキを選択するなど利用者を楽しませる工夫をしている。	



サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	外出した際に、施設側でご用意したお金を持参して頂き、購入した物の支払いやお釣りを受け取って頂くことがある。また、普段から財布を持って頂くことで、心の安心感を得られる事もあるので、ご家族にもご協力頂きながら支援をしている。		
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	2ヶ月に1回、職員からご家族へ利用者様のご様子を書いた手紙を送付させて頂いている。また、「家族に来てほしい。」「〇〇を持ってきてほしい。」と連絡をご希望される方には、電話の取次ぎを行い、場合によっては直接会話していただける様支援をしている。		
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	共有スペースに季節の飾りで四季の移り変わりを感じて頂いている。また、近所の方や職員が持参した生花をリビングに飾ることもある。トイレや浴室は、毎日清掃を行い、排泄時の汚れは拭き取った後消毒スプレーで清潔にしている。灯りは眩しすぎず優しい色合いのものを使用し、利用者様の過ごしやすい温度設定にしている。	リビングには花を活け、折り紙で夏の花を作り掲示することで季節を感じさせている。畳が敷かれた場所で寝転ぶ利用者もいる。窓から中庭を眺め自分たちが育てている野菜や果物が実る光景を見ることができ、安心感のある場所となるよう工夫している。	
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	リビングのソファで過ごす利用者様が増えたため、ソファの数を増やし、少しでも快適に過ごして頂けるよう飲み物を提供したり、利用者様同士の間に介入し、話題を作るなどの支援をしている。畑作業のお好きだった方は、テラスで日向ぼっこなどされる。		
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	ご家族の写真や自宅で長い間使用していた物などを居室に置いたりする事で、穏やかな生活を過ごして頂けるよう支援している。また、トイレトペーパーを収集しベッドの上に大量に置かれる方には、臥床スペースの確保し必要に応じ片付けの支援をしている。	テレビや写真、本や位牌など馴染みの物を置き、利用者が安らげるように配慮している。ベットの向きを変えるなど一緒に考えて利用者が居心地良く過ごせるように工夫している。	
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」「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	利用者様が生活する上で、場所の確認ができるように看板プレートを活用している。また、車イスやシルバーカーを押して移動される利用者様が見えるので、廊下や手すりには物を置かず、安心して移動して頂いている。		

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2170600429		
法人名	株式会社 エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール(西館)		
所在地	岐阜県岐阜市柳津町上佐波東1-44		
自己評価作成日	平成29年7月7日	評価結果市町村受理日	平成29年10月11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	<a href="http://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai1_2016_022_kani%27rue&amp;ji_gyosyoCd=2170600429-00&amp;PrEfCd=21&amp;VerSionCd=022">http://www.kai.gokensaku.mhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai1_2016_022_kani%27rue&amp;ji_gyosyoCd=2170600429-00&amp;PrEfCd=21&amp;VerSionCd=022</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成29年8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)】

毎月1回の施設全体のクラブ活動(花瓶作り、生け花、バクダンゲーム、神経衰弱等)を行っています。毎回ほとんどの方に参加して頂いています。ユニットでは職員企画として季節の物作りや懐かしい歌を拾い集め歌集を作って歌を唄っています。散歩はほとんど毎回行い行けなかった時はテラスでモーニングコーヒーを飲んだり中庭の花や野菜を見て利用者様と会話を楽しむ時間を作っています。今年は行事の一貫として家族様を招待し利用者様と一緒に昼食をして頂く会があります。手作りの割り弁当で大変喜ばれ利用者様と一緒に和やかな雰囲気作りが出来ました。

【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)】

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 ↓該当するものに○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)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
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)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
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が拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
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、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
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	○ 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
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	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々々の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		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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ふ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	各ユニットに掲示し日2回の会議で唱和している。朝礼や会議時に取組状況を報告しているケアプラン作成にも取入れ実施できるよう話し合っています。		
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	出勤、退社、散歩の時などご近所の方に挨拶をしている町内会に加入し行事に参加。施設行事の秋祭りには案内状を送り来所して頂けるよう働きかけている。		
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	2ヶ月に1回の運営推進会議を通して認知症の人の理解や支援方法をお話しています。又地域の方が交流出来る場所(秋祭り等)を設けている。		
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	2ヶ月に1回の開催で施設での生活や行事、事故報告をし、どの様に取り組んでいるかを資料等で見聞、報告をして意見交換しています。		
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り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議のメンバーとして参加して頂きサービス内容を積極的に伝えている事故報告を直接管理者が出向き報告しその後、電話等の問い合わせにも対応している。		
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「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束の研修を行い拘束をしない介護を基本的に行っていますが行っている方があります。ユニット会議時、検討会を行い拘束を解除していく様努めています。拘束しない時間を増やす努力している。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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	虐待防止の研修を実施し検討会も同時に行っています。職員同士が注意を払い虐待に繋がらないよう努めています。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	職員は研修受けている。制度が利用が必要な方に対しては管理者やケアマネージャーが対応している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	事前に施設見学して頂いています。契約時には十分時間を取り家族の不安や疑問点を訪ね理解していただけるよう説明しています。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議に会議に家族様、利用者様代表に出勤して頂き意見を出して頂いています。ユニット会議に参加して頂き要望等をお伺いしています。参加できない方には面会や電話で聞き取っています。		
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	社員は年3回パート職員もヒヤリングを行い意見や要望を聞いています。施設会議や本社会議で検討し、反映できるよう働きかけている。		
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	職員が目標を決め取り組み方法努力、実践状況が評価に繋がるよう働きかけている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	法人内研修は全員が受けている。法人外研修は案内資料を参考に受講を勤めたりしている。		
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作り、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り組みをしている	実践者研修に参加。他の介護職の方と講習を受け実習し、実践に役立っている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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 サービスを導入する段階で、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	入居前には管理者、ケアマネジャー場合によってはチーフも面談する事がある。不安や要望等を傾聴し安心して入居して頂けるよう努めています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	事前訪問等で家族の思いを傾聴し信頼して頂けるような関係を築けるよう努めている。又、職員も本人様の要望、状況を把握していくよう努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	入居前のアセスメントで家族様の要望を取り入れケアマネが作成します。担当者会議にご家族様に参加して頂き情報提供しながら作成の更新をしています。		
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	職員がやってしまうことが多い中「一緒に生活している。」と言う思いを持ち毎日の暮らしの中で介護する状況を作っていけるよう努めている。		
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	来訪時に家族様の思いや本人様の生活状況を伝えたり来訪のない方へも2ヶ月に一度、担当スタッフより様子の手紙を送って状況を報告しています。		
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	ご家族様や友人等の来訪時には一緒に出掛けられるよう声掛けしています。		
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	リビングでは1つのテーブルに利用者様が集まりレクリエーション(歌を唄ったりボール投げをしたり)スタッフが間に入ってお話をしたりする時間を多くとるようにしている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	退去された後、移動先を訪問したり相談があれば対応している。		
<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	アセスメント申し送り等を参考に本人様の思いや要望に沿った暮らしが出来るよう努めている。		
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	入居前の暮らしの情報、アセスメント等を参考にユニット会議の中で検討している。		
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	毎朝のバイタルで健康チェック。申し送りや記録等で状態を把握している。又、表情や発言にも目配りして記録と申し送りをしている。		
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	モニタリング後ユニット会議で計画を話し合っている。ご家族様に参加して頂ける場合、要望等を伺ってサービスに反映出来るようにしている。		
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	申し送り、介護記録に日々の様子やケアの実践内容を記入して情報を共有している。又ユニット会議で情報を話し合い見直しを行っている。		
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	身体的機能の低下、精神的状況の変化、病状等に合わせて受診、往診依頼をしている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	2か月に0回、理容院出張の散髪年、数回のボランティアに依る踊りや歌、オレンジカフェ参加等で楽しむ時間を作っている。		
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、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	週1回の往診があります。個々の状態異状急変時には総合病院や専門医への受診をしている。		
31		○看護職との協働 介護職は、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	朝の申し送りで報告する。週1回の訪問看護があり、看護記録に状態や処置等記録し情報を伝えている。		
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、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時に細かく状態を報告し入院中の状態や退院後のケアをどの様に支援するかを関係者と連絡をとって勤めている。		
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	職員は看護マニュアルを参考にしたり看取りの研修を受けています。主治医や看護と連携を取りながら家族と話し合い終末期に沿ったプランを立てケアしている。		
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	定期的に訓練は行っていないが急変時マニュアルに沿って対応している場合によっては看護、ケアマネ、施設長に報告し指示を仰いでいる。		
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	消防訓練は年4回あり、消防署員の指導で通報、誘導、消化器の使用法を受けている。自治対の方へも協力を依頼している。地震、風水害の教育も受けています。		



サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	排泄時や入浴は職員の言葉掛けによって混乱される事があるので安心して頂ける声掛けに努めている。		
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	意志決定の出来る方はお伺いしている。意思表示の出来ない方は表情や反応をキャッチしながら思いや好みや把握している。(洋服、食事、外出、やりたい事等)		
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	マイペースで過ごされる方は見守りや声掛けして介護が必要な方は状態状況を把握しながら出来ることを提供し安心して楽しめる時間を作るよう支援している。		
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	男性の方は毎朝、髭剃りをして頂き、お化粧品される方に用意、アドバイスしています。洋服も本人が希望される服を選んで着ていただいている。		
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	毎食事前にボードにメニュー書きをしていただきます。食事の準備は難しいので食事前のテーブル拭きや食器、お膳拭きを行っていただいている。		
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	利用者様の状態に合わせた食事形態を提供している。(ミキサー食、トロミ)食事以外に起床時10時、13時30分、15時、入浴後、散歩後、水分補給を行うよう努めている。		
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、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	毎食後、声掛け、見守りで行っていただいている。自己で出来ない方はスタッフがブラシ、ガーゼで口腔内の洗浄を行っている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	排泄表を確認しながら声掛け誘導しトイレのみで排泄出来るよう支援している。		
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	水分摂取量を多くしたり野菜を多く取り入れた食事を提供している。又、午前、午後と定期的に体操を行い身体を動かしています。排便確認して便座薬の必要な方は主治医の指示のもと座薬等で対応している。		
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、個々にそった支援をしている	おおよそ日程を決めて入浴していただいているが当日の体調や要望によっては変わることもある。		
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	特に食事後には個々の状況に応じて自由に休んで頂いている。室温調節を行いゆっくり休息や安眠が出来るよう見守り、支援をしている。		
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	職員は服薬マニュアルに沿って確認を怠らないよう努めている。個々の服薬は処方箋で把握し変更や追加があれば必ず申し送りがあり対応している。		
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	リビングで本を読む方、新聞を読む方、書き物をする方がそれぞれみえます。生活的なリハビリとして食器拭きや洗濯物たたみをして頂いています。		
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。又、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	天候が良い日はほとんど、毎日施設周辺に散歩に出かけます。「畑に行きたい。」と言われる方には周辺の畑を見て安堵されます。季節によっては花を観賞に出かけたりします。家族様、友人様と一緒に食事やお茶を飲みに出かけられる利用者様もいます。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	財布に入れて常時、ポケットに入れている方がいますが時々確認していただきます。		
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	要望がある時は受話器の側で見守りながら納得するまで電話をして頂いている。		
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	季節を感じられるよう玄関、リビング、廊下等に花や職員手作りの飾り物を飾って一緒に楽しんでいる。又寒さ、厚さを訴える方がいるので窓の開閉や温度調節に努めている。		
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	ソファでテレビを観られる方、テレビの前で会話しながら過ごす方、テーブル席で本や新聞を読む方量の間で横になって休まれる方それぞれ自由にすごして頂いている。		
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	カレンダーは全居室にかけてあり、執筆された本や愛用の本を読む方があるテレビを居室で観える方もあります。花や鏡、時計、写真等で居室の雰囲気作りに努めています。		
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」「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	トイレ、浴室にはわかりやすくするよう看板を数ヶ所つけてあり、居室の入口には表札で自室かわるようにしてある。トイレ内、浴室内廊下に手摺りがついていて身体状況により使用できる。		

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2170600429		
法人名	株式会社エステートホーム		
事業所名	サロン・ド・フレール(中央館)		
所在地	岐阜県岐阜市柳津町上佐波東1-44		
自己評価作成日	平成29年7月7日	評価結果市町村受理日	平成29年10月11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	<a href="http://www.kai.gokensaku.nhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai1_2016_022_kani%27rue&amp;ji_gvosyoCd=2170600429-00&amp;PrEfCd=21&amp;Ver:si_onCd=022">http://www.kai.gokensaku.nhl.w.go.jp/21/i/index.php?act=on_kouhyou_detai1_2016_022_kani%27rue&amp;ji_gvosyoCd=2170600429-00&amp;PrEfCd=21&amp;Ver:si_onCd=022</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	特定非営利活動法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成29年8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)】**

中央館の職員は明るく元気に楽しく働いています。お互いに助け合い職員同士で「ありがとう」という言葉が自然に出ます。利用者様の笑顔を大切にケアに取り組んでいます。利用者様の出来ることを継続的に支援する。利用者様同士や職員との会話、手の運動、ボール運動などから自然に笑顔を見ることが出来ます。お金を使う、好きなものを選んで食べる、人と触れ合うことで笑顔も増える。社会と関わる大切さを実感しました。これからも利用者様の笑顔を大切にしたい。1年を通して散歩に行くことが出来ました。夏は午前中、冬は昼からなど工夫することで支援出来るが増えてきます。出来る支援がその人らしく生活できるに繋がるよう支援していきます。

**【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)】**

--

**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 ↓該当するものに○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 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ます (参考項目:9,10,19)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
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 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
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 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が拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
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 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、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
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 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	<input type="radio"/> 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
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 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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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ふ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	「やさしさ・笑顔・感謝の心で人の心をつなぐ」笑顔で接することで利用者様も笑顔が増えた。利用者様一人一人の繋がりを大切にすることで、理念の意味を深く知りケアに繋がっている。		
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	毎日散歩することで、近所の方と挨拶したりお話しする機会が増えてきました。近所の方からミカンや野菜を頂くことも多くなりました。毎日散歩に行くことで地域との交流が出来る。		
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	施設の行事に参加して頂くことで、施設の理解、認知症の理解、施設での取り組みなどを分かりやすく説明し、施設に関心をもってもらうことで、地域と繋がりができ、地域とともいきる施設を目指しています。地域の認知症カフェに参加もしている。		
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	運営推進委員会では、施設での取り組みや、現状報告、課題などを報告し、いろいろな方の意見を参考に、現場のケアに取り入れている。		
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り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	介護に関する法の改正なのでわからないことなどを聞いて、ケアサービスに取り入れている。事故報告などはすぐに連絡を入れ、その後書類提出している。		
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「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	中央館は入口にチャイムを鳴らしていたが、入口付近を通るたびにチャイムが鳴るため、常に監視されている感じがあるため入口のチャイムは外しました。今現在中央館では身体拘束はしていません。身体拘束をする前にしない方法を職員で考えていきたい。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で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	職員の日頃の言葉使い・態度・行動が虐待に繋がる。職員の態度が良くなかったときはその場で声掛けし、何故そんな態度をとったのか一緒に考え、話し合うことで虐待に繋がらないように指導している。施設内研修も行っている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	権利擁護に関する制度を利用者様が使用するとき、利用者様の生活が守れるよう的確なアドバイスができるよう研修に参加し学んでいる。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約の時に利用者様や家族様からお話を聞いて、不安な気持ちから、ホッと安心できる気持ちになってもらえるよう、職員も利用者様や家族様の気持ちになって接することができるよう心掛けている。		
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ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者様も家族様も職員との信頼関係を大切にし、面会時に家族様との会話の中から、要望や意見をくみ取りケアに繋げている。又利用者様の日常生活の会話の中から要望をくみ取り、要望に沿うよう努力している。		
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	職員のヒヤリングの時に意見を聞いて、施設計画に取り入れている。		
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	職員の得意なことがケアの現場で活かせることで、職員が自信をもって楽しく仕事ができる。職場の環境作りとして、①職場の愚痴や影口を言わない。②元気よく挨拶する。③笑顔あふれる職場を大切に取組んでいる。		
13		○職員を育てる取り組み 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	利用者様の為にどんなケアが出来るのか、職員同士で情報の共有をすることで「こんなケアしたら笑顔がみえたよ」「こんな声掛けしたらお風呂入ってくれたよ」と職員が悩みを抱え込むのではなく、チームケアをすることでお互い助け合い成長している。		
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作り、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り組みをしている	他のユニットで利用者様になりきり、職場体験を経験している。利用者様の立場になることで、見えてくるもの、感じる物、反省することなど、利用者様の気持ちに気づくことができる。とても良い経験が出来た。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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 サービスを導入する段階で、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	施設での生活も安心して暮らすことができるよう、家ではどんな生活をされていたのか、食べ物の好み、毎日の習慣、趣味などを聞きながら、自分らしく生活できるよう支援している。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族様の思いを聞き、どんなことが不安で、どんなことが困っているのか耳を傾け、家族様に分かりやすく説明している		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	糖尿病の方は血糖値が上がらないよう支援する。歩行が不安定な方は転倒しないように注意するなど、今必要なサービスを適切に支援できるよう、利用者様の状態を詳しく聞くことが必要としてその人あったサービスを提供する。		
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	利用者様今出来ていることを大切に、出来ていることが継続的にできるよう、利用者様に寄り添うケアを心掛けている。利用者様も職員も笑顔・笑顔で毎日を過ごしています。		
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	家族様が利用者様を施設に入所させることは、不安や葛藤がある。その不安や葛藤を聞いて、利用者様が施設で楽しく暮らせるにはどうしたらいいのか家族様と話し支援に繋げている。		
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	利用者様が住んでいた近所の友達が会いに来てくれます。その関係性が途切れないように支援していきます。		
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	利用者様全員でトランプをしたり、カルタ取りをしたり、ボール運動をしたりと全員と一緒に楽しんでいる。又仲の良い利用者様同士が楽しくお話しできるよう、利用者様の居場所を工夫している。		



サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	退所された利用者様が入院されていた時などは病院に行き様子を伺い、家族様にも話を聞いている。		
<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	利用者様との会話を大切に、会話の中から、利用者様の思いに気づき、その人らしく、その人のペースで支援している。会話できない方はその方の生きてきた歴史を知ることによってその方の思いを知りケアに繋げている。		
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	利用者様の生活背景を知ることによって利用者様をより深く知ることができます。施設の生活に変わっても家で暮らしてきた馴染の習慣や趣味などが継続的にできるよう支援している。		
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	中央館の利用者様は日中はリビングで過ごされていますが、自由に自分らしく、自分のペースで生活されています。共同スペースの中にも利用者様一人一人の居場所があります。		
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	利用者様の為にどんなケアが出来るのか、職員同士で情報の共有をすることで「こんなケアしたら笑顔がみえたよ」「こんな声掛けしたらお風呂入ってくれたよ」と職員が悩みを抱え込むのではなく、チームケアに取り組んでいる。		
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	利用者様が言ったこと、職員が関わったことを、体調の変化の様子など、的確に分かりやすく記録に書いてもらえるよう職員には伝えているが、記録を書くことが苦手な職員もいる。記録の重要性は職員も理解はしている。		
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	利用者様の体調の変化と共にニーズが生まれる。その時職員同士で話し合い利用者様にとってより良いケアの提供が出来るよう支援し、利用者様の不安な気持ちに寄り添う介護サービスをしている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	家族・親戚・友達などの関係を断ち切るのではなく、本人様を支えることの大切さを知ってもらい、利用者様が心の勇気をもらう事でやる気に繋がり、楽しく生活が出来るよう支援している。		
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、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	かかりつけ医は黒田内科です。毎週月曜日に往診に見えますが、利用者様の体調や病状によっては、黒田内科・家族様・職員と相談しながら専門医に受診し適切な治療受けている。		
31		○看護職との協働 介護職は、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	皮膚の状態、痛み、むくみなど日頃から利用者様の体調の変化に気づき、看護師に相談し適切な指示をもらっている。利用者様から病気について訴えがあるので、その都度相談し適切なアドバイスをもらい、ケアに活かしている。		
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、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時に細かく病状を報告しています。入院中は本人様の病状を聞き、情報の共有をすることで病院関係者との関係を大切にしている。退院後はどのように支援すればいいのかアドバイスをもらい支援に繋げている。		
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	一人の方は老衰、一人の方は癌でしたが施設で看取り介護をしました。家族様や医療関係の方などと密に連絡を取り、本人様が安らかに最後を迎えることができるにはどうしたらいいのか考え支援しました。リビングでずっと過ごされていた方は、なるべくリビングで過ごせる配慮をしたり、家族様の希望で施設に泊まれ、最後家族様が見守る中永眠されました。		
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	救急救命講習会に参加された職員が、職員に資料を配り説明しました。急変時対応のマニュアルがあるのでそれに沿って職員が対応している。居室で転倒された利用者様が、付け根が痛いと言え立つことができないため、他の職員と連携を取り救急車を要請した。		
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	年4回の消防訓練・防災教育の中で、消火器の使い方、避難の仕方、避難場所、備蓄の確認などを行い再確認している。自治会にも参加し、地域との繋がりも作っている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<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	「トイレに行ってきた」「おしっこ出た？」などと大きな声で言わない。トイレ介助の時は必ず入口の戸を閉め介助する。自分がこんな声掛けされたら恥ずかしい、嫌だと思ふ声掛けを利用者様にしないように心掛けている。		
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	利用者様同士の会話や職員との会話の中で、「家に帰らないかん」「畑仕事したい」「服を買に行きたいなど」今の思いを自由に言われている。又日常生活の中で、利用者様が、選ぶ、決めるが出来るよう支援している。		
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	一人一人の生活リズムを大切にしている。将棋・色塗り・利用者様同士の会話・読書・花の水やりなど、利用者様がやりたいことを優先し、自分らしく生活できるよう支援している。		
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	好きな服を選んでもらうことで、おしゃれを楽しんでもらっている。髪の毛を気にされる方には、本人様が納得するまで、洗面所で髪の毛を整えたりと、一人一人のおしゃれの楽しみ方を尊重し支援している。		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	会話の中から、好きな食べ物や食べたい物を聞いて食事に提供したり、もやしのみげとり、大根おろしなど、準備の段階でお仕事してくれたことを、食事の時に説明し、食事作りへの楽しさ、食べる喜びを感じてもらっている。		
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	水分をこまめに提供し、水分補給に努めている。食事でも完食される方が多く栄養も十分摂取できていますが、体重増加の利用者様が見えますので、食事量や甘い物のバランスを考え提供していく。		
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	毎食後洗面所に誘導し歯磨きを行っています。うがい薬を使用される方、うがいが出なく、ガーゼを使用し口腔ケアする方など、利用者様に合わせた口腔ケアを行うことで、口腔内の清潔保持に努めている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者様が、トイレに行きたいと言われることは、尿意・便意があることなので、トイレ誘導トイレで排泄しています。排泄表をみてトイレ誘導する方も、トイレで排尿が出来るよう、利用者様の排尿間隔を把握しています。		
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	ヨーグルトや炭酸水、食物繊維の多い食材などを食事に取り入れています。ラジオ体操などを行い適度に運動をしています。便通をよくする薬を服薬している方は、便が出る、出ないで薬の服薬調整は行っている。		
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ず、個々にそった支援をしている	曜日や時間帯は決まっているが、利用者様の好きな歌を聞いて入浴したり、温泉の入浴剤を入れて温泉気分になってもらったりと、心のリフレッシュが出来るよう心掛けている。		
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	歌番組を見たり、本や新聞を読んだり、色塗りをしたりと就寝時間まで、利用者様が自由に過ごしています。利用者様が、寝たいな～ベッドに横になりたいな～という気持ちを大切にしたいので、利用者様のペースで就寝してもらっています。		
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	利用者様が、どんな薬を飲んでいるのか、薬表を見て確認している。薬によっては、利用者様の状態の変化がみられるので、血圧測定の数値などの変化にも気づき対応している。薬を飲む前に必ず利用者様に名前を言ってもらい本人様の薬なのか確認して服薬介助している。		
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	帰宅願望があったり、少し落ち込んでいるときに家事仕事をお願いすると、真剣に取り組まれる。気分転換が出来ていると思う。ボール運動が大好きな方、水まきが好きな方など、利用者様の好きな事、やりたいことを把握し支援している。		
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。又、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	散歩や近所のスーパーコンビニに行き近所の方と触れ合うことで、社会と繋がりを持つよう支援している。利用者様の日常生活の会話の中から、食べたい物、行きたい場所を把握し、外出できる機会を設けている。		

サロン・ド・フレール

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	レクレーションで外出されたときは、利用者様にお金を所持してもらい、物を選んで、お金を払い、おつりをもらう事でお金に触れる機会を作り、物を買う大切さ、喜びを感じてもらっています。		
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	県外に住んでいる娘さんから定期的に電話があり、楽しくお話しされています。又、2か月に1回職員が利用者様の生活の様子を書き、家族様に施設でどんな生活をされているのか、理解してもらっています。		
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	中央館は2階の為夏は室内温度が上がるため、エアコンの温度調整をしたり、朝は光を浴び、昼間はレースのカーテンで光をさえぎったりと、時間帯で温度調整をこまめに行い、適切な温度で過ごしてもらえるよう支援している。		
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	リビングの共有空間の中に利用者様の馴染み居場所があり、テレビを見たり、新聞を読んだり、お友達とお話したりと、一人ひとりの居場所を大切にしながら支援している。		
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	居室で本人様の好きなビデオを見ることができるよう、家から好きなDVDを持って見えました。家族の写真を飾って見える方もみえ、居室で一人で過ごす時間も大切に過ごせるよう支援している。		
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」「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	利用者様の目線に合わせ、トイレ・お風呂場などの看板を配置し、場所がわかる工夫をしている。場所が分かることで、利用者様が何をするとするか理解されている。見守りは必要だが、トイレの場所が分かることで、一人で排泄ができる。		