

### 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	3390400038		
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム玉野(杏)		
所在地	岡山県玉野市田井1丁目6-19		
自己評価作成日	平成 27年 11月 10日	評価結果市町村受理日	

※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.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3390400038-00&amp;PrefCd=33&amp;VersionCd=022">http://www.kai.gokensaku.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3390400038-00&amp;PrefCd=33&amp;VersionCd=022</a>
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18
訪問調査日	平成 27年 11月 26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)】**

地域の幼稚園、小学校、中学校、高校との交流を定期的に行っています。また、傾聴ボランティアや日本舞踊等の各種ボランティアの受け入れを行っています。そして事業所内での催し事に地域住民の方にご参加いただき、様々な立場の皆様との触れ合う機会を大切にしています。地域の皆様との交流を通じて、地域の一員としての実感を得たり、事業所の役割を情報発信する事で地域貢献に努めています。事業所内では、担当者制を導入し、職員の個性や能力に応じて力を発揮できる職場作りを行っています。また、ご入居者様の楽しみ作りの一環として、事業所内で駄菓子屋を開催し、外の空気に触れながらお菓子や飲談を楽しんで頂ける機会を作っています。事業所の目標としては、皆様との「より良い人間関係」の構築を一番に考え、実践しています。

**【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)】**

地域の幼稚園児の訪問や小学生との交流、中学生のチャレンジワークや高校生の職場体験の他、認知症サポーターのキャラバンメイトとして研修・講習活動にも参加しており、定期的に教育機関との交流ができています。また、町内会では愛育委員他の役割を担っており、貴重な存在として貢献している。定期的なボランティアの来訪があり、事業所に関わる職員や来訪者の顔写真とコメントを入りに掲示していることにより、顔の見える関係作りにも工夫が見られる。職員の発案による駄菓子屋を週1回開催することにより、利用者が自発的にテラスに出たり、なじみのあるものを選び、一緒にお菓子を食べながら過ごすことや、駄菓子屋での店側の活動を利用者が行うなどの予想以上の行動につながり、利用者の能力の維持向上への取り組みの成果が現れている。

**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、生き活きと働いている (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	入居者と家族に、より質の高い介護サービスを提供する為に、運営理念(会社及び事業所)、クレドの唱和を朝礼時に行っています。理念、クレドの考え方を意識した介護が取り組めるようにしています。	2ユニット一緒に朝礼を行っており、経営理念とクレドの唱和により、意識するようになっている。新入社員には入社初日のオリエンテーションで伝え、日々の仕事の中で、実践できるように声をかけている。	
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	地域の愛育委員としての役割を担っており、町内会への参加を行い、地域の運動会へ参加しています。	町内の回覧をまわしたり、愛育委員として保育園の見守り活動に行ったりする他、地域の運動会では、職員が選手として参加し、地域での町内会活動に関わっている。	
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	介護に対する理解を深めて頂いたり、興味をお持ち頂けるように、小学生との交流や地域の中学校、高校生の体験学習の受け入れをしています。また、認知症サポーターのキャラバンメイトの一員となり、地域の認知症普及活動に参加しています。		
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	地域の民生委員、地域住民、地域包括支援センター職員、ご家族にご参加頂き、サービスの提供状況についての報告や相談を行っています。地震発生時の対応について話し合い、ご意見をもとに対策に活かしています。	会社独自で行ったアンケート結果を公表し、サービスについての情報を積極的に伝えていく。参加者に阪神淡路大震災の経験者があり、その経験の話を元に話し合い、防災頭巾を手作りし、食材や水を備蓄している。	地域の方の運営推進会議の参加は活発であるが、ご家族の方の参加が少ないようなので、安心していただくだけでなく、さらに運営に参加していただくような取り組みを期待します。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	市町村担当者とは随時連絡を取り、介護保険に関わる情報の提供を頂いたり、入居時の受け入れ相談を行っています。また、市の相談員の方の定期訪問があり、市町村担当者・相談員・事業所と懇談会に参加し意見交換を行っています。	わからないことは直接、市町村に尋ねに行っている。介護相談員の顔を覚えて喜ぶ利用者があり、来訪時に職員の気づかない2か月おきの利用者の変化を教えてもらっている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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	社内でマニュアルを作り、事業所内の研修にて身体拘束の研修を行い、身体拘束をしないケアを実践しています。本年4月に「高齢者虐待防止法と身体拘束ゼロ」の研修を実施しています。	どんな状態でも行わないと決めているが、スピーチロックにならないように、日々の言葉が適切でない場合には、指摘してレポートを提出してもらったり、回覧で周知している。	
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	社内でマニュアルを作り、事業所内の研修にて高齢者虐待防止法の研修を行い、事業所内での虐待が起こらないように、また見過ごされないように徹底して注意を払っています。		

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
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	本年7月に権利擁護の制度について研修を実施しています。また、玄関口には成年後見人制度のパンフレットを設置しています。		
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	入居契約時や契約改訂時には、ご家族様と重要事項説明書の読み合わせを行い、都度ご不明な点があればご説明させて頂いております。		
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	社内の相談窓口、事業所内の相談窓口を設けており、意見箱の設置もしています。また、社内でご家族様アンケートを毎年実施しており、頂いたご意見やご要望に対する対策を職員で話し合いを行い、改善に向けた取り組みを行っています。	会社独自で行ったアンケート結果を公開し、サービスについての情報を回覧でも周知している。指摘により、定期的に居室の掃除をチェックするようにしたことで、忘れないように居室のすみずみまで掃除をする習慣ができた。	
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	年に1回、職員満足度アンケートを実施しています。毎月1回の全体会議やユニット会議でスタッフ同士の意見交換や提案を聞く機会を設け、反映させています。	職員満足度アンケートにより、「働きやすい」「人間関係が良い」という結果が出ている。毎月の会議だけでなく、日々、気づいたことはその場で意見を聞き、伝えるようにしている。	
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	日々の勤務の中で、職員個々の努力や実績、勤務状況の把握を行い、また、定期的に個人面談を行い、各自が向上心を持って働いて頂けるよう努めています。各自の個性や能力に応じた担当制度を導入しています。		
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	外部研修の参加を促し、回覧にて研修開催の案内をしています。参加終了後には、全体会議等で他のスタッフへの情報の共有を行っています。		
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	玉野市のグループホーム協議会が半年に1回開催されるので、毎回出席させて頂き、他のグループホームとの情報交換を行っています。		

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>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	入居前にアセスメントに行かせて頂き、ご本人と面談させていただき、ご本人様が困っている事や不安な事など傾聴する事で、安心して過ごしていた蹴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	入居前にご家族と面談を行い、困っていること、不安なこと、要望等をお伺いしながら関係作りに努めています。		
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	ご本人・ご家族が必要としている支援を見極め、ご本人様にとってより良いものを提供できるようにしています。また、サービスの変更があった時などは、都度相談し、変更しています。		
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	長い人生経験の中で培われた知恵や教訓、料理や手芸を教えて下さったり、買い物では食材の選別の仕方をご教授頂くなど、暮らしを共にする関係を大切にしています。		
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	ご家族と入居者がご一緒にお過ごし頂ける時間を何よりも大切に考えています。事業所内の月行事や外食支援にお招きし、ご一緒にお過ごしいただける機会を増やす工夫をしています。		
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	入居者に関わりのある方の面会については、ご家族の承諾を得て、馴染みの人との関わりが継続して行えるように支援しています。基会所の友人と交流を続けておられる方もおられます。	訪問美容の来訪があったり、他の介護施設に入居している友人の来訪があったりする。また、20年来の基会所の友人の来訪が続いている人もいます。家族だけでは外出できない人には、職員同行で夫に会う時間を作っている人もいます。	坂の上にある玄関からは一人で利用者が外出することは危険であるが、長期入居の利用者もいるので、近所の人が普段から来訪し、新たな馴染みの関係になるような関わりの工夫を期待します。
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	入居者同士が良好な関係を築けるように共同で洗濯物たたみの手伝いを行って頂いたり、各種アクティビティの中での関わりの中で、お互いが支え合う関係が作れるようにしています。		

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
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	退居後のご様子をご家族に確認させていただいています。ご家族の承諾を得て、転居先の病院や施設への面会やお見舞いに伺わせていただいています。		
<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	ご本人、ご家族のお話の中から、ご意向をお聞きしています。コミュニケーションの難しい入居者の把握についてはご家族の希望や意向や生活歴から本人本位の支援が行えるように努めています。	喫煙の希望のある方には、煙草を預かって、希望時に一緒にテラスに行って喫煙してもらっている。また、外出の希望時には職員が同行している。自室に仏壇を持ってきていて、毎日お経をあげる人もいます。	
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	入居時のアセスメントや面会時に、本人と家族から生活歴や生活習慣等の情報収集を行なっています。入居前に介護サービス等を利用されていた場合は、担当者から情報提供書を頂き、これまでのサービス利用の経過の把握に努めています。		
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	各勤務に入る前の申し送りやカンファレンス等で、日々の状態の把握に努めています。そして、利用者様の少しの変化も見逃す事のないよう、スタッフ同士の情報の共有に努めています。		
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	ご本人や家族の意向や要望を伺い、職員で話し合いを行った上で、介護計画を作成しています。	本人には聞ける時に意向を聞き取り、家族の要望も聞いたうえで、サービス担当者会議で話し合って介護計画を作っている。本人の情報が変わったときには、随時話し合いをして、介護計画の修正をしている。	職員が担当利用者を受け持つようになっている。利用者との関わりの中での気づきを大切に、支援の能力を引き出すような取り組みが期待される。介護計画の作成時には、各職員の力をさらに発揮してもらいたい。
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	日々の利用者様の言動や行動、また、利用者様の状態は個別の介護記録に記入しています。バイタル・排泄情報・水分摂取表は、情報共有が図りやすいように一覧にして管理しています。		
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	急な体調不要時の受診の付き添いや、外出希望時の同行等、入居者やご家族のその時々状況に応じて支援を行っています。		

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
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	傾聴ボランティアの訪問や、2～3ヶ月に1回の各種ボランティアの慰問など積極的に受け入れさせて頂き、地域との関わりの中で安全で豊かな暮らしを楽しむことが出来るようにしています。		
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	入居者やご家族の希望を伺い、訪問診療のご利用、あるいは入居前のかかりつけ医への受診をして頂いています。また、希望者には訪問歯科による口腔ケアのサービスも行っています。	かかりつけ医への受診や訪問診療で健康管理を行っている。訪問診療時には本人の状態を相談できており、かかりつけ医との連携を図れている。	
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	訪問看護師の週1回の訪問により、日常の健康管理を行っています。情報提供書を活かし、事業所と看護師の情報共有を行っています。		
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。	入院時には医療機関に情報提供を行い、入院中には担当看護師や相談員に様子を伺うなど、連携を図っています。退院時は、看護サマリーを作成して頂き、円滑な受け入れが出来るように医療機関との連携を図っています。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合や終末期の意向を伺いながら、事業所で終末期ケアを希望される場合は、医療機関、事業所、そしてご本人とご家族の間で十分な話し合いを行いながら、ご対応させて頂いています。	今年度も2名の利用者の看取りを行い、職員も終末期ケアを経験してきている。家族との看取りについての話し合いの内容は職員全体で共有し、看取りについての勉強会も行い、心の準備をして臨んでいる。	
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	社内にマニュアルがあり、そのマニュアルに沿って対応しています。本年8月に「事故予防と事故対策」について研修を実施しています。		
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	避難訓練は、夜間を想定したものを含め年2回開催しています。本年4月の消防訓練では玉野市消防署立会いのもと消化・通報・避難の総合訓練を実施しています。本年9月に防災研修を実施しています。	避難訓練時には模擬消火訓練に利用者も参加し、火災と防災についての勉強会も行っている。避難計画を掲示し、職員だけでなく来訪者にも周知するようにしている。	

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	全体会議や研修で、入居者に対する言葉遣いや羞恥心への配慮について考える機会を持ち、尊敬の気持ちを込めた言葉遣い・対応を心掛けて行っています。	前回の外部評価で指摘された言葉遣いについて、気を付けるようになり、研修でも話し合っている。また、利用者のプライバシーに関わる「恥ずかしいこと」への気づきと配慮を心掛けている。	
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	入居者の体調に合わせ、また、ご本人の分かる力に合わせてご自身で決める事が出来るように支援しています。耳が遠くコミュニケーションが難しい場合には、筆談でのコミュニケーションも取り入れています。		
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	入居者の普段の生活ペースを把握しながら、おひとりお一人のペースに合わせた支援を心掛けています。アクティビティーの声掛けを行う際には、ご意向を確認しながら、その時々のお気持ちやご体調に合わせて柔軟に支援しています。		
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	起床時・入浴後では、入居者の分かる力に合わせて衣服の選択肢の提供を行い、ご本人にお選び頂いて更衣して頂いています。また、整髪や髭剃りは出来る力に合わせて支援を行っています。		
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	入居者の個々のできる力に合わせて、食卓のテーブル拭きや下膳、食器洗い、お盆拭き、お茶の準備等のお手伝いをして頂いています。	自分から準備を手伝ってくれる利用者もおり、声掛けをすると食器洗いや片づけをしてくれる人もいます。調理はスタッフがやっている。	利用者が食事作りをする機会が少ないため、毎日の調理で「米を研ぐ」「みそ汁の具を切って味付けをする」「盛り付けする」などの機会を作ったり、定期的に「調理の日」を作るなどの取り組みを期待します。
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	ケア日報や水分摂取表を用いて、一日の食事量・水分量を把握し、個々の必要量が確保されるように努めています。また、体調に合わせて食事形態・内容を変更したり、補色で補う等の工夫をしています。		
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	毎食後、洗面所に誘導し、口腔ケアを行って頂けるよう支援しています。また、食前に嚥下体操を取り入れたり、口腔内のトラブルが生じた場合には、週1回の訪問歯科診療の訪問により定期的な口腔ケアを受ける方もおられます。		

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
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	排泄チェック表を活用し、一人ひとりの排泄パターン、習慣の把握に努め、出来る限りトイレで排泄が出来るように支援しています。	ベッドから動けない利用者以外は日中、夜間ともトイレを使用し、リハビリパンツ・布パンツで生活している。食事前などには、タイミングよく排泄できるように、本人の排泄リズムに合わせてさりげなく声掛けをして、トイレに行ってもらっている。	
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	乳製品を定期的に飲食頂いたり、食前に健口体操と称して適度な運動を行い、自然な形で排便が出来るように支援しています。また、本年より、便通改善、感染予防の為、乳酸菌を導入しています。		
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	週3回の入浴支援を行っております。ご体調やご要望に合わせて清拭や足浴の対応をさせていただきます。	拒否する人もあり、声かけの仕方を模索し、本人のリズムに合わせて入浴してもらっている。ゆず湯やしょうぶ湯などで季節を感じてもらうこともある。	
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	一人ひとりの生活リズムやその日の体調に合わせた支援を心掛けています。夜間、眠れない方への安眠方法として、温かい飲み物の提供を行い、一緒に話し話を傾聴するようにしています。		
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	入居者個人ごとの服薬ファイルを作成しています。薬の副作用などの情報共有が行えており、特に薬の変更・中止・増減等があれば、普段の様子とお変わらないか注意してご様子を観察させて頂いています。		
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	編み物をして頂いたり、掃除の手伝いをして頂いたり、入居者の得意とされるものの情報をご本人やご家族にお聞きし、気持ち良く行って頂けるように支援しています。屋外で喫煙を楽しまれる入居者もおられます。		
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るように支援している	季節ごとの行事や食事会・ドライブなどで外出する機会を設けています。また、日常的に玄関前のテラスを散歩されたり、ベンチに座りくつろいでおられます。また、ご家族のご協力を頂いて墓参りに行かれる方もおられます。	お食事会やお花見・水族館などへのドライブを行い、個別には買い物や市内の商店街へのドライブで外出している。また、月に1回利用者と一緒に好みのお菓子を買に行き、みんなでテラスでお茶をする時間を設けて食べている。	



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	お小遣いは、ホーム内金庫でお預かりさせて頂いておりますが、ご本人の希望により、お財布に少額のお金をお持ちの方もおります。その都度ご家族様に確認させて頂きながら支援しています。		
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	入居者からの希望があれば、電話を利用頂けるように支援しています。ご家族に毎月お手紙を出されるご入居者もおられます。また、ご本人の希望により葉書を代理購入させて頂き、ご家族にハガキを出される方もおられます。		
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	玄関や共有ホールには、季節感のある装飾を行い、その時々を季節を感じて頂けるように工夫しています。また、分かりやすい目印や移動が行いやすい環境を心掛けています。	名札や表札を利用者に自分で書いてもらって手作りし、本人の希望する場合は居室の入り口に掲げている。天井が高く、ダイルームは利用者同士が適度に離れて過ごせる広さである。壁には毎月利用者が作ったちぎり絵を張っており、習字などの作品も各居室の入り口に掲示してある。	
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	共用ホールのソファに座りくつろいでおられたり、時には居眠りをされる入居者様もいらっしゃいます。そして、仲のよい入居者同士でご歓談をされたりと、思い思いにお過ごし頂いております。		
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	当ホームでは、ベッド・タンス・テレビ台は備付けですが、入居者の使い慣れた物を持ち込み頂き、出来るだけ自宅に近い環境の中で居心地良く暮らして頂けるよう支援を行っています。	仏壇やテレビを持ち込んでおり、写真や手芸の作品などを思い思いに飾っている。衣類は季節ごとに入れ替えてもらい、利用者が過ごしやすい空間になっている。	
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	入居者一人ひとりのできる力・分かる力を活かして、本人が自分で行って頂けるように環境や条件を整える支援を心掛けます。居室やトイレが分かりやすいように目印を付れたり、個々の力に合わせたベッドの配置の工夫等行っています。		

### 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	3390400038		
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム玉野(桃)		
所在地	岡山県玉野市田井1丁目6-19		
自己評価作成日	平成 27年 11月 10日	評価結果市町村受理日	

※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.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3390400038-008&amp;PrefCd=33&amp;VersionCd=022">http://www.kai.gokensaku.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=3390400038-008&amp;PrefCd=33&amp;VersionCd=022</a>
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18
訪問調査日	平成 年 月 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)】**

地域の幼稚園、小学校、中学校、高校との交流を定期的に行っています。また、傾聴ボランティアや日本舞踊等の各種ボランティアの受け入れを行っています。そして事業所内での催し事に地域住民の方にご参加いただき、様々な立場の皆様との触れ合う機会を大切にしています。地域の皆様との交流を通じて、地域の一員としての実感を得たり、事業所の役割を情報発信する事で地域貢献に努めています。事業所内では、担当者制を導入し、職員の個性や能力に応じて力を発揮できる職場作りを行っています。また、ご入居者様の楽しみ作りの一環として、事業所内で駄菓子屋を開催し、外の空気に触れながらお菓子や飲談を楽しんで頂ける機会を作っています。事業所の目標としては、皆様との「より良い人間関係」の構築を一番に考え、実践しています。

**【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)】**

地域の幼稚園児の訪問や小学生との交流、中学生のチャレンジワークや高校生の職場体験の他、認知症サポーターのキャラバンメイトとして研修・講習活動にも参加しており、定期的に教育機関との交流ができています。また、町内会では愛育委員他の役割を担っており、貴重な存在として貢献している。定期的なボランティアの来訪があり、事業所に関わる職員や来訪者の顔写真とコメントを入りに掲示していることにより、顔の見える関係作りにも工夫が見られる。職員の発案による駄菓子屋を週1回開催することにより、利用者が自発的にテラスに出たり、なじみのあるものを選び、一緒にお菓子を食べながら過ごすことや、駄菓子屋での店側の活動を利用者が行うなどの予想以上の行動につながり、利用者の能力の維持向上への取り組みの成果が現れている。

**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	入居者と家族に、より質の高い介護サービスを提供する為に、運営理念(会社及び事業所)、クレドの唱和を朝礼時に行っています。理念、クレドの考え方を意識した介護が取り組めるようにしています。	2ユニット一緒に朝礼を行っており、経営理念とクレドの唱和により、意識するようになっている。 新入社員には入社初日のオリエンテーションで伝え、日々の仕事の中で、実践できるように声をかけている。	
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	地域の愛育委員としての役割を担っており、町内会への参加を行い、地域の運動会へ参加しています。	町内の回覧をまわしたり、愛育委員として保育園の見守り活動に行ったりする他、地域の運動会では、職員が選手として参加し、地域での町内会活動に関わっている。	
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	介護に対する理解を深めて頂いたり、興味をお持ち頂けるように、小学生との交流や地域の中学校、高校生の体験学習の受け入れをしています。また、認知症サポーターのキャラバンメイトの一員となり、地域の認知症普及活動に参加しています。		
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	地域の民生委員、地域住民、地域包括支援センター職員、ご家族にご参加頂き、サービスの提供状況についての報告や相談を行っています。地震発生時の対応について話し合い、ご意見をもとに対策に活かしています。	会社独自で行ったアンケート結果を公表し、サービスについての情報を積極的に伝えていく。参加者に阪神淡路大震災の経験者があり、その経験の話を元に話し合い、防災頭巾を手作りし、食材や水を備蓄している。	地域の方の運営推進会議の参加は活発であるが、ご家族の方の参加が少ないようなので、安心していただくだけでなく、さらに運営に参加していただくような取り組みを期待します。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	市町村担当者とは随時連絡を取り、介護保険に関わる情報の提供を頂いたり、入居時の受け入れ相談を行っています。また、市の相談員の方の定期訪問があり、市町村担当者・相談員・事業所と懇談会に参加し意見交換を行っています。	わからないことは直接、市町村に尋ねに行っている。介護相談員の顔を覚えて喜ぶ利用者があり、来訪時に職員の気づかない2か月おきの利用者の変化を教えてもらっている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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、玄関の施設を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	社内でマニュアルを作り、事業所内の研修にて身体拘束の研修を行い、身体拘束をしないケアを実践しています。本年4月に「高齢者虐待防止法と身体拘束ゼロ」の研修を実施しています。	どんな状態でも行わないと決めているが、スピーチロックにならないように、日々の言葉が適切でない場合には、指摘してレポートを提出してもらったり、回覧で周知している。	
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	社内でマニュアルを作り、事業所内の研修にて高齢者虐待防止法の研修を行い、事業所内で虐待が起こらないように、また見過ごされないように徹底して注意を払っています。		

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
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	本年7月に権利擁護の制度について研修を実施しています。また、玄関口には成年後見人制度のパンフレットを設置しています。		
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	入居契約時や契約改訂時には、ご家族様と重要事項説明書の読み合わせを行い、都度ご不明な点があればご説明させて頂いております。		
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	社内の相談窓口、事業所内の相談窓口を設けており、意見箱の設置もしています。また、社内でご家族様アンケートを毎年実施しており、頂いたご意見やご要望に対する対策を職員で話し合いを行い、改善に向けた取り組みを行っています。	会社独自で行ったアンケート結果を公開し、サービスについての情報を回覧でも周知している。指摘により、定期的に居室の掃除をチェックするようにしたこと、忘れないように居室のすみずみまで掃除をする習慣ができた。	
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	年に1回、職員満足度アンケートを実施しています。毎月1回の全体会議やユニット会議でスタッフ同士の意見交換や提案を聞く機会を設け、反映させています。	職員満足度アンケートにより、「働きやすい」「人間関係が良い」という結果が出ている。毎月の会議だけでなく、日々、気づいたことはその場で意見を聞き、伝えるようにしている。	
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	日々の勤務の中で、職員個々の努力や実績、勤務状況の把握を行い、また、定期的に個人面談を行い、各自が向上心を持って働いて頂けるよう努めています。各自の個性や能力に応じた担当制度を導入しています。		
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	外部研修の参加を促し、回覧にて研修開催の案内をしています。参加終了後には、全体会議等で他のスタッフへの情報の共有を行っています。		
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	玉野市のグループホーム協議会が半年に1回開催されるので、毎回出席させて頂き、他のグループホームとの情報交換を行っています。		

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>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	入居前にアセスメントに行かせて頂き、ご本人と面談させていただき、ご本人様が困っている事や不安な事など傾聴する事で、安心して過ごしていた蹴よう努めています。		
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	入居前にご家族と面談を行い、困っていること、不安なこと、要望等をお伺いしながら関係作りに努めています。		
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	ご本人・ご家族が必要としている支援を見極め、ご本人様にとってより良いものをご提供できるようにしています。また、サービスの変更があった時などは、都度相談し、変更しています。		
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	長い人生経験の中で培われた知恵や教訓、料理や手芸を教えて下さったり、買い物では食材の選別の仕方をご教授頂くなど、暮らしを共にする関係を大切にしています。		
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	ご家族と入居者がご一緒にお過ごし頂ける時間を何よりも大切に考えています。事業所内の月行事や外食支援にお招きし、ご一緒にお過ごしいただける機会を増やす工夫をしています。		
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	入居者に関わりのある方の面会については、ご家族の承諾を得て、馴染みの人との関わりが継続して行えるように支援しています。基会所の友人と交流を続けておられる方もおられます。	訪問美容の来訪があったり、他の介護施設に入居している友人の来訪があったりする。また、20年来の基会所の友人の来訪が続いている人もいます。家族だけでは外出できない人には、職員同行で夫に会う時間を作っている人もいます。	坂の上にある玄関からは一人で利用者が外出することは危険であるが、長期入居の利用者もいるので、近所の人が普段から来訪し、新たな馴染みの関係になるような関わりの工夫を期待します。
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	入居者同士が良好な関係を築けるように共同で洗濯物たたみの手伝いを行って頂いたり、各種アクティビティの中での関わりの中で、お互いが支え合う関係が作れるようにしています。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	退居後のご様子をご家族に確認させていただいています。ご家族の承諾を得て、転居先の病院や施設への面会やお見舞いに伺わせていただいています。	
<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	ご本人、ご家族のお話の中から、ご意向をお聞きしています。コミュニケーションの難しい入居者の把握についてはご家族の希望や意向や生活歴から本人本位の支援が行えるように努めています。	喫煙の希望のある方には、煙草を預かって、希望時に一緒にテラスに行って喫煙してもらっている。また、外出の希望時には職員が同行している。自室に仏壇を持ってきていて、毎日お経をあげる人もいます。
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	入居時のアセスメントや面会時に、本人と家族から生活歴や生活習慣等の情報収集を行なっています。入居前に介護サービス等を利用されていた場合は、担当者から情報提供書を頂き、これまでのサービス利用の経過の把握に努めています。	
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	各勤務に入る前の申し送りやカンファレンス等で、日々の状態の把握に努めています。そして、利用者様の少しの変化も見逃す事のないよう、スタッフ同士の情報の共有に努めています。	
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	ご本人や家族の意向や要望を伺い、職員で話し合いを行った上で、介護計画を作成しています。	本人には聞ける時に意向を聞き取り、家族の要望も聞いたうえで、サービス担当者会議で話し合っただけで介護計画を作っている。本人の情報が変わったときには、随時話し合いをして、介護計画の修正をしている。  職員が担当利用者を受け持つようになっている。利用者との関わりの中での気づきを大切に、支援の能力を引き出すような取り組みが期待される。介護計画の作成時には、各職員の力をさらに発揮してもらいたい。
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	日々の利用者様の言動や行動、また、利用者様の状態は個別の介護記録に記入しています。バイタル・排泄情報・水分摂取表は、情報共有が図りやすいように一覧にして管理しています。	
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	急な体調不要時の受診の付き添いや、外出希望時の同行等、入居者やご家族のその時々状況に応じて支援を行っています。	

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
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	傾聴ボランティアの訪問や、2～3ヶ月に1回の各種ボランティアの慰問など積極的に受け入れさせて頂き、地域との関わりの中で安全で豊かな暮らしを楽しむことが出来るようにしています。		
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	入居者やご家族の希望を伺い、訪問診療のご利用、あるいは入居前のかかりつけ医への受診をして頂いています。また、希望者には訪問歯科による口腔ケアのサービスも行っています。	かかりつけ医への受診や訪問診療で健康管理を行っている。訪問診療時には本人の状態を相談できており、かかりつけ医との連携を図れている。	
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	訪問看護師の週1回の訪問により、日常の健康管理を行っています。情報提供書を活かし、事業所と看護師の情報共有を行っています。		
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。	入院時には医療機関に情報提供を行い、入院中には担当看護師や相談員に様子を伺うなど、連携を図っています。退院時は、看護サマリーを作成して頂き、円滑な受け入れが出来るように医療機関との連携を図っています。		
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	重度化した場合や終末期の意向を伺いながら、事業所で終末期ケアを希望される場合は、医療機関、事業所、そしてご本人とご家族の間で十分な話し合いを行いながら、ご対応させて頂いています。	今年度も2名の利用者の看取りを行い、職員も終末期ケアを経験してきている。家族との看取りについての話し合いの内容は職員全体で共有し、看取りについての勉強会も行い、心の準備をして臨んでいる。	
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	社内にマニュアルがあり、そのマニュアルに沿って対応しています。本年8月に「事故予防と事故対策」について研修を実施しています。		
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	避難訓練は、夜間を想定したものを含め年2回開催しています。本年4月の消防訓練では玉野市消防署立会いのもと消化・通報・避難の総合訓練を実施しています。本年9月に防災研修を実施しています。	避難訓練時には模擬消火訓練に利用者も参加し、火災と防災についての勉強会も行っている。避難計画を掲示し、職員だけでなく来訪者にも周知するようにしている。	

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	全体会議や研修で、入居者に対する言葉遣いや羞恥心への配慮について考える機会を持ち、尊敬の気持ちを込めた言葉遣い・対応を心掛けて行っています。	前回の外部評価で指摘された言葉遣いについて、気を付けるようになり、研修でも話し合っている。また、利用者のプライバシーに関わる「恥ずかしいこと」への気づきと配慮を心掛けている。	
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	入居者の体調に合わせ、また、ご本人の分かる力に合わせてご自身で決める事が出来るように支援しています。耳が遠くコミュニケーションが難しい場合には、筆談でのコミュニケーションも取り入れています。		
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	入居者の普段の生活ペースを把握しながら、おひとりお一人のペースに合わせた支援を心掛けています。アクティビティーの声掛けを行う際には、ご意向を確認しながら、その時々のお気持ちやご体調に合わせて柔軟に支援しています。		
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	起床時・入浴後では、入居者の分かる力に合わせて衣服の選択肢の提供を行い、ご本人にお選び頂いて更衣して頂いています。また、整髪や髭剃りは出来る力に合わせて支援を行っています。		
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	入居者の個々のできる力に合わせて、食卓のテーブル拭きや下膳、食器洗い、お盆拭き、お茶の準備等のお手伝いをして頂いています。	自分から準備を手伝ってくれる利用者もあり、声掛けをすると食器洗いや片づけをしてくれる人もいます。調理はスタッフが行っている。	利用者が食事作りをする機会が少ないため、毎日の調理で「米を研ぐ」「みそ汁の具を切って味付けをする」「盛り付けする」などの機会を作ったり、定期的に「調理の日」を作るなどの取り組みを期待します。
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	ケア日報や水分摂取表を用いて、一日の食事量・水分量を把握し、個々の必要量が確保されるように努めています。また、体調に合わせて食事形態・内容を変更したり、補色で補う等の工夫をしています。		
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、口腔ケアを行って頂けるよう支援しています。また、食前に嚙下体操を取り入れたり、口腔内のトラブルが生じた場合には、週1回の訪問歯科診療の訪問により定期的な口腔ケアを受ける方もおられます。		



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
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	排泄チェック表を活用し、一人ひとりの排泄パターン、習慣の把握に努め、出来る限りトイレで排泄が出来るように支援しています。	ベッドから動けない利用者以外は日中、夜間ともトイレを使用し、リハビリパンツ・布パンツで生活している。食事前後などには、タイミングよく排泄できるように、本人の排泄リズムに合わせてさりげなく声掛けをして、トイレに行ってもらっている。	
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	乳製品を定期的に飲食頂いたり、食前に健口体操と称して適度な運動を行い、自然な形で排便が出来るように支援しています。また、本年より、便通改善、感染予防の為、乳酸菌を導入しています。		
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	週3回の入浴支援を行っております。ご体調やご要望に合わせて清拭や足浴の対応をさせていただきます。	拒否する人もあり、声かけの仕方を模索し、本人のリズムに合わせて入浴してもらっている。ゆず湯やしょうぶ湯などで季節を感じてもらうこともある。	
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	一人ひとりの生活リズムやその日の体調に合わせた支援を心掛けています。夜間、眠れない方への安眠方法として、温かい飲み物の提供を行い、一緒に話し話を傾聴するようにしています。		
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	入居者個人ごとの服薬ファイルを作成しています。薬の副作用などの情報共有が行えており、特に薬の変更・中止・増減等があれば、普段の様子とお変わりないか注意して様子を観させて頂いています。		
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	編み物をして頂いたり、掃除の手伝いをして頂いたり、入居者の得意とされるものの情報をご本人やご家族にお聞きし、気持ち良く行って頂けるように支援しています。屋外で喫煙を楽しまれる入居者もおられます。		
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	季節ごとの行事や食事会・ドライブなどで外出する機会を設けています。また、日常的に玄関前のテラスを散歩されたり、ベンチに座りくつろいでおられます。また、ご家族のご協力を頂いて墓参りに行かれる方もおられます。	お食事会やお花見・水族館などへのドライブを行い、個別には買い物や市内の商店街へのドライブで外出している。また、月に1回利用者と一緒に好みのお菓子を買に行き、みんなでテラスでお茶をする時間を設けて食べている。	

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	お小遣いは、ホーム内金庫でお預かりさせて頂いておりますが、ご本人の希望により、お財布に少額のお金をお持ちの方もおられます。その都度ご家族様に確認させて頂きながら支援しています。			
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	入居者からの希望があれば、電話を利用頂けるように支援しています。ご家族に毎月お手紙を出されるご入居者もおられます。また、ご本人の希望により葉書を代理購入させて頂き、ご家族にハガキを出される方もおられます。			
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	玄関や共有ホールには、季節感のある装飾を行い、その時々を季節を感じて頂けるように工夫しています。また、分かりやすい目印や移動が行いやすい環境を心掛けています。	名札や表札を利用者に自分で書いてもらって手作りし、本人の希望する場合は居室の入り口に掲げている。天井が高く、デイルームは利用者同士が適度に離れて過ごせる広さである。壁には毎月利用者が作ったちぎり絵を張っており、習字などの作品も各居室の入り口に掲示してある。		
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	共用ホールのソファに座りくつろいでおられたり、時には居眠りをされる入居者様もいらっしゃいます。そして、仲のよい入居者同士でご歓談をされたりと、思い思いにお過ごし頂いております。			
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	当ホームでは、ベッド・タンス・テレビ台は備付けですが、入居者の使い慣れた物を持ち込み頂き、出来るだけ自宅に近い環境の中で居心地良く暮らして頂けるよう支援を行っています。	仏壇やテレビを持ち込んでおり、写真や手芸の作品などを思い思いに飾っている。衣類は季節ごとに入れ替えてもらい、利用者が過ごしやすい空間になっている。		
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	入居者一人ひとりのできる力・分かる力を活かして、本人が自分で行って頂けるように環境や条件を整える支援を心掛けます。居室やトイレが分かりやすいように目印を付けたり、個々の力に合わせたベッドの配置の工夫等行っています。			