

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	0272400656		
法人名	特定非営利活動法人 聖美会		
事業所名	グループホーム さくら荘		
所在地	青森県北津軽郡鶴田町大字山道字小泉301番地		
自己評価作成日	平成26年9月1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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	社会福祉法人 青森県社会福祉協議会
所在地	青森県青森市中央3丁目20番30号
訪問調査日	平成26年10月31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)】

利用者のこれまでの様々な経験に裏づけされた知識は素晴らしいものであり、尊び、学ばせていただいております。また、運営者の度々なる「優しい介護に徹しなさい」という言葉に、初心を忘れず、職員一同、頑張っています。一日一日を大切に、生きがいと楽しみのある生活をしていただくために、外出の支援に積極的に取り組んでおり、利用者の思いを大切に、毎月2回、職員の体制を多くして(1ユニット3人→5人)支援しています。また、食べる楽しみも大切にしており、毎食の献立やおやつは希望を取り入れ、職員からのお勧めメニューも取り入れています。レストラン等にも度々出かけ、「こんないい所初めて来た！長生きして良かった！」と、とても喜んでくださいます。お誕生日会やクリスマス会、季節のお祭り事等、古くからの習わしや新しい風習等を取り入れ、利用者と一緒に計画し、楽しんでいただいております。また、昔懐かしい手作りおやつに挑戦したり、流行りの美味しい物を食べたり、季節を取り入れた作品作りや手芸、手作りのゲーム、中庭を利用しての家庭菜園等、利用者一人ひとりの楽しみ事を見つけ、活気ある生活を送っていただけるよう頑張っています。一人ひとりが自分の得意分野を発揮し、ホームで大切な存在になる。そして、楽しみがある生活は生きがいに繋がるものと信じ、頑張っています。

【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)】

理念を基に、職員一人ひとりが介護実践の目標を立ててわかりやすく表現し、施設内の見えやすい所に各自の写真と一緒に掲示し、前向きな姿勢で日々の支援に取り組んでいる。
理事長は毎日出勤し、利用者は勿論、職員とのコミュニケーションを大切にしており、「職員は宝である」という精神で、ホーム運営にあたっている。
また、利用者の体調を考慮の上、職員の体制も増員して外出の機会を増やしており、皆が一緒にドライブや外食等を楽しめるように支援している。

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

項 目		取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○印	項 目	取 り 組 み の 成 果 ↓該当するものに○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 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 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と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)
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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

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
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	認知症になっても、それまでの生活を継続できる、馴染みの皆さんとの暖かいふれあいの中で生活ができる。その私達の思いを理念にしています。地域の方々と触れ合える機会を多くし、一人ひとりのその方らしい生活が、この住み慣れた地で継続され、皆様と共に普通に暮らせることの素晴らしさを、地域の方達と共に実感していきたいと思っています。管理者は職員会議の時には勿論、利用者の介護計画を話し合うケア会議においても、ホームの理念の大切さを話し、職員はその具体化を意識しながら話し合うようにしています。また、常に理念を意識できるように、毎日朝礼の時に理念を唱和してから一日の仕事を始めています。	人生の最後まで、住み慣れた地域で、尊厳を持って生きていけるような支援をしたいとの思いで設立されたホームであり、管理者及び職員は地域密着型サービスの役割を理解している。理念には、利用者が地域住民との触れ合いと、ホームの家庭的な環境の下で、人生の師として尊ばれ、自分らしさ、誇りを大切にしながら、生きがいのある毎日を過ごしていただくことを掲げており、職員は毎日の朝礼時に理念を唱和し、共有している。また、ホーム内には、各職員が理念を基に掲げた自己目標を記載した自身の写真も掲示しており、日々、理念を意識しながら、利用者へのサービスの実践に取り組んでいる。	
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	毎月、ホームの様子を記載したお便りを老人クラブや町内会長、民生委員に送付し、当ホームの理解と交流に努めています。更に、管理者は老人クラブの会長でもあり、機会ある毎に気軽に立ち寄りていただきたい旨を伝え、利用者の昔からのお友等が度々訪れています。花火大会、敬老会等、地域の行事には極力参加し、地域の皆様と一緒に楽しまれています。また、今年の宵宮は雨天で中止になりましたが、昨年はカラオケ大会やビンゴ大会で景品をいただきました。	町内会に加入し、地区の高齢者福祉活動等に積極的に参加している他、高校生のボランティアや福祉関係の専門学校生の実習を受け入れる等、社会的資源としての機能も果たしている。月1回、近隣のピアノ講師が演奏会や合唱指導を行っている他、近隣住民から野菜の差し入れがある等、気軽に立ち寄りていただいている。また、ホームの行事に地域住民を招待し、交流を図れるように働きかけている。	
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	利用者のプライバシーには十分に配慮し、介護の学生さん等、ボランティアの方も積極的に受け入れています。地域からの要望があり、ホームの見学と認知症に関しての学習会を行ったこともあります。また、ホームの見学の際は、利用者以外のユニットへ移動していただいたり、居室の見学は控えていただいています。		
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	2ヶ月に1回、定期的開催しています。できるだけ多くの方に参加していただけるよう、お手紙の他に電話でも呼びかけしています。会議ではさくら荘の取り組みについて報告し、また、評価の結果と共に改善シートを使用し、改善計画等も話しています。皆様からのご意見は一つ一つ大切に受け止め、サービスの向上に努めています。	運営推進会議は2ヶ月毎に開催しており、町内会長、役場職員、家族等のメンバーは会議の目的や意義、役割を理解している。会議では利用者の生活状況や自己・外部評価結果、感染症対策等の報告を行い、メンバーから要望・意見を出していただき、今後の運営やサービスの質の向上につなげるように取り組んでいる。	

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
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	毎月、ホームの様子を記載したお便りを町役場へ郵送しています。自己評価・外部評価の結果も毎回持参し、ホームの様子をできるだけお知らせしたいと思って取り組んでいます。運営推進会議には役場の担当者の出席もあり、ホームの取り組みの報告だけでなく、様々なホームの運営上の問題等を相談できる良い機会となっています。	地域包括支援センター職員や役場職員が運営推進会議に参画し、自己評価及び外部評価結果、利用者の生活、感染症対策等、ホームの活動状況の報告を行い、実態を理解していただいている。また、利用者がホームで生活するにあたって解決すべき課題等についても、随時、行政に照会しながら取り組んでいる。	
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	身体拘束の内容やその弊害について理解し、見守りを重視し、身体拘束はしないように頑張っています。徘徊する方や帰宅願望が強い方はその日の服用を記録して、見守りを強化し、外出した際にはさりげなく付き合うようにしています。閉塞感のない暮らしを支援するため、日中は鍵をかけていません。無断外出があった際のために、警察署や町内会長さん等に協力をお願いしています。今後、センター方式の「私の姿と気持ちシート」を活用する予定なので、その方の特徴等を分かりやすく説明できるのではと思います。しかし、やむを得ず拘束を行わなければならない場合は、説明書、同意書、記録等をしっかりと行い、常に状態を観察、検討し、要件に該当しなくなった場合は直ちに解除します。	身体拘束のマニュアルを作成し、ミーティング時や研修会等を通じて、全職員が身体拘束の内容や弊害を理解しており、身体拘束を行わないことを宣言している。日中、玄関は施錠せず、職員のさりげない見守りにより、外出傾向の察知に努めている。無断外出傾向のある利用者にはできる限り話を聞き、思いに寄り添いながら、散歩等で気分転換を図っている他、家族の了解を得て警察へ写真を提供し、万が一の無断外出時の事故防止に努めている。また、やむを得ず身体拘束を行う場合には家族へ事前に説明し、記録に残す体制を整えている他、身体拘束に至る原因と背景を把握して、利用者の症状の維持・改善に努めている。	
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	外部研修への参加やホーム内の学習会を利用し、虐待防止の徹底を図っています。虐待発見時の対応マニュアルもあります。高齢者虐待を発見した時、または、考えられるような場合は、個人で判断することなく、速やかに現場主任や管理者へ報告をすることとしています。管理者は事実の確認を行うと共に、役場の町民生活課の健康長寿班に通報します。		
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	権利擁護に関する外部の学習会に参加したり、学習の機会を定期的に持つよう、年間の職員研修計画に入れていきます。また、制度の利用が必要と思われた利用者について、社協へ相談に行っています。当ホームの働きかけにより、1名の方が今年8月に退居されるまで、成年後見制度を利用していました。		

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
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	契約時は、重要事項説明書を使用し、事業所の理念や取り組みについて詳しく説明しています。(例えば、ホームでは身体拘束は行わないため、転倒のリスク等)また、利用料金についても、疑問が残らないよう丁寧に説明しています。分からない事は遠慮せず、何でも聞いてくださるようお願いし、きちんと納得を得た上で手続きを進められるようにしています。また、退居になる場合の説明もしています。		
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	家族には毎月、個々に、利用者の暮らしぶりを記載し、写真を入れたお便りを送付しています。金銭については、一旦ホームで立替し、レシート等を添付して、用途を明確にしており、利用料と共に毎月報告しています。運営推進会議で皆様から意見をいただいたり、担当制の長所を活かし、利用者や家族から要望を聞くように努めています。また、訪問時は必ず声がけし、お気づきの点等を伺っています。状態に変化があった際には、その都度、連絡しています。玄関には事業所内・外部の苦情受付窓口も明記されたご意見箱を設置しています。苦情等は早急に話し合い、改善されるように努めています。	ホームでは、利用者へのサービス提供の責任を明確にするために、担当職員制を採っており、利用者の意見や苦情等の把握に努めている他、家族には毎月、利用者のホームでの暮らしぶりを写真を添えて報告している。また、家族がホームを訪れた際にも、意見や要望等を聞くことに努めている他、運営推進会議に家族が参加し、外部に意見を出せる機会を設けている他、意見箱も設置している。管理者及び職員には何でも話しやすい状況にあり、ホームでは些細な意見でも話し合い、今後のより良いホーム運営やサービス提供に活かしている。	
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	毎月のケア会議、職員会議では、現場の職員の意見を引き出すように努めています。また、一人ひとりの職員の考えを大切にするために、個別面談も行っています。馴染みの関係を維持するために、極力、職員の異動はしないようにしています。離職についても、仕事が続けられるように相談等を行っています。新しく担当になった職員には、申し送りを十分にし、馴染みの職員も間に入りながら、利用者と触れ合う時間を多くしています。	月1回、理事長も参加する職員会議を開催し、直接職員の意見を聞いている他、職員から出された意見は会議録にまとめ、いつでも閲覧できるようにしている。また、個人面談の機会も利用して、職員の意見を把握している他、ホームでは利用者を介護する職員は宝であるという姿勢の下、利用者の話を十分に聞きながら、利用者との馴染みの関係を保てるように配慮している。	
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	管理者及び役職者は職員一人ひとりの勤務状態を把握し、相談、悩みを打ち明けられるような人間関係づくりに取り組んでいます。運営者は職員の努力や成果等の把握に努め、面談し、評価しています。労働基準法に則って就業規則があり、守られています。法的に義務づけられている内容に加えて、中身を濃くしての健康診断も夏と冬に2回行われています。		

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
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	外部で行われる研修会には、研修の内容を検討し、個々の職員に応じた研修を受けられるようにしています。研修後は報告書の作成と、毎月の職員会議の時間を利用して、報告をしています。また、その時々状況に応じた(ノロウイルス等の感染症、褥瘡予防、高齢者の疾患の特徴等)学習会を行っています。		
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	グループホーム協会に加入し、協会で行われる研修会等に積極的に参加して、交流の機会を持てるようにしています。		
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	サービス利用の相談があった時には、その方の身体状況、抱えている問題、希望、これまでの生活状況等を詳しくお聞きし、できるだけ希望に沿えるように家族と共に努力していきたい旨、話しています。		
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	サービス利用の相談があった時には、家族の抱えている問題や要望等も十分に伺うようにし、不安や疑問が残らないようにしています。		
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	利用者の生活の向上を考え、適した施設の紹介や在宅でのサービスの利用等について話し、地域支援包括センターの紹介等も行っています。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ホームの理念にもあるように、利用者は私達の人生の師です。職員は行事等の機会は勿論、毎日の暮らしの中で、様々な話を聞かせてもらうように努めています。また、料理、裁縫、カラオケ等、一人ひとりの得意分野の把握に努め、得意分野を発揮していただき、感謝し合いながら生活をするようにしています。		
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置かず、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	何か変化のあった時はその都度、毎月のお便りを使用したり、訪問時には日々の暮らしの様子等をお知らせしています。日々の情報を共有することで、協力関係ができるように取り組んでいます。		

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
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	地域に暮らす以前からの友人が尋ねてきてくださったり、馴染みの床屋さんを利用してもらっています。これまでの生活の把握に努め、馴染みの人との交流を大切にし、馴染みの場所へ出かけることができるように支援しています。	馴染みの人や場所等を把握し、個人記録にも記載している。知人や家族等への電話は必要に応じて支援しており、利用者へ贈り物等が届いた時はすぐに連絡できるよう支援している。また、お墓参りや買い物、美容院等、馴染みの場所へも出かけられるよう支援している。	
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	利用者同士が協力し合い、仲良く暮らしていただけるように努めています。気の合う利用者同士と一緒に過ごせるように支援したり、難聴等でコミュニケーションが取りにくい利用者等には職員が間に入り、楽しく過ごせるように支援しています。毎日のお茶の時間には利用者が集まって来られ、職員も一緒になり、楽しい時間が持てるようにしています。また、花園・実園合同の行事や一緒にカラオケを楽しんだり、他ユニットの方達との交流も大切にしています。		
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	医療機関に長期入院になって退所された方にはお見舞いに行ったり、他の事業所に移られた方の家族にお会いした時には、様子を尋ねたりしています。また、ホームで看取りを行った方の家族は今でもホームに立ち寄って、度々、顔を見せてくださいます。		
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	入居時や家族の面会時に、利用者のこれまでの生活ぶり、こだわり等を教えていただくようにしています。そのため、センター方式のシートの一部を家族にお願いしています。また、日々の生活の中でもコミュニケーションを大切にし、利用者の思いや希望の把握に努めています。利用者と共に過ごす時間を多く持ち、一人ひとりの表情等をさりげなく観察しながら、思いに気づけるようにしています。	入居時のアセスメントや、項目によって家族にも一部を記入していただいたシートを参考にして、利用者の思いや意向を把握できるように取り組んでいる。職員は日頃から利用者の話を十分に聞き、意向に沿った支援に努めており、利用者ができる時、できそうな時、また、できなくなった時にも、利用者職員との良好なコミュニケーションの下、利用者本位のサービス提供に努めている。	
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	これまでの生活歴やライフスタイル等を把握するために、入居時に家族から情報を得るようにしています。また、運営推進会議でも情報の大切さを話し、センター方式のシートの一部を家族にお願いしています。シートの回収ができない家族からは、面会時に積極的に話を聞かせていただくようにしています。また、生活を共にする中で得た情報を大切にし、記録す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
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	利用者と生活を共にする中で、一人ひとりの毎日の暮らしぶりを把握しています。できる事、できそうな事、できなくなってきている事にも注意し、見守りをしています。職員全員が利用者を総合的に見る目を養い、一人ひとりの一日の暮らしの流れに沿って、総合的に把握できるように努めています。		
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	利用者からは生活の中で、家族からは面会時を利用し、情報交換や希望等を伺うようにしています。ケア会議において、日常生活を見守る中で気づいた点やアイデア等を出し合い、計画を作成しています。基本的に3ヶ月に1回はケア会議にて見直しを行い、介護の達成状況等を評価し、記録しています。状態変化時や利用者からの希望変更時等は、随時会議を開いて計画を見直し、計画に追加、変更をしています。	担当職員は日頃から利用者の意向と課題の把握に努めており、ケア会議において、全職員の気づき等も参考にしながら、計画作成担当者と具体的な目標を決め、介護計画を作成している。介護計画は利用者一人ひとりに合った具体的な内容となるように取り組んでおり、家族への提案・了承の下に実施され、利用者の症状等に変化があった際には随時変更しながら、利用者主体のサービス提供に努めている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別にファイルを用意して、日常の様子を昼夜を通して記録しています。一人ひとりの変化を見落とさないようにし、問題点等、気づきの点は業務日誌にも記載しています。全ての職員が情報を共有でき、介護計画にも反映できるようにしています。		
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	一人暮らしで、家族が近くに住まわれていない方には、本人または家族からの要望により、高額介護サービス費等の支給申請手続きの代行や固定資産税の納付等を行っています。		
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	利用者が地域の暖かい見守りの中で安心して生活ができるように、民生委員や町内会長、老人クラブ会長、警察、消防等へ毎月お便りを送付し、協力をお願いしています。近くの方が民謡を歌いに来てくださったり、毎月、ピアノ演奏の方の来訪もあります。また、ホームでの対応が困難な時は、地域包括支援センターの協力を得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
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	入居前からのかかりつけの医療機関や希望の医療機関への通院を支援しています。定期受診に限らず、体調が心配される時や利用者の希望時は受診し、適切な医療を受けられるようにしています。また、治療内容の変更等は、家族にその都度報告しています。	利用者はかかりつけ医とホームの協力病院で受診ができ、看護師による24時間対応可能な体制も整えている。また、受診時には利用者の状況を適切に報告することで、症状の改善につながるよう努めており、緊急時の対応についても医師と看護師、介護職員の連携の下、的確な対応ができるように取り組んでいる。	
31		○看護職員との協働 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	利用者の健康状態を把握している看護職員が配置され、気軽に相談できます。緊急時はいつでも連絡が取れるようにしています。		
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、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。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。	度々、見舞いを兼ねて、医療機関や家族から状態を伺い、早期退院に向けての支援体制等を話し合っています。		
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、事業所の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	利用者の重度化や終末期の対応について、事業所としての方針を明確にし、説明しています。医療機関の協力の下、連携を密にし、医師の指示に従い、ホームでできる限りの支援を、家族と協力しながら行っています。	指針を作成し、重度化や終末期におけるホームの方針を明確にしており、これまでも医師や看護師との連携の下、看取りの実績がある。また、職員が不安な事や困難な事を話し合う体制を整えており、利用者や家族の意向を踏まえた上で、できる限りの支援に努めている。	
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	緊急時対応のマニュアルがあり、AEDも装備しています。消防署によるAEDを使用した講習会を定期的(年1回)に行っています。		
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	夜間も想定した避難誘導策が取られ、年2回、消防署の協力を得て火災訓練を行っています。警察へは毎月お便りを送付して、理解・協力をお願いし、近隣の方には町内会長を通じて、協力をお願いしています。前町内会長もホームの近くに住んでおり、管理者の昔からの知り合いで、何かと協力的に応援してくださっています。また、ホーム向かいの建物と倉庫には食料、簡易トイレ、暖房、発電機等が用意されています。発電機は、年に一度試運転し、実践講習を行っています。	災害時に備えて、緊急通報や職員駆け付け等のマニュアルを作成し、年2回、日中・夜間を想定した避難訓練を利用者と一緒に行っており、消防署員の立ち合いも得ている。また、冬場の雪対策に消雪管を設置している他、消火器等の設備点検は専門業者により行われている。災害発生時に備え、食料や飲料水等は1ヶ月分程度を備蓄し、ストーブやランプ等も用意している。	

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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの人格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	ホームの理念に掲げてあるように、人生の師として、誇りを大切に生きていただけるように、人前での失敗をできるだけ防ぐように支援しています。利用者への声がけや対応の仕方、プライバシーは日々、確認し合い、十分に注意しています。また、生活保護受給者への福祉事務所からの訪問時は、「役場からの訪問」と言うように統一しています。	利用者の認知症の症状が進行した場合にも、職員は利用者の表情や話しぶり等から思いを理解するように努め、利用者の言動を受容して、人生の師として、その人らしさと役割感を持ちながら生活できるよう支援に努めている。また、研修や会議等で守秘義務や個人情報情報の取り扱いについて理解を深め、適切に対応している他、介助時にも利用者の誇りやプライバシーを損ねないように配慮している。	
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	日常的にコミュニケーションを大切にしながら、また、その時々表情に注意しながら、希望や好みを把握したり、聞き出すようにしています。何事も決めつけずに選んでもらうようにしています。		
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	食事の時間が大体決まっている程度で、その他は利用者のペースに合わせています。ただ、昼夜逆転にならないよう、色々な事、楽しい事ができるように、利用者の希望を聞きながら、日中の活動を支援しています。		
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	髪形や服装等、各自の好みを重視し、特に、外出の時は行き先や内容等を話して、おしゃれを楽しめるように支援しています。整容の乱れ等はさりげなく直したり、声がけをしています。理・美容の出張サービスもあります。		
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	献立づくりの時は利用者の意見を採り入れ、苦手な物等にも配慮しています。また、なるべく旬の物やホームの庭から採れた野菜等、季節感を感じる物を使用し、利用者と一緒に食事の準備をしたり、昔懐かしい味を教えていただいています。また、できるだけ職員も一緒に食事を摂りながら、楽しく食べられるよう、言葉がけ等をしています。	看護師が食品交換表を基に献立を作成し、職員が利用者の好み等に合わせて調理しており、職員の提案料理等も取り入れている。利用者はできる範囲で下ごしらえや後片付け等を職員と一緒にしている。また、利用者の希望に応じて、回転寿司や鍋焼きうどん等の外食日も設けており、利用者と職員と一緒に食事を楽しめるように取り組んでいる。	

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
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	ホーム開設後一年間、栄養士の方に1440kカロリーの献立を作ってもらい、現在はそれを参考に、利用者からの希望を取り入れながらも、食品交換表等も利用し、栄養バランスに気をつけて献立を作っています。また、以前、保健所の栄養士の方に1ヶ月間の献立を見てもらい、指導、助言をいただき、参考にしています。利用者の状態に合わせ、軟食や刻み、ミキサー食、とろみ剤の使用等の対応をしています。摂取量はチェックし、水分量にも気をつけ、おやつ以外の時間にも、お茶やジュース等を飲んでいただいています。今年の夏は脱水予防ドリンクを作り、飲用してもらいました。食欲がない時等は、水分量も記録しています。また、発熱等で脱水傾向にある時は、経口補水液を飲用していただいています。		
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	声かけを続けてきたことにより、習慣になかった利用者も口腔ケアを受け入れてくれるようになりました。一人ひとりに合わせて支援しています。更に、週1回は入れ歯安定剤も使用しています。		
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向けた支援を行っている	排尿チェック表等も使用し、排泄のサインや状態を観察し、その人の排泄パターンに合わせたトイレ誘導、声かけを行い、失禁をできるだけ防ぎ、トイレで排泄できるようにしています。また、排泄の支援時はプライバシーに注意し、さりげなく支援するようにしています。	利用者の排泄パターンを記録・把握しており、日中はトイレへのさりげない誘導と利用者の症状に合わせリハビリパンツ、夜間はオムツの使用等、一人ひとりに応じた支援に取り組んでいる。また、利用者の羞恥心に十分に配慮の上、支援を行っている。	
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	毎日、排便のチェックをしており、便秘がちな方に対しては、それまでの生活習慣を大切にすため、牛乳やヨーグルト等を食べてもらったり、水分や果物を多めに摂ってもらっています。また、なるべく体を動かせるように支援しています。		
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ず、個々に応じた支援をしている	入浴日は利用者からの希望を取り入れ、週2回から週3回にしています。また、利用者が毎回、気持ちよく入浴できるよう、好みの把握や介助の仕方等を工夫しています。また、危険のないように安全対策に努め、職員がその場を絶対離れることがないようにしています。	基本的に週3回の入浴を行い、浴室はノンスリップタイル、浴槽には滑り止めマットにて転倒防止に取り組んでいる他、利用者の状況に応じて対応職員を増やす等、利用者が安全に入浴を楽しめるように支援している。また、職員は入浴に対する利用者の羞恥心や負担感を理解し、支援に取り組んでいる。	

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
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	昼夜逆転、夜不眠の方には、日中なるべく活動的に過ごしてもらえるように支援しています。また、眠れない方には話し相手になったり、温かい飲み物を飲んでいただいています。日中も疲労の度合いを観察し、状態に応じて声がけしたり、一緒に休んでいます。		
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	用法用量は、医師の指示通り服薬できるよう、薬に日付や名前を記入し、飲み忘れのないように支援しています。また、複数体制で薬の確認等を行い、誤薬の防止に努めています。薬の変更時や気をつけたい症状等、受診時に医師に確認し、受診記録へ記載しており、職員全員が目を通し、状態を観察するようにしています。		
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	外出や外食の支援は勿論、それ以外にも、これまでの生活の情報等を参考にしながら、また、利用者の生活を見守る中で、一人ひとりの楽しみ事、些細な事でもできる事を見つけようと取り組んでいます。お祝いの席で挨拶の言葉を述べてくれる方、洗濯物を畳む方、裁縫が得意な方、食事を手伝う方、相撲が大好きな方、計算問題を解くのが好きな方等、利用者は楽しみな事や得意な事を発揮されています。また、夫の位牌へご飯を供えることも毎日の日課として、大きな役割となっている方もいます。利用者の嗜好品も、楽しみの一つとして取り入れたいと思っています。また、一緒におやつ等の買い出しにも出かけています。		
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。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	天気や希望、体調に合わせ、ドライブに出かけたり、近くを散歩したり、食事や買い物等に日常的に出かけています。また、月2回、職員の体制を多くして、利用者の希望の場所へ行けるようにしています。歩行が困難になっている方は車椅子を使用し、出かけています。個別性の高い外出に対しては、家族の協力を得るようにしています。	日常的に散歩の時間を設け、外に出る機会を作っており、近隣の神社等へ出かけている。季節毎や地域の祭り等、利用者の行きたい場所を把握しており、実現するために、毎月、職員を増員して外出支援に取り組んでいる。また、利用者の身体状況やその日の状態に合わせて、柔軟に支援している。	
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	家族とも相談しながら、利用者の力量や希望に合わせて金銭管理をしています。ホームで管理している方は、買い物時等にはお札を渡して、払ってもらっています。使途については、レシートや領収書を添付し、家族に報告しています。		

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
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	電話はコードレスなので、自由に、自分の居室で話すことができます。一人で電話がかけられない方には、希望時に支援しています。手紙が郵送されて来ても読めない時は、職員が居室にて読んで差し上げたり、手紙が届いた旨、電話で話せるように支援しています。カナダに住むお孫さんから手紙が届いた際には、職員と一緒に返事を書き、写真を入れてカナダへ送りました。		
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	居間や食堂等が1つのホールになっているため、季節の花を飾ったり、絵や写真等を飾って、できるだけ家庭的な雰囲気にはしています。また、必要以上に騒々しくならないように、テレビの音や職員の話し声に気をつけています。カーテンや照明等は、利用者に確認しながら調節をしています。利用者と相談しながら、居心地の良い場所になるように工夫しています。	大きな窓から差し込む日差しはカーテンで調整し、適度な明るさを保っている他、各居室やリビングに温・湿度計を設置して、適切に管理している。また、大きなソファや木製の重厚なテーブル、安定感のある椅子、畳敷きの小上がり等、利用者が思い思いに、ゆっくりと過ごすことができるような空間を提供し、四季折々の絵画や写真等も各所に掲示され、家庭的な雰囲気となっている。	
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	座敷の方へ腰をかけたり、気のあった人とソファに座ってテレビやビデオを見たり、食卓の方で作業をしながらお喋りをしています。また、渡り廊下にベンチを置いているので、散歩の途中で腰をかけ、休まれています。		
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	馴染みの物を持参くださるよう、積極的にお願いをしています。自分の居室に置ききれず、ホームの物置で保管した方もいました。居室には家族の写真や飾り、家で使っていた小物や飾り物、自分で作った作品等を飾ったり、位牌を持参されている方もいます。以前には、仏壇を置いている方もおりました。	居室入口には部屋間違いからの混乱防止のために、手作りの暖簾がかけられており、居室には木製のベッド等が備えつけられている。また、位牌等が持ち込まれている他、持ち込みが少ない場合には入居後に撮った写真等も飾りながら、一人ひとりに合った居室づくりを行っている。	
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」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	ホーム内はバリアフリーであり、要所への手すりの設置、浴槽に滑り止めマットの使用等、安全に配慮しています。物干し台の高さも利用者に合わせ、車椅子の使用も支援しています。また、転倒しやすい場所が放置されていないか、利用者の生活の状況を観察し、検討しています。利用者の混乱や失敗が続く時は、環境面も考慮して検討しています。場所間違いを防ぐために、トイレの表示を分かりやすくしたり、各居室のドアに手作りの暖簾を下げ、自分の部屋を分かりやすくしたりと、工夫をしています。夜間、トイレの帰りに自分の居室が分からなくなる方には、目印に、ドアにライトを付けています。		