

## 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	1472301165	事業の開始年月日	平成18年3月1日	
		指定年月日	平成18年3月1日	
法人名	株式会社 へいあん			
事業所名	グループホーム 「へいあん鴨宮」			
所在地	(〒 250-0874 ) 神奈川県小田原市鴨宮820			
サービス種別 等 定員	認知症対応型共同生活介護	定員	18名	
		ユニット数	2ユニット	
自己評価作成日	平成30年1月31日	評価結果 市町村受理日	平成30年5月10日	

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	
----------	--

## 【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）】

<p>開設11年目を迎え、お客様の重度化が進むなかで、お客様一人ひとりの身体状況に合わせた援助方法等「認知症に関わる研修」等を行い、スタッフのスキル向上に努めております。</p> <p>また、来年度は、新たな試みとして「接遇研修会」を実施予定です。日ごろからお客様に気持ち良く、快適に過ごしていただける空間を常に考えて、実現に向けて取り組んで参ります。</p> <p>季節を通してのイベントや食事を大切にしております。「昔よくやってたのよ」「懐かしい」と故郷や幼いころを思い出され、生き生きとした姿が見られます。「〇〇したい」「〇〇行きたい」という皆様の想いに少しでも近づけられたらと、日々寄り添っております。</p> <p>ご家族の方々に安心していただける</p> <p>お客様の笑顔がたくさんあふれるホームを目指しております。</p>
---

## 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル9階		
訪問調査日	平成30年2月14日	評価機関 評価決定日	平成30年5月1日

## 【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）】

<p><b>【事業所の概要】</b> この事業所は、JR線鴨宮駅から徒歩で15分程の住宅地に立地している。2階建てバリアフリーでエレベーターがあり、車いす対応の洗面台やトイレがある。吹き抜けの明り取り、車いすの往来に十分な広さの廊下、蹴上がりの低い階段、外気浴などを行っている広いテラスなど、ゆとりのある造りである。10名程の看取りの実績がある。</p> <p><b>【行事を介した理念の実践】</b> 個々のリズムや要望に合わせた日常の散歩や買物のほか、車椅子の方も同様に外に出て、自治会主催のどんど焼きや文化祭などの行事に参加している。「年間行事計画」を作成して、初詣、四季折々の花の鑑賞、わんぱくランドへのドライブなどに出かけている。その際には外食をして楽しんでいる。 また、夏祭りでは利用者が浴衣を着て化粧をし、生き生きとした笑顔が見られた。それをヒントに「ダンスパーティー」を開催し、ドレスを着て職員と踊るなど、多彩な行事を介して「へいあん鴨宮はいつも明るく、やさしい笑顔でお客様に寄り添う時間を大切にします」という事業所の理念の実践に努めている。</p> <p><b>【地域との交流】</b> 散歩の際に近隣の方と挨拶を交わしたり、季節の花や夏ミカンを頂くなどして地域の方と交流している。コーヒー好きの利用者にコーヒーを楽しんでもらうために、事業所の地域交流室を開放して「喫茶室」を行っており、利用者と地域の方が交流する場となっている。また、自治会主催の防災訓練や清掃活動などの行事に参加して、地域とのつながりを保っており、運営推進会議や自主防災訓練への地域の方の参加が得られている。太極拳、習字、ハーモニカや三味線の演奏などのボランティアが来所している。グループホーム連絡会を中心とした「RUN伴たすきりレー」に参加し、地域の他事業者とも連携して情報交換などを行い、利用者のサービス提供に役立っている。</p>
--

## 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ～ 14	1 ～ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ～ 22	8
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 ～ 35	9 ～ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ～ 55	14 ～ 20
V アウトカム項目	56 ～ 68	

事業所名	グループホーム「へいあん鴨宮」
ユニット名	かるがも

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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、安心して暮らさせている。 (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

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)	○	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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3, たまに 4, ほとんどない
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)	○	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
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
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
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, ほとんどいない

事業所名	グループホーム「へいあん鴨宮」
ユニット名	こさじ

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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

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)	○	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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3, たまに 4, ほとんどない
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)	○	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
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
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
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, ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	法人の理念、事業所の理念、品質方針を基本に、お客様の思いや期待に添った対応を心がけている。また、採用時研修や入社オリエンテーション時に説明し、実践に繋げている。	「へいあん鴨宮はいつも明るく、やさしい笑顔でお客様に寄り添う時間を大切にします」という事業所の理念を掲げ、事務所への掲示やフロアミーティングで唱和し共有している。管理者はケアで迷った時などに、理念を念頭に置き実践につなげる事を職員に伝えている。	
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	自治会に加入している。散歩や月1回の自治会清掃活動、防災訓練、どんど焼きの参加やお祭りでは神輿の休憩所として事業所の駐車場を利用していただくなど、交流の場を設けている。 太極拳、習字、ハーモニカや三味線の演奏にボランティアが来所している。	鴨宮2区自治会に加入し、どんど焼きや文化祭、清掃活動などに参加している。散歩時に挨拶を交わしたり夏ミカンや花を頂くなどの交流をしている。また、コーヒー好きの利用者にコーヒーを楽しんでもらうために、事業所の地域交流室を開放して「喫茶室」を行っており、利用者と地域の方が交流する場となっている。グループホーム連絡会主催の「RAN伴たすきリレー」に参加している。尺八やピアノ演奏、習字など多種多様なボランティアが来訪し、利用者と交流している。	
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	運営推進会議を通してお客様の日常の紹介と認知症の症状によっておこる事例を説明させていただいている。		

4	3	<p>○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</p>	<p>自治会、地域包括、民生委員、また入居者様やご家族の方に参加して頂き2ヶ月に1回開催し日常の様子を写真をもとに報告している。また包括や自治会からの状況も伺い、意見交換を行いサービスの向上に努めている。</p>	<p>運営推進会議のメンバーは、利用者と家族、近隣住民、自治会会長と副会長、民生委員、地域包括支援センター及び事業所の職員である。年6回、奇数月に開催している。事業所の活動報告の他に、専門家を招いて認知症の事例紹介や口腔ケアの練習なども行い参加者に事業所の取り組みを理解してもらえるように工夫している。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>小田原市高齢介護課へ直接不明な点や相談をとれる環境である。市内グループホーム連絡会の研修も定期的で開催され職員が自由に参加できる状況である。小田原グループホーム連絡会に参加して情報交換をしている。</p>	<p>市の高齢介護課の職員とは事務手続きや運営推進会議議事録の提出などで連絡をしている。また、小田原市グループホーム連絡会を通じても協力関係を築いている。市主催の小田原市介護従事者医療連携研修会などに参加している。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	法人内で年に1回「身体拘束」についての研修を受講している。防犯と安全面より主玄関をご家族の了解を得て深夜時間（20：00～6：00）のみ施錠している。日中はタッチパネルにて解錠している。 主玄関は防犯上と安全面から家族の了解を得て施錠している。 2階ユニット出入口は階段が近くにあり危険なため施錠している。利用者が外出を希望する際は職員と一緒に出て見守りに努めている。	2月に高齢者虐待、身体拘束、個人情報、法令順守の研修を実施している。2階ユニットの扉は、階段が近いことから安全確保のため家族に了承を得て施錠している。利用者が扉を開けようとした際は、職員と一緒に外に出たり傾聴に徹している。日中、風除室の扉は施錠していないが、玄関扉はタッチパネルで施錠している。居室は内外から施開錠できる。利用者に応じて転倒予知の為センサーを設置している。	
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	法人内で年に1回「虐待防止」についての研修を義務付けている。不適切であると判断した際には、ミーティングや個別に時間を設け注意をはかっている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	社内外研修を通して学ぶ機会を作り知識向上に努めている。		

9		<p>○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</p>	<p>契約時に契約書、重要事項説明書をご家族の方と全て読み上げている。不明な点や質問事項はその都度説明しご理解したうえで同意をいただいている。</p>		
10	6	<p>○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</p>	<p>ご家族からの電話応対、また面会時やケアプランの説明の際、意見、要望を伺っている。外出や外食、また衣類や食事提供などの要望にも応えるよう配慮している。運営推進会議や年1回の家族会、家族の来訪時には利用者の日頃の様子を説明し、意見や要望を聞いて運営面に反映している。</p>	<p>利用者の写真を掲載した「鴨宮だより」を毎月発行し家族に利用者の様子を伝えている。年1回の家族会や運営推進会議などで家族から意見を聞いている。「機能低下にならぬよう歩かせてほしい」という家族の要望を取り入れ、職員2名で手引き歩行の介助をして、歩行が持続できるようにしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	月に1回の管理者ミーティングとフロアミーティングにて意見交換の場を設け、方向性を確認し合っている。	管理者は、月1回のフロアミーティングや、入社後定期的に行われるエリア統括責任者の個別面談などで職員から話を聞いている。「接遇について学ぶ機会が必要ではないか」との職員の意見を反映させ、本年4月に研修を実施する予定である。「美味しいコーヒーが飲みたい」という利用者の希望を職員が聞き取り、提案した事が「喫茶室」の行事として実現し、現在まで続いている。	職員の提案から実施を予定している接遇研修について、実行を期待します。
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	個々にあった社内外の研修を進めている。また必要に応じて個別の勉強会を実施しスキルアップやモチベーションアップに努めている。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	社内で1年の個別研修計画を設定し社内外での研修を進めている。		
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	小田原市内グループホーム連絡会での交流や研修に積極的に参加し他のグループホーム職員との交流により、意見交換や情報交流を行い質の向上に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	初回アセスメントにてご本人、ご家族、担当のケアマネージャーからの経過についての情報収集を行いご本人の想いやニーズをミーティングを通して職員全体で確認している。		
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	常に相談できる電話対応や面会時に気軽に話せる環境に努めている。また行事や外出にも同行していただいている。		
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	入居の問い合わせの段階でグループホームが適切であるか十分に伺い、必要に応じて支援ハウスの紹介もしている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 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	ご本人の出来る家事仕事は積極的に進めている。またレクリエーションを通して、故郷の団子づくりや昔話の進行をお願いし、尊厳の気持ちを持ち続けている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 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	ホームでの様子を鴨たよりを通して伝達している。家族参加型の行事を提供しご家族との時間も大切にしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	年賀状や暑中お見舞いなどの挨拶は継続している。ご家族の協力で馴染みの美容院や買い物、外食、またお墓参りに出かけられている。	アセスメントや家族の話から利用者のこれまでの馴染みの関係を把握している。友人や職場の仲間などが来訪したり、家族の協力で墓参りや正月に自宅に行くなどしている。入居前からの趣味である縫物、習字、新聞を読むことなど、これまでの生活の継続を支援している。	
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	個々の想いを大切にしつつ、円滑に関係が保たれるよう職員が間に入り利用者様同士が関われるようサポートしている。		
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	近隣にお住いの方からは退去後も散歩時にお会いし気にかけて下さっている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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。	入居時にご家族から「生き立ち」を伺い参考にしている。またアセスメントシートでの「私の気持ちシート」の活用や、個別になれる入浴時に、お話を伺い、思いや意向の把握に努めている	アセスメントや日常会話の中で「裁縫が好き」「入院前の健康状態に戻りたい」などの意向をくみ取っている。利用者と1対1になる入浴時にも意向の把握に努めている。思いを言葉にしづらく把握が困難な方は、表情やしぐさから読み取って検討している。	
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	定期的なアセスメントと毎月のモニタリングで確認し合い、情報共有に努めている。		
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	一人ひとりのペースに合わせてその時の心身状態に応じて過ごせる場を提供している。		
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	毎月のミーティング時にカンファレンスし、主治医、看護師の意見を参考に6ヶ月ごとに介護計画を見直している。また作成したケアプランに沿ったサービスが実施できているか、毎日確認している。	利用開始時に介護計画を作成し2～3ヶ月の間様子を確認した後、再度、本人や家族から要望を把握した上で介護計画を作成している。「私の気持ちシート」を活用しモニタリングを行い、6か月に1度計画を見直している。その際は、医師など必要な関係者と話し合っている。状態の変化が見られた時は、随時、計画を見直している。「個ファイルの巻頭に介護計画を貼付することで、職員が計画を意識した記録ができるようにしている。	

27	<p>○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>	<p>お客様全体の申し送りノートや横ノートの他、お客様別の担当者を設けて、目標や取組事項を設定し、見直しの必要性等を検討する機会を設けている。</p>		
----	---	---	--	--

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日々の生活の中での会話やご家族の要望に対応出来よう取り組んでいる。		
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	お客様の特技や過去の職歴等の経験を活かし調理や裁縫等も役割を持った生活が行えるように努めている。		
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	4週に1度の内科往診と週1度の歯科往診にて健康管理の維持を継続している。体調変化が起きた場合も適切な指示や主治医の協力が得られる環境にある。	協力医療機関は、従来からの内科医（月1回往診）のほか、新たに皮膚科、精神科、泌尿器科、内科の専門科対応の医療機関（月2回往診）が加わり、どちらかを選択して受診している。歯科医が週1回、心療内科医が月1回、訪問看護師が毎週訪問している。以前からのかかりつけ医を家族対応で受診した場合は、受診結果を「申し送りノート」に記載して職員間で情報を共有している。	
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	医療連携ノートを活用して、日々のお客様の状態変化や医療的ケアについて相談等を記入して必要な医療的ケアや職員へのアドバイスが行えるようにしています。		

32	<p>○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。又は、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。</p>	<p>定期的な面会とご家族様、また看護師との密な情報交換や退院時には担当看護師とカンファレンスを実施し、ホームに戻った際にスムーズに生活できるよう情報共有をしている。</p>		
----	--	---	--	--

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	「看取りに関する指針」をもとにご家族に説明し意向を伺い同意をいただいている。重度化した場合や終末期には看護師よりケアの勉強会を実施しご家族の想いを重視したケアを行っている。	利用開始時に「看取りに関する指針」を基に事業所の方針を家族等に説明して同意を得ている。終末期には、意向を再確認し「看取り介護の同意書」を受け取っている。職員は、29年5月に実施した「重度化対応・終末期ケア対応方針について」の研修などで事業所の方針を共有している。開所来10名程の看取りを経験している。	
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	入職者については、普通救命講習の受講を義務付けており、在籍職員についても2年～3年以内に再受講できるようにしている。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	火災を想定した避難訓練を年2回、加えて大地震による災害訓練を年1回の計年3回訓練を実施し、地域の方も参加していただき地域との協力体制を構築に努めている。	29年6月に火災想定、9月に夜間想定地震訓練を実施している。加えて本年2月20日に厳冬期を想定した訓練を予定している。自治会長など運営推進会議の参加者や「喫茶室」の行事に参加している近隣住民から訓練への参加が得られている。災害に備え、3日分の水やレトルト食品などの非常食及びカセットコンロなどの日用品の用意がある。法人が食品や水などの消費期限を管理している。	

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	個人情報及び虐待に関する研修を年1回エリア統括責任者が実施して、不適切なケアや声掛け等について検討する場を設け、報告書の提出にて、振り返る時間を作っている。	年1回エリア統括責任者による研修が行われ「不適切なケアや声掛け等について」検討し、職員は振り返りの中で、人格の尊重などについて確認をしている。声掛けは小さな声で行うようにしている。申し送り時には利用者名を出さず、アルファベットや部屋番号を使っている。	
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	自分の家である事、自由な空間であるという気持ちで関わり、希望に応じて出来る限り応えられるよう努めている。		
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	業務優先にならないよう、お客様のペースで過ごして頂いている。時間の制限をせず、やりたいときにやれるよう希望に近づけている。		
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	個々に好みのある洋服選びをして頂くと同時に、身だしなみに配慮した洋服選びの声掛けをしている。外出時には気分転換がはかれるような化粧やスカーフなどを着用し、心がけている。		

40	15	<p>○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</p>	<p>お客様が可能な範囲での調理、準備等を行って頂いている。正月や誕生日、七夕、お彼岸など季節に合った提供と日々の食事はお客様と同じテーブルで摂り会話の場を弾ませたり、危険に繋がらないよう心掛けている。</p>	<p>職員が献立を作成して買物し、調理している。昼食は専門の職員が調理している。現在はミキサー食を提供しているが、形状が見てとれるソフト食への移行を検討している。初詣や四季折々の花の鑑賞などで外出した際に外食したり、ピザ、牛丼、寿司などの出前を利用して食事が楽しいものになるよう工夫している。利用者は豆のすじ取りなどの下ごしらえを行っている。訪問時に職員は、見守りなどをしながら利用者と同じ物を一緒に食べていた。</p>	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	お客様別の食事形態での水分摂取や食事摂取量を記録見直しを行い、一人ひとりの状態に合わせた栄養確保が行えるようにしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	口腔ケアについては食事毎行い、お客様の状態に合わせて口腔ケア用品を使い分けて行っている。		
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	起床時や食事前等、トイレの声掛けや誘導を行い、トイレにて自立した排泄が行えるようにしている。また必要に応じて排泄チェック表を利用し排泄パターンを把握しトイレ誘導のタイミングの目安にしている。	排泄チェック表を活用し、利用者個々に合わせた声かけをして、トイレで排泄ができるよう支援している。入院し要介護度が5になった利用者が、退院後食事や水分補給、排泄介助などを職員が小まめに行った事や利用者の努力で、要介護度2になり、おむつ使用から布パンツへと改善したケースがある。	
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	便秘予防のため、食事についてはヨーグルトや砂糖の代わりにオリゴ糖を使用、また腸を動かす為の運動等を取り入れて便秘予防に努めている。		

45	17	<p>○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</p>	<p>時間帯は決まっているが出来るだけ本人の意向に添うよう支援している。入浴を拒まれる方には無理強いをせず、シャワー浴や足浴、また時間帯を変えたりと、タイミングをはかってお誘いしている。</p>	<p>概ね週2回のペースで午後に入浴している。入浴を好まない利用者には、声かけの工夫や時間を変えて入浴を促している。シャワー浴・清拭などの対応をしている。同性介助の希望に応じている。更衣所に空調を設置しヒートショック対策をしている。ゆず湯・菖蒲湯にしたり、花びらや入浴剤を入れるなどで入浴を楽しむことができるようにしている。</p>	
----	----	---	---	--	--

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	消灯時間は設けているが、起きていたい方などに制限は特に設けておらず、自分のタイミングでの就寝を尊重している。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	薬剤表で確認できるようにしている。症状により薬の見直しを主治医、訪問看護師、ご家族に相談させて頂いている。また薬の研修にも積極的に参加している。		
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	お客様の特技や過去の職歴等の経験を活かし調理や裁縫等も役割を持った生活が行えるように努めている。		
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。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	ご本人の希望を伺い出来る事を実行している。お客様の状態や希望に応じて日帰り温泉や買い物の支援を実施している。	個々のリズムや要望に合わせて散歩や買物に出かけている。車椅子の方も同様に外出している。散歩に出られない時は、テラスで外気浴などを行っている。「年間行事計画」を作成して、自治会主催の行事や四季折々の花の鑑賞、ドライブ、外食などに出かけている。	
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	金銭管理の可能なお客様にはご自身で管理していただき、買い物や支払にはさりげない支援に努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	いつでも連絡したい時には自由に電話や手紙のやり取りをしている。必要に応じて支援している。携帯電話を持ち込まれている入居者もいる。		
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	馴染みのあるタンスや仏壇、鏡台、家族の写真などを自由に持ち込み自分の好みの居室にされている。お花の好きな方には季節の花を置くなどの工夫を心掛けている。	居間、廊下、階段、トイレ、浴室などは往来に十分な広さがある。窓を開放し、空気を入れ替えたり、冬場の乾燥時には加湿器を準備している。居間や玄関、テラスなどに季節にちなんだ作品や花を飾り、居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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	1日の中で、お客様が共同して行えるレクリエーションや時間を設けて、お客様同士のコミュニケーションを深め、支え合える環境作りに努めている。		
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	入居時には自宅で使用していたお箸やお茶碗の他、家具等の持ち込みも進めており、ベッドの位置は大幅に変わらないようレイアウトし、お客様の混乱を招かぬような工夫をしている。	事業所の備品は、クローゼットとエアコンである。部屋ごとに写真、時計、カレンダー、椅子、ポスター、カーテン、ベッドなど、利用者の好みの物が置かれ、居心地良く過ごせるようにしている。	

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	居室前やトイレ前の表札を掲げ出来る限り「できるこ」「わかること」を維持できるよう支援している。		
----	--	---	---	--	--

