

# 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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山(グループホーム 第1ユニット)		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	平成24年2月22日	評価結果市町村受理日	

## 【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)】

家庭的な雰囲気の中で一人ひとりに心向け、ご利用者の「今」を大切に、毎日穏やかに笑顔で過ごせて、この施設を選んで良かったと思っていただけるよう、スタッフ一同が心を合わせて支援しています。  
また、家庭では味わえないゲームやレクリエーション、催し物への参加を促し、外出する楽しみも提供しています。

※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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320&amp;PCD=33">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320&amp;PCD=33</a>
----------	---

## 【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)】

閑静な住宅地にある事業所の近所には、昔からのお地蔵さんがあり、散歩をする利用者がよくお参りする。事業所の窓からは、古い民家の風景を望むことができる。職員は皆明るく、利用者からの「お腹すいた」との声に、単純に「待って」と対応するのではなく、明るい表情と巧みな話題の切り替えで、自然に関心を逸らしている。その様子に職員の能力の高さを感じる。食事で利益を出さなくてもよいとの経営方針から、食材にコストをかけられるので、市の介護相談員からも、食事の味や質で高い評価を得ている。  
大手通信企業グループに属しており、町内会長が社員OBであることなどから、地域とのつながりを強固なものにできている。またグループ社員やOBのボランティアがサポートしてくれることで、多岐に及ぶイベントやレクリエーション、外出などが実現できている点も強みである。事業所祭りなどを通じて地域の認知度も高く、併設しているデイサービスと合わせて、地域からは「介護が必要になったら、助かる」と言われている。

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社ハートバード		
所在地	岡山県倉敷市阿知1-7-2-803 倉敷市くらしきベンチャーオフィス7号室		
訪問調査日	平成24年3月15日		

## 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)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらい 3. 家族の1/3くらい 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、活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

[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繋がっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 掲示して、朝の申し送りの最後に唱和し、一日のスタートとしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「支えあい共に創る快適生活」を核とする行動指針を、朝礼で唱和している。利用者、家族、職員皆で支え合い、共に快適な生活環境を作るため、一人ひとりを思いやった言葉がけや笑顔を大切に、家族との連絡を取り合っており、より良いサービスにつなげるよう心がけている。</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町内の夏祭り、運動会等に参加しています。</li> <li>・ 恒例となったケアポート祭りには、毎年地域の方々が大勢ご来場になります。</li> <li>・ 近隣の保育園児が年2回、当施設を訪問してくれます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 溝掃除や夏祭り、運動会などの町内会活動に参加している。町内会長も母体の通信会社の出身なので、色々な協力があり心強い。事業所のイベントに近隣住民が多く来訪するため、事業所の認知度が高く、デイサービスも併設しているので、「介護が必要になったら、助かる」と言われている。</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族会、運営推進会議を実施しています。</li> </ul>		
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、そのでの意見をサービス向上に活かしている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町内会長、老人会会長、交通安全母の会会長、民生委員、地域包括支援センター等に参加いただき年6回実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交通安全母の会会長なども加わり、参加者の顔ぶれは豊富である。多くの参加者に外部で事業所を紹介してもらえる要因として、運営推進会議の効果もある。前回の外部評価で、多人数が集える近隣の公会堂の利用や、確実に運営推進会議を隔月で開催することを提案され、実現に至った。</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当施設に十分な会議スペースがないこと及び市町村担当者の方に参加していただくため、町内の公会堂を使用しウィークデイに運営推進会議を実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市から派遣された相談員に、運営推進会議の参加の際に、食事の質の高さなど、事業所の長所を参加者にアピールしてもらえた。地域包括支援センターは運営推進会議への参加のほか、空き室の確認や入居希望者との橋渡しなどで協力関係がある。</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修会で学んだことをスタッフ全員で共有しています。</li> <li>・ 身体に危険が伴うなど、どうしても必要な時はマニュアルに従って実施することとしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 器具を使用した拘束はもちろんのこと、頻回な声かけにより、今何をしたいのかと思いやりを持つことで、言葉の拘束もできる限りしないようにしている。利用者は、事業所での逃げ場がないので、万一「座っていて」「やめて」などの言葉を耳にしたら、管理者や他の職員が対処法も含めて注意している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 転落リスクが高く、ベッド柵を使用している利用者には、家族に説明し、同意書も得ている。しかし、終了予定日に記載がなく、定期的に再更新になっている。そこで、終了予定日の記入と、検討過程の記録を含めた拘束回避策を期待したい。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言葉遣いや態度など、常にミーティングで話し合っています。ご利用者が安心して穏やかに暮らせるよう、常に配慮しています。</li> </ul>		

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	・成年後見人制度については管理者が研修を受講しており、研修資料をファイルしてスタッフがいつでも見れるようにしています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	・ご本人、ご家族同席の下に十分説明しており、ご理解いただいています。		
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	・玄関に「意見箱」を設置しています。 ・日常的にご家族の面会時や電話のあった時に、ご意見・ご要望を聴いています。 ・岡山市介護相談員制度を利用しています。	家族の来訪が頻繁で、その都度、意見や要望を聞き、即座に対応しているため、意見箱は設置しているが、意見が入ることは無く、苦情処理記録も平成21年分が最後になっている。市の介護相談員も来訪のたびに、利用者から意見や要望を聞き取っている。	
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	・2ユニット合同のスタッフミーティングを毎月開催しています。施設長・事務長も出席し、意見交換を行っています。	施設長と管理者は、職員と接する上で、「否定しない」「とりあえずやってみよう」を方針とし、日頃から職員と直に声を交わすよう意識している。月1度の会議で、職員から広く意見を聞き入れるほか、年1度の施設長面談では1対1で処遇や人事査定について意見交換をする。	
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	・施設長目標というものを掲げており、達成すれば表彰してもらえ、やりがいを持てるようにしています。 ・介護職員処遇改善交付金制度の適用を受けており、一定の賃金改善が図られています。		
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	・様々な研修の機会を捉え、できるだけ多くのスタッフが受講できるよう配慮しています。 ・平成23年度は岡山県キャリア形成訪問指導事業を活用し、講師の派遣による研修を9回実施しました。		
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	・他施設の管理栄養士やケアマネージャの方に来ていただき、施設内研修を実施しています。		

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
<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	・ご利用者と面談のうえ、アセスメントシートを利用し生活面やライフスタイルの把握に努めています。ご家族からもできるだけ沢山の情報をもらい、安心した生活を送っていただけるよう配慮しています。		
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	・時間をかけて、しっかりお話をしています。ご家族の協力を得ながら、最後まで経過していただくつもりで良好な関係作りをしています。		
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	・話し合いの中から把握するよう努めています。		
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	・ご利用者が主役になれる場面・役割を作り、スタッフから「助かります」「ありがとう」と言える場面を度々作っています。		
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	・月1度手紙で現状を報告したり、季節の変わり目には衣替えをお願いしています。 ・お誕生日会、敬老会にはご家族を招待しているほか、いつでも訪問しやすい雰囲気作りに配慮しています。		
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	・ご利用者が町内のお祭り、運動会、敬老会に参加したり、ご近所の方が訪問してくれたり、親しい人との交流を続けています。 ・ご家族と外出、外食、仏壇へのお参りもされています。	家族や友人の来訪を歓迎し、再訪を促しているほか、外部とのつながりを維持する支援として、フリーダイヤルを導入した。これにより家族や友人が、通話料金を気にせず事業所に電話をかけられるので、長話をしたり、歌を唄う利用者もいる。利用者の要望で電話をかける支援をしている。	
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	・ゲーム、手芸、歌、レクリエーションを一緒に楽しんだり、お手伝いも一緒にしてもらうなど、お互いの良さを認め合い、仲良く暮らしていただけるよう支援しています。		

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	・病院や他施設に移られても面会に行くなど、関係を大切にしています。 ・年賀状をずっと下さるご家族もあります。		
<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	・これまでの生活歴や趣味など「暮らしのシート」にまとめ、ご利用者の希望に沿った支援を心がけています。 ・ご利用者とコミュニケーションをとり、表情を窺ったり、思いを知るよう努めています。	家族や職員、母体の通信会社OBなどの紹介で、生け花や絵画など多岐に及ぶボランティアが来訪し、利用者の生きがい作りを支援している。背骨が痛むと訴える利用者には、職員手作りのマットで痛みの緩和を図ったり、晩酌をしたいという希望には、医師と家族の許可を得て、提供している。	
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	・「アセスメント表」を基に検討しています。 ・ご利用者、ご家族の話をしっかり聴くよう心がけています。		
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	・介護記録、日誌にもれなく記入することにより、ご利用者の心身の様子をスタッフ全員が毎日正確に把握しています。		
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	・各々の担当者とケアマネージャが協力してご利用者、ご家族の要望・ご意見を聞き取ったうえで、ケアプラン提案表にて意見を出し合い計画を立てています。モニタリングも毎月行っています。	利用者や家族の意見や要望は、ケアプラン提案表に記録し、モニタリング記録作成に反映している。さらに、担当以外の職員からの情報記録を加え、立案したものを家族に説明し、付け加えたいこと等を取り入れている。	モニタリング内容と介護記録の関連が読み取れない記録が見られる。どの利用者は何を目標としてケアをしているのかを職員が意識できるよう、両者を連動した方法の確立を期待したい。後で活用しない記録や、冗長な記録のスリム化も期待したい。
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	・個人申し送りノート、介護記録、グループホーム日誌に必要な情報を記入し、情報の共有化を図っています。		
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	・ご利用者の状況は日々変化しているので、その時々でケアの内容を変えながら対応しています。		

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
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	・近隣の公園、お地蔵様への散歩、近隣保育園の園児が訪問してくれたり、地域と良好な関係を保ちながら、その資源を活用しています。		
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	・毎月主治医の往診があり、一人ひとりの状態をDrに伝えています。また、変調があるときはすぐに連絡し受診できるよう支援しています。	協力病院の主治医の往診が毎月ある。医師からの問い合わせに迅速に対応できるよう、個人別申し送りノートに医療関係のデータをまとめている。訪問看護の記録は、後で参照しやすいように丁寧なまとめをしている。訪問看護師からは、緊急対応マニュアルがしっかりしていると評価されている。	
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	・24時間医療連携を結んでいる訪問看護ステーションに週1回バイタルチェック、浣腸、排便、爪切りなどをお願いしています。 ・心配なときはすぐ連絡して相談したり、アドバイスを受けています。		
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。	・入院先のケースワーカーとの情報連絡体制を密にし、Dr、Ns、Ot、Pt、栄養士ともカンファレンスを行い、グループホームで安心して退院後の生活を送れるよう支援しています。		
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	・重度化対応指針を書面にして説明し、同意・サインをもらっています。週末期の意向確認も同様にしてしています。 ・ご家族と十分に話し合い、必要に応じて主治医、訪問看護師にも同席してもらっています。	入居時に重度化対応指針を家族に説明の上、同意書を得ている。また、家族会でも、大体の流れや、その時が迫った際には家族も宿泊できることなどを改めて説明している。これまで看取りの経験は無いが、いつでも対応できるように、医師には家族への説明対応の内諾を得て、職員の理解を深め、看取りの体制を構築している。	
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	・緊急連絡体制図を事務室に掲示しています。また、緊急時マニュアルを作成し、スタッフの勉強会をもっています。		
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	・年2回訓練を実施しています。 ・町内会の方にも運営推進会議の機会を捉え、ご協力をお願いしています。	町内会の独居老人マップに事業所が加えられている。緊急時に町内に協力がもらえるよう、事業所を見学してもらった。誰が何を担当するかなどはこれから決めていきたいと考えている。いざという時のために、地域の人も受け入れ、1週間程度賄える食料品を備蓄予定である。	避難訓練時に不在で、緊急通報装置の使用法の理解が十分でない職員がいた。使い方を図にしたものを機器脇に掲示するなど、理解の徹底を期待したい。また夜間に焦点を当て、職員一人での避難誘導シミュレーションなどの実施を期待したい。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりを尊重した声掛けや介護を行っています。</li> <li>面会者の記録は個人別に行っています。</li> </ul>	職員により対処が異なることで、利用者が不安や混乱を感じることがないように、申し送りやスタッフ会議で情報を共有し、利用者ごとの対処法を決め、統一している。個々を尊重した声かけを重視し、命令口調や否定的な言葉で個人の尊厳を失うことがないように気を付けている。	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご利用者との関わりを密に持ち、なるべく多くの思いを言ってもらえるよう、そして自由に生活できるよう支援しています。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの人員も充実しているので、利用者本位のペースを大切に介護を心がけています。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>洋服を選べるご利用者には、今日は何を着るか決定してもらっています。スカーフ、ブローチなど小物も選んでもらっています。</li> <li>月1回の理美容で、毛染め、パーマなどされています。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事の下ごしらえ、お膳拭きなどお願いしています。その方の健康の状態に合わせた食事状態にしたり、ご利用者の食べたいものを聞いたりして、お弁当やお寿司の出前をとったり、変化をつけています。</li> </ul>	食費のほとんどを食材にかけてよいとの経営方針なので、質の高い食事が提供でき、市の介護相談員からも味、質ともに太鼓判をもらった。献立は、「自分の親に食べさせたいようなものを」を方針にしている。食事前には口の体操や軽く体を動かし、おいしく食べられる工夫をしている。	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>ミキサー食、トロミ食、刻み方、味付け(薄味)に配慮しています。食べられないときは、ご利用者の好みそうなものを提供します。</li> <li>水分補給は季節に応じて飲みやすいもの、冬は生姜湯、甘酒、抹茶片栗など提供します。</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問歯科と契約しており、必要に応じて口腔内の状態を診てもらっています。</li> <li>食事後は、入れ歯洗浄、ブラシによる口腔ケアを行っています。</li> </ul>		

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	・日頃の習慣、その日の様子やチェック表で判断して、トイレでの排泄を支援しています。 ・ご利用者に合わせたタイミングを計り、なるべく失敗のないよう配慮しています。	上手にトイレに誘導し、濡らさない、失敗しないことでトイレでの排泄に対する利用者の意欲を高めている。そのため、おむつ使用は夜間の一人のみに留まっている。夜間転倒する可能性のある利用者には、職員が居室のそばに作業テーブルを移動して見守りながらトイレに誘導している。	
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	・毎朝の牛乳・果物、繊維質の多い食品を提供しています。食物ファイバーなども利用しています。		
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、個々にそった支援をしている	・その日の体調に合わせて1日おきの入浴を基本としていますが、一人ひとりの希望にも沿っています。その他、足浴や清拭も行っています。	基本は1日おきの入浴だが、利用者が前日に入浴したことを忘れ、希望した場合、体調が良ければ入浴してもらうなど柔軟に対処している。入浴中は利用者の興に乗った話に耳を傾けたり、色々な入浴剤を使用して、利用者が心から楽しめるように工夫している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	・入床前に暖かい飲み物を提供し、ゆっくり休んでいただけるようにしています。 ・敷き毛布やアンカなど、気持ちよく眠れるよう配慮しています。		
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	・服薬の間違いのないよう、一人ひとり表にして確認しながら服薬を行っています。 ・薬が変わったときは、特に体調の変化がないかスタッフ全員が注意し観察しています。		
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	・ご利用者の興味を引き出す工夫やボランティアの訪問により新しいことに挑戦されています。絵が得意な人、買い物好きな人など、それぞれの楽しみや気分転換の工夫をしています。		
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	・できるだけ外出の機会を作り、演奏会、フラダンスの発表会、お花見、菊花展、初詣と季節毎に出かけています。 ・ご家族にもお願ひし、外出してもらっています。スタッフと一緒に散歩や買い物に出かけます。	職員と一緒に近くのお地藏さんまで散歩に行ったり、食材や衣類を買いに出たりと、日常的に外出している。また家族やボランティアの協力を得て、初詣に出かけたり、琴やフラダンスなど事業所に来てくれる先生の発表会を見に遠方に出かけたりしている。車いすの利用者の外出が実現しやすいのが事業所の強みである。	



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	・日用品や洋服などスタッフと一緒に買い物に行ったり、おやつやデザートなど、好きなものを選んで購入しています。		
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	・フリーダイヤルにご家族・お友達から電話をかけていただいたり、手紙のやり取りをして遠くに住む友人やお孫さんと交流していらっやいます。		
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	・玄関には季節の生け花や押し花を飾り、ホールには行事やお誕生日会の写真、ご利用者の手芸作品などを飾っています。	リビングの壁面飾りを季節ごとに作り替え、居ながらにして季節を感じることができる。新しい写真を積極的に掲示し、話の題材にする一方で、回想法的な効果を狙って、やや古い写真を残すこともある。季節人形やボランティアの生け花の先生が飾り付けた花が彩りを添えている。	
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	・ソファやマッサージ器でくつろがれたり、ご自分の部屋でテレビを見たり、それぞれにご自分の空間を楽しまれています。		
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	・ご本人が使っていた家具やドレッサー、布団を持ち込んでいらっやいます。各ご利用者それぞれに个性的にご自分の部屋作りをされています。	好みの家具やタンス、家族写真、仏壇などを持ち込んでいる。小さな机で日記を書くのを楽しみにしている人、ベッドに寝たときに向かい合って母の写真が見えるようにしている人など、居心地の良い思い思いの居室となっており、利用者の個性を垣間見ることができる。	
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	入口に「のれん」をかけるなど工夫をして、ご本人にわかりやすくしています。		

# 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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山(グループホーム 第2ユニット)		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	平成24年2月22日	評価結果市町村受理日	

**【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)】**

※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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320&amp;PCD=33">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320&amp;PCD=33</a>
----------	---

**【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)】**

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社ハートバード		
所在地	岡山県倉敷市阿知1-7-2-803 倉敷市くらしきベンチャーオフィス7号室		
訪問調査日	平成24年3月15日		

**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
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、活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させている (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

[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	・朝の申し送りの最後に唱和し、気持ちを引き締めて一日をスタートさせています。 ・掲示して常に目に入るようにしています。		
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	・地域の祭り、運動会等に参加しています。 ・地域からお神輿で子供たちが訪問してくれたり、夏には町内会からカキ氷をご利用者に振舞ってくださいます。		
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	・家族会、運営推進会議を実施しています。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	・2ヶ月に1度開催しています。 ・地域の方々との、相談・話し合いの場となっています。(独居老人の問題など)		
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	・町内の公会堂を使用しウィークデイに運営推進会議を実施しています。中区地域包括支援センターからも出席してもらっています。		
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	・玄関の鍵開放、身体拘束は行っていません。		
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	・言葉遣いや態度については、特に注意を払っています。研修にも参加して、スタッフ全員と情報の共有化を図っています。		

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	・まだ、当施設に利用される方はおられません。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	・ご本人、ご家族同席の下に十分説明しており、ご理解いただいています。		
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	・玄関に「意見箱」を設置しているほか、ご家族の面会時には最近のご様子をお知らせしたり、月1回のお手紙でも連絡しています。 ・家族会も開催し、意見交換を行っています。		
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	・スタッフミーティングを毎月開催しています。 ・年に1回、施設長の個人面談を実施している。		
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	・管理者は月1回の会議に出席し意見を述べている。各スタッフは年1回、施設長との個人面談で話し合っている。		
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	・様々な研修の機会を与えている。研修の日は勤務扱いとなり、安心して受講することができる。 ・岡山県訪問指導事業を活用し、講師の派遣による研修を9回実施しました。		
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	・研修で知り合った同業他社のケアマネ等との交流で、悩みの相談や研修の情報など、サービスの向上に役立っています。		

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	・ご本人の気持ちに添えるよう、話し合いの時間をゆっくり持ったり、ご家族からも情報を得て、安心してここで生活をスタートできるようにしています。		
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	・ご家族からのお話をしっかり聴いたうえで、アセスメントシートを活用しています。 ・ご家族の協力があれば、ここで最後まで過ごしていただくつもりで、より良い関係を築いています。		
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・ご家族と面談の折、話し合いの中からお本人が必要としていることを把握するよう努めています。		
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	・ご利用者が主役になれる場面・役割を作り、スタッフが「ありがとう」と言える場面作るよう配慮しています。		
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	・月1度手紙で現状を報告したり、季節の変わり目には衣替えをお願いしています。 ・お誕生日会、敬老会にはご家族を招待しているほか、いつでも訪問しやすい雰囲気作りに配慮しています。		
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	・ご利用者の友人や兄弟にはフリーダイヤルを利用してもらい、電話で話をしたり、当施設を訪問していただいています。		
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	・ゲーム、手芸、歌、体操、レクリエーションと一緒に楽しんでできるよう支援しています。 ・外出の機会も大切にしています。		

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	・病院や他施設に移られ、契約が終了しても面会に行ったり、年賀状やり取りしたり、関係を大切にしています。		
<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	・集団の中でも、できるだけその人らしい生活を送っていただくため、得意なこと、続けたいことは支援しています。		
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	・「アセスメント表」を基に色々検討を行い、その人らしい暮らしができるよう支援しています。		
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	・スタッフ全員、ご利用者への声掛け、話し合いにより、1日の生活の流れに沿って無理のないように過ごしていただいています。		
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	・担当を決め、ご本人、ご家族の要望に基づき、ケアプラン提案表によりスタッフの意見を聞きながら、ご本人が生き生きと生活できるように介護計画の作成、モニタリングを行っています。		
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	・個人申し送りノート、介護記録、グループホーム日誌に必要な情報を記入し、情報の共有化を図っています。		
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	・ご利用者の状況は日々変化しているので、その時々でケアの内容を変えながら柔軟に対応しています。		

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
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	・近隣の公園への散歩、保育園の園児の訪問や、中学生の職場体験学習を受け入れています。		
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	・ご本人の状態に応じた病院の選定、受診のほか、月1回の往診を受けています。体調に変調があったときは、すぐに受診・往診ができるよう支援しています。		
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	・24時間医療連携をとることにより、異常があればすぐに連絡、指示を受けている。週1回バイタルチェック、健康管理をしてもらっています。		
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。	・入院先のケースワーカーとの情報連絡体制を密にしている。退院時にはカンファレンスを行い、安心してグループホームに帰ってもらえるよう支援しています。		
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	・重度化対応指針を書面にして説明し、同意・サインをもらっています。重度化や終末期に向けた方針は運営規程に明記され、ご本人・ご家族に説明しています。必要に応じ、医師・看護師・ご家族と話し合いをもっています。		
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	・緊急時マニュアルを作成しすぐに対応できるよう、緊急連絡体制を事務室に掲示しています。		
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	・ご利用者を含め年2回訓練を実施しています。		

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
<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	・ミーティングで何度も話し合い、研修にも参加しています。スタッフ全員が一人ひとりの人格を尊重した介護を心がけています。 ・面会ノート、重要書類はスタッフルームに保管しています。		
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	・ご利用者としっかり関わることで、言葉や表情などから思いを引き出し、自己決定できるよう促しています。		
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	・ご利用者の体調や思いに配慮し、ご利用者本位のペースを大切にしています。		
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	・洋服を選べるご利用者には一緒に選んだり、買い物に行っています。 ・月1回の理美容で、毛染め、顔剃りなどされています。		
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	・ご利用者の能力に応じて、準備できることは協力をお願いしています。薄味のいい方は味ききしてもらい提供しています。		
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	・ミキサー食、トロミ食、刻み方、味付け(薄味)に配慮しています。苦手なものは、代替メニューを提供しています。 ・モーニングコーヒー、10時と15時のおやつも工夫して水分補給できるものを提供しています。		
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	・訪問歯科と契約しており、必要に応じて口腔内の状態を診てもらっています。 ・食事後は、入れ歯洗浄、ブラシによる口腔ケアを行っています。		



NTTグループ ケアポート岡山

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	・ご利用者一人ひとりにあわせて時間での誘導や、その方の様子により対応しています。		
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	・朝起きたときの冷たい牛乳や野菜ジュース、その方に応じて対応しています。		
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、個々にそった支援をしている	・入浴剤を入れたり、できるだけ本人の希望に添えるようにしています。		
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	・入床前に暖かい飲み物を提供し、ゆっくり休んでいただけ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	・薬が変わったときは、特に体調の変化がないかスタッフ全員が注意し観察しています。 ・薬の内容については、用法・効能・注意を読んでいます。		
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	・ご利用者の興味を引き出す工夫や様々な行事、レク、外出などを計画し楽しんでもらっています。		
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	・ご家族にもお願いし、外出外食の機会を作るよう協力してもらっています。 ・花見、あじさい見物、菊花展、バラ園見物、発表会、演奏会など年間行事として計画しています。		

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
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	・スタッフと一緒に季節の洋服などを買物に行ったり、日用品で不足したものを買いに入っています。		
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	・フリーダイヤルにご家族・お友達から電話をかけていただくよう配慮しています。		
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	・生け花や押し花を飾り季節を感じてもらっています。ホールには行事やお誕生日会の写真、ご利用者の手芸作品などを飾っています。		
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	・ソファやマッサージ器でくつろがれたり、ご自分の部屋でテレビを見たり、それぞれにご自分の空間を楽しまれています。		
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	・ご本人が使っていた家具やドレッサー、布団を持ち込んでいらっしゃいます。各ご利用者それぞれに个性的にご自分の部屋作りをされています。		
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	・お部屋の入口に自分で作られた塗り絵などを飾って、他の方と区別できるようにしています。		