

## 評価結果概要表

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3870101379
法人名	株式会社 クロスサービス
事業所名	グループホームだんだん
所在地	松山市朝生田町7丁目13-28
自己評価作成日	平成25年10月10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）】

<p>・ご利用者の違いを大切に支援をしている。個々に合わせて出来ることを相談しながら毎日をおくれるようにしている。スタッフも同じ生活者として、ご利用者と接することを大切にし、ご利用者と一緒に悩む一緒に考えるチームをつくれるようにしている。</p> <p>・地域のボランティアや実習を受け入れて自分たちのケアがどうなのか見直すきっかけにしている。地域とも共同していけるように日頃から声をかけ地域の情報を得るようにしている。また、ご家族もご利用者を支えるチームとして出来ることをお願いしたり一緒に考えてもらったりと関係を築けるようにしている。</p>
---

※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	
----------	--

### 【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>●利用者同士で関係が作れるように、みなで集う機会を大切にされており、利用者同士がかかわることについて職員は、できるだけ手や口を出さず見守るようにされている。事業所では、「不適切なケア」と思われる場面がみられた時には、職員が改善に取り組めるよう書式を作っておられ、すべての職員が内容を確認してケアの改善に取り組まれている。職員は笑顔で利用者にかかわっておられ、離れた場所からでも、ふと目が合った時には、笑顔で応えておられた。又、午後からの過ごし方を利用者にかかわる際にも、職員はゆっくりと利用者が決めるのを待っておられた。</p> <p>●利用者は食事の盛り付けを担当してくださっており、小さい器に盛り付けられ、利用者個々にその中からお好きなものを自分で選んで食事をされている。又、ご自分でお茶を注げるよう用意されていたり、お櫃にごはんを用意して、ご自分でよそうようにされている。</p>
--

### 【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JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成25年10月25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 ↓該当する項目に○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. <b>利用者の1/3くらいの</b> 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. <b>家族の2/3くらいと</b> 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. <b>毎日ある</b> 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が訪ねて来ている (参考項目：2, 20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. <b>数日に1回程度</b> 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. <b>利用者の2/3くらいが</b> 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. <b>少しずつ増えている</b> 3. あまり増えていない 4. 全くない
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. <b>利用者の2/3くらいが</b> 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. <b>職員の2/3くらいが</b> 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. <b>利用者の1/3くらいが</b> 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. <b>利用者の2/3くらいが</b> 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. <b>利用者の2/3くらいが</b> 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. <b>家族等の2/3くらいが</b> 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、安心して暮らしている (参考項目：28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. <b>利用者の2/3くらいが</b> 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

# 自己評価及び外部評価結果表

## サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### 【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

### ※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!  
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム だんだん

(ユニット名) \_\_\_\_\_

記入者(管理者)

氏名

上野 睦子

評価完了日

平成25年 10月 10日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<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	<p><b>(自己評価)</b> H.23に理念を作成した。管理者・スタッフと運営方針をもとに作成し、新しいスタッフやボランティアの方など、ホームに関わる方には都度に伝えている。実習に来たかたから、「この理念をみて、ホームのサービスのあり方、スタッフの関わり方を見ると納得できる」と言われたこともある。理念はホームのフロアに掲示し、ご利用者と確認する事もある</p> <p><b>(外部評価)</b> 毎年、自己評価に取り組んだ後、事業所理念を見直すことにされている。理念は、法人の運営方針をもとに、イメージしやすい理念作りを心がけておられ、平成23年は、職員で話し合い、「それぞれの暮らしを大切に 相手の想いをわかりあい 自分のしたいことができ 気持ちが伝わる あったかだんだん」と作成された。管理者は、理念に基づき利用者それぞれの暮らし方を大切にしたい支援ができるよう、日頃から職員に話しておられる。</p>	<p>今年12月に理念を見直す予定となっている。利用者の状態変化等も踏まえ、それぞれの暮らし方を大切にしたい支援を目指せるよう、理念を検討したいと考えておられる。さらに、事業所は来年春ごろ地域内に移転することを考えておられる。この機会を活かして、地域の中のグループホームとしてどのようなことを目指していくのかということについても理念に盛り込み、地域の方達と理念を共有して一緒に事業所を作っていきたい。</p>
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	<p><b>(自己評価)</b> 保育園や地域の行事に参加し、交流をもっている。関係も年々変わってきており、今年度は公園の花壇作りを任せてもらえるようになった。また、散歩時やにも地域の方から声をかけてもらうことも多い。</p> <p><b>(外部評価)</b> 地域に向けて発行する「だんだんかわら版」は、近所の20件ほどのお宅にポストに貼られたり、又、公民館にも置かせてもらっている。かわら版をみて運営推進会議に参加して下さる方もおられるようだ。公園の花壇には、利用者と一緒に花の苗を植えて、草引きや水やりをして世話をされており、行事等には地域の方に感謝の言葉をかけてもらうようなこともある。公園を利用させてもらって、お花見やいも炊き等も楽しんでいる。近くの保育園との交流も続けておられ、運動会や敬老会等、保育園の行事時には、招待して下さったり、一緒にぶどう狩りを楽しむ機会等もある。地区では、公民館の建て替えが計画されており、要介護者も利用することを視野に入れて「事業所の意見も聞きたい」と言ってもらっている。初めての取り組みとして、中学生の体験学習を受け入れられた。生徒は、行事の準備等しながら、利用者と一緒にふれ合われたようだ。</p>	
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	<p><b>(自己評価)</b> 運営推進会議の内容をかわら版にして、地域に発刊している。また、地域の方との立ち話の時にホームの取り組みを聞かれたり、ホームの様子を伝えたりしている。また、ボランティアや職場体験を受け入れ、認知症への理解に努めている。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	○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	(自己評価) 2ヶ月に1回開催している。隣の小規模と合同で行い、スタッフも必ず参加し、地域の方と顔を合わせるようにしている。会議の内容はミーティングで全体に伝え確認するようにしている。内容は計画的に行い年間をとおして参加いただければホームの事がわかるように工夫してる。地域の方からはドライブの場所や景色の良い場所を提案してくれている。	
			(外部評価) 会議には、近所の方や利用者、ご家族、訪問看護事業所や他グループホームの方等が参加されており、事業所のことをさらに知ってもらえるよう、年間計画を立ててすすめておられる。避難訓練や介護の勉強会、おはぎ作りや外部評価結果の報告等、テーマごとにメンバーにも変化がある。いつも参加して下さる近所の方は、「地域への発信は続けることが大切」と事業所の取り組みを励まして下さったり、アドバイスをくださる。	
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	(自己評価) 運営推進会議に参加して下さっている。また、代表は市や県の研修講師をして、現場の状況を共有できるように活動している。	
			(外部評価) 運営推進会議には、市の担当者か地域包括支援センターの方の参加があり、会議の感想や他事業所の取り組みを紹介して下さっている。	
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	(自己評価) 夜の21時～7時までは防犯の為に鍵をかけている。一年に2回は法人内で研修を行い、身体拘束について勉強し、ミーティングで全体に還している。声かけで行動をとめてしまわないように、スタッフ間の声のかけ方にも気をつけている。	
			(外部評価) 法人内では新人研修等で身体拘束を勉強されており、日々のケアと照らして考える機会がある。事業所の玄関は日中開けておられ、廊下にもいすを配置しておられ、外の様子を見ながら過ごせるようになってきている。以前、利用者が朝、パジャマ姿で、ひとりで出かけていかれたことがあり、新聞配達員の方が知らせてくださったようなことがあった。職員は、近所の方等に尋ねる等、協力を得ながら捜索された。無事を確認した後は、お礼に回られた。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 年に2回社内で研修を行い防止法について理解を深めている。入浴時や着替え時にアザの確認を行い、何故アザが出来たのかもシートに記入し、チームで確認している。また、言葉づかいにも気をつけている。	
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に支援している	(自己評価) ミーティングで取り上げ理解を深めている。利用が検討できるかたは地域包括に相談したり、ご家族に提案したりしている。	
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	(自己評価) 相談時からご利用者やご家族の不安や困っているところをよく聞き、サービスの説明をしている。ホームにも出来る事と出来ないことがあるので、都度に説明をする事を前提とし、意向を聞いている。	
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	(自己評価) 年に1回はアンケートを実施し、外部評価のアンケートと照らしあわせて意見を確認している。ご利用者は都度に聞いているのと、運営推進会議に参加してもらい意見を頂いている。ご家族には2ヶ月に1回のお手紙も送り、意見を頂けるように伝えている。ご意見やアンケートにある意見はミーティングで確認している。	
			(外部評価) 以前は、家族会を行っておられたが、参加者の減少やそれぞれの事情等もあり、現在は、行事の際にご家族も一緒に楽しめるよう案内されたり、事業所から個別にコミュニケーションを取って関係作りに取り組まれている。敬老会等の際にはご家族にもお祝いの言葉をもらえるよう働きかけておられる。書類送付時に写真を同封されたり、2ヶ月毎に発行する「だんだん便り」についても、ご家族からの希望も踏まえて、利用者の暮らしぶりがイメージしやすいように写真を多く載せるようにされた。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ケアに関しては毎日の申し送りや月1回のミーティングでスタッフと管理者ですりあわせを行い、すぐに改善出来ることはすぐに取り組んでいる。また、3ヶ月に1回は面談を設け、取り組み状況や体調の事、働き方の確認を管理者と行っている。	
			(外部評価) 介護で腰を悪くする職員もいることから、朝晩に腰痛体操を行えるように取り組んでおられ、利用者も一緒に体操されるようだ。面談時、管理者は、職員個々の「できたこと、取り組んだこと」等も聞き取り、成果を確認して、「よかったね」と共有されている。運営推進会議時等に、職員が事業所について説明されたり、事例等を発表するような機会を作っておられる。又、食品の栄養やカロリー等を写真入りで大きくわかりやすく作っておられる等、職員が話し合い、自発的に取り組まれていることも多く見られる。	
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	(自己評価) 年に数回、評価表を作成し、自己評価と上司評価を行い面談ですりあわせ、スタッフの出来た事を確認したり、これからの取り組みを確認している。年に1回はストレスチェックも行い、スタッフが無理なく働けるように努めている。	
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	(自己評価) 年間の研修計画に沿って、スタッフ全員が何らかの研修に参加している。また、研修の内容はミーティングで報告し、共有できるようにしている。新人スタッフには同行を何回かつけてスタッフと一緒にできるようにしている。	
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り組みをしている	(自己評価) 同法人内で委員会を各立場によって設けており、日頃のケアを話しあったり、協力できるように体制を作っている。また、毎年相互研修には参加し、何を学んだのか報告書を作成している。他のホームとの交流にも取り組み、夏祭りなどに呼ばれることもある。	
<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	(自己評価) 利用前から訪問に伺ったり、必ず見学に来ていただき、ホームの様子を知ってもらったり、ご本人の確認をしている。また、隣の小規模多機能ホームから入居される方も多いので、日頃より関係をつくるように努めている。入居後にはスタッフや他のご利用者の間にはいりながら関係を作っている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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、関係づくりを努めている	(自己評価) 契約前にご本人とは別の場面をつくり、心配な事や思う事を聞くようにしている。契約時には具体的な利用を提案しながら、どう感じるのか確認をしている。重度化の指針もあるので、特に丁寧に説明をしている。	
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	(自己評価) 相談時に今何に困っていて何を解決したいのかを必ず聞き取り、当ホームで解決できるか一緒に確認している。また、たらい回しにならないように、次の相談先を明示できるようにしている。	
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	(自己評価) 何事もご本人に相談しながら生活を支援している。行事時には必ずご利用者と一緒に考えている。また、スタッフの悩みや相談ののってくださっているご利用者もいる。スタッフも「一緒にすごす」という事を大切に支援している。	
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	(自己評価) 誕生日やイベント時には必ずご家族に報告したり、一緒にご本人の喜ぶことを考えてもらっている。また、来所時に食事の支援をお願いしたり、一緒に支援をしてもらうこともある。来所時にはホームでの過ごし方を伝え、どのように支えていくのか一緒に考えてもらっている。	
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	(自己評価) 入居時には馴染んで使っている物を持ち込むようにしてもらっている。また、食器や小物など個人が使用してきた物を引き続き利用できるようにしている。また、行きつけの美容院に行ったり、墓参りや自宅への支援など、関係が継続していけるように個々にあわせて支援している。 (外部評価) 併設小規模多機能事業所からの利用者も複数おられ、継続してご自宅で過ごす時間を作れるような支援を行っておられる。知人の方と外食する等、出かける利用者もおられ、車いすをお貸して介助方法等のアドバイスもされている。調査訪問時には、併設小規模多機能事業所の利用者が、移って来られた利用者の様子を気にして尋ねて来てくださり、ソファに座って一緒に過ごされていた。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) フロアではご利用者が好きな所にすわれるように支援し、気の合う方同士でコミュニケーションがとれるようにしている。誕生会やイベント時などではみんなで参加する事を意識している。新しく入居された方はスタッフが間にはいり紹介している。	
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	(自己評価) 契約終了後には1ヶ月程度たってから、管理者からご家族へ手紙を書いている。契約終了後もホームに立ち寄ってくださるかたもおられたり、具体的な介護保険サービスを説明するときもある。終了後の関わりはご家族の希望もあるため、ご家族にあわせてホームで出来ることを取り組んでいる。	
<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	(自己評価) ご本人やご家族から要望を聞いて支援に繋げている。日々変わる要望に対しては、その都度に会話や仕草などで読み取りご本人から言えるように支援している。重度の方に関しては体のこわばりや表情で読み解くようにしている。日々の記録に記入するようにしている。	
			(外部評価) 事業所では、職員が交代しても利用者の生活を変えずに支援できるよう、すべての職員がセンター方式の5つの視点をもとに、カンファレンスで話し合われたり、ケアのポイント等を共有して取り組まれている。お誕生日の日には、「何でもするよ」と伝え、外出等の希望もお聞きするが、「皆にお祝いしてもらいたい」と言われる方が多く、食事の希望も特に示されない方には、「お寿司と赤飯どちらがいい?」「ケーキとおはぎどちらがいい?」とご本人に選んでもらえるよう、言葉かけを工夫されている。	職員は、利用者の表情や様子を観察しながら対応されているが、利用者の重度化に伴い、ご本人に意思を確認しにくくなり、個々の思いや暮らしの希望を知ることの難しさを感じておられる。たまに來られるご家族が話される利用者の状態についての感想に、気付かされることもあるようだ。利用者一人ひとりの本来の暮らしの希望等を探りながら、今後もさらにチームで利用者を支えていかれてほしい。
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	(自己評価) センター方式をご家族に記入していただいたり、情報を頂いたりして、把握に努めている。記録に残す事で、各自で確認する事ができている。入居時にはご本人と話しながらカードを作成する事もある。	
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	(自己評価) 日々の記録と毎日の朝・夕の申し送りをを行い、チームで現状が把握できるようにしている。また、ミーティングではカンファレンスを行い、状況の変化がわかるようにしている。過し方についてはご本人と相談する事を基本として、スタッフ間で共有するようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○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</p>	<p>(自己評価)                      ご利用者の状況にあわせてカンファレンスを行い、計画を見直している。ご本人からは日々の中で生活のありようについて聞き取り、ご家族は来所時にご本人の状態とあわせて伝え、一緒に考えてもらうようにしている。毎月経過記録を作成し、現状や家族の思いがわかるように記録している。</p> <p>(外部評価)                      事業所では、利用者主体の暮らしづくりを目指しておられ、「自分からやってみようと思えるような環境作り」を大切にされた介護計画作りに努めておられる。調査訪問時の昼食後は、台所の壁にかけたウォールポケットから、ご自分の名前を探して薬を取って来られる方や、薬とはさみを職員が食卓まで持っていくと、ご自分で封を切って飲んでおられる方も見られた。その後は、職員が用意された鏡を見ながらティッシュで口元を拭き、髪もなでて整えられる様子がみられた。</p>	
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>(自己評価)                      個人別記録に記録している。申し送り帳には日々のケアで気づいたことや取り組んだ事を記録するようにし、明日何をケアするのかヒントになるようにしている。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価)                      知人やご家族との外出を支援したり、自宅への支援を行ったり、ご家族や馴染みの方に協力いただきながら支援している。また、自室でご家族と一緒に昼食を召し上がるご利用者もいる。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価)                      資源マップを作成し、地域資源を見直した。保育園との交流やスーパーの利用、公園への散歩など、日常的に地域の資源を利用し、生活できるように工夫している。また、運営推進会議では地域の方から資源の提案などもいただいている。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 入居前にかかりつけ医についてご本人、ご家族の意向を確認している。契約時には重度化の方針を説明するときに受診や往診について説明し、都度確認するようにしている。受診は基本的にはご家族に依頼し、必要時にはスタッフも同席している。	
			(外部評価) 併設小規模多機能事業所からの利用者は、特にこれまで診てもらっていたかかりつけ医を継続しておられる方もあり、ご家族が付き添って受診されている。併設に訪問看護ステーションがあり、カンファレンス・運営推進会議への参加等、利用者の健康管理に向けて連携されている。	
31		○看護職との協働 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	(自己評価) 一週間に一回は訪問看護師が一人ひとりの健康状態を確認し、アドバイスや経過を確認してくれている。転倒や傷など細かい日々の事についてはFAXでやりとりをし、必要な医療が何なのか情報交換をしている。	
			(外部評価)	
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。または、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	(自己評価) 入院時にはご家族と一緒に付き添い、入院の計画など情報をもらうようにしている。ホームで出来ることと出来ないことを病院にも伝え、ご家族と治療の方針についても相談している。認知症があり、早期に退院をされる方もおられる。退院時には訪問看護師と一緒にカンファレンスに同行することもある。	
			(外部評価)	
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、事業所です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	(自己評価) 契約時に重度化や終末期に向けた方針を説明し、同意を得ている。発熱や入院などのエピソードの度に意向を確認したり、ご本人にとってどうしていくことが生活なのか、ご家族、医療者と一緒に考えるようにしている。また、スタッフ間では、いい・悪いではなくご本人とご家族の意向を受け止められるように意見交換している。	
			(外部評価) だんだん食べられなくなり、最期を迎えられた利用者もおられたが、その過程では、他利用者が枕元で言葉を掛けてさし上げたり、職員を励ましてくださるような場面も多く見られたようだ。又、ご家族の気持ちが変化することもあり、最期は病院で過ごすことを希望される場合もあるが、事業所では利用者やご家族が終末期の過ごし方をいろいろ選択できるよう、環境を作りたいと考えておられる。病院を退院して来られた方には、他利用者が「帰って来られて良かったね」と声をかけられたりと、利用者同士で喜びあったり励まし合ったりして暮らせる環境作りに努めておられる。管理者は、利用者やご家族の方とかかわることができたことについてお礼を伝えたいと、亡くなられて1ヶ月後ほどにお手紙を書いておられる。その後も、事業所に立ち寄ってくださる方もおられるようだ。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 年に1回は消防署に依頼して、救命講習を受けるようにしている。受講したものがミーティングで報告し、全員で共有するようにしている。講習は2年に1回で全員が受けれるようにしている。応急手当もその時に確認できるようにフロアにテキストを掲げている。	
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	(自己評価) 2ヶ月に1回避難訓練を計画的に行っている。想定時間も様々にし、各スタッフが、隣の小規模とも共同して訓練、行動できるようにしている。年に1回は消防署の立ち会いと地域の方と一緒に訓練を行い、避難誘導の確認を行っている。 (外部評価) 事業所では、偶数月の10日と日程を決め、いろいろな災害の場面を計画して年間6回避難訓練を行っておられる。そのような取り組みが職員の防災意識を高めるきっかけとなっており、職員のアイデアで、災害時にかぶる防災頭巾を居間の座布団の中に収納して備えられたり、調査訪問時は、県内にも台風の被害が発生していた日であったため、夜間も含めてテレビを付けて状況を確認したり、いざという時の対応等も話題にされていた。地域の方に誘っていただき、医療機関が実施する避難訓練にも参加された経験がある。職員の喫煙場所を決めておられる。	
<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	(自己評価) 支援が必要となきままずはご本人の意向を確認するように心がけているが言い方が強かったり声が大きかったりしている。ミーティングなどでスタッフ間で確認をして、使う言葉を気をつけている。また、写真やご利用者の情報を持ち出さないように、入職時はもちろんだが、都度確認をしている。 (外部評価) 利用者同士で関係が作れるように、みなで集う機会を大切にされており、利用者同士がかかわることについて職員は、できるだけ手や口を出さず見守るようにされている。事業所では、「不適切なケア」と思われる場面がみられた時には、職員が改善に取り組めるよう書式を作っておられ、すべての職員が内容を確認してケアの改善に取り組まれている。職員は笑顔で利用者にかかわっておられ、離れた場所からでも、ふと目が合った時には、笑顔で応えておられた。又、午後からの過ごし方を利用者にかかろう際にも、職員はゆっくりと利用者が決めるのを待っておられた。	
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	(自己評価) 利用者の状態に合わせて声のかけ方や希望の引き出し方を変えて細かい事もご本人が決めるように取り組んでいる。また、意向が言い出しにくい方は選択肢を限定し選べるようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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し、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	(自己評価) 今日どのように過ごすのか都度に声をかけてご利用者に問いかけている。朝の申し送りでは、出勤スタッフで、ご利用者への関わりを確認して、ケアにあたるようにしている。散髪や買物など希望にすぐに添えないときはご利用者と相談して日時を決めている。また、誕生日には普段できない希望を聞き取りかなうように取り組んでいる。	
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	(自己評価) 外出時には化粧の声をかけて支援している。行事やイベント時には本人やご家族と相談して衣装を決めている。衣類も一緒に補修したりクリーニングに出したりしている。散髪などもご本人、ご家族と相談して支援している。	
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	(自己評価) その日のメニューはご利用者と相談して決めている。下準備や味付け、味見、盛りつけ、片付けなど各ご利用者が自分にその日出来ることを一緒に手伝ってくださっている。食事の時間も柔軟に対応し、食べたいものを提供できるようにご家族にも相談している。	
			(外部評価) 現在、利用者は朝ごはんをしっかり食べて、お昼は軽めにされるよう、お昼は炊き込みごはん等、味付けのごはん等にされている。利用者は盛り付けを担当して下さっており、小さい器に盛り付けられ、利用者個々にその中からお好きなものを自分で選んで食事をされている。又、ご自分でお茶を注げるよう用意されていたり、お櫃にごはんを用意して、ご自分でよそうようにされている。天気が悪いと体調が優れない方がおられ、職員は隣に座って「しんどいね」と共感しながら介助しておられた。ごはんは、一口サイズのボール形にして用意されており、職員がタイミングを見ながら口の中に入ると召し上がっておられた。職員がサポートしてご自分で下膳される方や、職員が用意したお盆に食器を置き片付ける方等、それぞれのことを行えるよう支援されている。	
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	(自己評価) 水分チェック表を活用し把握に努め、水分を進めている。また、月に1回は体重測定を行い栄養状態の確認に使用している。体重の増減がある方は半月に一度体重測定を行っている。また、食事にムラのあるかたはその都度にカロリーで勘案し、目安にしている。	
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、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	(自己評価) 食後ご利用者にあわせて支援している。年に一度は口腔チェック期間を設け、義歯の具合や飲み込みが去年と比べてどうなっているのか見直すようにしている。ケア用品もご利用者にあわせて選択している。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 排泄チェック表をつけて排泄の把握に努めている。使用しているもの(下着、パットなど)も個々の状態や希望に合わせて変化させている。また、誘導時もその方にあわせて支援するようにしている。	
			(外部評価) ご自分でトイレに行かれる方もいるが、利用者それぞれのレベルに合わせて、トイレに誘導されたり、排泄用品を使用して支援されている。	
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	(自己評価) 排便パターンを把握して、毎日チームで確認するようにしている。出にくい時はすぐに下剤をふやすのではなく、バナナや水分、行乳やヨーグルトなどご本人に合った方法で排泄できる工夫を行っている。	
			(外部評価)	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) ご本人に要望を聞きながら入る時間や回数を決めてもらっている。入浴に使用する物品もご本人がリラックスできる環境をつくれるものを選択している。入浴剤の使用や足浴など個々に合わせたリラックスの仕方を提案し、ご本人と確認しながら支援している。	
			(外部評価) 一般家庭のような浴槽で、個々の状態に応じて椅子や台等、介護用具等も使用しながら支援されている。事業所では「浴槽で温まる」支援を大切にされており、介護度が重度の利用者についても、お湯の量等、リラックスして温まれるよう支援されている。利用者によって毎日入浴する方や夜間を希望する方もいる。又、異性職員が介助する場合は、利用者かご家族に承諾を得るようにされている。脱衣所には「入浴剤を入れませんか」と張り紙をして、利用者がお風呂を楽しめるよう促しておられたり、浴室にはお花のポスターや季節に応じた飾りを付けて、目でも楽しめる雰囲気にも工夫されている。チューブから栄養を摂っている利用者で入浴が好きな方には、はじめは訪問看護ステーションの協力を得て浴槽で温まれるよう支援されていたが、現在は職員のみで支援されている。ご本人が入浴している様子をご家族にも見ていただけるよう、プライバシーに配慮して写真をとり、お見せしたところ、ご家族はとても喜ばれている。	
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	(自己評価) ご本人の状態や要望によって横になれるように誘導したり、環境を作っている。夜間もご利用者のタイミングをみて居室に誘導するようにしている。日中は外にでたりフロアで過ごすなどなるべく活動できるように支援している。	
			(外部評価)	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 薬は決まった場所で決まった手順で保管し服薬できるように支援している。ご本人で出来ることはなるべくしてもらい確認だけを支援する方もいれば、手渡して飲まれる方もおられる。薬の袋に処方箋を入れており各スタッフで確認できるようにしている。また、薬の変更時にはその都度に処方箋と共に確認できるようにしている。	
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	(自己評価) ご本人のしたいことや出来ることに着目し支援している。日々の家事をスタッフと一緒にやるのはもちろんだが、来客の対応やスタッフの悩みを聞いたり、相談役、会議への参加など個々に合わせて支援している。また、隣の小規模や同法人の別の事業所に遊びに行った際には再会を喜ばれるときもある。	
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	(自己評価) 散歩や買物などご本人の希望や状況に合わせて支援している。ご家族と外に行かれるときには車椅子を準備する事もある。また自宅へ帰る時には主治医や訪問看護師と連携をして支援をする事もある。  (外部評価) 散歩に出かけられたり、近くのスーパーには週に2回食材の買い物に行かれている。町内行事やお花のきれいな場所にドライブされることもある。	利用者の重度化等もあり、外出の機会が減っていると感じておられる。職員も外出の機会を増やしたいと考えておられるが、利用者ご本人の気持ちの確認等について難しさもあるようだ。事業所では、ご家族等の協力も得ながら外出の機会作りに取り組みたいと考えておられ、車いすを使用する利用者も増えたことから、ご家族も車いすの押し方等を知る機会作りも検討されていた。介護度重度の利用者の外出については、状態にも気を配りながら利用者の懐かしい場所やよく出かけていた場所、思い出の場所等も探りながら支援につなげてみてはどうだろうか。
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	(自己評価) 買物時にはご自分で支払いができるように支援している。ご利用者に合わせて、また、ご家族の希望に合わせて支援している。使い方についても、都度にご家族へ報告し、確認してもらおうようにしている。銀行への付き添いを支援することもある。	
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	(自己評価) ご利用者、ご家族の要望で電話できるように支援している。また、重度の方でも電話口で声をかけてもらったり、ご家族の声が届くように支援している。年賀状やお礼の手紙などご利用者に合わせてやりとりができるように支援している。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ご利用者の生活動作を考えイスなどの配置は都度に変更している。また、派手なものは避け落ち着いた雰囲気ができるように、使用する音などにも配慮をしている。臭いが気になるときがあるため、すぐに消毒したり、換気するようにしている。	
			(外部評価) 耳が聞こえ難い利用者もおられ、テレビは字幕付きで見ておられた。ミキサー食を作る際にはミキサーをかける前に職員は「大きな音がします」と予告をされていた。自然の光が入る窓のそばに畳を敷いた空間を作っておられ、低いソファ等、高さの異なるソファを設置され、職員はその都度ご本人にお聞きして座れるよう支援されていた。地元から利用されている方のご自宅で飼っていた猫と一緒についてきており、出入りをしている。調査訪問時には、廊下の椅子で丸くなって寝ていた。又、玄関先には犬を飼っておられる。	
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	(自己評価) フロアや階段、玄関、廊下、台所などにイスをこまめに置き、思うところで過ごせるように配慮している。ご利用者自らが「私もいれて」とご利用者同士で過ごせるように工夫している。	
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	(自己評価) 入居前にご本人、ご家族と相談し、ホームに持ち込むものを選んでもらっている。ご利用者の状況によっては物品をかえるときもある。湿度計や温度計なども置き、こまめに環境をつくるかたもおられる。	
			(外部評価) 1階と2階に居室があり、畳の間やフローリングの間がある。ベッドを置いている方やご主人との思い出の人形を置いている方も見られた。居室での経管栄養中は電気を付けて明るくされていた。	
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	(自己評価) ご利用者に合わせて支援ができるように、2人で介助したり、要望が言えたりできるように工夫している。机やイス、壁などすぐに手が届くように気をつけている。	