

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	4391400027		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム 乙姫の家		
所在地	熊本県阿蘇市乙姫 2142-10		
自己評価作成日	平成29年12月23日	評価結果市町村受理日	平成30年3月12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)】

お天気の基準となる阿蘇乙姫にある自然に囲まれたホームです。近くには馬場もあり、ウマとのふれあいも出来ます。また中庭には、アナグマも遊びに来ます。開所以来、「家族と共に利用者様を支える」をモットーに3つの基本理念に基づいたケアに努めています。行事が多いのも特徴です。今年度は、職員の発案で、「おやつバイキング」「おやつ作りの日」「汁物を作る日」など楽しみ支援に取り組んでいる。また、子育て支援センターとの交流は8年目となり、良好な関係を継続できている。今年は、念願だった文化祭にも挑戦。地域の協力もあり、無事開催することが出来た。建物の持つゆったりした雰囲気、穏やかな利用者様の笑顔、自然体で支援する職員、どれも自慢のホームです。

※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	http://www.kaigokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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)】

阿蘇の地の自然豊かな環境の中にあるホームは、認知症状の進行や重度化傾向にある中でもユニット同士が協力し合い、入居者の“一瞬”に注視しながら和やかな日常を支援している。今年初めて開催した文化祭は入居者の人生を映し出し、自信回復や家族のみならず地域との関係性を深めるという成果が表れている。今年は“行動する”を目標として新たにスタートした様々な企画や、これまでの継続した取り組み(子育て支援センターのびよびよ交流会等)は、入居者の笑顔を引き出す等職員の根拠あるケアや自然体での関わりの深さが表れている。ホームの現状と課題を全員が共有する等、改善意識も高く、管理者を中心として意思疎通の良さや、ケア向上を図る姿勢に敬意を表したい。なによりも入居者同士の会話や唄を歌って過ごされる姿に、“縁あって家族”の想いで…”とする理念や、「乙姫の歌」が入居者・家族・職員の関係を如実に物語っており、次の展開が楽しみなホームである。

【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 あすなる福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	平成30年2月6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. 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、活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	理念を掲示し、理念に沿ったケアの提供に努めている。また、全体会議カンファレンス時などでケアの振り返りを行っている。現在、朝礼が出来ておらず、4月からは、朝礼での基本理念の唱和を予定している。	基本方針及び利用者本位のサービス方針として10項目とともに、今年度は“行動する”を事業目標に掲げている。新たに始動した「お楽しみの日」や「乙姫の家文化祭」は、入居者の日常に潤いとして生かされるとともに、家族や地域との結びつきに確固たるものとしている。また、個性の尊重には“待つ姿勢”にあるとして、本人本位のケアを実践するホームでもあり、掲げられた基本理念等職員のケア規範として息づいている。	
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	子育て支援センターとは、年間計画に位置付け、交流している。地域の観音祭やどんどや等には案内がある。消防費なども支払っている。	ペンション街の中という中にあるものの、地域の中での生活拡充に職員の創意工夫により確固たる基盤が築かれている。子育て支援センターとの継続した相互交流とともにホームのおやつバイキングへの招待や、地域からも観音祭やどんどや等招待を受け住民との交流に取り組んでいる。今年初めて開催した文化祭では地域からの作品も展示されている。	ペンション街という立地条件を払拭する努力を惜しまず、行事への呼びかけをされており、近隣からの訪問は少ないが、何かあれば協力するとの温かく見守られている。また、地域貢献の一環としてサロン等にも出かけたいとの意向が運営推進会議で発信されており、今後に大いに期待できる。
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	法人本部からは、地域貢献を考えるよう言われているが、なかなかできていない。運営推進会議等で、地域の事業所として活用していただきたいと伝えている。今後の課題である。		
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	運営推進会議では、現況及び活動報告、事故報告・ヒヤリハットについても報告し、意見を日常のケアに生かしている。また、困難事例も相談しアドバイスのもと、ケアに活かしている。	定例化した運営推進会議を通じ、ホームの現状や事故・ヒヤリハット事例や防災訓練への参加により、率直な意見等を提示してもらう等活発な意見交換が行われている。また、昨年からの年間計画を立て、事例検討と勉強会を組み入れるなど創意工夫している。ホームの現状と課題を踏まえた多くの資料から、透明性のある運営体制であることや、この会議をケアサービスに反映させるとする意識の高さが表れ、入居者の生活の様子を見てもらうことで認知症ケア啓発にも繋げている。	

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
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	運営推進会議には、介護保険担当者が毎回出席。地域包括、福祉事務所も含めて、顔の見える関係であり入退所、困難事例等を相談することもある。	行政や地域包括支援センター職員等と同郷という顔見知りの関係にある。運営推進会議を通じた情報の共有化や、困難事例では地域包括支援センターと連携しながら解決を図り、福祉事務所に収支報告提出に出かけ、担当部署からも状況確認に訪問される等入居者にかかわる関係各位との協力関係が築かれている。	
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「介護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	身体拘束排除を宣言し、拘束を行わないことを基本としている。勉強会等を通して、身体拘束のがもたらす身体的・精神的苦痛を理解し、拘束を行わないケアを実践している。家族の希望がある時は、ホームの意向を説明し拘束しない方法を一緒に考えたりしている。	もともと拘束は行わないとして身体拘束廃止宣言を掲げ、拘束することの弊害等の研修会を毎年開催し再認識している。また、転倒させたくないという家族の希望は家族と話し合い、低床ベッドやセンサーを使用しながら転倒の無いケア、拘束の無いケアを実践している。また、何気なく使う言葉使いは管理者により指導されている。	
7		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	毎年、身体拘束同様、勉強会を開催しケアを振り返る機会としている。		
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	成年後見制度を利用されていた方がおられたが、勉強会をしておらず、詳しい内容を理解していた職員は少ない。対象者入所中は「補助人」と連絡を取り合いながら支援していた。		
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	契約にあたり、管理者・ユニット主任で重要事項説明書、契約書、身体拘束や看取り指針等について説明し、契約書を締結している。ご家族のケアの意向や疑問点などをお聞きし、安心されるような説明に心掛けている。経済的不安のある方については、本人様のレベルに合わせたサービスの利用(住み替え)なども提案している。		

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
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	意見箱には意見はなく、面会時や近況報告時、家族会等でケアへの希望を聞いたり、意見を聞いている。家族会不参加のご家族へも資料、議事録を送付し、意見を聞いている。利用者様には食事アンケートを行い、メニューに取り入れている。	職員は日々のかかわりの中で入居者の意見や要望等の聞き取りや、直接職員へ食事への意見を出される等気軽に要望などを出せる関係性が築かれている。また、入居者に食に関するアンケートを行い、献立に反映させている。家族には訪問時や家族会等により聞き取りしている。また情報発信源として“おとひめ通信”が生かされており、意見は少ないが感謝の言葉が出されている。家族会も総会や研修と意見交換等工夫しながら開催している。	
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	代表者出席のもと、毎月、全体会議を行っている。業務やケアについての意見交換の場となっている。毎月、代表への手紙が恒例となっており、職員の意見や要望を実現するものとなっている。	毎月代表も参加される全体会議の中で、収支状況の確認や業務、ケアサービスについて意見交換を行い、業務改善委員会により各勤務の見直しや実践的な部分を検討する等高い意識を持ったホームである。ホームの取組みのみならず、法人全体の運営等も全職員が共有している。代表への職員からの手紙も継続されており、直接意見等を出す機会としている。また、委員会活動では現場職員の意見が尊重され、管理者は社長や部長とメールを通じて情報を共有している。	
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	4月にキャリアパス制度を導入し、職員(パート含む)給与も上がり、向上心を持って業務にあたっている。特別なことがない限り、時間内に業務が終わるよう努めている。		
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	法人本部からは、積極的に外部研修などに参加する様言われているがなかなか参加できていない。また、研修参加に当たっては、勤務も考慮し、研修費などの助成もある。		
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	1回/3か月、熊本県地域密着型サービス連絡会阿蘇ブロックで定例会を実施し、意見交換会や研修会(職員向け・管理者向け)などを行っている。日常的に顔の見える関係である。		

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	
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	本人様の不安を理解し、ゆっくり話をする機会を持つようにしている。また、カンファレンスなどを通じて、チームで本人様を理解するようにしている。比較的自立されている利用者様にお話し、話し相手になってもらうこともある。			
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	家族が、どんな生活を送ってほしいのか？介護をサービスに委ねる後ろめたさなどを感じられないよう、家族にも出来る範囲での役割をお願いし、事業所と共に本人様を支えることが出来るよう協力をお願いしている。			
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	利用していたサービス事業所や担当ケアマネ、家族からも情報を収集し、その上で、どういった支援が必要かそれぞれに意見をもらったりしている。			
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	利用者様が作られるおやつを職員がご馳走になったり、行事の時などにはごぼうのささがきや里芋の皮むきなど手伝ってもらっている。行事や活動の時などは、食事時間をずらすなど、利用者様をお願いすることも多い。			
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	1回/2M、居室担当者が、乙姫新聞と一緒に、担当者が近況報告の手紙を送付している。また、月初めには、近況報告の電話をしている。本人様に家族への電話を促すこともある。利用者様、ご家族、ホームの関係は、「乙姫の家の歌」に集約されている。			
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	友人からの様子伺いの電話時など、面会をお願いしている。また、家族にお話し墓参りや御寺参りの支援をお願いしている。	阿蘇神社への参拝、友人の定期的な訪問や電話連絡、遠方の姉妹からの電話、家族との墓参等家族の協力も得ながら支援している。居室に生家周辺の写真を掲示したり、初詣や豆まきや冬至にはゆず湯、七草がゆ、どんどやのかがみ開き等季節行事や慣習を継続して支援している。ユニットの垣根を超え入居者同士も馴染みの関係が築かれている。		

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
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	利用者様同士の相性などを考慮し、活動や食事の席を決めたりしている。活動や誕生会など、両ユニット協力して行っている。居室で過ごすことが多い方には、なるべく、他の方との交流を声かけている。		
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	亡くなって退所された初盆には、必ずお参りさせて頂いている。入院や他事業所へ移られる方については、情報提供を行い、その後も面会に行ったりしている。		
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	買い物や家に帰るなど、利用者様の意向や希望には沿えていないことも多くある。入浴やお茶の時間も大切なコミュニケーションの場と捉え、本人様の好きなこと、したいこと、こだわりなどを把握する機会としている。	職員は日々ゆっくりと入居者にかかわる中で個々の意向などを聞き取りしている。食べることが好きとする入居者にはその時々で対応するなど、“〇〇したい”との思いを入浴時の1対1の時間等に引き出している。意思疎通困難や思いをうまく発せない状況には家族への聞き取りや相談しながら思いに応えている。	
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	入所前の施設や担当ケアマネ、家族等から情報収集を行い、今までの生活環境を考慮した支援に努めている。		
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	アセスメントを行い、把握に努めている。得た情報は、カンファレンスなどを通じチームで共有し、サービス内容に繋げている。		
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	3か月毎のモニタリング、総合評価を行い、現状把握し、カンファレンス等で問題解決に努めている。面会時など、家族の希望や意見を聞くこともある。	入居当初は生活支援アセスメント等により入居者の考えや思い等をリサーチしている。介護保険認定期間に合わせ長期目標を立て、毎月のモニタリング、3ヶ月毎の評価により達成度や本人・家族の満足度を踏まえ継続の可否を見極めている。家族の訪問時に意見や要望等をあらたに聞き取りし、心身の状態変化や退院後等カンファレンスを行い、プランを再作成している。本人・家族の思い及び職員の気づきが反映されたプランが作成されている。	

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
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	職員はケアに対して気付きや工夫をしているが、日頃の様子やケアの実践などが適切に記録に記載されていない。今後、勉強会を定期的に行い、記録に残すことの意味を再確認する必要がある。情報の共有については、申し送りノートなども活用している。		
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	家族が対応できない、定期受診以外の病院受診や日用品の買い物などを支援しているのみで柔軟な対応や多機能化に取り組んでいるとは言えない。		
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	友人の面会など気軽に来れるような雰囲気作りを心掛けている。移動図書館の利用や紙芝居ボランティアと交流、子育て支援センターとの交流などを楽しみにされている。		
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し、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	かかりつけ医(主治医)は家族が決められている。主治医と連携しながら必要な医療が受けられるように支援している。	殆どの入居者が協力医による往診であるが、家族による希望の医療機関への受診も行われている。協力医はホームの取り組みに理解され、夜間帯も医師や看護師による早急な対応が行われている。訪問歯科を採用し、職員も食後の歯磨き、スポンジブラシの使用する等口腔ケアを徹底し、入居者の健康を支えている。	
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	看護職と介護職の仲がよく、介護職は気づきやいつもと違うような状況が見られれば看護職に相談し、応急処置や病院受診など、必要な医療を受けられるように支援している。		
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。	地域の病院の相談員、サービス事業所の相談員とは、日頃から顔の見える関係である。入院時のサマリーはなるべく当日に届けるようにしている。面会時や退院時には情報をもらっている。退院に向けたカンファレンスがあれば参加している。		

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
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	入所時に、重要事項と共に説明している。グループホームには医療がないため、出来る事、出来ないことを家族へ説明している。今年度は、看取りはなかったが、家族会等で、認知症の方の看取りについての勉強会なども開催し、家族と共に支援する体制作りに取り組んでいる。	入居時、重度化・終末期等ホームの取り組みについて説明し、プランにのちに入居時の希望を記している。家族会の中で看取りの研修を組み入れ、家族の協力も重要であることを伝えている。また、看取りへの意思確認事前指定書を渡しているが、現時点での思いが定まらず、あまり提出されていないようである。職員研修の中でも救急救命を学び、看護面からの勉強会によりケア向上を図っている。	
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	急変・特変時の対応の勉強会や急変時の主治医への連絡のとり方、救急要請の手順等についても勉強会を行っているが十分ではない。消防署が行う救急救命講習を受けたりしている。		
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	年に2回(5月・11月)に昼間想定、夜間想定での避難訓練を行っている。合わせて、通報訓練、緊急連絡網の実践などを行っている。今年度は、運営推進委員も訓練に立ち会った。備品等については、震災を教訓に水、カップめん、アルミケツ、乾電池などを準備している。	年2回、昼夜を想定して避難訓練や通報・緊急連絡網等に取り組んでいる。今年度は運営推進会議のメンバーも訓練に立ち会っている。近隣はペンション街ということもあり、訓練への参加は困難であるが、「何かあったら協力します」という温かい言葉も受けている。職員は、安全チェック表による確認や、加湿器も3日置きに掃除を行っている。備蓄は震災を教訓として準備し、粗食の日も継続し日々の食事に感謝する機会としている。	チェック表で日々の安全管理に努めており、今後もコンセントの埃など特に注意を払い安全確認に努めていかれることを期待したい。また、運営推進会議メンバーも訓練に立ち会われており、引き続き関心を深めてもらえるような取り組みに期待したい。
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	個々の利用者に尊厳を持って接しているが、ややもすると適切な言葉かけでないこともある。また、気が付かない内にプライバシーを損ねている時もある。その場で注意したり、全体会議等で振り返ったりしている。	職員は「待つケア」を実践し、入居者個々のベースに合わせて支援している。呼称は反応などにより苗字や下の名前に対応し、入室時は声掛けや入室の有無に関わらずノックを徹底している。入居者の支援に限らず、職員同士も互いを尊重しながら業務にあたっている。職員同士、気づいたことは、注意喚起し、会議の中で振り返っている。物品を大切にされた細やかな対応(花瓶等)は人への関わりにも通じている。	職員はゆっくりと入居者にかかわっている。今後もリクライニングシートの操作もゆっくりと、また十分な声掛けのもと行われることを期待したい。
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	話やすい環境(雰囲気)を心掛け、お茶の時間や日常の色々な場面で、自己決定を促したり、希望などを聞いている。意思決定が困難な方については、表情や仕草で意思確認をしたりしている。		

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
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	職員主導とならないよう、利用者様のペースに合わせ、ゆったりとした支援に努めている。モットーは「この日、この時、この瞬間を大切にする」。明日のことは解らない、今を優先する姿勢での支援に努めている。		
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	その方らしい身だしなみを心掛けているが、支援できていない。定期的に、出張の散髪があるので利用されている。孫様が美容師で定期的にカットに来られている方もある。行事や誕生会の時などには、お化粧品をして参加されている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	週に2回、利用者様が、汁物、おやつを作る日がある。その他に、行事や季節のメニューの時は、無理にならない範囲で、調理の下ごしらえなどを手伝ってもらっている。行事食は嗜好を凝らし、利用者様が喜ばれるような内容を心掛けている。茶わん拭きなどもお願いしている。	法人から届く献立をベースにしているが、開設時より入居者が楽しみとなるような食事の提供し、バランスや郷土料理、季節感ある食材やメニューである。食事委員会を中心に行事食の検討や、担当職員により、食に関する聞き取りアンケートを実施し、お刺身も提供されている。毎週月・木曜は、「楽しみの日」として、おやつや夕食の汁物作りを皆で行っている。また、セッティングにもこだわるおやつバイキングは、職員の手作りも多数並び大好評であり継続されている。ゴボウのさがきや干し柿、阿蘇高菜作りなど、昔取った杵柄を發揮できるよう支援している。	職員は行事食については、同じものを摂っているが、普段は食事休憩を兼ねて持参した弁当などを食べている。今後は可能な限り入居者と同じテーブルに座わる時間を持つことで、美味しい料理が更に楽しい食事に繋がっていただきたい。また、こぼしがちな方に使用されるエプロンについては、食べる直前につける等検討いただきたい。
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	食事形態を個々の利用者様に合わせ、食べていただけるよう支援している。食事摂取量が少ない方は主治医に相談し、栄養確保のためにエンシュアリキッドが処方される方もある。水分が十分でない方には、ポカリ、ヤクルト製品、ジュースなどを摂ってもらっている。		
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	毎食後、個々の状態に応じた口腔ケアを支援している。夕食後は入れ歯洗浄剤につけ、翌朝の洗面時に渡している。協力医(歯科)からも良くてできていると感心されている。歯科衛生士による口腔ケアを利用されている方もある。		

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
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	排泄チェック表にて排泄状況を把握し、重度の方はその方に適したおむつや尿取りパッドを使えるように、また、可能な限りトイレでの排泄を支援している。30分毎のトイレ誘導の方もあるがトイレで排泄したいとの気持ちを大事にしている。	排泄チェック表によりパターンを把握し、個々に応じた声掛け・誘導、排泄用品を使用している。また、可能な限りトイレでの排泄を支援し、短時間で誘導の必要がある方にも、トイレでの排泄への希望を大切にしている。夜間を中心に使用される方のポータブルトイレは、いつでも気持ちよく使えるよう清潔に管理している。入居者の使い慣れたトイレの場所や車いす利用、独歩など個々に応じた声掛けや誘導の場面が確認された。	
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	水分摂取や毎日の散歩・体操に参加を促し、便秘傾向にある方は、個々の状態に合わせ、服薬にて排便コントロールを行っている。		
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	重度の方も多く、入浴を楽しめるような支援は出来ていない。入浴日は基本、曜日を決めている。拒否の強い方やその時の気分で入浴される方もあり、無理をせずその方に合わせた支援となっている。しょうぶ湯やゆず湯、入浴剤を入れたお湯などは提供している。	入浴は入居者の体調を見極めながら冬場は週2回、夏場は3回支援しているが、汚染時はシャワー浴など適宜行っている。入浴拒否の場合には、無理強いせず職員間で話術など誘導方法を共有し、週1回は入ってもらえるよう努めている。表皮剥離の心配のある方には、ベッドでの洗髪や足浴・手浴、清拭により清潔保持に努めている。苜蓿や柚子を使った季節湯は継続され、法人の運営する温泉の成分が入った入浴剤の使用により、温泉気分を味わってもらっている。	今後も清潔保持に繋がる入浴支援と合わせ、個々にとって楽しみとなる入浴について職員間で工夫やアイデアを出しながら取り組まれることを期待したい。浴室内も清潔に管理されており、窓の棚に置かれた洗剤などについては、湯船に入った入居者の目線からは別の場所で管理される方が望ましいと思われる。
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	室温を調整したり、暖房が嫌いな人は湯たんぽ(ペットボトル活用)を足元に入れたりして、寝具で調整し気持ちよく眠れるよう支援している。		
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」に関しては、居宅療養薬剤管理指導が入っており、薬局でセットしてもらっている。セットしてあるものを届いた日の夜勤が確認し、服薬時には職員二人で確認している。薬剤師と連携し、副作用や体調の変化等を連絡し合っている。		

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
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	利用者様の重度化により、出来ることが少なくなっているが、調理の下ごしらえなどの役割やお楽しみの日、おやつバイキング等を取り入れ、今年度は、楽しみ支援に力を入れている。		
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。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	家族の協力で、気分転換に家に帰ったりされる方、地域の行事などに参加され友人や親せきとの交流を楽しまれる方もある。	気候の良い時期は散歩や散策をし、草花を摘みながら帰宅している。また、入居者2名と職員2名での買い物やドライブ、家族の協力による帰省や家族の入所先への面会など支援している。阿蘇神社への参拝やどんどや、美容院の送迎によるカット支援、子育て支援センター行事等家族や地域の中での外出を支援している。	入居者は重度化傾向にあり、戸外に出る機会が減少する中で、行事を企画し、ホーム内の時間を楽しくするようにしている。今後も日頃の支援で、入居者の笑顔を引き出していかれることを期待したい。
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	金銭管理をされている方はいらっしゃらないが、家族了承のもと、小銭程度、所持されている方もある。何かを購入される時や買い物の際は、預り金の中から、支払いをしている。		
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	手紙のやり取りをされる方おられない。電話は、本人様が希望されれば支援している。かかってきた電話には、本人様と話して頂くように努めている。		
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	居室入口の飾り棚は、担当支援のもと、本人様の作品や思いの詰まったものを置く場所となっている。ホールや洗面台には、季節の草花を飾るなど、季節感を感じてもらえるよう工夫している。ソファの配置も、状況に応じて変えたりしている。	木の温もりを活かした開放的なホームは、開設当初からユニット同士が行き来をするなど、一つ屋根の下での交流が入居者のメリハリのある時間となっている。訪問当日も「山は白金〜♪」片方のユニットに集まった入居者の歌声が響き渡り、和やかに過ごされている。子育て支援センターから届けられた飾り物や双方のユニットの壁には日常の活動写真、書道の作品などの掲示が季節感を醸し、入居者や来訪者にとっても楽しみの空間となっている。また、ホーム周辺に咲いた身近な木々や草花が随所に飾られた室内環境である。	裏山に積もった雪の光景は、入居者にとって雄大な阿蘇や見当識となり、リビングに座り「ここは眺めも良い。」と発せられた方の言葉が印象的である。今後も入居者にとって居心地よく過ごせる環境に継続して取り組まれることを期待したい。

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
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	利用者様同士の関係性を把握し、気の合う方同士が隣同士に慣れるようにしたり過ごしやすい雰囲気作りを心掛けている。		
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	ご家族と相談して、馴染みの物をもって来て頂いたりしている。使い慣れたものを持ちこまれる方は段々、少なくなっている。家族の写真や誕生会の色紙を飾るなどして、居心地良く過ごせるように支援している。	居室入り口に設けられた窓枠ボードには、職員や家族の協力も得ながら、書初めや貼り絵・切り絵などが掲示され、目印にもなっている。入居時に可能な限り馴染みの物を持ち込んで欲しいことを伝えているが、家具などは以前に比べ少なくなっているようである。家族の面会時には現状を伝えながら、その時々で必要な品などを伝え、本人が安心して過ごせる居室となるよう努めている。寒さの厳しい地域であり、床暖房も備わっているが、冬場は毛布など必要な寝具が持ち込まれている。また、安全に就寝できるようベッドの高さや大きめの抱き枕の準備など個々に応じて支援している。	
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」「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	トイレの表示をしたり、自分の居室が確認できるように入口飾り棚に、名前や本人様の作品などを飾っている。歩行が不安定な方は、手摺を利用していただき、安全に移動できるよう支援している。全館、バリアフリーとなっている。		

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	理念を掲示し、理念に沿ったケアの提供に努めている。また、全体会議カンファレンス時などでケアの振り返りを行っている。現在、朝礼が出来ておらず、4月からは、朝礼での基本理念の唱和を予定している。		
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	子育て支援センターとは、年間計画に位置付け、交流している。地域の観音祭やどんどや等には案内がある。消防費なども支払っている。		
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	法人本部からは、地域貢献を考えるよう言われているが、なかなかできていない。運営推進会議等で、地域の事業所として活用していただきたいと伝えている。今後の課題である。		
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	運営推進会議では、現況及び活動報告、事故報告・ヒヤリハットについても報告し、意見を日常のケアに生かしている。また、困難事例も相談し意見をケアに活かしている。		
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	運営推進会議には、介護保険担当者が毎回出席。地域包括、福祉事務所も含めて、顔の見える関係であり入退所、困難事例等を相談することもある。		
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「介護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	身体拘束排除を宣言し、拘束を行わないことを基本としている。勉強会等を通して、身体拘束のがもたらす身体的・精神的苦痛を理解し、拘束を行わないケアを実践している。		
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	毎年、身体拘束同様、勉強会を開催しケアを振り返る機会としている。		

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
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	成年後見制度を利用されていた方がおられたが、勉強会をしておらず、詳しい内容を理解していた職員は少ない。対象者入所中は「補助人」と連絡を取り合いながら支援していた。		
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	契約にあたり、管理者・ユニット主任で重要事項説明書、契約書、身体拘束や看取り指針等について説明し、契約書を締結している。ご家族のケアの意向や疑問点などをお聞きし、安心されるような説明に心掛けている。		
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	意見箱には意見はなく、面会時や近況報告時、家族会等でケアへの希望を聞いたり、意見を聞いている。家族会不参加のご家族へも資料、議事録を送付し、意見を聞いている。利用者様には食事アンケートを行い、メニューに取り入れている。		
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	代表者出席のもと、毎月、全体会議を行っている。業務やケアについての意見交換の場となっている。毎月、代表への手紙が恒例となっており、職員の意見や要望を実現するものとなっている。		
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	4月にキャリアパス制度を導入し、職員(パート含む)給与も上がり、向上心を持って業務にあたっている。特別なことがない限り、時間内に業務が終わるよう努めている。		
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	法人本部からは、積極的に外部研修などに参加する様言われているがなかなか参加できていない。また、研修参加に当たっては、勤務も考慮し、研修費などの助成もある。		
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	1回/3か月、熊本県地域密着型サービス連絡会阿蘇ブロックで定例会を実施し、意見交換会や研修会(職員向け・管理者向け)などを行っている。日常的に顔の見える関係である。		

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
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	本人様の不安を理解し、ゆっくり話をする機会を持つようにしている。また、カンファレンスなどを通じて、チームで本人様を理解するようにしている。比較的自立されている利用者様にお話し、話し相手になってもらうこともある。		
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	家族が、どんな生活を送ってほしいのか？介護をサービスに委ねる後ろめたさなどを感じられないよう、家族にも出来る範囲での役割をお願いし、事業所と共に本人様を支えることが出来るよう協力をお願いしている。		
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	利用していたサービス事業所や担当ケアマネ、家族からも情報を収集し、その上で、どういった支援が必要かそれぞれに意見をもらったりしている。		
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	利用者様が作られるおやつを職員がご馳走になったり、行事の時などにはごぼうのささがきや里芋の皮むきなど手伝ってもらっている。行事や活動の時などは、食事時間をずらすなど、利用者様をお願いすることも多い。		
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	1回/2M、居室担当者が、乙姫新聞と一緒に、担当者が近況報告の手紙を送付している。また、月初めには、近況報告の電話をしている。本人様に家族への電話を促すこともある。利用者様、ご家族、ホームの関係は、「乙姫の家の歌」に集約されている。		
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	行きつけの理美容室から送迎に来てもらった美容室利用(訪問してもらうこともある)や地域の祭りなどに参加できるようにしている。姉妹の協力で母親の入施設へ面会に行かれる方もある。		

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
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	利用者様同士の相性などを考慮し、活動や食事の席を決めたりしている。活動や誕生会など、両ユニット協力して行っている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	亡くなって、退所された家族と食事に行ったり近況報告をし合ったり、様子伺いの電話もある。初盆には、必ずお参りさせて頂いている。入院や他事業所へ移られる方については、情報提供を行い、その後も面会に行ったりしている。		
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	買い物や家に帰るなど、利用者様の意向や希望には沿えていないことも多くある。入浴やお茶の時間も大切なコミュニケーションの場と捉え、本人様の好きなこと、したいこと、こだわりなどを把握する機会としている。		
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	入所前の施設や担当ケアマネ、家族等から情報収集を行い、今までの生活環境を考慮した支援に努めている。		
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	アセスメントを行い、把握に努めている。得た情報は、カンファレンスなどを通じチームで共有し、サービス内容に繋げている。		
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	3か月毎のモニタリング、総合評価を行い、現状把握し、カンファレンス等で問題解決に努めている。面会時など、家族の希望や意見を聞くこともある。		
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	日頃の様子やケアの実践など、個人記録に記載している。今後、勉強会を定期的に行い、記録に残すことの意味を再確認する必要がある。情報の共有については、申し送りノートなども活用している。		

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
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	家族が対応できない、定期受診以外の病院受診や日用品の買い物などを支援しているのみで柔軟な対応や多機能化に取り組んでいるとは言えない。		
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	親戚の法事や家族との会食の場など家族に協力お願いしている。また、友人の面会など気軽に来れるような雰囲気作りを心掛けている。紙芝居ボランティアや子育て支援センターとの交流などを楽しんでいる。		
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	かかりつけ医(主治医)は家族が決められている。主治医と連携しながら必要な医療が受けられるように支援している。		
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	看護職と介護職の仲がよく、介護職は気づきやいつもと違うような状況が見られれば看護職に相談し、応急処置や病院受診など、必要な医療を受けられるように支援している。		
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。	地域の病院の相談員、サービス事業所の相談員とは、日頃から顔の見える関係である。入院時のサマリーはなるべく当日に届けるようにしている。面会時や退院時には情報をもらっている。退院に向けたカンファレンスがあれば参加している。		
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	入所時に、重要事項と共に説明している。グループホームには医療がないため、出来る事、出来ないことを家族へ説明している。家族会等で、認知症の方の看取りについての勉強会なども開催し、家族と共に支援する体制づくりに取り組んでいる。		
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	急変・特変時の対応の勉強会や急変時の主治医への連絡のとり方、救急要請の手順等についても勉強会を行っているが十分ではない。消防署が行う救急救命講習を受けたりしている。		

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
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	年に2回(5月・11月)に昼間想定、夜間想定 の避難訓練を行っている。合わせて、通報訓練、緊急連絡網の実践などを行っている。 今年度は、運営推進委員も訓練に立ち会った。備品等については、震災を教訓に水、カップめん、アルミケツ、乾電池などを準備している。		
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	個々の利用者に尊厳を持って接しているが、ややもすると適切な言葉かけでないこともある。また、気が付かない内にプライバシーを損ねている時もある。その場で注意したり、全体会議等で振り返ったりしている。		
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	話やすい環境(雰囲気)を心掛け、お茶の時間や日常の色々な場面で、自己決定を促したり、希望などを聞いている。意思決定が困難な方については、表情や仕草で意思確認をしたりしている。		
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	職員主導とならないよう、利用者様のペースに合わせ、ゆったりとした支援に努めている。モットーは「この日、この時、この瞬間を大切にする」。明日のことは解らない、今を優先する姿勢での支援に努めている。		
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	定期的に、出張の散髪があるので利用されている。行きつけの美容室の送迎にて、カットや髪染などをされている方もある。行事や誕生会の時など、お化粧をして参加されている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	週に2回、利用者様が、汁物、おやつを作る日がある。その他に、行事や季節のメニューの時は、無理にならない範囲で、調理の下ごしらえなどを手伝ってもらっている。行事食は嗜好を凝らし、利用者様が喜ばれるような内容を心掛けている。茶わん拭きなどもお願いしている。		

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
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	食事形態を個々の利用者様に合わせ、食べていただけるよう支援している。食事摂取量が少ない方は主治医に相談し、栄養確保のためにエンシュアリキッドが処方される方もある。水分が十分でない方には、ポカリ、ヤクルト製品、ジュースなどを摂ってもらっている。		
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	毎食後、個々の状態に応じた口腔ケアを支援している。夕食後は入れ歯洗浄剤につけ、翌朝の洗面時に渡している。人によっては就寝時に渡している。協力医(歯科)からも良くてできていると感心されている。歯科衛生士による口腔ケアを利用されている方もある。		
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むけた支援を行っている	排泄チェック表にて排泄状況を把握し、重度の方はその方に適したおむつや尿取りパッドを使えるように、また、可能な限りトイレでの排泄を支援している。		
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	水分摂取や毎日の散歩・体操に参加を促し、便秘傾向にある方は、個々の状態に合わせ、服薬にて排便コントロールを行っている。		
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	重度の方も多く、入浴を楽しめるような支援は出来ていない。入浴日は基本、曜日を決めている。拒否の強い方やその時の気分で入浴される方もあり、無理をせずその方に合わせた支援となっている。しょうぶ湯やゆず湯、入浴剤を入れたお湯などは提供している。		
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	エアコンが嫌いな方には、夕食時にエアコンを入れて室温を調節し、入眠時には消すなどして気持ちよく眠れるよう支援している。電気毛布を使用される方もあるため、温度や切り忘れなどが内容を支援している。		

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
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」に関しては、居宅療養薬剤管理指導が入っており、薬局でセットしてもらっている。セットしてあるものを届いた日の夜勤が確認し、服薬時には職員二人で確認している。薬剤師と連携し、副作用や体調の変化等を連絡し合っている。		
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	洗濯物たたみ、茶わん拭き、調理の下ごしらえなどの役割やお楽しみの日、おやつバイキング等を取り入れ、今年度は、楽しみ支援に力を入れている。		
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。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	家族の協力で、地域の行事や法事、家族や友人との会食等に参加される方もある。他施設に入所中の母親の面会を継続されている方もある。行きつけの美容室は、送迎協力があり、定期的に利用できている。また、1人の利用者様のために訪問して下さる馴染みの理容室もある。		
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	金銭管理をされている方はいらっしゃらないが、家族了承のもと、小銭程度、所持されている方もある。何かを購入される時や買い物の際は、預り金の中から、支払いをしている。		
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	手紙のやり取りをされる方おられない。電話は、本人様が希望されれば支援している。かかってきた電話には、本人様と話して頂くように努めている。		
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	ご家族と相談して、馴染みの物をもって来て頂いたりしている。使い慣れたものを持ちこまれる方は段々、少なくなっている。家族の写真や誕生会の色紙を飾るなどして、居心地良く過ごせるように支援している。		

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
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	利用者様同士の関係性を把握し、気の合う方同士が隣同士に慣れるようにしたり過ごしやすい雰囲気作りを心掛けている。		
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	ご家族と相談して、馴染みの物をもって来て頂いたりしている。使い慣れたものを持ちこまれる方は段々、少なくなっている。家族の写真や誕生会の色紙を飾るなどして、居心地良く過ごせるように支援している。		
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」「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	トイレの表示をしたり、自分の居室が確認できるように入口飾り棚に、名前や本人様の作品などを飾っている。歩行が不安定な方は、手摺を利用していただき、安全に移動できるよう支援している。全館、バリアフリーとなっている。		