

## 1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成 29年12月6日

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	第4672800044
法人名	医療法人誠心会
事業所名	グループホームあったかハウス市来
所在地	鹿児島県いちき串木野市大里3261番地1 0996-36-5511
自己評価作成日	平成29年9月15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URL	
-------------	--

### 【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 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成29年11月15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)】

入居者様と地域の方々、ご家族様との交流を大切にし、その実現の為に、入居者様のペースにあわせた生活が出来事を念頭に、その人らしく、生活ができるよう援助していきます。  
また、ご家族様、地域との交流も兼ねて、事業所敷地内にて、バーベキュー大会、秋祭りを開催しています。

### 【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)】

○ホームは市の中心地より少し離れた閑静な農村地区に設置されており、管理者及び職員は、開設時より利用者の尊厳や人権を大切にしながら地域との円滑な交流に努めており、日常の散歩や買い物時の会話、友人知人の来訪はもとより、自治会活動や行事、祭り等に積極的に参加している。各種研修や施設見学、ボランティアを積極的に受け入れ、ホーム主催の秋祭りやバーベキュー大会には会場の音響設営や余興等にも積極的な協力が得られている。敬老会はホームと地域との合同で開催しており、多くの地域の人の参加があり、利用者のたのしみとなっている。また、災害時の協力体制も構築されている。

○管理者及び職員は、ホームの理念や方針に沿って、常に敬愛の気持ちで利用者に寄り添い、一人一人の想いの理解に努め、その人らしい平穏な生活が過ごせるよう日々取り組んでいる。外出や入浴、レクリエーション等のケアに対しては無理強いしないで方法や時間、スタッフの変更など工夫して、利用者の意欲に沿って支援し、食事についても利用者の嗜好や状態に配慮して、おやつを含め殆んどを手作りしている。利用者及び家族の想いや要望等に対しても、全職員で協議をして個別のサービスも十分に取り入れながら改善に務めており、利用者及び家族との深い信頼関係が築かれている。

○管理者及び職員は、相互の協力及び信頼関係が何より利用者のサービスに反映すると考えており、気軽に意見を述べ合ったり協議できる体制が築かれている。業務の改善やサービスのスキルアップについては意欲的な取り組みがなされ、外部及び内部の研修が計画的に実施されている。また、各種の資格取得等に対しても積極的にバックアップするなど働きやすい職場づくりがなされている。

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
<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	「ゆっくり、ゆったり、けれども、しっかり」「あつたか地域であつたか交流、皆でつくろうあつたかの輪」の理念の下で、毎朝の申し送り時に「理念」を職員一同で唱和し実践にむけ全員で取り組んでいます。	法人及びホームの理念とケアの姿勢目標を掲げ、利用者が地域の中でその人らしく、ゆっくりと平穏に暮らせるように取り組んでいる。理念は玄関やホール、詰所に掲示し、毎朝の申し送り時に全員で唱和すると共に毎月のミーティングや申し送り時に研修の実施やケアの振り返りを行って意義の共有と実践に努めている。	
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	地域の行事に参加をお願いし、又事業所の年間行事にも参加して頂けるよう回覧等をお願いし、地域の方々との交流を図り、散歩や買い物時地域の方と会話を交わしたり、お茶を一緒にしたりと日常的に交流をしています。	地域の行事には案内を頂き、神社の祭りや公民館の桜祭り等に積極的に参加している。ホーム主催の秋祭りやバーベキュー大会には多くの地域の方の参加があり、会場の音響設備や余興等にも積極的な協力が貰えている。敬老会はホームと地域との合同で開催しており参加者も多く、利用者は地域の人々との会食や談笑を楽しんでいる。日常的に園周辺の散歩や友人知人の面会、買い物、ミニドライブ時に、地域の人々と挨拶や会話を交わしている。学生の実習の受け入れや菜園の手入れ等のボランティアも日常的にあり、生花や農産物を頂くなど、密に交流している。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献  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生かしている。	事業所での実践内容を踏まえて、地域の様々な研修、会合に関わりながら認知症のケアの啓発に努め、人材育成の貢献として実習生、福祉体験学習等の学生の受け入れも積極的に行っています。		

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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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>サービスの内容や外部評価についての説明や結果報告を行い、行政・地域の方々の意見を聞き、その後職員全員で検討しサービスの向上に活かしています。</p>	<p>会議は・民生委員・公民館長、家族、地区婦人部長、市担当職員、地域包括支援センター等が参加して、定期的を開催しており、ホーム及び利用者の現況や災害発生時の対応、ヒヤリハット事例等が報告され、家族からの要望や行政職員による制度の説明、地域の高齢者の情報などをケアや業務の改善に活かしている。ホームの運営や利用者の状況を理解してもらうために、ホームの行事に合わせて会議を開催するなど工夫しており、委員からの意見も多く意義ある会議となっている。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携</p> <p>市町村担当者と日頃から連携を密に取り、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。</p>	<p>運営推進会議に行政より毎回参加して下さっていることで、関係が強化されています。周辺情報や支援に関する情報交換、協力関係を築いています。</p>	<p>市の担当者には、運営推進会議に毎回出席して貰うと共に、日常的に訪問や電話で介護保険や各種の高齢者福祉に関する手続き、ケアや施設運営に関する相談や意見交換を密に行い、助言指導を頂いてサービスの向上に務めている。市主催の会議や認知症ケア等の研修、「SOS徘徊ネットワーク」等に積極的に参加して、行政職員や他施設の職員と情報交換を行う等、協力関係が築かれている。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>毎月1回身体拘束廃止委員会を開催し、具体的な例を挙げ日頃の自分たちのケアに照らし合わせ身体拘束をしないケアに努めています。</p>	<p>言葉による行動制限や身体拘束、高齢者の権利擁護・虐待防止に関する研修を、法人全体で計画的に実施すると共に、ホーム内でも日常的に意見交換やケアの振り返りを行って、職員の理解を深め拘束のないケアの実践に取り組んでいる。「身体拘束ゼロへの手引き」を整備し、身体拘束廃止委員会を毎月開催して不適切な言葉づかいやケアの方法などを具体的に学んでいる。昼間は居室や玄関等の施錠は行わず、職員は連携して利用者の見守りや声かけ、寄り添いに努めて安全を確保するなど、拘束のない自由な暮らしを支援している</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
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	毎月ミーティングや勉強会等にて高齢者虐待防止法について学ぶ機会を多く持ち、日頃より職員同士の言動や行動に注意を払い、全員で防止に努めています。		
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。	誠心会全体による勉強会等に参加し、自施設での勉強会により全職員に学ぶ機会を持っています。対応が必要と思われる利用者がある場合には、運営者の指示により説明、アドバイスをを行い支援できる体制が万全に整っています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族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、事業所の考え方や取り組み、退居を含めた対応可能な範囲について説明を行っています。又、起こりうるリスク、重度化や看取りについての対応、医療連携の実際について詳しく説明し同意を得ています。		
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。	家族会、面会時等常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意しています。又、玄関にご意見箱を置いたりし、出された意見、要望等はミーティング等で話し合いをし運営に反映させています。	利用者の思いや意見は日常会話や表情、仕草の見守りなどで理解し、家族からは日常の来訪時や運営推進会議、イベントや家族会での対話で把握に努めている。出された意見等は申し送りや「支援経過」で情報の共有を図り、申し送りやミーティング等で意見交換して改善に取り組んでおり、家族にも電話や来訪時の面談の際に、対応状況を報告している。	

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
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。	運営者と管理者との話し合いの機会も十分もたれ、サービスの質の向上に向けた意見交換がおこなわれています。出された意見、要望等は、毎月ミーティングや勉強会を行い反映させています。又職員より日頃から意見や要望等を言いやすい雰囲気作りを行っています。	管理者は日頃から話しやすい雰囲気作りに努め、職員とのコミュニケーションを密にしている。日々の申し送りやミーティングで職員の意見や提案を聞き取り、話し合って業務改善やサービス向上につなげており、内容によっては法人の責任者とも協議して可能な限り職員の意見が反映されるよう配慮している。勤務シフトの作成や研修の受講等は可能な限り職員の希望を反映させ、職員の資格取得にもバックアップするなど働きやすい職場づくりに努めている	
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。	毎月研修会等を行い職員や職場の状況報告等を行い問題点を話し合い向上心を持って働けるように現場環境・条件の整備に努めています。		
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	外部研修、法人内研修、毎月の事業所内の研修だけでなく、事業所外の研修にも多くの職員が受講できるようにしており、研修報告もミーティングや勉強会にて発表し学習できる体制が整っています。		
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	他事業所の見学や、他事業所の職員との意見交換や相談等をおこなったり、事例検討を通して、事業所外の人材の意見や、経験をケアに生かし、サービスの質の向上に役立てています。		

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
<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	入居希望者、相談受付時、ご家族様、ご本人様から、契約時に可能な限り情報収集を行い、その内容を分析した上で、ご本人様の求めていることや、不安を理解し、共有することによって安心を確保するための関係づくりに努めています。		
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	相談受付時や、契約時に、ご家族様の求められていることや不安を理解し、共有することによって安心を確保するための関係づくりに努めています。そしてどの様な対応ができるか事前に話し合い、これまでのご家族様のご苦労や、これまでの経緯についてゆっくり聞く様にしています。		
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	ご相談を受けた時、入居者様やご家族様の思い、状況等を確認し、改善に向けた支援の提案や相談を繰り返す中で信頼関係を築きながら、必要なサービスにつなげるようにしています。		
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	入居者様は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており普段から入居者様に教えてもらうことが多くあります。入居者様と一緒に色々な事をしながら、穏やかな生活が出来る様な場面づくりや、声掛けをおこなっています。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	入居者様のご家族様に月1回様子や写真を添えてお手紙を送付し、必要に応じて電話をさしあげたりし、日々の暮らしの出来事や気付きの情報共有に努め、ご本人様を支えていくための協力関係を築いています。		

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	<p>○馴染みの人や場との関係継続の支援</p> <p>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</p>	<p>入居者様の一人ひとりの生活習慣を尊重し、これまでの経験を生かした暮らしが出来るよう支援しています。また、お墓参りや、馴染みのお店に行かれたり、地域で暮らしておられる知人、友人様に、お手紙や、お電話をし、継続的な交流ができるよう支援しています。</p>	<p>本人や家族、関係者から、生活歴、病歴、家庭環境、交流状況、趣味等を聞き取り、職員は情報を共有している。家族や友人の来訪は日常的に多く、ゆっくり話せるようにお茶や場所等に配慮し、墓参りや買い物、美容室、一時帰宅、外食等は家族と協力して、馴染みの人や場との関係が途切れないように本人の意向を確認しながら支援している。遠方の家族には毎月発行の「あつたか市来便り」やお便りで利用者の状況を伝え、電話、手紙の取り次ぎも積極的に行って関係性の継続に努めている。</p>	
21		<p>○利用者同士の関係の支援</p> <p>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</p>	<p>毎日のお茶や食事、レクリエーションの時間に多くの会話をもちみんな楽しく過ごす時間や気の合う者同士で過ごせるような場面づくりをするなど、入居者様同士の関係がうまくいくように、職員が調整役となって支援しています。</p>	/	
22		<p>○関係を断ち切らない取り組み</p> <p>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</p>	<p>サービスの利用が終了された方も、行事に招待したり、遊びに来てもらうなどし、ご家族様からの相談にのったり、継続的な付き合いができるように心がけています。</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
<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。	日々のかかわりの中で、声かけをし把握に努めています。日常生活の中での会話や表情などからその真意を推し測ったり、それとなく確認するようにしています。又、意思疎通が困難な方には、ご家族様や関係者から情報を得るようにしています。	本人や家族との対話の中で思いや希望を把握し、また会話が困難な利用者からは、表情や仕草等のサインで意向を汲みとるように努め、その人にとって最善のケアになるよう取り組んでいる。ぬり絵や読書、音楽・テレビの視聴等の趣味や、利用者の得意な作業（調理の手伝いや、草取り、洗濯物たたみ等）の取り組みも、利用者の状況に配慮しながら希望に添って個別の支援を行っている	
24		○これまでの暮らしの把握  一人ひとりの生活暦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	入居時に、入居者様、ご家族様としっかりお話をし、十分なアセスメントを行い、これまでの暮らしの情報や生活環境についてお聞きし、どのような生活を送られていたのか把握するように努めています。		
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	入居者様個々の状態を把握し、声掛けなどによりご本人様の意欲を引き出し、出来ない事、出来る事に注目し、その人全体の把握に努めます。		
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	アセスメントを含め、職員全員でカンファレンスを行い、個別性のある、1人1人のニーズに合わせた介護計画を作りあげるように努めます。	本人・家族の意向や主治医等関係者の意見を参考に、課題の分析やケアの方法等を協議して、きめ細かな内容の介護計画を作成している。実施の状況を毎日モニタリング表でチェックし、「支援記録」「申送り帳」等で情報の共有しており、利用者の状況の変化に対しても現状に沿ったプランに変更して、利用者が安心して改善が図れるように取り組んでいる。	



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
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	毎日モニタリングを実施し、職員の気づきや入居者様の状態変化は、個々の記録に記載し、職員間の情報の共有をしています。又、状態が変化した際には、見直し以前であってもカンファレンスを開催し、新たな介護計画を作成しています。		
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	日常生活の中で利用者様一人ひとりのニーズに対応した支援やサービスに取り組んでいます。また、利用者様やご家族様のご希望等に応じて多機能について説明等を行っています。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	地域の行事や、伝統行事に参加したり、学校関係からの訪問があり、周辺施設からの理解・協力が得られるように取り組んでいます。又消防訓練や、緊急時のために、警察や消防に協力を得ています。		
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	事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医での医療が受けられるよう、ご家族様と協力し、入居者様や、ご家族が希望するかかりつけ医となっています。主体が病院なので医療連携はもちろん、適切な医療が受けられるように支援しています。	利用者の病歴や受診経過を把握し、本人・家族が希望する医療機関での受療を支援している。主治医や歯科医の定期的な訪問診療や居宅療養管理、家族対応による専門医の受診、緊急時の24時間連携体制も築かれて、利用者や家族の安心に繋がっている。利用者の病状や受診結果については、「支援記録」に詳細に記録し、電話等で家族にも報告して連携した対応に努めている。	

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
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	職員として看護職員も配置しているが、他、訪問看護と連携し、日頃の健康管理や医療面での相談、助言を行ってもらい、職員と、訪問看護師とは気軽に相談できる関係が出来ており看護師と医療機関との連携も密にとれる体制が確保されています。		
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。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。	入院時には、ご本人様への支援方法に関する情報を医療機関に提供し、頻繁に職員が見舞うようにしています。また、ご家族様とも回復状況等情報交換しながら、速やかな退院支援に結びつけています。		
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、早い段階から本人や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	契約時に終末期看取りに関する説明を行い、ご家族様の希望があれば終末期に向け入居者様、ご家族様、主治医、看護師、職員全員で方針を話し合うようにしていますが、まだ終末期を施設で希望する方はおられません。	重度化や終末期のケアについては、入所時にホームの対応等を説明し理解を得ている。利用者が重度化した時点で主治医、家族と十分なカンファレンスを行い、家族の希望に添って可能な限りの支援の体制を築いて対応しているが、終末期は殆どが入院を選択しているため、これまで看取りの実施は無い。今後ホームでの看取りの希望があった場合は、主治医や家族と十分な連携を図り、看護師が主になって介護の体制を構築して対処する意向であり、研修も受講している。	
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、すべ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	消防署の協力を得て、勉強会に救急手当や蘇生術等の実技を取り入れ、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っています。		

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	
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回入居者様、消防署の協力を得て、地域の方と一緒に避難誘導訓練を行っており、地域協力体制について、運営推進委員会や連絡網にも記載し協力をお願いしています。	消防署と連携して、近隣の住民も多数参加してもらって、年2回夜間を含めた避難・通報・消火訓練を実施しており、消防署職員による災害に関する講話や消火器等の取扱いの研修も実施している。夜間の火災を想定した避難方法については意識も高く、事例をあげながら避難方法や経路等を日常的に話し合い、また自主点検表で定期的に設備や備品の安全性を確認している。スプリンクラーや自動通報装置等は完備し、災害時の食料や飲料水の備蓄や卓上コンロ、ラジオ等も整備し、地域の人との協力体制も築かれている。		

## 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	入居者様一人ひとりの尊厳を重んじ、入居者様の誇りやプライバシーを損ねない対応や、個々に合わせた言葉使いを心がけるよう勉強会やミーティング時に、全職員に周知しています。	入所時に利用者や家族に個人情報の取扱いやプライバシー保護について説明して理解を得ている。利用者の尊厳や人格を尊重し、本人の気持ちや生活習慣等に配慮しながら、尊厳やプライドを損ねるような言葉かけや対応を行わない支援に努めている。入浴や排泄、衣服の交換時は利用者の羞恥心やプライドに細かに配慮した態度で支援しており、居室やトイレ、浴室等はプライバシーが確保された構造になっている。	
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	日常生活の中で、入居者様の言葉、行動等により、希望、関心、嗜好を見極め、利用者が選びやすい場面を作ったり、入居者様の意志を尊重するように努めています。		
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	入居者様のペースに合わせて生活ができるように、お一人お一人の体調に配慮しながら、その日、その時の本人様の気持ちを尊重して、出来るだけ個別性のある支援を行っています。		

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	
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支援している	更衣は、入居者様の意向を尊重し、必要な方には、職員も一緒に考えたりと、入居者様の気持ちに添った支援を行っています。理美容については、ご本人の希望に合わせたカットや毛染めをしてもらえるよう、業者の方と連携をとっています			
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	職員も一緒に同じテーブルで食事をし、楽しく、ゆったりと食事をしていただいております。個々の好き嫌いや、食事形態等把握し心配りをしています。又入居者様と一緒に準備や食事の後片付けをしています。	利用者の身体状況に伴う制限や形態、栄養バランス、好み等に配慮し、菜園で収穫した野菜や頂いた食材を活用しながら季節感のある食事づくりに努めている。手作りのおやつ、行事食、敬老会・クリスマス会、バーベキュー大会時の家族や地域の人との会食など食事が楽しみな物になるよう工夫を行い、食材の下処理や後片付け等は利用者も一緒に楽しみながら行っている。口腔ケアや入れ歯の消毒など利用者の状況に添って支援している。		
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	食事量や水分摂取量を毎回チェックし、職員全員が入居者様の食事状況を把握できるようにしています。状態によっては、主治医に相談したり、職員で検討したり、管理栄養士に相談して食事形態を変更するなどの工夫を行っています。			
42		○口腔内の清潔保持  口の中の臭いや汚れが生じないよう、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	毎食後見守り、介助にて、入居者様の力量に応じて口腔ケアを行っています。また、訪問歯科により、舌・義歯洗浄や口腔ケア及びケアの重要性や、技術等について指導をして頂き、研修を行っています。			

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	
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	入居者様の個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導や介助を支援しています。尿意のない入居者様でも時間を見計らって誘導する事により、トイレで排泄出来るよう支援し、ご本人様の意思を尊重し、自立に向けた支援しています。	利用者毎に排泄パターンを把握し、食事の摂取状況や水分補給等も配慮しながら、可能な限りトイレでの排泄を支援している。羞恥心、不安の軽減にも細かに気遣いながら支援し、介護用品の工夫やホットタオルをトイレ内に常備するなど、利用者の気持ちや状態に添った支援を介護計画に反映させて改善に努めており、成果がみられている。便秘については主治医の助言・指導により対処している。		
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	食事の工夫や、散歩、軽体操等により自然に排泄できるように取り組み、必要に応じて医療連携により主治医に相談し快適な日常生活が送れるようにします。			
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、個々に応じた入浴の支援している	毎日入浴のご希望をお聞きし、状態等を把握して入浴していただいています。入浴を拒否される利用者に対しては、言葉掛けや対応の工夫、チームプレー、ご家族様の協力を得ながら、個別性にも配慮しています。	毎日の入浴を可能としており、排泄の失敗等に対しては即時に清拭や入浴で清潔を保持している。利用者の好みのシャンプーや入浴剤、温度、時間等に細かに配慮してゆっくり気持ち良く入浴を楽しんでもらい、皮膚疾患の手当も行なっている。入浴を拒む利用者には無理強いしないで、時間やスタッフの変更や声掛け等を工夫して入浴への意欲を待つように努めている。		
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	日々のレクリエーション、行事等へ参加して頂き、日中の活動量を多く取り入れ、安心して眠れる環境づくりにて、夜間の安眠につなげています。寝付けない時には一緒に添い寝したり、おしゃべりをする等配慮しています。			

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
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	入居者様の服薬内容、容量等きちんと理解出来る様処方箋を利用者毎に整理し、一週間単位で内服は管理されています。服薬は、きちんと本人様に手渡しし、きちんと服用されています。又服薬後も異常、変化がないか注意をはらっています。		
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、一人ひとりの生活暦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	本人様の好きなことの確認をし、なるべくその気持ちに添えるよう努力し、園芸、料理、手芸その他の活動の中で、お一人おひとりの力を発揮できるように場面作りをし、その後感謝の言葉をかけるように心がけています。		
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に支援に努めている。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。	入居者様の気分や希望に応じて散歩、買い物、ドライブ等に出かけ季節を肌で感じてもらい心身の活性につなげるよう支援しています。	外出に対する利用者の意向は日常の会話の中で把握し、健康状態や天候に配慮しながら、本人の希望に沿って散歩や一時帰宅、買い物、ドライブ、地域のイベントの見学、季節の花見、墓参など家族と連携して可能な限り外出を楽しんで頂けるように支援している。ホームも外出の機会を多く企画しており、歩行困難な利用者には車椅子対応の車を活用する等、外出が楽しみになるよう取り組んでいる。	
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	買い物に出かけた場合は、入居者様ご自身でお好みのものを選んでいただいたり、お支払いをしていただいたりして、買い物を楽しんでいただけるよう、また自己決定により自信を持っていただけるよう支援しています。		
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している	ご家族様、知人等に電話しやすい雰囲気をつくったり、会話が他の入居者様に聞こえないように子機を使って自室にて話していただくなど配慮したり、毎年賀状や暑中見舞いを書いていただいたり日常的に電話や手紙を出せるよう支援しています。		

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
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招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）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	季節感を感じて頂けるようなコーナーを設けたり、生活の臭いを感じて頂けるよう工夫しています。フロアの飾りつけや、家具の配置は、入居者様と一緒に考え、入居者様が使いやすい工夫をしています。	玄関やホール、廊下など共用空間は余裕ある広さで、明るく、風通しも良く、異臭や室温、湿度・衛生、清掃等に十分な配慮がなされている。随所に活花やイベント時の写真、季節に応じた作品等が掲示され、テーブルセットや椅子も利用者の状態に応じて設置されており、大きな窓からは園庭の植物や隣家、車の往来が眺められるなど、和やかでゆったりと寛げる環境になっている。利用者は日常的に四季を感じながら好みの場所で談笑するなど居心地よく過ごしている。	
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	フロアに椅子や、ソファ、テーブルを置き、個々自由にくつろいだり、仲の良い入居者様同士でくつろげるスペースを確保しています。又入居者様にとって使いやすい配置や馴染みの物を取り入れ家庭的な雰囲気になるように心がけ、おやつや壁飾りは、入居者様と一緒に考え季節感のあるものにしていきます。		
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	居室には、ご家族様の写真、ご仏壇、ご位牌、他馴染みのある物を置いたりして、ご本人様が、居心地よく過ごせるような工夫をしています。	フローリング仕様の居室は、腰高窓があり、明るく、エアコン、ベッド、タンス、クローゼットが備えてある。毎朝の清掃や空調、衛生面に配慮した支援に日々努め、安全に生活できるよう工夫されている。家庭と同様に落ち着いて過ごせるようにテレビや仏壇、家族写真、人形、小物等を自由に持ち込んで貰い、その人らしい和やかな雰囲気の居室づくりの支援に努めている。	
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	バリアフリーで設計しており、いたる所に手すりなども設置しており、居住環境が適しているかを見直し、安全確保と自立への配慮をしています。		

## 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	利用者と職員と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見られている。 (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
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