

### 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	4393100013		
法人名	株式会社 ケア サポート		
事業所名	グループホーム 若葉園(南館)		
所在地	熊本県球磨郡多良木町多良木1537		
自己評価作成日	平成29年11月24日	評価結果市町村受理日	平成30年1月31日

※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.kai gokensaku.jp/43/index.php">http://www.kai gokensaku.jp/43/index.php</a>
----------	---

**【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29年12月8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)】**

若葉園にご利用いただいても皆様が今まで大切にされてきたことを、私たちが共に大切に、今まで生きてこられたように、これからも生きたいように生きていただくことをお手伝いしたいと思います。ご本人様が自分のペースで過ごせるよう、お一人お一人の声を大切に、気持ちに寄り添ったケアに努めています

併設18年入居者の開設したホームは、新たに作成された上空撮影によるパンフレット表紙からも、「えびす湯」「宇宙ランド」「フルーツレインたらぎ」の隣という、町の中心地で恵まれた環境にある事が窺える。今年度は新管理者のもと、開設時から大切に努めてきた地域との連携や入居者・家族の思いに寄り添う温かいケアを継続しながら、サービスの向上に繋がる取り組みを模索し日々の業務にあたっては、家族からも大きな信頼を得ている協力医の存在はホームの大きな特徴の一つであり、日常の健康管理に加え、慣れ親しんだこのホームで最期を迎えたいとする思いに応える支援を実現している。敷地内に小規模多機能事業所や放課後児童クラブを併設していることも特徴であり、今後も学童から高齢者までを支える法人の要の事業所としての活躍を期待したい。

**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 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(南館)

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	フロアーに提示し、職員が理念に沿ったサービス提供を意識しケアに努めるようにしています	開所当時からの理念をケアの指針として各ユニットに掲示している。管理者の退職に伴い新体制となったホームでは、受け継いだ理念への思いを継続しながら、今一度原点に戻り見直しの必要性も語っている。	新年度へ向け継続か否かを含め理念と向き合い、内容の見直しを検討してもいいのではないかと考える。また、サブ目標など身近に取り組みやすいものを設定することも考慮いただきたい。
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	地域行事や、祭りへの参加等で、馴染みの関係を持ち続けながらも、職員も行事等でのお手伝い等行うようにしています	入居者は職員とともに緑豊かなホーム周辺を日常的に散歩しては、地域住民と言葉を交わしている。また、地元商店での買い物や外出は地域に出る機会を後押ししている。隣接する法人学童クラブの子どもたちとの交流は、入居者の笑顔を引き出し今回、合同での避難訓練も実現している。	
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	事業所からの積極的な活動には至っていませんが、電話での相談、来園での相談等に認知症の方へのケアのお話しや相談者様の困りごとなどお聞きしています		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	参加メンバーは行政、地域包括、区長、民生委員、家族代表で、事業所の状況報告から、様々な意見や参加者様の自らの介護経験からの疑問等お聞きし、そこでケアへの振り返りも行い日々のケアに活かしています	小規模多機能施設わかば園との合同会議として、行政や包括職員・地域や家族の代表者が参加し、学童クラブを含む三か所を交互に会場としながら開催している。参加者からの質問にグループホームと多機能ホームの違いを分かりやすく説明したり、研修報告を兼ね、身体拘束について参加者とともに考える機会をもっている。また、年度末には全職員のケア目標に対する自己評価や、次年度に向けた新たな目標設定を資料として添付し、文章ではあるが会議へ全員が関わるよう工夫している。	地域代表者が集まる機会であり、職員も交替で実際に参加することで、会議への意識もさらに深まるものと思われる。

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取り組んでいる	役場が近くにあるので、行政などの情報は直ぐに連絡をいただいています。事業所からの情報や相談事などは役場に向き対応していただいています	行政からの運営推進会議への参加時には、町の情報がもたらされ、入居者の現状や日頃の取り組みを発信する中で、貴重な意見や提案を受けている。役所にも近距離にあるホームは、不明な点や相談事があれば管理者が直接訪れ、担当者の意見を仰ぎながら信頼関係を築いている。	
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	利用者様の尊厳を大切に、具体的な行為の確認と、特にスピーチロックに繋がる言葉に気を付け、接遇面での改善に取り組んでいます。今後も、身体拘束と言う言葉自体の排除を目指し取り組んでいます。	ホームは『身体拘束ゼロ宣言』を掲げ、職員の意識付けとしてリビングホールに掲示し日々の規範としている。本年度は拘束や虐待に関わる研修会を専門家を招いて実施し、直後に行われた自己点検シートで、一人ひとりが改めて日々の行動と向き合っている。研修内容は運営推進会議でも紹介され、参加者とともに考える時間を設け、様々な意見を受けている。	
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	身体拘束、虐待防止においては、職員の採用時に、全職員で研修を行い現在の介護ケアへの振り返りが出来、新人職員への指導の際にもお互いの意識向上につながっています		
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	外部での研修に参加した職員から、社内ミーティングで報告を行い、学ぶ機会を作っていますが、制度を利用されてい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	契約前には契約書、重要事項説明書の内容を十分に説明し、ご理解いただいたところでの契約となっています。契約後も、日頃より不安な事や困りごと、疑問になられる事などがあられる場合には、話し合い解消に努めています		

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
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	利用者様がいつでも相談しやすいような雰囲気、環境づくりに努め、意見や要望があった場合には速やかに管理者、職員全体で解決に取り組んでいます。ご家族様からの意見も面会時に頂きますのでお話しを十分に伺い、要望など確認しています	職員は入居者の意見を十分汲み取れるよう、日頃のやり取りを大切にとらえている。なかなか口に出せない方などには、特に会話の中に言葉を引き出すような問いかけに努めている。家族からは面会時に入居者の近況を伝えながら、忌憚のない意見を求め支援に反映している。	
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	リーダーミーティングの際に代表は経営や運営の意向を伝え、各棟でのミーティングの際に報告し、その場で出た職員の意見や提案、相談事などは受け入れてもらっています	職員はユニット会議で日々の気づきや業務改善に繋がる意見を自由に発言している。また、両ユニットの合同研修や、資格取得に向けた法人のバックアップ体制により自己研鑽に努めている。ホーム内は普段から職員が自由に発言できる環境であり、必要な課題は管理者がリーダーミーティングに図り、全体で検討する仕組みになっている。	
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	代表者は管理者より、職員の個々の現状について報告を受け、サービス向上に向けた研修参加、環境を作っています。労働時間においては、希望休への配慮、残業の無いような環境に努めています		
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	新人職員には、困難な状況での相談等、職場での環境に配慮し対応している。未経験者や資格がない職員に対しても、力量を十分に把握するよ努め、各自に合った指導を心掛けています。資格取得に際しては費用を全額会社が負担し意欲的に資格取得に臨めるようしています		
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	地域のグループホーム協議会での定期的な研修会に参加し、職員間での情報や意見交換会など行っている。他事業者との違いを得ることで学ぶことも多いです		

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>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	ご利用前に、ご本人様、ご家族様と面談を行い、これまでの生活歴等の情報を得たうえで、現在の状況を把握し今後の要望等、職員全体で確認しケアに繋げている。		
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	申し込み相談の段階で、ご家族の話を十分にお聞きし、その中で、ご家族の気持ちを理解し、要望に添える様になっています		
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	若葉園で出来るサービス内容を説明し、ご本人様、ご家族様の要望をお聞きし、出来ること、出来ないことなど(福祉レンタル等)お伝えしています。その際も他のサービスとの違いを説明し、グループホームでの特色のあるサービス提供に努めています		
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	日常生活の中での家事(茶碗洗い、洗濯物たたみ、野菜の皮むき)や買い物等の外出といった暮らしの中で、感謝の気持ちを伝える事を大切にしています。ご利用者様同士で、お手伝いいただいている場面がみられることもあり、見守りサポートしています		
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	施設での様子や状態など伝えることで、情報を共有し、可能な限りでのお手伝いなども頂きながら、ご本人様とご家族様の関係を支援しています		
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	ご本人様の要望に応じて、お見舞いに出かけたり、法事への出席、地元の祭りなどの参加へ積極的にお手伝いしています。その際には日程の調整、送迎などの支援も行っています	入居後も外部との繋がりを断ち切ることなく、家族の法事や墓参、友人の見舞いなどに出掛けている。入居者の「選挙に行きたい」との思いに応え、ともに外出したことで、自信に繋がりが居合わせた知人との再会を喜ばれるなど自宅の生活により近い環境を提供している。	

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
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	ご利用者の個性や関係性を把握し、リ ビングでの座席や食事の際の座席、入 浴の順番など配慮しています。トラブル の際には直ぐに職員が入り、状況を把握 し対応することで、良好な関係が図れる よう支援しています		
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	契約終了後もご本人様、ご家族様への 要望に応じて可能な限りのお手伝いを 行っています。遠方におられるご家族様 へは、病院への面会、洗濯物のお手伝 いをすることもあります。また、介護に対 する相談などにも対応しています		
<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	ご利用者様個々に話をする時間を作り、 状況を把握に努めている。直接の要望 が聞かれない場合でも、その中で聞かれ た言葉や表情でご本人様が求めておら れることを感じ取れるよう努めている 其々に担当を置き、信頼関係を築くこ とで思いを受け止めることができている。 また、その情報を共有し全員でご本人様 を支えていくことを大切にしています	管理者は入居者の思いを如何に引き出す か、その引き出し方にも職員の個性や気遣 いが窺えるとし、一人ひとりにゆっくり関わっ てもらおうよう促している。入居者との長い生活 だからこそ言葉にならない言葉も、普段の行 動や表情に表れるとして寄り添いの中から思 いを把握している。	
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	入所前にご本人様、ご家族様、CM等か ら詳しく話を聞き情報を得ていますが、 細かい部分は、共に過ごしていく中で、 把握していくことも多くあります。そのた めに、ご本人様、ご家族様、職員との良 好なコミュニケーションを図れるように努 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	個々の現状を把握するために、それぞ れの職員からの情報を職員間で共有す るようになっている。言葉かけや対応など、 お一人お一人に合わせた関わりを持つ ために、日誌や申し送り簿などで確認す るよう努めている		

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
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	ご本人様、ご家族様の意向を大切にするために、職員全員でのミーティングやカンファレンスを行っています。結果、ご本人様の要望と合わせながらケアプランに反映するように努めています。必要に応じて主治医から、ご家族様へ現状説明をいただくなどしています	担当職員から得られた情報を全職員で共有し、入居者の現状に必要なプランを立案している。県南の山間部という立地から、遠方から訪れる家族が入居者とともに居室に泊まれるような環境を整えるなど個々に応じて細かな配慮をしている。また、入居間もない方へは一日でも早く、ホームの生活に馴染んでもらうような、声かけや環境をプランに盛り込んでいる。	
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	日々の様子をケース記録や申し送りにて、情報を共有しています。その情報の中から、全員でのカンファレンスを行い、対応やケアプランの見直しをしています		
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	その時々、ご本人様、ご家族様の要望に対応する為、勤務体制なども整えています。		
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	区長様の熱心なご協力もあり、気軽に相談出来ている事に感謝しています。地域消防団への連絡や避難訓練計画へも積極的にお手伝いいただき、心強く思っています		
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	かかりつけ医とは定期受診以外でも、状況の変化が見られた場合には連絡を取り、適切な対応が出来るよう連携に努めている。休日や夜間でも対応していただいています。看取りの時にも、ご家族様への気持ちへ配慮されたお話をさせていただきます。最期の時には一緒に付き添っていただき、ご家族様、職員も安心しています	家族の希望のもと全員が協力医療機関をかかりつけ医とし、定期受診が行われている。緊急時や寒い時期は往診にも対応可能であり、開設時よりホームへの理解ある医師の存在は家族や職員の安心するところである。専門科の受診については、ホームで支援している。職員は毎日のバイタルチェックや体重測定、排泄・食事など日常の中で気になることがあれば、主治医に相談・報告を行い適切な医療支援に繋げている。	

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
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	日々の健康管理の中で、ご利用者様の体調や状態の変化が見られた場合には、直ぐに看護師に連絡し報告、相談している。何かあれば主治医に連絡を取るなどして対応しています		
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。	入院には、ご本人様の内服薬、生活、介護状況などの情報提供書を提出している。入院による環境の変化にも考慮し、毎日の面会や必要時には夜間の付き添いを行うことで、安心して治療出来るように支援しています。入院先の相談員の方には日頃より、他ケースでの相談などお互いに行い関係を築いています		
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	契約時点で、重度化した場合や終末期でのご本人様、ご家族様、意向など聞き取りし、若葉園で対応可能な事、出来ないことなど説明している。看取りを希望された場合には、主治医の協力のもと、ご家族、職員と話し合いを持ち対応を行っています	入居者に重度化・終末期に関するホームの指針を説明し提出、その時点での気持ちを確認し、変更があってもよいことを申し添えている。医療機関に入院された方の家族が「最期は若葉園に帰りたい」という要望に応じて、ホームでの看取り支援を行うなど、医師の協力により、本人・家族の思いに応えた支援が実現されている。	今後も日常のケアを大切に、入居者に最良の時間を提供いただきたい。
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	施設内での研修を実施し、看護師を中心に職員に指導している。急変や事故発生後には、振り返りを行い、意見交換や再度指導を行うなどしています		
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	年二回の消防訓練を行っている。区長様より地域消防団との合同訓練も呼びかけていただき、計画中であります。施設内では1の付く日に防火点検を行っており、職員の意識付けにもなっています。震災の話聞く機会が何度かありましたが、職員が其々に出来る対応を考えているところです	年2回消防訓練を実施しており、今後は区長の提案による地域消防団との合同訓練も計画されている。ホームでは、日ごろから安全管理に意識をもって取り組んでおり、1日を防災点検日として職員の意識付けを図っている。昨年の熊本地震では大きな被害はなかったものの、研修会で震災体験の話聞く機会もあり、ホーム内でも今後備えた対応を検討している。	地域消防団には依然、ホーム内を見てもらった経緯があり、今回計画されている合同訓練を機に、協力関係が構築されていくことを期待したい。また、安全管理に意識を持った取組が確認され、今後も火災・自然災害、あらゆる場面を想定し有事に備えていただきたい。



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	ご利用者様全員が人生の大先輩であることを、常に心に持ち、接遇に気をつけるようにしています。	入居者の対応にあたっては、尊厳や失礼のない言葉使いなど共有を図っている。また、身だしなみも大切な支援であり、着替えや個々に応じて整容のサポートを行っている。職員の守秘義務については、入職時や会議の中で周知徹底されている。個人情報の使用については、入居時に書面で説明し了承を得ている。	
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	職員が声かけなどで気をつけているのが、ご本人様が選択できるような言葉かけを行うようにしています。その際にも、ご本人様に分かるような、優しい言葉で伝えるよう努めています		
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	ご本人のペースで過ごしていただくことを大切にしていますので、無理に誘うことはせず、要望に添った支援に努めている		
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	起床後の着替えの際には、色柄など好みの物を選んでいただいています。毎日の整容では鏡を見て、化粧水を使用される方もおられます。ご自分で整容が困難な方へは清潔を意識し、髪の毛の乱れや服の乱れがないよう配慮しています。買い物希望され、ご自分で服を購入される方もおられますので、その際には同行しています		
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	朝食後に洗い物をお手伝いいただける方や、配膳の準備をいただける方もおられます。お誕生日には、お好きなものを事前にお聞きし、皆さんでお祝いを楽しみながら食事の時間を楽しんでいます	献立は季節感を取り入れ両ユニット同じメニューであるが、食材購入はそれぞれで行っている。食材の中でも鮮魚・精肉にこだわりを持って使用されている。誕生日はその方の希望を聞き取っているが、要望を出しやすいよう個々に応じて職員が選択肢を投げかけている。入居者の中には洗い物や配膳・下膳など進んで行われる方もあり、食事は職員も一緒に同じものを摂っている。「沢山で食べると美味しかね〜！」と、何度も発せられる方もおられ、共に食事をする事の大切さが伝わってきた。	エプロンについては食べる直前の使用や、首に負担のない使用方法、食事介助の方も、メニューによってはタオルでも可能な場面もあると思われる。検討さ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
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	毎食時の食事摂取量、一日の水分摂取量を確認し、状態把握に努めています。食事量の減った方などには、形態を変更したり、嗜好のものを提供したりしています。栄養面では主治医に相談し対応しています		
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	毎食後、一人ひとりの口腔ケアにあたっています。ご自分でされる方も、声かけ確認を行い、必要時には、再度、磨きなおしいただくこともあります。認知症症状により、時間を要する場合がありますが、丁寧なケアに努めています		
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	排せつ表を活用し、個々の排せつ間隔を把握しトイレへの誘導を行っています。トイレでの排せつが見られた場合には、ご本人様にも確認していただくと、喜ばれるので、自信にもつながっているように思います	チェック表を共有し、日中はトイレでの排泄を基本としており個々に応じた声かけや誘導、自立の方の継続に努めている。殆どの方がリハビリパンツや布パンツに尿取りを併用されているが、中には昼夜オムツの方もおられ、声かけなど特に安心される対応を心掛けている。夜間のみ使用される方のポータブルトイレについては、洗浄の徹底と天日干しにより清潔に管理している。	
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	便秘症状に安易に内服を使用するのではなく、食事、水分摂取、運動などの面からも予防、改善を行っています。水分がなかなか取れない方には、嗜好に合った飲み物の提供や、便秘の原因などのお話なども行っています		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	個々に合わせた入浴日で、毎日の入浴も出来ます。入浴は安全に努め、2人体制で行っています	入浴は月曜から土曜まで準備し、殆どの方が週3回入られているが、希望あれば毎日対応している。拒否がある場合は、時間をずらし再度声かけをするなど、本人の気持ちを尊重しながら支援している。入浴は安全面への配慮も重要であり、バイタルチェックでの見極めや必要に応じて2人体制で支援している。浴室や脱衣所なども清潔に管理されている。	浴室の扉の破損により応急処置としての対応がなされていたが、安全面や浴室内が薄く見えることはプライバシーの点からも望ましくないとと思われる。今後も入居者の目線で支援に努めていか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
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	ご本人の体調や気分により、午後の休憩時間を設けたりしている事もある。その場合には、昼夜逆転のないよう、配慮した時間設定に努めています		
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	内服は薬剤師と連携し、十分な説明をいただき対応している。また、状態に合わせ薬剤の状態(粒、粉砕)へも直ぐに対応頂いている。内服変更時には、職員へ周知し経過観察、報告も確認している		
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	個々の生活歴を把握し、其々が好まれる家事のをしていただいています。学習などにおいても、選択式で取り組んでいただき、ご自分の得意なものに取り組まれることで意欲的な様子がみられています		
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	ご本人様の要望で、知人のお見舞いや、行きつけの美容室への外出など行っています。定期受診の帰りには、ドライブがてら馴染みの場所などへ寄って帰ってこられます	敷地内の散歩や隣接した公園「宇宙ランド」は、地域の人々と出会う機会でもあり、季節や天候良い日には努めて利用している。昨今では全員での外出は困難になっており、要望を聞き取りながら個別支援で美容室利用や買い物などに出かけている。また、受診で外出した際は、季節の花を見たり馴染みの場所などに立ち寄る機会を持っている。	車を使った外出は身体状況や車酔いなどもあり、頻繁に行うことは難しいようである。今後も敷地内の散歩やデッキでの外気浴など身近な外出の機会に努めていただきたい。また、外出については面会時に散歩を行ってもらうなど、協力を呼び掛けたり、外出への取組についても報告されることで安心に繋がると思われる。
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	現在、自己管理でお金を所持されてる方はおられません、預かり金としてある中で、ご本人様の要望があれば買い物支援を行っています。お孫様へのおこずかいを渡される場合もあります		
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	ご本人様の希望があれば、ご家族へ電話をお繋ぎしています。話の後には職員が、近況報告なども行っています		

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
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	リビングには対面キッチンがあり、ご利用者様には料理を作る音や匂いを感じられる。窓からは、日差しや雨模様で天候が感じ取られ、会話の話題になっているようです。	玄関が向かい合って建てられたそれぞれの棟は、普段は一軒一軒の家として、入居者と職員が穏やかな日常を過ごしている。玄関やリビングには双方の職員が工夫を凝らし、花や飾りつけを施しながら季節感を持てるようにしている。食堂を兼ねたリビングの大きな窓は採光もよく、車の出入りや樹木を眺めたり、天候の話題が職員や入居者同士の日常の一部になっている。日中はこのリビングで過ごされる方も多く、トラブルも未然に防ぎ、お気に入りの場所となるよう努めている。	年月と共に物品も増えたり、造花などの飾り物の傷みも出てくることから、今後は定期的な見直しも必要と思われる。また、手拭きペーパーや感染症対策の消毒液など、職員目線での配置も見受けられ、今一度入居者にとっての居心地の良さを組み入れながら、環境整備に努めていただきたい。
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	日中はリビングで過ごされる方が多く、ソファでご自分で気に入った場所で過ごされています。時にトラブルが起こることもありますが、職員が直ぐに対応し座席の工夫をしています		
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	入所時に自宅でご使用になっていた、持ち物や衣類、大切な写真などお持ちいただいています。居室では自由に過ごしていただき、ご本人が希望される場合には室内の配置換えなどお手伝いし、居心地良く生活いただけるようにしています	居室はその方の部屋として自由に過ごして欲しいことから、これまで自宅で使用されていた物や大切な物の例(タンスや使い慣れた衣類・家族の写真など)を上げながら持ち込みの依頼をしている。ベッドや家具の配置などは、身体状況や本人の希望があれば、安全面に配慮しながら見直しを行っている。家族の中には県外からの帰省時に居室で就寝を共にされる方もあるなど、本人のみならず家族にとっても居心地よく過ごせる部屋となっていることが窺える。	今後も家族の協力を得ながら、一人ひとりの入居者が家庭的な雰囲気を感じ取れる居室となるよう努めていただきたい。お互いのユニットを職員間で見て回り、良い点や気づいた点など意見交換する機会を持つことも一案と思われる。取り組みに期待したい。
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	入所間もない方へも施設内での案内プレート提示をしたり、必要な個所への手すり設置、移動の際の安全な環境配置など行っています。		

### 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	4393100013		
法人名	株式会社 ケア サポート		
事業所名	グループホーム 若葉園(北館)		
所在地	熊本県球磨郡多良木町多良木1537		
自己評価作成日	平成29年11月24日	評価結果市町村受理日	平成30年1月31日

※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.kai gokensaku.jp/43/index.php">http://www.kai gokensaku.jp/43/index.php</a>
----------	---

【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29年12月8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)】

若葉園にご利用いただいております皆様が今まで大切にされてきたことを、私たちが共に大切にし、今まで生きてこられたように、これからも生きたいように生きていただくことをお手伝いしたいと思っています。ご本人様が自分のペースで過ごせるよう、お一人お一人の声を大切にし、気持ちに寄り添ったケアに努めています。

【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)】

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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)
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)
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)
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)
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
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
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(北館)

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	フロアに提示し、職員が理念に沿ったサービス提供を意識しケアに努め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	地域行事や、祭りへの参加等で、馴染みの関係を持ち続けながらも、職員も行事等でお手伝い等行うようにしています		
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	事業所からの積極的な活動には至っていませんが、電話での相談、来園での相談等に認知症の方へのケアのお話しや相談者様の困りごとなどお聞きしています		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	参加メンバーは行政、地域包括、区長、民生委員、家族代表で、事業所の状況報告から、様々な意見や参加者様の自らの介護経験からの疑問等お聞きし、そこでケアへの振り返りも行い日々のケアに活かしています		
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	役場が近くにあるので、行政などの情報は直ぐに連絡をいただいています。事業所からの情報や相談事などは役場に出向き対応いただいています		
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	利用者様の尊厳を大切に、具体的な行為の確認と、特にスピーチロックに繋がる言葉に気を付け、接遇面での改善に取り組んでいます。今後も、身体拘束と言う言葉自体の排除を目指し取り組んでいます。		

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
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	身体拘束、虐待防止においては、職員の採用時に、全職員で研修を行い現在の介護ケアへの振り返りが出来、新人職員への指導の際にもお互いの意識向上につながっています		
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	外部での研修に参加した職員から、社内ミーティングで報告を行い、学ぶ機会を作っていますが、制度を利用されてい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	契約前には契約書、重要事項説明書の内容を十分に説明し、ご理解いただいたところでの契約となっています。契約後も、日頃より不安な事や困りごと、疑問になられる事などがあられる場合には、話し合い解消に努めています		
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	利用者様がいつでも相談しやすいような雰囲気、環境づくりに努め、意見や要望があった場合には速やかに管理者、職員全体で解決に取り組んでいます。ご家族様からの意見も面会時に頂きますのでお話しを十分に伺い、要望など確認しています		
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	リーダーミーティングの際に代表は経営や運営の意向を伝え、各棟でのミーティングの際に報告し、その場で出た職員の意見や提案、相談事などは受け入れてもらっています		
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	代表者は管理者より、職員の個々の現状について報告を受け、サービス向上に向けた研修参加、環境を作っています。労働時間においては、希望休への配慮、残業の無いような環境に努めています		
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	新人職員には、困難な状況での相談等、職場での環境に配慮し対応している。未経験者や資格がない職員に対しても、力量を十分に把握するよ努め、各自に合った指導を心掛けています。資格取得に際しては費用を全額会社が負担し意欲的に資格取得に臨めるようしています		

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
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	地域のグループホーム協議会での定期的な研修会に参加し、職員間での情報や意見交換会など行っている。他事業者との違いを得ることで学ぶことも多いです		
<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	ご利用前に、ご本人様、ご家族様と面談を行い、これまでの生活歴等の情報を得たうえで、現在の状況を把握し今後の要望等、職員全体で確認しケアに繋げている。		
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	申し込み相談の段階で、ご家族の話を十分にお聞きし、その中で、ご家族の気持ちを理解し、要望に添える様にしています		
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	若葉園で出来るサービス内容を説明し、ご本人様、ご家族様の要望をお聞きし、出来ること、出来ないことなど(福祉レンタル等)お伝えしています。その際も他のサービスとの違いを説明し、グループホームでの特色のあるサービス提供に努めています		
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	日常生活の中での家事(茶碗洗い、洗濯物たたみ、野菜の皮むき)や買い物等の外出といった暮らしの中で、感謝の気持ちを伝える事を大切にしています。ご利用者様同士で、お手伝いいただいている場面がみられることもあり、見守りサポートしています		
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	施設での様子や状態など伝えることで、情報を共有し、可能な限りでのお手伝いなども頂きながら、ご本人様とご家族様の関係を支援しています		
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	ご本人様の要望に応じて、お見舞いに出かけたり、法事への出席、地元の祭りなどの参加へ積極的にお手伝いしています。その際には日程の調整、送迎などの支援も行っています		



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
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	ご利用者様の個性や関係性を把握し、リビ ングでの座席や食事の際の座席、入浴の順 番など配慮しています。トラブルの際には直 ぐに職員が入り、状況を把握し対応するこ とで、良好な関係が図れるよう支援してい ます		
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	契約終了後もご本人様、ご家族様への要望 に応じて可能な限りのお手伝いを行ってい ます。遠方におられるご家族様へは、病院 への面会、洗濯物のお手伝いをするこ ともあります。また、介護に対する相談などにも 対応しています		
<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	ご利用者様個々に話をする時間を作り、状 況を把握に努めている。直接の要望が聞か れない場合でも、その中で聞かれた言葉や 表情でご本人様が求めておられることを感 じ取れるよう努めている其々に担当を置き、 信頼関係を築くことで思いを受け止めるこ とができている。また、その情報を共有し全 員でご本人様を支えていくことを大切にしてい 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	入所前にご本人様、ご家族様、CM等から 詳しく話を聞き情報を得ていますが、細かい 部分は、共に過ごしていく中で、把握してい くことも多くあります。そのために、ご本人 様、ご家族様、職員との良好なコミュニケー ションを図れ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	個々の現状を把握するために、それぞれの 職員からの情報を職員間で共有するよう にしている。言葉かけや対応など、お一人お 一人に合わせた関わりを持つために、日誌や 申し送り簿などで確認するよう努めている		
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	ご本人様、ご家族様の意向を大切にす るために、職員全員でのミーティングやカンファ レンスをしています。結果、ご本人様の要 望と合わせながらケアプランに反映するよ うに努めています。必要に応じて主治医から、 ご家族様へ現状説明をいただくなどしてい 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
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	日々の様子をケース記録や申し送りにて、情報を共有しています。その情報の中から、全員でのカンファレンスを行い、対応やケアプランの見直しをしています		
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	その時々、ご本人様、ご家族様の要望に対応する為、勤務体制なども整えています。		
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	区長様の熱心なご協力もあり、気軽に相談出来ている事に感謝しています。地域消防団への連絡や避難訓練計画へも積極的にお手伝いいただき、心強く思っています		
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	かかりつけ医とは定期受診以外でも、状況の変化が見られた場合には連絡を取り、適切な対応が出来るよう連携に努めている。休日や夜間でも対応していただいています。看取りの時にも、ご家族様への気持ちへ配慮されたお話をさせていただきます。最期の時には一緒に付き添っていただき、ご家族様、職員も安心しています		
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	日々の健康管理の中で、ご利用者様の体調や状態の変化が見られた場合には、直ぐに看護師に連絡し報告、相談している。何かあれば主治医に連絡を取るなどして対応しています		
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。	入院には、ご本人様の内服薬、生活、介護状況などの情報提供書を提出している。入院による環境の変化にも考慮し、毎日の面会や必要時には夜間の付き添いを行うことで、安心して治療出来るように支援しています。入院先の相談員の方には日頃より、他ケースでの相談などお互いに行い関係を築いています		

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
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	契約時点で、重度化した場合や終末期でのご本人様、ご家族様、意向など聞き取りし、若葉園で対応可能な事、出来ないことなど説明している。看取りを希望された場合には、主治医の協力のもと、ご家族、職員と話し合いを持ち対応を行っています		
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	施設内での研修を実施し、看護師を中心に職員に指導している。急変や事故発生後には、振り返りを行い、意見交換や再度指導を行うなどしています		
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	年二回の消防訓練を行っている。区長様より地域消防団との合同訓練も呼びかけていただき、計画中であります。施設内では1の付く日に防火点検を行っており、職員の意識付けにもなっています。震災の話を聞く機会が何度かありましたが、職員が其々に出る対応を考えているところです		
<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	ご利用者様全員が人生の大先輩であることを、常に心に持ち、接遇に気をつけるようにしています。		
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	職員が声かけなどで気をつけているのが、ご本人様が選択できるような言葉かけを行うようにしています。その際にも、ご本人様に分かるような、優しい言葉で伝えるよう努めています		
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	ご本人のペースで過ごしていただくことを大切にしていますので、無理に誘うことはせず、要望に添った支援に努めている		

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
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	起床後の着替えの際には、色柄など好みの物を選んでいただいています。毎日の整容では鏡を見て、化粧水を使用される方もおられます。ご自分で整容が困難な方へは清潔を意識し、髪の流れや服の乱れがないよう配慮しています。買い物を希望され、ご自分で服を購入される方もおられますので、その際には同行しています		
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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	朝食後に洗い物をお手伝いいただける方や、配膳の準備をいただける方もおられます。お誕生日には、お好きなものを事前にお聞きし、皆さんでお祝いをしながら食事の時間を楽しんでいます		
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	毎食時の食事摂取量、一日の水分摂取量を確認し、状態把握に努めています。食事量の減った方などには、形態を変更したり、嗜好のものを提供したりしています。栄養面では主治医に相談し対応しています		
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	毎食後、一人ひとりの口腔ケアにあたっています。ご自分でされる方も、声かけ確認を行い、必要時には、再度、磨きなおしいたぐこともあります。認知症症状により、時間を要する場合がありますが、丁寧なケアに努めています		
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	排せつ表を活用し、個々の排せつ間隔を把握しトイレへの誘導を行っています。トイレでの排せつが見られた場合には、ご本人様にも確認していただくと、喜ばれるので、自信にもつながっているように思います		
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	便秘症状に安易に内服を使用するのではなく、食事、水分摂取、運動などの面からも予防、改善を行っています。水分がなかなか取れない方へは、嗜好に合った飲み物の提供や、便秘の原因などのお話なども行っています		

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
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	個々に合わせた入浴日で、毎日の入浴も出来ます。入浴は安全に努め、2人体制で行っています		
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	ご本人の体調や気分により、午後の休憩時間を設けたりしている事もある。その場合には、昼夜逆転のないよう、配慮した時間設定に努めています		
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	内服は薬剤師と連携し、十分な説明をいただき対応している。また、状態に合わせて薬剤の状態(粒、粉砕)へも直ぐに対応頂いている。内服変更時には、職員へ周知し経過観察、報告も確認している		
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	個々の生活歴を把握し、其々が好まれる家事のをしていただいています。学習などにおいても、選択式で取り組んでいただき、ご自分の得意なものに取り組まれることで意欲的な様子がみられています		
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	ご本人様の要望で、知人のお見舞いや、行きつけの美容室への外出など行っています。定期受診の帰りには、ドライブがてら馴染みの場所などへ寄って帰ってこられます		
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	現在、自己管理でお金を所持されてる方はおられません。預かり金としてある中で、ご本人様の要望があれば買い物支援を行っています。お孫様へのおこずかいを渡される場合もあります		
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	ご本人様の希望があれば、ご家族へ電話をお繋ぎしています。話の後には職員が、近況報告なども行っています		

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
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	リビングには対面キッチンがあり、ご利用者様には料理を作る音や匂いが感じられる。窓からは、日差しや雨模様で天候が感じ取られ、会話の話題になっているようです。		
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	日中はリビングで過ごされる方が多く、ソファでご自分で気に入った場所で過ごされています。時にトラブルが起こることもありますが、職員が直ぐに対応し座席の工夫をしています		
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	入所時に自宅でご使用になっていた、持ち物や衣類、大切な写真などお持ちいただいています。居室では自由に過ごしていただき、ご本人が希望される場合には室内の配置換えなどお手伝いし、居心地良く生活いただけるようにしています		
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	入所間もない方へも施設内での案内プレート提示をしたり、必要な個所への手すり設置、移動の際の安全な環境配置など行っています。		