

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成30年11月2日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4694500077
法人名	有限会社 ケアサービス研究所
事業所名	グループホーム なぎさの家
所在地	鹿児島県姶良市脇元字田尻148番1 (電話) 0995-73-4591
自己評価作成日	平成30年10月6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	http://www.wam.go.jp/content/wamnet/pccpub/top/
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯四丁目2番6号
訪問調査日	平成30年10月26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)】

開設後2年が過ぎ、利用者様と職員との馴染みの関係が、構築されてきた。認知症の方の対応についても、日々話し合いをもちながら、又研修に参加して、認知症に対して理解を深めている。利用者様が穏やかに過ごしやすいホームに向けて、学びの中で、ケアに携わっている。グループホームなぎさの家は、地域の中でその人らしい生活が継続していけるように支え、『やさしく、あたたかく、あなたの気持ちに寄り添います』を理念として、温かみのある家庭の延長を目指しています。一方高齢で、認知症以外の様々な疾患・症状に対し、早期発見や健康維持が出来るように主治医や関係医療機関ホーム内介護看護職員、歯科、薬剤師、行政との連携のもと医療連携体制も強化しています。

周辺には桜島が一望できる漁港や国指定の街道(白銀坂)が近くにあり、歴史を感じさせる地区でもあります。地域行事である、子供の日、子供みこし、コンサート等参加させていただき地域とのコミュニケーションを大切にしております。地域の方から、施設周辺の草刈り、畑仕事、花植え、縫物、旬の野菜果物のおすそ分けを頂くなど身近な関係ができています。ホームからも夏祭り、バイキングへのお誘いの声掛け、梨狩りの梨をお土産にお持ちするなど、地域の方々のつながりを大事にしています。また地域サロンの方々の慰問や、手作りの食器洗いたわし、おむつ用新聞紙折り等持参して下さっている。

ホームでは利用者様同士、人間関係を保ち、支えあいながら馴染みの関係もでき、穏やかな日々を過ごされています。事業者からボランティアの要請お願いし、楽器の演奏、懐かしい歌、踊り等、利用者様の感性を高めていただけるような環境作りにも取り組んでいます。尊厳ある暮らしが継続できるように支援しています。事業者からの地域貢献活動としては、地区の支えあいネットワーク体制作りに参加しており地域の方々より、介護の悩み、サービスについての問い合わせの電話に対応している。地域のコミュニティ協議会の会員に入り、地域の一員として交流が図れるように努めています。認知症サポートの研修会等に参加している。施設の見学等は常時お受けし、介護に対する相談事にも寄り添った形での提言に心掛けています。2ヶ月に1回運営推進会議も開催され、自治会長、民生委員、家族、市職員の方々にご出席頂きホームの運営がより良いものとなるようにご協力頂いています。

【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)】

- ・当事業所は、2ユニットの建物で、自由に往来ができ、食事やレクリエーションも一緒に行ったり、災害時の協力体制ができている。
- ・コミュニティ協議会に加入し、地域行事に積極的に参加している。夏祭りなど事業所の行事には多くの地域の人々が参加し、施設周辺の草刈りの協力や野菜などの差し入れもあり、日常的に親しく交流している。隣接する多目的ホールを地域に開放している。
- ・利用者をよく把握し、張り合いや喜びの日々を過ごせるように、個々の力量に応じて支援している。
- ・鹿児島マラソンが行われるときは、選手に休息所として食べ物やトイレを解放している。
- ・管理者は職員とのコミュニケーションを図り、職員育成に力を入れ、各種研修への出席も奨励している。
- ・「身体拘束排除宣言」を掲げ、内部・外部研修を通じ理解を深めている。

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	
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	理念を掲げて毎朝復唱をしている。利用者本位の介護を背景におき、日々話し合いながら実現に向けて検討を重ねている。日々のケアの中で利用者様の気持ちをよく取り思いに添った対応ができているか常に振り返るように意識している。	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念を、事業所内に掲示し、パンフレットや「なぎさ便り」にも掲載している。申し送り時に唱和し、職員会議等で理念を掘り下げて話し合い、理念を共有し実践に繋げている。		
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	地域コミュニティ会議には進んで参加して、地域の現状について把握するようにしている。認知症サポーター養成の講座には職員も進んで参加している。サロンからは慰問をうけたり、催し物へのお誘いを受け、交流を密にしている。利用者様の為にと、おむつ用の新聞折りや名前つけ、衣類の整理、手作りの食器洗いを持参していただくなど協力をいただいている。ホーム近辺の方々が気さくに訪問して下さり、話題を提供し、コミュニケーションの場を作っている。	地域行事や資源回収・認知症サポーター養成講座にも積極的に参加している。交流センターを地域に開放し交流を深めている。運動会や演奏会など事業所の行事にも多くの地域住民の参加があり、ボランティア受け入れも行っている。コミュニティ協議会に加入している。		
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。	地域周辺の施設紹介のパンフレット作りに携わり福祉施設との繋がりを保てるようにしている。パンフレットを見た方からの、介護についての問い合わせ、地域の施設の紹介等相談を受けている。コミュニティの会員となり地域見守り活動への話し合いにも参加、認知症の人の理解や支援の仕方について意見を述べている。			

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
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績、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>運営推進会議は二ヶ月に一度実施し、認知症に関しての事例発表を行い、参加者の方々にも認知症について理解を深めて頂き、貴重なご意見を頂くなど、より良いケアへと繋がっている。地域現状を市職員から報告、伝達事項等伺う事で多様な面から貴重な意見を得る機会とし、サービスの向上に活かす事が出来ている</p>	<p>会議は定期的開催している。事業所の状況やヒヤリハット・外部評価の報告などを行い、参加者からも多くの助言や提案がある。広報誌を配布して、事業所への理解を深めたり、情報発信の場にもなっている。そこでの意見で施設の周囲にベンチを設置する計画である。</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>地域包括支援センターや市の窓口に向き、市内の自主事業や活用できるインフォーマルサービスについて相談し助言をいただいている。地元の65歳以上の方々には健康増進の為にボランティアとして活躍頂いており、議事録をとり年度末に提出するようになっている。地区のケア会議にも出席して地区の現状を知る機会となっている。</p>	<p>市担当者とは、窓口に出向いたり、電話で事業所の実情や取り組みを伝え連携を深めている。市や連絡協議会主催の研修会にも積極的に参加している。運営推進会議を通して協力関係もできている。福祉課の担当者とも密に連絡し合っている。</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>必要に応じて日々、カンファレンスや、研修を行い、拘束せずにケアに携わることを心掛けている。定期的に研修の機会も、設けている。「身体拘束排除排除宣言」を提言して正しく理解できている。徘徊や危険行為など「忘れてしまう」「理解が難しい」などによる不安、混乱、不快感等によるものから来ることを理解して、拘束しない取り組みとして、お一人お一人の生活環境や人間環境に細かい配慮を行い、混乱や不安なく過ごせるように、十分にアセスメントを行っている。利用者様の心理状況を観察しながら外出したり、コミュニケーションの時間をとり、精神的なケアをすることで、拘束しないようにしている。</p>	<p>「身体拘束排除宣言」を掲げ、マニュアルに沿って定期的に勉強会を実施している。職員の共通認識を図り、身体拘束をしないケアに取り組んでいる。緊急やむを得ない場合は家族と話し合い、同意書を貰い運営推進会議や市にも報告する方向である。言葉による拘束についても日々配慮している。昼間は施錠せず、外出希望があれば、見守りなど職員の連携で安全な生活を支援している。</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		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>定期的、又必要に応じて研修を行い「高齢者虐待防止」の基本について職員全員で学んでいる。時事的に流れるニュースを話題にして虐待防止に向けて自意識が高まるようにしている。虐待はちょっとした言葉使いや態度から始まる事を徹底的に理解することで安心して心地よく過ごして頂いている。常に利用者や家族の相談に応じ、利用者様の権利が守られるような体制を取っている。職員からの悩みや相談に耳を傾けたり、職員同士でお互いに助言ができる環境作りやストレスの解消と併せ前向きな取り組みを促している。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>契約前に実際にホームを訪問して頂き、納得の上で契約に記入して頂く。状況に応じて体験入所の機会も設けている。記入前に時間を十分とり、個々の事情やここに至る迄の経過、心情をお聴きし、ホームでの生活をイメージでき信頼を頂いた後に契約と繋げている。契約は2部作製し、双方で読み合せしながら不安、疑問点が無いか確認する。利用後も疑問時は再度確認して頂くように説明している。解約の条件についても契約時に契約書規定に基づいて説明しており、十分に納得・同意を得た上で行っている。</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
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。	契約前に実際にホームを訪問して頂き、納得の上で契約に記入して頂く。状況に応じて体験入所の機会も設けている。記入前に時間を十分とり、個々の事情やここに至る迄の経過、心情をお聴きし、ホームでの生活をイメージでき信頼を頂いた後に契約と繋げている。契約は2部作製し、双方で読み合せしながら不安、疑問点が無いか確認する。利用後も疑問時は再度確認して頂くように説明している。解約の条件についても契約時に契約書規定に基づいて説明しており、十分に納得・同意を得た上で行っている。		
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。	利用者様の思いや不満・要望など、気楽に話して頂けるように、ゆっくりとお話できる時間を設けている。出来る限り利用者様の意向に添えるように、市、社協、他施設へ相談をしている。外出の機会を作り、話しやすい環境作りもしている。外出の場所、外食要望、買物支援など要望に応えながら調整を行っている。家族会運営推進会議、家族の来所時、自宅訪問を行い意見をお聞きしている。月一回「なぎさ便り」を送付しホームでの生活を知って頂くようにしている。	利用者からは日々の関わりの中で意見や要望を聞き思いを把握している。家族からは面会や家族会・電話・運営推進会議等で意見を聞いている。毎月「なぎさ便り」を送付し、現状報告をしている。出された要望で、晩酌等を取り入れるなど意見を反映している。	
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。	毎月一回の職員会議の開催と、その後には職員からの希望でミーティングの時間を作り職員の意見を聞いている。業務に関する改善案や、行事の計画等、個人の特技を活かせるように配慮し、仕事への責任感、意欲の向上へと繋げている。気軽に提案できるよう食事会等を実施し開放的な職場作りを行っている。	管理者は、日頃から職員とのコミュニケーションを図り、職員会議やミーティング等で職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映を図るよう心がけている。食事会等で提案しやすい雰囲気作りをしている。勤務希望や有休など、働きやすい環境作りに反映している。相談事は個別に聞き適切にアドバイスしている。	

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
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>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。</p>	<p>同じ志のもとに各々の立場でグループホームの質の向上に取り組む体制を取っている。代表者と管理者との連携を十分に図り、同じ志のもとグループホームの質向上に取り組む協力体制がある、代表者自身が管理のみならず職員と共に介護を実践する中で、職員個々の努力や実績・勤務状況をよく把握している。現場で気づいた点や改善すべき課題を各自が向上心を持って意見を発表し、意欲を持って働ける職場環境作りができている。代表者は職員の個人面接の際、職員ひとり一人の家庭環境や無理のない勤務の仕方を話し合い、検討し、労働契約を交わしている。また、日頃から相談しやすい関係作りを心掛けている。</p>		
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>代表者は職員個々の得意、不得意を考慮し、特に面談しながら役割や仕事量を随時検討しており、個々の分野の専門家として意識し、新たな事象に対応していける様にしている。研修に於いては個々の職員のスキルに応じ研修計画を立て必要な所外研修を案内し、積極的に参加し伝達講習も行っている。ホーム内研修として定期的な勉強会や研修会を行っている。また代表者は資格試験や実践者研修等能力に応じて受験を勧め、職員が働きながらスキルアップを目指す機会を作っている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>鹿児島県認知症高齢者グループホーム連絡協議会理事を務めている。県内の事業者の質の向上を目指し、研修会を企画し働きながら学ぶ職員ひとり一人の自己実現につなげている。また始良市民間社会福祉施設協議会に加入し、市内の福祉施設との交流が図られるよう、ネットワーク作り、相互協力体制を築いている。</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
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	利用開始前にはホームの雰囲気を感じて頂けるようにホームへお招きし、職員や他の利用者様と触れ合う場面を作り不安や要望をお聴きしている。入所されてからも多くの声掛けを行い困り事などに耳を傾けるようにしてる。ときには公園に出向き思いを伺がう事で信頼関係の構築を図っている。		
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	利用開始から3日間は必ず家族へホームでの生活の様子や体調を伝え安心して頂いている。利用開始後もご家族が納得し安心されるまで何回でも機会を設け、思いをしっかり受け止める事により、初期の段階で家族から信頼を寄せて頂くことが出来ている。		
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	相談を受けた際、本人の心身の状況や家族の介護の状況、人生史をよく聴き、今まで必要な支援について考慮する。利用前に健康診断を受けて頂き、医師の所見も交えながら多角的に担当者会議を開き、「まず必要な支援」の見極めにつなげている。利用直後から実行されるよう、アセスメントを行い、「バックグラウンドアセスメントシート」を用いてケアプランを考案し、これまでの人生史も含め、今一番必要とされ、この方が安心される個性を尊重したケアプランしている。契約規定に基づき、グループホーム対応でない場合には他のサービスを利用できるよう支援している。		

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
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	日常生活において其々の利用者様に合わせた、自立支援を促して、職員と一緒に活動していただいている。日々の表情観察を行いながら、声かけに工夫をして、お話をお聞きする事で、悩みなど気軽に打ち明けてくださっている。お互いに気さくに声掛けできるような環境作りに努めている。時には家族の事での思いをお聴きする事で心のつかえが取り除けたと、笑顔を見せて下さる等、より良い関係が築けている。		
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	来所時には、ご家族様の状況を失礼のない様にお聞きしたり、利用者様の近況報告を行い、お互いに身近に感じてもらえるようにしている。利用者様と家族のこれまでの関係を断ち切る事が、ないように、家族との関係を良く理解し、家族の立場や、役割を尊重しながら、家族と協力して支援するようにしている。又、家族会では、職員や、他の家族と意見交換や交流が図れている。		
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	ご友人や、ご近所の方々の訪問があり、これまでの繋がりが継続されている。知人や友人、家族の面会時にはゆっくりとお茶を飲みながら飲談の場が持てるように環境を整えている。家族の協力のもと、利用前に本人が過ごしていた自宅近隣への訪問などができるようにしている。今まで慣れ親しんできた場所への外出、ご友人との面会など本人の思いを大切にしながら、関係継続の支援を行っている。	親戚や友人・知人の面会が多く、一緒にお茶を飲んだりしている。自宅や知人宅への訪問、馴染みの店での買い物など、継続的關係が途切れないよう支援している。家族の協力を得て、外出や外食・墓参・理美容院利用などの際にも支援している。	

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
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>時間とともに利用者様同士の馴染みの関係が構築されている。体調の悪い方がいると部屋に見舞いに行ったり、お茶を運ぶなど、出来ることをすることで助け合う関係となっている。職員が利用者ひとり一人の性格や言動、行動パターン等共通理解する事で状況に応じて声をかけ、その場を整え他の利用者様との関係性が保てるように努めている。</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>契約が終了された方でも電話や自宅訪問で気軽に相談して頂けるようにしている。入院された利用者様はお見舞いに伺い状況を把握し、相談を受けるなど連絡を取り合っている。</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
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。	お一人お一人との会話の機会を多く設ける事で、どのような思いを持ってもらえるかを知ることが出来ている。利用者の生活環境、話し方や口癖、好きな歌や特技、これまで大切にしてきた信念、家族からの情報、バックグラウンド、アセスメントなど様々な角度から本人の思いや望みの把握に努めている。	日々の関わりの中で、言葉や表情などから思いや意向を汲み取り対応している。家族や知人からも情報を得ている。意思表示が困難な場合は、申し送り等で情報を共有して話し合い、職員間で本人中心に支援している。	
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	利用者や家族と面談を繰り返し生活の様子、生活歴、職歴、家族関係、生活、過去の利用されていたサービスなどを把握している。バックグラウンドアセスメントや介護リストがあり、職員がいつでも確認できるようにファイルされている。生活習慣や信念、家族への思い、食事などの把握は重要視する。		
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	毎日のバイタルチェックや表情観察を行い、体調の変化に早く気づく様になっている。体調不良や排便などの不快感などが心理状態や行動にも影響がある事を意識し、心身両面からの把握に努めている。日常生活動作能力を見守るだけでなく、体操や洗濯たたみ、歌等これまで得意とされてきた家事や趣味活動に関心を持ち、その能力が維持されているか確認し保持継続していけるよう工夫している。		

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
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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>認知症の進行の把握や、本人の気持ちを言葉、表情、態度から気づき読み取り、本人、家族の問題を聞き「ニーズ」として捉え、職員とのミーティングや、気づいた点等各々記録に残し介護計画に反映させるようにしている。家族に於いては来所された時だけではなく、電話でゆっくりお話をすることで本音を表出する機会を得、より本人や家族の気持ちに寄り添える計画作成へと繋げている。主治医の意見も交えながら計画書を作成している。</p>	<p>本人や家族の意向を確認し、主治医の意見も踏まえ担当者会議で、個々に応じた介護計画を作成している。3ヶ月毎にモニタリングを実施し、6ヶ月毎に見直している。状況が変化した時は現状に即した介護計画を作成している。</p>	
27		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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>日々実施しているケア記録の他にも具体的に記録している。パイル、排泄、食事、水分摂取量、行動などを観察した状態を経時的に捉え、職員間で情報を共有する事でいへんを早期に発見できるなど、実践に生かしている。体調変化時は熱型がおえるフローチャートも活用している。主治医には状況報告を行い経過を予測しながら早期対応ができる様にしている。日々の情報を総合的にアセスメントし介護計画の見直しに生かしている。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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>その時のニーズに応えられるように、1日の流れの工夫、対応で、柔軟に取り組んでいる。心身の安全を守る医療連携機能、地域との継続性のある機能、家族と暮らせない寂しさを補う疑似家族機能、認知症の進行を防止する専門的機能等の支援をしている。本人、家族の要望を尋ね、外出、外泊、外食、夜間の家族の面会、外来受診、健康診断等柔軟な対応に努めている。</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
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	運営推進会議では地域資源としての関係者（自治会長、民生員、地域住民、市職員）の情報交換や助言を貰い、各行事への参加や協力を得ている。		
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	本人の体調状況が把握できるように主治医、かかりつけ薬局へ、定期的に報告している。本人家族の意向を尊重してかかりつけ医の決定をしている。協力医療機関以外のかかりつけ医の場合においても病状把握を目的として外来受診は基本的に家族に同行をお願いしている。家族が不可能な場合は職員が同行し、家族に報告している。利用者の体調変化について些細な場合でも医師へ電話報告を行い、速やかに対応している。薬についても訪問薬局の指導体制をとるなどかかりつけ薬局の協力を得ている。	入居契約をするとき今までのかかりつけ医や主治医の確認をして、利用者・家族の意向を取り入れている。受診については家族の協力をもらっている。職員が同行して受診した場合は必ず家族に報告し、受診結果は家族と共有している。	
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	管理者や職員、手厚く配置しているホームの看護職員は、病院の看護師と、連絡体制をとり協働し、日常的な健康観察と緊急時の連絡体制もとれている。密な連絡をとりあい、得た情報や気づきを共有、分析し利用者が必要な医療、看護を受けられるようにしている。必要に応じて訪問看護との連携も取れるようにしている。		

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
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。</p>	<p>認知症のある方でも入院を受けてもらえる医療機関を確保しており、連携が図られている。家族に希望を聞きながら病院との連携を図り、早期退院に向けた働きかけを行うようにする。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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</p>	<p>重症化した場合や終末期に関する指針を家族に十分に説明しており家族の意向も把握している。日々の状況は定期的に家族に報告して終末期に向け情報を共有できている。また重症化した場合は本人や家族の意思を尊重しかかりつけ医と十分に話し合い現状の方針を共通理解している。本人、家族の意向を確認し望まれる終末期の過ごし方、家族が利用者の最後を受けとめられるよう（デモンストラレーション）にも力を注ぎ、チームで支援している。</p>	<p>契約時に重度化に伴う対応の指針を説明し、同意書を貰っている。状況変化に伴い、段階的に本人や家族・医師・看護師・職員で話し合い、ターミナルケアなどにも、家族と方向性を共有できるよう取り組んでいる。看取りの事例もある。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>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</p>	<p>日頃から感染や事故等の緊急対応マニュアルにもとずきスムーズな対応ができるよう定期的な研修を行っている。高齢者に多い事故対応の研修に行き、職員へ伝達し、より良い知識を共有できるように努めている。これまで利用者の急変などいち早く処置が行えており、家族も安心されている。緊急連絡体制がとれ、待機職員や看護職員の配置で職員間のサポート体制もとれている。</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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>定期的に職員は防災マニュアル消防計画を熟読するよういお互いに、声かけしている。消防、防災委員会を設置。防災管理者を中心に火災、地震、水害、土砂、台風、火山災害などの対応マニュアルを整備している。コンセントの埃の点検と清掃、避難経路に障害物はないかの確認、また毎日の火気、施錠点検を行い報告している。火災通報装置取り扱いの自主訓練行い、常日頃からマニュアル通りに動けるように実施している。始良市消防署や地元消防団、近隣住民と日頃より連携協力体制を築いている。スプリンクラーも設置しており、緊急通報装置も熱や煙を感知した時点で消防へ連絡がいくようになっている。また非常用の保存のきく食品や水分を常備し、2～3日の対応ができるようにしている。</p>	<p>避難訓練を、消防署立会いのもとで年1回夜間想定で実施している。自主で年1回、昼夜想定で実施している。コンセントや防火設備は定期的に点検している。スプリンクラーや緊急通報装置も整備している。緊急連絡網に地域の協力体制もできている。水や米・パックご飯・菓子・缶詰・レトルトパック製品などの備蓄もある。</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
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	接遇委員会を設置して日頃言葉や表情に常に注意を払い接するように努めている。挨拶や電話のかけ方など職員同士で練習しあい、お互いに助言しあっている。利用者様それぞれに合わせた声の大きさ、トーン、距離感等を考慮し、人格を尊重して自尊心を傷つけることなく本人をお守りするという姿勢を心かけている。秘密保持の研修も行い記録物の取り扱い、個人情報及びプライバシーの保護に努めている。	接遇等の勉強会を行い、職員の資質向上に取り組んでいる。入室や入浴介助・トイレ誘導などでは羞恥心に対する配慮を行い、誇りやプライバシーを損ねない対応をしている。	
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	料理自慢の方には、煮しめの美味し作り方、洋裁の得意な方には、裁断のやり方を聞くと、生き生きとした表情で教えて下さる。季節毎の行事や地域の特徴を取入れ教えて頂きながら利用者の活躍できる場をつくっている。		
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	入床、起床時間、食事時間等生活の流れは、それぞれの利用者様のペースにあわせて、尊厳を守りつつ支援している。過ごす権利があることを職員は認識している。毎日の過ごし方が利用者の希望や体調に合わせたものになるように努めている。		
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支援している	女性の方は朝お化粧されたり、好きな色の服を選び楽しまれている。男性は髭剃りをされ、鏡を見ながら、髪をきれいに整髪されている。出来る方は見守り、できない方は介助している。外出時は特にお出かけ用の服でおしゃれしていただくように声掛けして、うながしている。		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	季節や行事に応じて、旬の食材を使ったり、お祝い御膳、利用者様の好物であるちらし寿司、煮しめ、栗ご飯等趣向をこらして提供している。行事の時はバイキング方式にして楽しんでいただいている。職員も一緒にテーブルで会話を楽しみながら食事をしている。配膳、かたづけは、お手伝いもらっている。	嗜好に配慮し、旬の食材で、個々に応じた食事形態を工夫している。配膳や片付けを職員と一緒にいき、保存食のラッキョウ漬けや梅干し作りも行っている。誕生日食やバイキング、季節の行事食、テラスや庭での食事会など、食事が楽しみなものになるよう工夫している。	
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	毎日の食事摂取量や排尿量は記録に残して、職員間で共有している。水分量は1日1500ccを目安にしており、少ない方は飲み物の種類をかえて、摂って頂いている。献立や栄養会議を行い、状態に応じて、補食を行うなど支援している。極端に水分量の少ない方は主治医に報告を行い指示をあいである。		
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	定期的に入る訪問歯科診療時に、口腔ケアの仕方、義歯の装着方法の指導を受けている。毎食後の口腔ケアは職員と一緒にしている。出来る方は自分でされるよう、促しながら、自立支援を行うが、磨き残しは介助している。定期的に歯科医師の訪問があり、連携が保たれている。		
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向けた支援を行っている	尿失禁、便失禁など、利用者様がなるべく不快感がない様に、トイレ誘導や、ポータブルトイレを利用している。表情や、言動、行動から排泄のサインを理解することに努め、利用者のそれぞれに合わせ、タイミングで声掛けしたり、誘導している。排泄の状況を記録することで、排泄パターンを知る事が出来、タイミングをみながら誘導ができていく。自立できるところは声掛けして促して行っている。失敗があったら、さりげなく更衣を促し、自尊心を傷つけないようにしている。	排泄のリズムを把握し、必要に応じての声かけを行い、トイレ誘導やポータブルトイレを利用してトイレでの排泄や排泄の自立を支援している。おむつから布パンツに改善された事例がある。	

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
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	毎日の排便の状況を記録している。利用者様のこれまでの排泄状況を考慮しながら、繊維の多いイモ類や食材を調理したり、きな粉牛乳やヨーグルト等乳製品を取り入れている。水分補給はお茶やゼリー、果物、みそ汁、ジュースなどで自然と摂取できるようにしている。自然な通じを促す為に室内歩行は毎日の日課として位置付け職員も一緒に歩き、入浴による代謝の促進などを行っている。主治医との連携により緩下剤なども使用し、なるべく生活習慣の工夫で生活できるようにしている。		
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、個々に応じた入浴の支援している	夏の暑い日は発汗も多いので、ご希望に応じて、シャワー浴を行っている。季節で楽しめるしょうぶ湯、ゆず湯も準備している。入浴は利用者が入りたい時間、午前午後問わず入れるようにしている。見守りや介助を行いながら、安心して入浴できる様に環境を整えている。入浴前後は水分補給も行い、体調に気遣いながらゆっくり入浴して頂いている。	基本的には週3日になっているが、希望や体調に応じて柔軟に対応している。機械浴も設置している。必要に応じて、足浴やシャワー浴も取り入れている。個々の状態に応じて、安心安全に入浴を楽しめるよう支援している。	
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	散歩や洗濯物干し、レクリエーション、食事準備や庭掃除、洗濯物たたみ等生活リズムをつくり、その後心身ともにリラックスされ安心して休まれるように配慮する等、適度な活動と休息のバランスが取れるように工夫している。睡眠の支援に関しては、体位の工夫やひとり一人の入眠迄に要するケアのパターン（温かい白湯やミルクを召し上がって頂く、子守唄・ベッドの横でお話ししながら、添い寝をすると落ち着かれる等）をミテイングし、共有している。		

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
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	医師の指示と服薬の説明書に基づき、合わせてひとり一人の病歴や現在の健康状態、服用目的を理解し、飲み残しや落薬など無いように、服薬支援をしている。服薬チェック表で管理、薬の変更があった場合にも申し送り簿で主治医の指示やその目的等を職員同士で理解し、症状の変化などは個別に記録し、医師に報告している。薬剤師との連携により訪問指導や調整・相談を受けられる体制である。		
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	趣味や特技を持つ一人一人の力を最大限発揮して頂き、結果、自信を持ち役割分担ができ、生き甲斐を見出し、賞賛することを大切に支援している。時にコーヒー、紅茶、梅酒など一人一人の好みのものを提供したり、地域での行事見学や様々な体験をすることで気晴らしの支援も行っている。自宅近くの囲碁クラブへ参加され、本人の趣味も継続ができています。		
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。	利用者様のご希望で、梨狩りに出かけている。家族、ボランティア、知人の参加もあり楽しんで頂いている。日々の生活の中で、出来る限り散歩の促しをしている。状況に応じて車いすの利用をすすめ、負担のない様に配慮している。悪天候が続くときは、次回の外出時に備えて、室内散歩や運動を行い、筋力の維持やバランス感覚の保持に努めている。気候や本人の体調に配慮しながら日常的な外出を希望に沿って実施している。ご家族訪問の際は、一緒に買い物や外食、近くの温泉、行楽施設などに出かけて頂いたり、身体状況に応じて車いすの使用や介護車などを利用し支援している。	日常的には体調などを考慮して周辺の散歩や買い物に出かけている。希望で個別に買い物や理美容院利用の支援をしている。計画を立て、初詣や花見・ドライブ・マラソン応援等に出かけている。家族の協力で外泊や外出・外食・墓参などにも出かけている。	

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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>お金の額が分かれるか、所持金の管理ができるか等を個々に把握し、できる利用者にはできる部分は行って頂いている。買いたい時、自分で商品を手に取り、ゆっくりと吟味して支払って頂くように支援している。金銭の管理ができない場合は、家族の依頼があれば代表者で立て替えし、毎月の請求書にて建て替え分と明記し、領収書を添付している。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者様の力量に応じて手紙やFAX、電話を日常的に利用する支援を行っており、家族からの手紙、お孫さんからの電話の利用ができるよう配慮している。FAX、手紙も本人とともに書くようにしている。家族から本人へ贈り物が届いた時は本人が喜びをお伝えできるよう（職員が伴い）電話することを恒例としている。</p>		
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>リビングでは利用者同士でおしゃべりが和やかに楽しめるように、雰囲気作りを行っている。テラスからは近隣の方の畑仕事の様子が望まれたり、草刈りの様子など家庭で目にする風景が望まれる。台所は対面式になっており、顔を拝見しながらの会話も楽しめている。気軽に入って食器洗い等自由に行えるようにしている。散歩の時に摘んだ草花を玄関、リビング、あらゆるところに季節の花を飾って優しい雰囲気の中で過ごして頂いている。</p>	<p>共用の空間はゆったりとして明るい。採光や換気・温度・湿度に配慮し清潔である。リビングからテラスに出られるようになっており、景色を楽しみながら外気浴もできる。壁には季節感のある作品を掲示し、花も活けてある。畳のスペースもあり、ソファで居心地よく過ごせるような工夫がされている。</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
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	施設内の一角で気の合った利用者同士のおしゃべりの場が出来ており、楽しそうな笑い声が聞かれている。テラスではお茶や、昼食を楽しまれている。		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	お気に入りの服やバッグ、スカーフを持参されたり、お部屋の装飾としても掲げ、在宅と同じようにおしゃれを楽しんでおられる。、ご主人、家族の写真を飾り、みまもられた中で生活を保っておられる。利用者の使い慣れた物や好みの品々に囲まれ、自身の生活の場として居心地よく過ごせるように工夫している。	居室はエアコンと電動ベッド・クローゼットが備え付けである。寝具やタンス・テレビ・冷蔵庫・衣装ケース・時計・暦・写真など、使い慣れた物や家族の思いが伝わるものが持ち込まれ、安心して過ごせるよう配慮されている。	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	トイレは明記し、自室の場所は本人の好きな花を置いて分かり易くして、お一人でも行き来できるようにしている、台所の流しの高さをお年寄りの慎重に合わせて設置しており、使用しやすく体にも負担が掛からないようにしている。更に対面式キッチンになっており見守りやすく、サデックと繋がるガラス仕切りは大きく見守りもし易い。このように安全でかつ自立した生活ができるだけ送れるように工夫している。		

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
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せている。 (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

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
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