

<認知症対応型共同生活介護用>  
<小規模多機能型居宅介護用>

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数	8
1. 理念の共有		1
2. 地域との支えあい		1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用		3
4. 理念を実践するための体制		2
5. 人材の育成と支援		0
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援		1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応		0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援		1
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		5
1. 一人ひとりの把握		1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し		1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援		0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働		3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		6
1. その人らしい暮らしの支援		4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり		2
合計		20

事業所番号	1493500068
法人名	特定非営利活動法人 のぞみ
事業所名	のぞみの家 上郷
訪問調査日	平成25年3月13日
評価確定日	平成25年3月31日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

○項目番号について  
外部評価は20項目です。  
「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。  
「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法  
[取り組みの事実]  
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。  
[次ステップに向けて期待したい内容]  
次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明  
家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
家 族 = 家族に限定しています。  
運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。  
職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。  
チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

### 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	1493500068	事業の開始年月日	平成19年6月1日	
		指定年月日	平成19年6月1日	
法人名	特定非営利活動法人 のぞみ			
事業所名	のぞみの家 上郷			
所在地	( 247-0013 ) 横浜市栄区上郷町972-5			
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護  <input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	登録定員	名	
		通い定員	名	
		宿泊定員	名	
		定員計	18名	
		ユニット数	2 ユニット	
自己評価作成日	平成25年2月20日	評価結果 市町村受理日	平成25年4月26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	
----------	--

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<p>入居者それぞれが役割を担い、持っている力を発揮して充実した生活を送れるように一人一人の関わりを大切にしている。</p>
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 S Yビル2F		
訪問調査日	平成25年3月13日	評価機関 評価決定日	平成25年3月31日

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

<p>①このホームの経営母体は、NPO法人「のぞみ」である。同法人は、横浜市に2か所、川崎市に2か所、藤沢市に1か所、合計5か所のグループホームを運営し、他に、訪問介護、デイサービス、高齢者住宅の事業も展開している。このホームは、JR大船駅又は港南台駅から共にバスで20分、徒歩2分の坂道を少し上がった高台にあり、すぐ隣から緑が丘住宅地が広がっている。2階建の建物からの展望は良く、日差しも入り、建物全体が明るい雰囲気である。このホームが独自に作った「入居者と共に喜び笑いあえるホームを目指します」から始まる5項目の基本理念を掲示している。利用者もお元気で自立された方も多く、管理者は、利用者が「それぞれの役割を担い、持っている力を発揮する生活」を目指して、料理や洗濯などの日常家事のお手伝いを利用者に分担して頂いている。昼食時には、職員も利用者と共にテーブルに座り、職員・利用者間で、会話を楽しみながら、食事されており、理念の「喜び笑いあえるホーム」が体現されていた。</p> <p>②地域との交流は、中野地域ケアプラザの包括支援センターと町内会との連携を中心に進めている。地域ケアプラザの地域活動交流部門のボランティアグループとホームの職員が懇意で、ホームの行事の際には、オカリナ・ハーモニカ・マンドリン・踊り等の行事ボランティアをお呼びして利用者を楽しんで頂いている。地元町内会には、この4月からこの地域11軒の班長をこのホームが引き受け、町内会のお祭りや運動会お手伝い等をせねばならず、これを良い機会として、更に町内会との関係を深まる事が期待される。一軒置いたお隣が、別法人の小規模多機能・グループホームの複合事業所があり、小規模多機能からこのホームに来られた利用者もいる関係上、親しくお付き合いしており、小規模多機能の大正琴の催事の際には、利用者が出向いたりして交流している。</p> <p>③医療連携体制は、経験豊かな看護師が、法人全体の総括責任者兼医療連携責任者であり、重度化が進み、緊急事態にもすぐ連絡がつき、適切な対処がなされる事から、利用者・ご家族及び職員にとっても、安心な体制になっている。</p>
--

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	グループホーム のぞみの家 上郷
ユニット名	1F

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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者の
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいの
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいの
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 毎日ある
	<input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある
	<input type="radio"/> 3, たまにある
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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みられている。 (参考項目：36, 37)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族と
	<input type="radio"/> 2, 家族の2/3くらいと
	<input type="radio"/> 3, 家族の1/3くらいと
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように
	<input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある
	<input type="radio"/> 3, たまに
	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている
	<input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている
	<input type="radio"/> 3, あまり増えていない
	<input type="radio"/> 4, 全くいない
66 職員は、活き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が
	<input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が
	<input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が
	<input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが
	<input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが
	<input type="radio"/> 4, ほとんどいない

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	平成23年にスタッフ全員で考え直した理念を目につきやすいホーム入り口に掲げ、再確認や意識付けをしている。理念に沿ったケアが行われるようにカンファレンス等でスタッフの意識統一を図っている。	平成23年にスタッフ全員で考え直した「入居者様と共に喜び笑いあえるホームを目指します」から始まる5項目の理念をホーム入り口に掲げ、再確認出来るようにすると共に、カンファレンス等で理念に沿ったケアが行われるよう、事例を取り上げ、意識の統一を図っている。スタッフが、利用者の中に入って楽しく過ごしている場面が見受けられた。	今後の継続
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	自治会へは加入。今年4月から班長を勤めることになり、近所との関わりや運動会の手伝いなどを通して、地域と交わると期待している。近隣の高齢者施設との行き来や、ホーム職員が小学校や地域のパソコン教室でのボランティアを通して、ボランティア間の行き来を行っている。	自治会に加入しており、この4月から、班長を引き受けることになり、ご近所との関わりや地域の運動会のお手伝い等から、地域との連携を深める事ができると期待している。すぐ近くの小規模多機能との行き来や地域ケアプラザの敬老会等の催事への参加、地域ボランティアとの交流等を通して地域との交流が行われている。	今後の継続
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	ケアプラザでの認知症家族の会へホームより職員が参加し、支援の方法や生活上の困っていることなどの相談、意見交換を行っている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月毎に開催。家族、地域、包括、区のメンバーで構成し、ホームからの状況報告や家族との意見交換の中から、問題や疑問に対してアドバイスをいただき、運営に反映できるように努力している。	2ヶ月毎に定期的に行われている。民生委員等の地域の方、区の職員、包括支援センター、ご家族等で構成され、ホームからの状況報告やご家族との意見交換の中から、問題や疑問に対してアドバイスを頂き、ホームの運営・サービスの向上に反映させている。	今後の継続
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	近隣の包括支援センターへは介護保険サービスに関する相談や入居相談を行っている。また運営推進会議での報告を通して、疑問点や今後の取組みについてアドバイスをもらっている。	栄区の高齢支援課とは、運営推進会議の報告を通して、今後の取組みについての助言を頂いている。近隣の包括支援センターとは、催事への参加だけでなく、介護保険サービスに関する相談や、空き室への入居相談等、日頃より、緊密に、連携している。栄区のグループホーム連絡協議会にも参加している。	今後の継続

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
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定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	身体拘束についての研修を行い、職員は理解している。各フロア入口の施錠は、入居者の状態に応じて対応している。	身体拘束をしないケアについては、研修を行い、職員も認識しており、現在、身体拘束のないケアを実施している。玄関の施錠は、日中、行わず開放している。フロア入り口の施錠は、利用者の状態に応じて、対応している。	今後の継続
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	虐待に対する職員の研修を行っている。職員の言動から虐待にあたると思われる事象を取り上げ、話し合いを儲け再確認するように取り組んでいる。		
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	青年後見制度について職員に改めて資料を回覧し勉強会を行った。現在入居者で制度利用の対象となる者がいないが、今後必要性があれば支援していく。		
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	入居前に統括管理者、ホーム管理者が契約書内容説明、今後の生活への不安、容貌などご家族とよく話し合い入居後のトラブルがないように気をつけている。		
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	日頃より話しやすい関係作りを心がけている。面会時、家族会、運営推進会議、電話などいつでも意見や要望を聞く環境にしており、家族からの意見や苦情については代表者を交えた全体会議や個別に検討、話し合いを行い運営に反映している。	ご家族とは、日頃より話しやすい関係作りを心がけ、面会時、家族会（年1回11月）、運営推進会議、電話等いつでも意見や要望を聞く環境にしている。ご家族からは、リーダー・管理者だけでなく、担当職員にも意見や苦情を頂き、申し送りなどで共有できる仕組みになっている。ご家族から意見・苦情は必要となれば、代表者を交えた全体会議で検討することもあり、ホームの運営に反映している。	今後の継続

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	職員からの意見、提案、要望は随時聞く体制を取り、職員全体で検討し、必要な案件は代表者に挙げている。また可能な案件は提案者に任せ、意欲向上につなげている。職員間での意見交換は活発に行われている。	職員からの意見・提案・要望は、会議に拘らず、随時、管理者が聴く体制を取り、必要時には、職員全体で検討したり、代表者と協議したりして運営の改善に反映している。また、ホーム内で決済可能な案件は、できるだけ提案者に任せ、意欲向上に繋げている。職員間での意見交換は、活発に行われている。	今後の継続
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	毎月の管理者会議で各ホームの勤務状態、職員からの要望、意見等を代表者に報告し改善へとつなげている。		
13		○職員を育てる取組み 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	スキルアップの為に実践者研修への参加、外部研修の参加資料などを持ち帰りホーム内での職員研修につなげている。また職員から希望のあった研修をその都度行うようにしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	近隣の高齢者施設での行事に参加、また当ホームへの訪問など相互訪問を通し、職員同士の情報交換を図りサービスの向上へ繋げられるよう取り組んでいる。社協を交えた区のグループホーム連絡会で情報交換しているが、最近は各ホーム忙しさもあり一時休止している。		
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	ホーム見学や入居前面接にて、本人の不安や要望などをしっかり聞き取り、また入居直後は各職員が得た情報を共有し、本人と一緒に解決していくことにより、安心感を持てるようにしている。		

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
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	家族からの入居相談、自宅訪問、契約時また紹介先の相談員より、困っていること、不安、要望等を聞き、家族が安心できるような対応方を一緒に考えている。また入居後の日々様子を伝え、新たな要望などに答えていくことで信頼関係を築いている。		
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	入居相談の時点で、本人が一番必要としている支援を、ホーム看護師、職員、ケースワーカー、ケアマネジャーなど多方面からの情報収集を図り、多くの目で考えるようにしている。		
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	居室の掃除、洗濯、調理補助など日々の生活に必要な事はADLに合わせて日常的にしてもらっている。また、ホームで必要な物品の買出し、季節ごとの飾りつけなど入居者、職員それぞれが役割を担い責任を持っている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援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	本人、家族、職員の思いを共有し、本人を中心として両側から支えられる関係を築けるように努めている。家族の面会は頻繁にあり、レクリエーションに参加したり、家族での外出なども行われている。		
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	親戚、友人、知人などが気軽に訪問しやすい雰囲気作りを大切にしている。入居前に通っていた近隣のデイサービスへの行き来や、馴染みの店の家族と出かけたり、同窓会に出席している入居者もいる。	親戚、友人、知人等が気軽に訪問しやすい雰囲気作りを大切にしている。ご近所の方が来たり、入居前に通っていたすぐ近くの小規模多機能へ行き来したり、馴染みの店にご家族と出かけたりする利用者もいる。毎年女学校の同窓会に出かけるのを楽しみにしている利用者もいる。	今後の継続

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		○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	入居者それぞれに主張があり活発に会話がなされている反面、時には言動の食い違いから孤立してしまう面もある。様子を見ながら職員が間に入り入居者どうしをつなげる役割をしている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	特養などの他施設へ移っても、家族の訪問があり現在の様子や悩みなどを話しあう場合がある。必要な情報提供など行い少しでも不安を取り除けるように努めている。また入院先からホーム復帰が難しい入居者にはケースワーカー等に情報提供し、今後につなげる支援を行っている。		
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。	職員との会話や表情の中からそれぞれの思いや希望を感じ取り、本人と共に考えるようにしている。意思伝達が難しい入居者には、生活歴や日々の生活の様子、表情から読みとれるように心がけている。	入居時、センター方式によるアセスメントを通して、本人の意向をお聞きするが、遠慮して、全てを出されない利用者も多く、入居後の職員との会話や表情の中からそれぞれの思いや希望を感じ取り、情報を少しずつ集めて、職員間で共有し、本人とも共に考え、個々の思い・希望の実現に向けて支援している。	今後の継続
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	入居前の面談だけでは捉えきれない部分は入居後に本人や家族から無理のないように少しずつ聞き出すようにしている。		
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	入居者一人ひとりについての変化や気づき、情報等は常に職員から挙げるようにしケアの送りやノートでの回覧により共有できるように努めている。		



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
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	特変がなければ概ね3ヶ月毎に各入居者のカンファレンスを開き、プランの見直しをしている。本人の生活、家族の要望、看護師、担当医等の意見を聞き、個人のニーズを職員間で話し合いプランを作成している。次回プラン作成前にはモニタリングを行い内容の見直しに反映させている。	特変がなければ、概ね3ヶ月毎に各利用者のカンファレンスを開き、ケアプランの見直しをしている。本人の生活、ご家族の要望、看護師・担当医の意見を聞き、個人のニーズを職員間で話し合いケアプランを作成している。毎月、モニタリングを行い、ケアプラン見直し時の参考にしていく。	今後の継続
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	業務日誌、個人記録をもとに申し送り、ノート回覧にて全職員が情報を共有できるようにし、適切なケアを話し合い実践に結び付けている。		
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	一時的なADL低下のため、入浴困難になった入居者を、家族の希望で訪問入浴(自費)の利用、また個別に外出の為ガイドヘルパーを利用したケースがある。		
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	ボランティアの訪問や他の高齢者施設、ケアプラザなどでの歌や大正琴など趣味、地域の祭りなどに参加することもある。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	入居前にかかっていた医師を主治医としているが、希望によりホームの往診医に切り替えるケースもある。受診は家族やホーム看護師、職員で対応し状況の共有に努めている。	入居前に通っていた医師を主治医としている利用者もいるが、希望により、ホームの協力医療機関の往診医に切り替える利用者もいる。法人の看護師が、定期的に巡回して利用者の健康管理を行っている。利用者の受診は、ご家族・法人看護師・職員で対応し、利用者の状況の共有に努めている。	今後の継続

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	看護師は24時間オンコールで、入居者の生活の様子や変化を伝え、適切な対応ができるような体制を取っている。		
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、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。又は、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。	入院中は職員が交代で本人に面会に行き、家族との連絡や医師とのモニタリングを本人の状態に合わせて行うようにしている。概ね1ヶ月以上の入院を退居の目安としているが、ホームでの生活が可能であれば入院日数が伸びても受け入れる体制をとっている。		
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	個々に条件は異なってくるが、自然な老衰であれば看取りも考慮に入れ、ホームで出来るケアについて、家族、担当医と状況に応じて充分話し合いを行い、方針を統一している。今年度は2名の看取りを行った。	利用者の重度化した場合、個々に条件は異なってくるが、自然な老衰であれば、看取りも考慮に入れ、ホームで出来るケアについて、ご家族・担当医・看護師と状況に応じて充分話し合い、方針を統一している。方針が決まると、職員もその方針に従って、実際に看取り介護も行っている。	今後の継続
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	消防署による救命救急法の講習を受け、急変が発生した時の呼吸の有無の対応法の研修、また救急搬送につなげるまでの手順など職員個別にチェックリストを作成し確認している。		
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	消防計画に基づき夜間を想定した訓練をはじめ、消火器、火災通報装置などの使用方法、スタッフ間の連携など定期的に確認をおこなっている。	年2回の避難訓練を行い、夜間想定での避難訓練も消防署の指導を受けながら行っている。それ以外に不定期に、自主訓練として、消火器・火災通報装置の使用方法、緊急連絡網の実施等の確認を行い、いざという時に対応できるように取り組んでいる。4月からの自治会の班長の引き受けを契機として、地域との防災協力を更に進める計画でいる。	今後の継続

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	プライバシーや個々の尊厳に対して問題のある言動が見られた時は本人と話し理解を深めるように対応している。また職員の会議などで再認識する機会を設けている。	利用者のプライバシーや個々の尊厳に対して問題のある言動が見られた時は、管理者が職員と話した上で理解を深めるよう対応している。職員の会議等でも再確認する機会を持ち、利用者の尊厳を損なう事がないように気を付け、利用者との信頼関係の確立に取り組んでいる。	今後の継続
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	日常の会話の中で個人の思いや希望が見いだせる時は、職員間でも情報を共有し、否定したり、逆に本人に押し付ける事のないように入居者とともに解決していけるように心がけている		
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、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	一日のスケジュールは入浴を含め一応決めてあるが、外出希望ややりたい家事、レクリエーションなどの希望を尊重し、可能な範囲で個別支援を行っている。		
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	着たい洋服を自分で選んだり、希望の髪型にしているが、外出時は化粧をしたりその場にあった洋服選びを職員とともにしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理可能な入居者は台所に入り、職員と共に調理をしている。困難な入居者は自席で下ごしらえなどを手伝ってもらっている。一部の入居者に限るが片づけも職員と共にしている。食事は入居者と同じテーブルで食べている。	関連会社「リフレ」の献立・食材を利用しているが、一部の食材は、近くの徒歩圏内のスーパーに利用者と共買い出しに出かけている。時には、自由食として、出前を取ったり、外食に出かけることもある。調理可能な利用者には、調理やおやつ作りも手伝ってもらっている。食事は、職員が、利用者と同じテーブルで会話を楽しみながら食べている。	今後の継続

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
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	食事は管理栄養士によりメニューが作られ栄養管理をしている。燕下状態により食事形態を変えて摂取できるようにし、食事、水分摂取量は記録にて把握している。急な体調変化により摂取が困難な場合は代用品にて最低限の摂取は確保できるように対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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、全員に口腔ケアの声かけをし、一部介助を必要とする入居者には対応している。口腔内の変異や義歯に不具合が見られる入居者は家族と相談の上、歯科受診や訪問歯科を利用し早期の対応を心がけている。		
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	体調の急変や入院などでリハパンやオムツ使用になった入居者には、トイレでの排泄への本人の負担、状態など観察しながらできるだけ外せるように支援している。リハパン使用の入居者に対しては、本人の排泄訴えを見逃さないように、また定期的にトイレ誘導を行っている。	排泄表を記録し、タイミングの良い声かけで、出来るだけ、トイレでの排泄を心がけている。体調の急変や入院等でオムツ使用になった利用者には、トイレでの排泄への本人の負担・状態を観察しながら、オムツが外せるよう支援している。リハパン使用の利用者には、排泄の訴えを見逃さず、定期的なトイレ誘導を行っている。	今後の継続
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	毎朝の体操以外にも腸を動かす運動や、家族や看護師と相談してヤクルト、ヨーグルト類の摂取、繊維質の食品を多めに提供するなどして対応している。		
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をしている	入浴日は一応決めてあるが、本人の状況に合わせて臨機応変に対応している。入浴拒否の場合は時間や職員を変え全体でのアプローチを心がけている。年齢とともに入浴を面倒臭く感じる入居者が見られるが、保清の面から考えて本人の意思との間で難しい問題である。	週3回の入浴を原則として、入浴日を一応決めてはいるが、本人の状況に合わせて臨機応変に対応している。1階には、リフト浴が設置されていて、1・2階共必要な利用者は、使用している。入浴拒否の場合は、時間や職員を変えたり、足浴とか洗濯とかの言葉を使い、入浴に結び付ける等の工夫をしながら、入浴を実施している。	今後の継続

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
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	入居者は自分の意思で自由に居室での臥床をしている。自力移動や意思表示が困難な入居者には、本人の様子を見ながら休息への介助を行っている。夜間不安な訴えがある時は安心できるような声かけをしている。		
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	入居時に罹患している病気、既往歴などと共に薬の説明をし、個別に服薬情報をファイルしている。服薬は担当を決め責任を持ち、職員間で確認を行っている。入居者の状態を看護師や医師に伝え薬の見直しをしてもらうケースもある。		
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	在宅時代にしてきた家事などの能力を活かせるように、それぞれの力や希望に応じて役割を担い張り合いを持って生活できるように支援している。また趣味や外食、出前、買物など希望に添えるように考慮し、少しでも生きがいを感じてもらいたいと試行錯誤している。職員も一緒に楽しんでいる。		
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。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	入居前に住んでいた場所や続けてきた同窓会、遠方の親戚宅への定期的な外泊、兄弟での食事など家族の支援でかけている。日々の希望には、職員ができるだけ対応し、車椅子利用の入居者は目的地まで車を利用して出かけている。	周辺の散歩や近くのスーパーへの買い物での外出は日常的に行われている。日々の外出希望には、職員ができるだけ対応し、車椅子利用の利用者には、目的地まで車を利用して出かけている。ご家族対応で、同窓会への出席や遠方の親戚宅への定期的な外泊、兄弟での外食等で出かけている。	今後の継続
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	日常的に個人でのお金の自己管理は難しい。預かり金として職員が管理しているが、食べたい物や購入したいものがあれば一緒に出かけ、自分での支払を支援している。		

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
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	電話をかけたい希望があれば、先方の許す範囲でいつでもホームからかけられるようにしている。ホームに届いた手紙への返信の手助けをしている。	/	
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	建物内は落ち着いた色合いでまとめられている。壁には職員と作成した季節の飾り物や日々の写真を飾り振り返っている。冬場は保湿のために、各居室内に濡れたバスタオルを掛けるなど配慮している。	建物内は落ち着いた色合いでまとめられており、利用者が思い思いに心地よく過ごせる雰囲気作りがされている。壁には、職員と作成した季節の飾り物（現在は桜の貼り絵）や日々の写真を飾り、思い出を振り返っている。リビングでは、職員の指導で、体操・歌・カルタ等のレクが行われ、地域ボランティアによるハーモニカ・ギター・ハワイアン等の演奏会も行われて楽しまれている。リビングの掃除は、利用者と一緒に毎日行って清潔を保っている。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	テレビ前のコーナーやお互いの居室を訪問したりと自由に思い思いの場所で過ごしている。フロアにいても一人で新聞を読んだり、テレビや会話を他入居者と一緒に楽しんだりしている。	/	
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居前に使っていた馴染みの物、好みの物を家族と相談して持ってきてもらっている。テレビや時計、仏壇など持ち込み、本人がくつろげる空間にしている。職員とともに制作した作品を飾り殺風景にならないように配慮している。	入居前に使っていた馴染みの物、好みの物をご家族と相談して、持参頂いている。テレビや時計・仏壇等を持ち込み、本人が寛げる空間としている。冬場は、保湿の為に、各居室内に朝・夕に濡れタオルを掛ける等の配慮をしている。職員と共に制作した作品を飾り殺風景にならないようにしている居室もある。	今後の継続
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	リフト浴は1Fにしかないが、ADLに応じてフロアの区別なく利用している。	/	

事業所名	グループホーム のぞみの家 上郷
ユニット名	2F

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
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、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
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

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	平成23年にスタッフ全員で考え直した理念を目につきやすいホーム入り口に掲げ、再確認や意識付けをしている。理念に沿ったケアが行われるようにカンファレンス等でスタッフの意識統一を図っている。		
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	自治会へは加入。今年4月から班長を勤めることになり、近所との関わりや運動会の手伝いなどを通して、地域と交わると期待している。近隣の高齢者施設との行き来や、ホーム職員が小学校や地域のパソコン教室でのボランティアを通して、ボランティア間の行き来を行っている。		
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	ケアプラザでの認知症家族の会へホームより職員が参加し、支援の方法や生活上の困っていることなどの相談、意見交換を行っている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月毎に開催。家族、地域、包括、区のメンバーで構成し、ホームからの状況報告や家族との意見交換の中から、問題や疑問に対してアドバイスをいただき、運営に反映できるように努力している。		
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	近隣の包括支援センターへは介護保険サービスに関する相談や入居相談を行っている。また運営推進会議での報告を通して、疑問点や今後の取組みについてアドバイスをもらっている。		



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
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定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	身体拘束についての研修を行い、職員は理解している。各フロア入口の施錠は、入居者の状態に応じて対応している。		
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	虐待に対する職員の研修を行っている。職員の言動から虐待にあたると思われる事象を取り上げ、話し合いを儲け再確認するように取り組んでいる。		
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	青年後見制度について職員に改めて資料を回覧し勉強会を行った。現在入居者で制度利用の対象となる者がいないが、今後必要性があれば支援していく。		
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	入居前に統括管理者、ホーム管理者が契約書内容説明、今後の生活への不安、容貌などご家族とよく話し合い入居後のトラブルがないように気をつけている。		
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	日頃より話しやすい関係作りを心がけている。面会時、家族会、運営推進会議、電話などいつでも意見や要望を聞く環境にしており、家族からの意見や苦情については代表者を交えた全体会議や個別に検討、話し合いを行い運営に反映している。		

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	職員からの意見、提案、要望は随時聞く体制を取り、職員全体で検討し、必要な案件は代表者に挙げている。また可能な案件は提案者に任せ、意欲向上につなげている。職員間での意見交換は活発に行われている。		
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	毎月の管理者会議で各ホームの勤務状態、職員からの要望、意見等を代表者に報告し改善へとつなげている。		
13		○職員を育てる取組み 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	スキルアップの為に実践者研修への参加、外部研修の参加資料などを持ち帰りホーム内での職員研修につなげている。また職員から希望のあった研修をその都度行うようにしている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	近隣の高齢者施設での行事に参加、また当ホームへの訪問など相互訪問を通し、職員同士の情報交換を図、りサービスの向上へ繋げられるように取り組んでいる。社協を交えた区のグループホーム連絡会で情報交換しているが、最近は各ホーム忙しさもあり一時休止している。		
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	ホーム見学や入居前面接にて、本人の不安や要望などをしっかり聞き取り、また入居直後は各職員が得た情報を共有し、本人と一緒に解決していくことにより、安心感を持てるようにしている。		

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
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	家族からの入居相談、自宅訪問、契約時また紹介先の相談員より、困っていること、不安、要望等を聞き、家族が安心できるような対応方を一緒に考えている。また入居後の日々様子を伝え、新たな要望などに答えていくことで信頼関係を築いている。		
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	入居相談の時点で、本人が一番必要としている支援を、ホーム看護師、職員、ケースワーカー、ケアマネジャーなど多方面からの情報収集を図り、多くの目で考えるようにしている。		
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	居室の掃除、洗濯、調理補助など日々の生活に必要な事はADLに合わせて日常的にしている。また、ホームで必要な物品の買出し、季節ごとの飾りつけなど入居者、職員それぞれが役割を担い責任を持っている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援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	本人、家族、職員の思いを共有し、本人を中心として両側から支えられる関係を築けるように努めている。家族の面会は頻繁にあり、レクリエーションに参加したり、家族での外出なども行われている。		
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	親戚、友人、知人などが気軽に訪問しやすい雰囲気作りを大切にしている。入居前に通っていた近隣のデイサービスへの行き来や、馴染みの店の家族と出かけたり、同窓会に出席している入居者もいる。		

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		○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	入居者それぞれに主張があり活発に会話がなされている反面、時には言動の食い違いから孤立してしまう面もある。様子を見ながら職員が間に入り入居者どうしをつなげる役割をしている。			
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	特養などの他施設へ移っても、家族の訪問があり現在の様子や悩みなどを話しあう場合がある。必要な情報提供など行い少しでも不安を取り除けるように努めている。また入院先からホーム復帰が難しい入居者にはケースワーカー等に情報提供し、今後につなげる支援を行っている。			
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。	職員との会話や表情の中からそれぞれの思いや希望を感じ取り、本人と共に考えるようにしている。意思伝達が難しい入居者には、生活歴や日々の生活の様子、表情から読みとれるように心がけている。			
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	入居前の面談だけでは捉えきれない部分は入居後に本人や家族から無理のないように少しずつ聞き出すようにしている。			
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	入居者一人ひとりについての変化や気づき、情報等は常に職員から挙げるようにしケアの送りやノートでの回覧により共有できるように努めている。			

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
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	特変がなければ概ね3ヶ月毎に各入居者のカンファレンスを開き、プランの見直しをしている。本人の生活、家族の要望、看護師、担当医等の意見を聞き、個人のニーズを職員間で話し合いプランを作成している。次回プラン作成前にはモニタリングを行い内容の見直しに反映させている。		
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	業務日誌、個人記録をもとに申し送り、ノート回覧にて全職員が情報を共有できるようにし、適切なケアを話し合い実践に結び付けている。		
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	一時的なADL低下のため、入浴困難になった入居者を、家族の希望で訪問入浴(自費)の利用、また個別に外出の為ガイドヘルパーを利用したケースがある。		
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	ボランティアの訪問や他の高齢者施設、ケアプラザなどでの歌や大正琴など趣味、地域の祭りなどに参加することもある。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	入居前にかかっていた医師を主治医としているが、希望によりホームの往診医に切り替えるケースもある。受診は家族やホーム看護師、職員で対応し状況の共有に努めている。		

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	看護師は24時間オンコールで、入居者の生活の様子や変化を伝え、適切な対応ができるような体制を取っている。		
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、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。又は、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。	入院中は職員が交代で本人に面会に行き、家族との連絡や医師とのムンテラを本人の状態に合わせて行うようにしている。概ね1ヶ月以上の入院を退居の目安としているが、ホームでの生活が可能であれば入院日数が伸びても受け入れる体制をとっている。		
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	個々に条件は異なってくるが、自然な老衰であれば看取りも考慮に入れ、ホームで出来るケアについて、家族、担当医と状況に応じて充分話し合いを行い、方針を統一している。今年度は2名の看取りを行った。		
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	消防署による救命救急法の講習を受け、急変が発生した時の呼吸の有無の対応法の研修、また救急搬送につなげるまでの手順など職員個別にチェックリストを作成し確認している。		
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	消防計画に基づき夜間を想定した訓練をはじめ、消火器、火災通報装置などの使用方法、スタッフ間の連携など定期的に確認をおこなっている。		

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
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	プライバシーや個々の尊厳に対して問題のある言動が見られた時は本人と話し理解を深めるように対応している。また職員の会議などで再認識する機会を設けている。		
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	日常の会話の中で個人の思いや希望が見いだせる時は、職員間でも情報を共有し、否定したり、逆に本人に押し付ける事のないように入居者とともに解決していけるように心がけている		
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	一日のスケジュールは入浴を含め一応決めてあるが、外出希望ややりたい家事、レクリエーションなどの希望を尊重し、可能な範囲で個別支援を行っている。		
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	着たい洋服を自分で選んだり、希望の髪型にしているが、外出時は化粧をしたりその場にあった洋服選びを職員とともにしている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	調理可能な入居者は台所に入り、職員と共に調理をしている。困難な入居者は自席で下ごしらえなどを手伝ってもらっている。一部の入居者に限るが片づけも職員と共に行っている。食事は入居者と同じテーブルで食べている。		

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
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	食事は管理栄養士によりメニューが作られ栄養管理をしている。燕下状態により食事形態を変えて摂取できるようにし、食事、水分摂取量は記録にて把握している。急な体調変化により摂取が困難な場合は代用品にて最低限の摂取は確保できるように対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、全員に口腔ケアの声かけをし、一部介助を必要とする入居者には対応している。口腔内の変異や義歯に不具合が見られる入居者は家族と相談の上、歯科受診や訪問歯科を利用し早期の対応を心がけている。		
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	体調の急変や入院などでリハパンやオムツ使用になった入居者には、トイレでの排泄への本人の負担、状態など観察しながらできるだけ外せるように支援している。リハパン使用の入居者に対しては、本人の排泄訴えを見逃さないように、また定期的にトイレ誘導を行っている。		
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	毎朝の体操以外にも腸を動かす運動や、家族や看護師と相談してヤクルト、ヨーグルト類の摂取、繊維質の食品を多めに提供するなどして対応している。		
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をしている	入浴日は一応決めてあるが、本人の状況に合わせて臨機応変に対応している。入浴拒否の場合は時間や職員を変え全体でのアプローチを心がけている。年齢とともに入浴を面倒臭く感じる入居者が見られるが、保清の面から考えて本人の意思との間で難しい問題である。		



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
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	入居者は自分の意思で自由に居室での臥床をしている。自力移動や意思表示が困難な入居者には、本人の様子を見ながら休息への介助を行っている。夜間不安な訴えがある時は安心できるような声かけをしている。		
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	入居時に罹患している病気、既往歴などと共に薬の説明をし、個別に服薬情報をファイルしている。服薬は担当を決め責任を持ち、職員間で確認を行っている。入居者の状態を看護師や医師に伝え薬の見直しをしてもらうケースもある。		
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	在宅時代にしてきた家事などの能力を活かせるように、それぞれの力や希望に応じて役割を担い張り合いを持って生活できるように支援している。また趣味や外食、出前、買物など希望に添えるように考慮し、少しでも生きがいを感じてもらいたいと試行錯誤している。職員も一緒に楽しんでいる。		
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。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	入居前に住んでいた場所や続けてきた同窓会、遠方の親戚宅への定期的な外泊、兄弟での食事など家族の支援ででかけている。日々の希望には、職員ができるだけ対応し、車椅子利用の入居者は目的地まで車を利用して出かけている。		
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	日常的に個人でのお金の自己管理は難しい。預かり金として職員が管理しているが、食べたい物や購入したいものがあれば一緒に出かけ、自分での支払を支援している。		

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
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	電話をかけたい希望があれば、先方の許す範囲でいつでもホームからかけられるようにしている。ホームに届いた手紙への返信の手助けをしている。		
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	建物内は落ち着いた色合いでまとめてある。壁には職員と作成した季節の飾り物や日々の写真を飾り振り返っている。冬場は保湿のために、各居室内に濡れたバスタオルを掛けるなど配慮している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	テレビ前のコーナーやお互いの居室を訪問したりと自由に思い思いの場所で過ごしている。フロアにいても一人で新聞を読んだり、テレビや会話を他入居者と一緒に楽しんだりしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居前に使っていた馴染の物、好みの物を家族と相談して持ってきてもらっている。テレビや時計、仏壇など持ち込み、本人がくつろげる空間にしている。職員とともに制作した作品を飾り殺風景にならないように配慮している。		
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」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	リフト浴は1Fにしかないが、ADLに応じてフロアの区別なく利用している。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

のぞみの家 上郷

作成日

平成25年4月26日

〔目標達成計画〕

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
1	2	地域とのつながり	近隣住人の顔を知る	自治会への参加協力	1年

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。