

# 1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 たんぽぽ)

事業所番号	0670101161		
法人名	医療法人 東北医療福祉会		
事業所名	フラワー小姓町		
所在地	山形市小姓町7番15号		
自己評価作成日	平成 年 月 日	開設年月日	平成 14年 12月 10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)】

入居者様ひとりひとりの意思を尊重しながら、家庭的な雰囲気でのんびり過ごして頂けるように心掛けております。平均介護度も高く、排泄介助等の直接介助に要する時間も多ですが、丁寧な声掛けを行いながら、そのような時間も、入居者様との大事な関わりを持つ時間と捉えながら、日々の支援に努めております。

【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)】

※1ユニット目に記載

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先 <http://www.kaigokensaku.jp/06/index.php>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形市検町四丁目3-10		
訪問調査日	平成30年10月31日	評価結果決定日	平成30年11月12日

## V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
55	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	62	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
56	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:18,37)	○	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	63	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
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	64	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
58	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:35,36)	○	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	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
59	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:48)	○	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
60	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:29,30)	○	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
51	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	○	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				

## 山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します

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
<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	尊厳や権利・個性を尊重した生活ができるように、ホーム独自の理念を事務所入り口やユニット内にも掲示し常に確認できるように取り組んでいる。		
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人として日常的に交流している	施設周辺を散歩するときなどに、近所の方と挨拶したり事業所の食材を地域のお店を利用し配達して交流したりと取り組んでいる。		
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	広報誌を作成し、地域の方々に配布することで認知症に対する理解やホームでの取り組みを理解してもらえるようにしている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議を二ヶ月に一度開催している。その際は現場スタッフも同席し、活動状況を報告している。その他、地域の方のご意見を取り入れ今後の介護サービスに活かせるよう努めている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	毎月事業所に介護相談員の方が入られ、利用者様・スタッフと会話をされ生活の様子を評価して頂いている。また、サービスの改善に繋がる助言も頂いている。		
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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	玄関は日中開放しており、見守り声掛けを重視している。利用者様の意思を尊重し自由に出入りできるようにしている。また研修会にも参加し、学んだことを共用し、日々、利用者様の生活に活かせるように工夫し取り組んでいる。		

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	
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	入職時研修にて虐待について説明を行い、虐待防止に努めている。随時に研修に参加し情報を交換し未然に防げるよう努めている。また、どのような事が虐待になるのか、スタッフ間で再確認を行っている。			
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	権利擁護等の資料を配布しているが、理解不足がある為、勉強会を設ける必要がある。			
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	契約時に十分な時間をとり説明を行っている。特に、ご家族が心配している退居の条件や、個人情報取り扱いについては、詳しく説明をしている。			
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	様々な場面から利用者様の希望や意見を傾聴し、また面会に来られたご家族様、介護相談員からの要望や意見も同様にサービスの中に組み入れられるよう努めている。			
11		○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	月に1回リーダー会議で、運営の報告をしており、質問や意見ができるようにしている。			
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	資格取得を勧めしており、資格取得したものに資格手当が支給になる。また、一定の条件を満たせば、正職員への転換も可能である。			
13	(7)	○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	経験年数や力量に合わせて、外部研修の参加をつくっている。また、月に1回内部研修を実施して、研修の資料も担当職員が準備している。			

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
14	(8)	○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	GH連絡会の研修に参加し、同業者ならではの相談やアドバイスをもらうなどして交流を図っている。参加者は後日、他職員に研修内容を報告している。		
<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	利用者様の個人情報や要望を参考にしてサービス計画書へ活かし、希望されている事が実行出来るようスタッフ同士協力し対応している。また利用者様の希望を常に聞き取り、つど対応するよう取り組んでいる。		
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	相談から利用開始まで、ご家族様と利用者様の面談を重ね、不安点や要望を聞きながら関係作りをしている。		
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	事前の面談などで必要なサービスを見極め対応している。また利用開始後も柔軟に対応するように心がけている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者様の出来る事を引き出せるように、声掛け支援をしており、良好な関係が築けるよう心掛けている。		
19		○本人を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	月1回のお便りや電話連絡の時には様子をお伝えして共に支え合うという心構えで対応しています。ご家族様への感謝を忘れずに協力して支援に取り組んでおります。		
20		○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	これまでの生活や馴染みの人・物・場所などを大切に支援する心構えでスタッフ取り組んでおります。		

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	利用者様が一緒に楽しめるゲームなど提案して行い、孤立しないよう配慮しまた利用者様の性格や得意な事など考慮しながらスタッフ声掛け利用者様同士で協力して行って頂くという支援をしている。			
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	入院した時などはスタッフが面会に行き。時には中の良い利用者様と共に行ったりしている。ご家族様からの相談にも出来るだけ対応し関係を断ち切らないように努めている。			
<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	ホームへの入居時にご本人様ご家族様からの希望や要望を十分聞き入居後に活かせるようにしている。入居後も同じく意向を把握し、希望や要望に沿う対応に努めている。			
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	入居前の事前面接時にご本人様ご家族様から趣味や生活歴、周囲の環境、サービス利用の経緯といった情報を収集し入居後の生活に活かせるようにしている。			
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	個々の日常生活の特徴や個人の身体的能力や認知機能レベルを定期的に評価している。また日々の言動・表情の変化に注意し、観察情報の収集に努めている。			
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	日々の係わりの中で感じた事、常に話し合い実行している。また利用者様ご家族様との会話の中で出た意見要望を月1回のユニット会議で意見交換しそれを基に介護計画を作成し統一したサービスが出来る様に努めている。			
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	毎日の記録には、ケアプランの項目沿って記入し、日々のケアの中で変更があれば記録を基に評価し、見直しをしている。また連絡ノートを活用し情報をスタッフ全員が共有できるようにしている。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
28		○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	地域商店の協力理解を頂き食品・日用品の配達をしてもらっている。また小学校の運動会や地区の行事への見学など参加し地域交流を大事にして、これからもさらに活かしていきたい。		
29	(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、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	現在、往診医利用の方が多く、ご家族様の希望を伺いながら、入居前のかかりつけ医院や近隣医療機関なども受診している。		
30		○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	介護に携わる職員は日々の中でとらえた情報や気づきを職場内の看護師に伝え相談し個々の利用者様が適切な医療や介護を受けられるよう支援している。		
31		○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、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。	入院した際は定期的な面会やご家族様との連絡を行い、病院からの退院に向けた相談などを行っている。また1か月以上の入院治療が必要な際はご家族様と病院と密に連携をとりながら今後についての支援を行うようにしている。		
32	(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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化した場合や看取りに関しての説明を行い、ご家族様の同意もらうようにしている。状態の変化がある場合はその都度ご家族様・医療関係者との相談連携を図りご本人様・ご家族様の意向を尊重しスタッフ一丸で支援するようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
33		○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	緊急時マニュアルは常備しており、緊急時対応の講習も毎年行いスタッフ1人ひとりが知識や技術・対応の心得など実践する機会を設けている。		
34	(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回火災避難訓練を行い、避難経路誘導の方法、消火器の使用法などの確認を行っている。		
<b>Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
35	(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	利用者様1人ひとりの個性を尊重し、日々、集団生活の中での言葉かけや、対応に十分注意している。		
36		○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	なるべくご本人様自身で、自分の意思を決定できるようにゆっくりと話し傾聴している。また希望・要望には出来る限り支援出来る様対応している。		
37		○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	利用者様の現状や個性を大切に、1人ひとりの時間も大切に支援している。各々の生活習慣や1日の過ごし方を尊重し、その人なりのペースで生活して頂いている。		
38		○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	利用者様の意思を尊重しながら衛生面に注意し季節に合った衣類を着て頂く様支援している。また毎日の整髪や手足の爪切りなども行っている。		
39	(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、利用者と一緒に準備や食事、片付けをしている	好きな物、季節感のある物を中心に食事を提供しております。また食事の準備や箸の準備して頂くなど協力しながら楽しんで食事出来るように心がけております。		

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	
40		○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	献立は事前に栄養士にチェックし、定期的にアドバイスを頂いている。体重の変化や摂取状態を考慮し食事量の調整や刻み食の提供、とろみ剤の使用など個々の利用者に対応している。お茶やスポーツドリンク、ゼリーなど水分を多く取れるよう工夫している。			
41		○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	毎食後口腔ケアを全員にして頂いている。また自力にて出来ない方は介助・支援をしている。			
42	(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	排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行っている。パットなど自力にて装着できない方には介助をしている。			
43		○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	IADL記録表にて排便の間隔を把握し、下剤を適宜使用して調整している。また体操など身体を動かす機会も増やしてスムーズな排便に繋がるよう支援している。			
44	(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、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	脱衣時など話をきき、個々にあった入浴をしている。また浴室の温度管理にも個別に注意をしている。			
45		○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	巡視を行い、トイレ誘導が必要な方には対応をしている。巡視時間外でも物音など特変あれば確認をしている。			
46		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬剤提供表をすべての職員が目を通せるようにしている。服薬事は飲み込んだかまで確認をしている。			



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
47		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者様のこれまでの生活で培った能力を生かせるように心がけている。洗濯物たたみや食事の準備など役割を持って手伝いをして頂いている。		
48	(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	年一回、ドライブに皆様で行ったりと計画をして実施している。また季節ごとに近場でドライブにも行かれ、外の様子を感じれるように取り組んでいる。外出・外食の際はご家族様にも参加を協力して頂き支援をしている。		
49		○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、利用者様でお金を自分で管理している方はいないものの、ご希望に応じ事務所にて管理しているご本人様からお預かりしているお金は使用可能であると伝えている。		
50		○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	ご本人様のご希望により、いつでもご家族様との電話や手紙のやり取りが出来るよう対応している。		
51	(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雑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	リビングは季節に合わせて装飾やイベント時の写真などを掲示し思い出話ができるようにしています。また毎日、トイレ・各居室・リビングを掃除し不快な思いが無いように心がけております。利用者様の居室にも馴染みの物を置くなど安心できる場所作りに努めております。		
52		○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	気の合った方同士でお互いの部屋を行き来したりしている。又、廊下で立ち話したり、リビングではソファを置いて思い思いに過ごす事が出来るように配慮している。		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
53	(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	入居時にはご家族様の協力を頂き、使い慣れた物・好みの物を居室へ置き、心地よく安心して過ごせるよう工夫している。入居後も身体・精神状態の変化に合わせて安全で落ち着いて過ごして頂けるよう支援している。			
54		○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	各居室内の段差にはスロープを設置している。おおきな段差には色付きテープを貼り注意を促す工夫をしている。			