

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3870105040
法人名	(有)四ツ葉
事業所名	グループホーム四ツ葉
所在地	松山市桜ヶ丘643-2
自己評価作成日	平成27年7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	
----------	--

【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JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成27年9月24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）】

<p>H27・6/24で開設してから10年になる。開設当初からの職員も1/3いる。新人職員も成長している。毎日の朝礼時に理念を唱和し健康を第一に考えて理念に基づいた支援をしている。職員は常に利用者様の事を一番に考えている。利用者様との会話には常に笑いがあり生活の知恵や経験をもとに教えてくださる事があり生き活きと過ごせている。問題を解決する時は、職員同士報告、連絡、相談を徹底している。太陽光パネルの設備で畑が縮少されたが、野菜を作り採りたての季節の野菜を食べて頂いている。外出時もゴミひとつ残さず持ち帰るなど日常生活の延長だと意識して行動している。月に1度は外出を行い、施設だけではなく季節に応じた楽しみや外食の雰囲気を感じて頂ける様にしている。アットホームな雰囲気を大切にしている。</p>

<p>法人の方針で4月から利用者を「様」と呼んでいる。職員は、笑顔で利用者に関わることを心がけており、調査訪問日の昼食時、ていねいな言葉遣いで、笑顔で利用者とお話する職員の様子が見られた。又、前回の目標達成計画に「毎日出勤時に利用者様9名に挨拶を行う」ことを挙げて取り組んでおり、職員は、取り組みを続けることで利用者の笑顔が増えたと感じていた。</p> <p>日曜日以外は入浴できるよう準備しており、個々に2日に1回支援している。お好きなシャンプーや使い慣れた石鹸を用意して使用する方もある。浴槽の横に設置してあるテレビを見たり、音楽を聞きながらゆっくり入浴する方もある。入浴を拒む方には、協力医が往診の際に促す言葉をかけてくれる。</p>
--

・サービスの成果に関する項目（アウトカム項目） 項目 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)	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)
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)	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)	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)
59	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：36,37)	66	職員は、生き活きと働けている (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)	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)	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、安心して暮らさせている (参考項目：28)		

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- .理念に基づく運営
- .安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- .その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- .その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。

全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

用語について

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。
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -
“ 愛媛県地域密着型サービス評価 ”

事業所名 グループホーム四ッ葉

(ユニット名) 2階

記入者(管理者)

氏名 竹内 智子

評価完了日 27年 7月31日

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 毎日の朝礼時に理念を暗記するのではなくゆっくり読み合せをしている。常に理念カードを携帯し、意識して利用者様の支援、業務に努めている。「健康」があつて「愛情」「幸福」「希望」へ繋がっている。同じ方向に向かって職員全員が理解できるようにしたい。業務に追われると利用者様にとって、本当にこれで良かったのかと、思う事がある。	
			(外部評価) 法人設立時に、代表者が四ッ葉のクローバーの花言葉「健康・愛情・幸福・希望」を法人理念に採り入れており、事業所でもユニット出入口にある事務所前に掲示している。年度目標を立てており、今年度は、さらなる個別支援の実践に向けて、利用者の「したいこと」「できること」の支援に取り組んでいる。	
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員として日常的に 交流している	(自己評価) 以前は、ファミリーマートへパンの購入に出かけていたが今は週に1回訪問パンの購入をしている。地域との関わりは減った気がする。訪問パンの購入時に機嫌が悪くなる利用者様がおられるので、声かけ対応を検討していきたい。散歩時に近くのスーパーに買い物に出かけている。お店の方も快く写真を撮らせて頂き対応して下さっている。利用者様の顔を覚えていただく為に、もっと買い物に行く機会を増やしたい。支払もして頂くようにする。犬の散歩をさせている方と会話する機会があった。交流が出来たら良いと思う。地域の子供達との繋がりが深まる交流ができれば良いと思う。	
			(外部評価) 近くの回転寿司店とは外食等して顔なじみになっており、事業所の外出行事時に土産を買って帰り届けたり、年末に搗くお餅をおすそ分け等している。又、お返しに巻きずしをいただくようなこともある。事業所の駐車場で行う秋祭りは、芋炊きやおにぎり、たこ焼き等と簡単なゲームを準備して近隣の方にも案内し、数名の方の参加がある。地方祭には、お神輿が来て、利用者も駐車場に出て子ども達にお菓子を渡したり、握手等して交流している。専門学校生や高校生の介護実習を受け入れている。	事業所が所在する地域は、行事ごとが少ない地域のように、管理者は「地域の方に、もっと事業所の行事に参加していただきたい」と話していた。地域の方が訪ねて来やすいような取り組みを工夫して、地域の方との関係をさらに広げていってほしい。
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	(自己評価) 運営推進会議を開催してホームの様子を伝えている。家族様の出席が少ないので、気軽に参加出来る様に「四ッ葉交流会」として参加をお願いしている。声掛けの工夫をしていく。入居契約時にも説明して参加をお願いしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 家族様に参加していただくように声かけをしていく。夕方の時間と曜日で出席できない家族様が多い。毎回テーマを決めて発表しているので改めて勉強できる機会になっている。家族様から利用者様の知らなかった1面をお話して下さり、とても感動した。新しい職員や参加してない職員も参加して交流に努めて欲しい。参加する機会を作っていきたい。</p> <p>(外部評価) 会議にご家族の参加が少ないため、ご家族に「参加しやすい曜日や時間帯」等についてアンケートをとった。会議を「四ツ葉交流会」とネーミングして親しみやすくしたり、ご家族に好評の行事のスライドショーを採り入れる等工夫して取組んでおり、今年度は2家族の参加がある。利用者も数名参加しており、発言する場面を作っている。会議では、入居状況と行事や取り組みの報告、外部評価の振り返り等を行い、意見を聞いている。又、職員が交代で会議テーマを決めて発表したり「介護職員になったきっかけ」を話したり、利用者には「楽しかったこと、辛かったこと」を発表してもらっている。現在、民生委員1名の参加はあるが、さらに、地域の中で役割を持っている方等に積極的に参加を呼び掛けて、会議を活かして協力体制の輪を広げてはどうか。</p>	
5	4	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議を開催して、ケアサービスの取組みを見て頂いた。管理者、ケアマネは交流の機会があるが、他の職員は直接連絡をとったり交流する事がない。研修などに参加して交流ができて顔なじみになれば良いと思う。</p> <p>(外部評価) 運営推進会議時に、市の担当者から季節の感染症や食中毒、熱中症等の予防対策についてのアドバイスがあり、事業所からは、ノロウイルス等の感染防止対策の取組みを報告している。地域包括支援センター主催の同業者の連絡会に管理者等が参加して、同業者同士で情報交換等を行っている。</p>	
6	5	<p>○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>(自己評価) 外に出ようとされる利用者様の安全の為に、入口扉には鈴、ベランダの扉は日中のみ施錠して対応している。利用者様の家族様の申し出で安全の為にと車椅子に安全ベルト、夜間は片側2本のベッド柵で対応していたが、その際にも拘束について話し合った。利用者様に対しての言葉使い、表情にも気をつけたい。</p> <p>(外部評価) 日中は、出入りに口に施錠せず職員が見守っている。調査訪問時、玄関は開放されており、出入りがあるとチャイムが鳴るようになっていた。ユニットの出入り口は、戸の開閉時に鈴が鳴る。ご家族の強い希望があり、車イスの安全ベルトやベッド柵を使用する方がいたが、5月の市の実地指導をきっかけに、ご家族にも理解を得られるよう説明し、現在は使用せずケアの工夫でカバーしている。転倒の恐れがある方の居室は、畳を敷いたり、ベッド柵に鈴を付けていた。利用者の所在不明時の対応マニュアルを整備して、年1~2回「行方不明時搜索模擬訓練」を実施している。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 利用者様は、御自分からは言われないので身体の異常（あざ、内出血、傷等）を早く発見して対処していきたい。異常に気づいたら上司に報告している。夜間は一人対応なのでわからない事もある言葉使いにも気をつけたい。自分自身の精神状態の維持にも気をつける。	
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	(自己評価) 後見制度の研修や資料で学んだが難しい。難しいので学ぶ事を敬遠している。後見制度を理解して、家族様に手続き等の説明ができ実践につながるように学んでいきたい。	
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	(自己評価) 施設長、管理者、ケアマネが必ず2名で対応している。管理者、ケアマネが立ち合えない時は職員が対応している。契約に立ち合っていないと分からない事が多い。対応できるように契約書の内容を確認、把握していきたい。契約時に説明はしているが、忘れられている事もあり納得がいくように施設長、管理者が立ち合いのもと話し合いの機会を設けた事がある。理解、納得して頂いた。	
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	(自己評価) 定期的にケアプランの更新時に、家族様、利用者様の意見を聞いている。家族様から意見を言って頂くように、面会時に日頃の様子を伝えたり声かけの工夫をしていきたい。意見箱を設置しているが利用はない。家族様の立場になると分かる事もある。先に報告する事の大切さや説明の仕方、言葉使いが大切だと思う。 (外部評価) ほとんどのご家族は、月1回以上来訪があり、その際にご本人の様子を伝え、意見を聞いている。又、事業所の予定表を渡して行事等に誘っている。年1回の家族会や随時のアンケートでご家族の意見を聞く機会をつくっている。ご家族から「親戚等、誰が面会に来たのか知りたい」という要望があり、面会簿を利用者別に記入するようにした。気軽に意見が書けるよう4月から意見箱を新しくしている。	利用者の暮らしをご家族と一緒に支えていけるよう方針を共有し、ともに学んだり、活動するような機会を工夫してほしい。

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 毎月のミーティングで意見交換をしている。業務、対応については申し送りノートに記入している。記入漏れがない様に気をつけたい。今後は、コミュニケーションも必要なので上手に活用して意思の反映をしていきたい。常に管理者に相談しやすい環境である。個人的に相談したいことがあれば、施設長、管理者が時間を作って話を聞いてくれている。業務中にも職員同士相談できるオープンな環境である。	
			(外部評価) 利用者個々に担当職員を配置して、ご家族とのやりとりの窓口を明確にしている。法人は、職員研修に力を入れて取り組んでおり、職員の段階別研修を実施している。又、職員は、県内外の研修にも積極的に参加しており「下肢筋力強化の運動」等を取り入れている。	
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	(自己評価) 希望休を優先してくれている。勤務交替も職員同士相談して気持ち良くしてくれて楽しく働ける職場になっている。必要時には、残業代を出してもらっているが勤務中に記録が終わらず打刻してから記録する事がある。一人だけの休憩時間はないので口腔ケアなど無理のないよう配慮していきたい。施設長も週2回の朝礼以外にも見回りに来られて、利用者様、職員の把握に努められている。	
			(外部評価) 研修案内を回覧し希望する研修や興味のある研修に参加させてもらっている。ミーティング時に研修報告があり勉強になる。参加する職員が決まっているので他の職員もケアの向上の為に参加できたら良いと思う。私用と重なって参加出来ない事もある。	
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	(自己評価) 職員は、他の事業所との交流はあまりできていない。研修で情報交換する事もあり他の事業所の取り組みを聞き感心した事がある。外部との情報交換はとても役に立つので機会があれば参加していきたい。県外で開催のグループホームの交流会に参加している。新人研修に参加して勉強になった。今後も知識を身につける為に勉強していきたい。	
			(外部評価) 職員は、他の事業所との交流はあまりできていない。研修で情報交換する事もあり他の事業所の取り組みを聞き感心した事がある。外部との情報交換はとても役に立つので機会があれば参加していきたい。県外で開催のグループホームの交流会に参加している。新人研修に参加して勉強になった。今後も知識を身につける為に勉強していきたい。	
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	(自己評価) 入居前のアセスメントを充分に行う。入居前の体験の時間を取れず入居される事が多くなっている。情報が少なく不安に思う事がある。家族様も利用者様が納得されなくても話し合っ入居して欲しい。家族様と関わる時間が少ないので面会時にコミュニケーションをとる。共同生活なので出来る事、出来ない事があるが職員が統一した対応で安心して生活して頂けるように笑顔で声掛けをしている。	
			(外部評価)	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 入居される事は利用者様は勿論家族様、職員も不安である。家族様とも情報交換し利用者様に変化があった時にはすぐに連絡するようにしている。面会時には日頃の様子を伝え出来る事、出来ない事を伝え支援に対して不信感を持たれないように信頼関係を築いていきたい。入居前にご本人様に体験で来て頂くようにする。現場の職員も契約に立ち合えるように今後は考えていきたい。	
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	(自己評価) 入居前の情報が少ない事があるのでご本人様を知る為にも、もっと情報が欲しい。最初の情報とは全く違う事があるので、利用者様を見極めご本人様、家族様から新しい情報の収集に努める。家族様に希望を伺う時に伝え方が悪く不安にさせてしまった事がある。言葉使いにも気をつけて意見を聞き、ケアプランに反映させていきたい。	
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	(自己評価) 利用者様から歌や風習などを教えていただく事が多い。注意されて気が付く事があるので直していききたい。言葉使いにも気をつける。利用者様同士が仲良く過ごして頂けるよう職員が間に入っている。トラブルになったらお互いの言い分を聞き回避に努めている。出来る事は続けていただき出来ない事は支援する。楽しい事、悲しい事も共に分かち合えるよう心の繋がりをもちたい。	
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	(自己評価) 利用者様にとって家族様が一番大切な存在である。家族様が来られると職員には見せない表情をされている。面会に来られると安心されるが、帰られた後に不安になられる方もいるので配慮したい。一緒に過ごされる時間を大切にあげたい。利用者様と家族様との関係がうまくいっていない場合は職員が緩衝材になったら良いと思う。	
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	(自己評価) 一部の方ではあるが、知人の方が来られて楽しく居室でお話しをして頂いている。来られた事を忘れられる方もいる。一緒に写真を撮り思い出していただくように徹底していききたい。馴染みの場所に出かけた時には、思い出があり喜ばれる。アルバムを見ながら楽しかった思い出の話に耳を傾けたい。親戚の方から贈り物を受けた時にはご本人からお礼の電話や葉書を書いてもらっている。 (外部評価) 遠くに住むご家族等の来訪時は、一緒に写真を撮って居室のアルバムに挟んだり飾ったりしている。知人や友人等、珍しい方の面会があれば、職員はまた来てもらえるよう声をかけている。利用者からの希望で、以前住んでいた場所に出かけた際には、ご本人はとても懐かしがり喜ばれたようだ。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 共同生活で毎日生活を共にしているので、利用者様同士のトラブルは常にある。機嫌の悪い利用者様がおられ個人攻撃したり口論になる事もある。職員が間に入っている。言いたい事を言って発散してストレス解消してもらっても良いのではないかと思う。御自分で伝える事が出来ない利用者様には孤立しないようにもっと配慮する。入浴時間が一人になれる時間なのでゆっくり話を聞きリラックスできる時間を作りたい。	
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	(自己評価) 他の施設に行かれた利用者様の状況の報告を施設長から受けている。退居された利用者様の家族様からも近況を伺う事がある。亡くなられた事を聞いた時、お顔を拝見しに伺っておけばよかったと後悔した事もある。面会に行くように計画しているので実行したい。一緒に生活した利用者様なのでずっと連絡しあえる関係になれば良いと思う。	
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	(自己評価) 利用者様の希望や思いを伺ってケアプランに取り入れて支援ができるように努力している。「旅行がしたい」と希望を伺った事があり叶える事が難しい事が多いので無力感を感じた。利用者様の思いを大切に限りはあるが出来ない事を出来る事に少しでもしていきたい。口に出して言われる事が必ずしも本心とは限らないので心の中の思いに気づけるようにしたい。	
			(外部評価) 事業所独自の様式「個別援助マニュアル」を用いて、食事、排泄、移動等のご本人の「できること」「できないこと」「支援していること」「支援してほしいこと」又「好きなこと・嫌いなこと」等の把握に努めており、年1回更新をしている。	
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	(自己評価) アセスメントを読んだり、利用者様、家族様とコミュニケーションをとり、他の職員からも情報を収集している。散歩、入浴時は特に情報収集しやすいので会話の中から引き出している。農業をされていた方にはベランダのプチトマトの水やりや収穫を楽しんで頂きたい。洋裁が好きな方が多いので時間を作りたい。おしゃれな方の洋服には特に気をつけている。家族様からもっと情報収集する。	
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	(自己評価) 毎日バイタルチェックを行なっている。健康状態を把握して記録に残し情報を共有して話し合っている。体調の変化に気づけるように細心の注意を払っている。変化があればかかりつけ医に連絡、相談して対応している。昼食後からの午後の時間にもっと何かをしてあげるようにしたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○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</p>	<p>(自己評価) ケアプランを3カ月に1度利用者様、家族様の意見、要望を伺い作成している。毎月のミーティング時に問題点を話し合っている。月末にはモニタリングを行っている。利用者様、家族様からも「今のままでいい」と言う意見が多いのもっと意見を言って頂けるように、利用者様の事を細かく伝え説明の仕方を工夫したい。利用者様と家族様の思いが必ずしも一致する事はないので利用者様の為のプランになるように作成していきたい。</p> <p>(外部評価) 事業所は、ご本人の希望を大切に介護計画作成に努めている。「山にダチョウを見にいきたい」と希望する方には、散歩コースに採り入れた計画を立てていた。利用者個々の担当職員がご家族の意見を聞き取り、ケアマネジャーに相談しながら原案を作り、職員で話し合い計画を作成している。月1回モニタリングを行い、3ヶ月毎の見直しにつなげている。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 個別の日記に日々の様子を正確に記録し、ケアプランに沿った支援#1ー①の記録をしている。体調の変化、薬の変更などは特に詳しく関わった人が書くようにしている。職員間にも情報を漏れなく記録して伝達するようにして、ケアの向上に努めている。記録の見落としの無いように気をつけたい。個別の情報を記入していきたい。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 「何処かへ行きたい」と言われる利用者様の希望を聞いてあげたい。火、金の朝礼後の午前中に施設長の運転でドライブに行くようにしてしているが実行できていない。運転できる職員に限られているので難しい。散歩には一人でも多く行けるようにしたい。有料で音楽会や催し物があっても見守りが必要な利用者様もおられるので全員参加出来ないのが残念である。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 散歩の時間に近くのスーパーに買い物に行くようにしている。時間が限られており決まった利用者様になっているので検討したい。店の方にも優しく声をかけて頂いている。店の商品で季節を感じて頂いている。新聞、広告を見て目の保養や会話を増やして心を豊かにして頂けるように努める。訪問パンの購入する時も楽しく選べるように配慮していきたい。買い物の支払いをして頂くように支援する。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
30	11	<p>○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</p>	<p>(自己評価) かかりつけ医の往診日が増えた為、急変された利用者を診て頂く事もあるので安心である。その時には予めDrに連絡して報告している。かかりつけ医と利用者様は馴染みの関係になっている。状態によっては、急遽、往診に来て下さり大事に至らなかった事もある。家族様の意向で花クリニック以外のかかりつけ医の利用者様もおられる。情報交換し連携をとるようにしている。</p> <p>(外部評価) 現在3名の方は、ご家族が付き添い入居以前からのかかりつけ医を受診している。その他の方は、月2回、協力医療機関の往診を受けている。協力医療機関や系列事業所の看護師の訪問が定期的であり、利用者の健康状態を把握してくれており、相談したりアドバイスがある。</p>	
31		<p>○看護職との協働 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</p>	<p>(自己評価) 隔週で勤務していたNsが退職された。体調の変化があった時にすぐに相談できる人がいなくなり不安である。かかりつけ医のNsも往診時訪問してくれるので、相談、アドバイスをを受けている。系列の施設のNsにも相談できるので安心である。入浴時は、皮膚の変化に気づく事が多いので職員同士で周知してNsに相談していきたい。</p>	
32		<p>○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。</p>	<p>(自己評価) 入院時には、情報提供書、個別マニュアルをお渡している。個別マニュアルは、細目に書きかえるように習慣づけ必要時にすぐに出せるようにする。入院中の病院関係者との情報交換は密にできていないので努力が必要だと思う。入院時の対応に関わった事がない職員もいる。入院時に必要な書類、準備物、対応を再度確認して、利用者様が安心して治療出来るように支援したい。</p>	
33	12	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 契約時に看取りは支援しない事を説明している。此処に居たいと言って下さる家族様もおられ、嬉しいが看取りは出来ないで話をすることが大切である。終末期を迎えた利用者様の家族様とはよく話し合い受け入れてくれる特養等の申請をお願いしている。利用者様の体調の変化を細目に家族様に報告し、急変時にも対応出来る様にしたい。</p> <p>(外部評価) 法人の方針で看取り支援は行わないことになっており、利用契約時に説明している。現在、重度化した場合は、看取り支援を行うグループホームを希望するご家族が増えており、この1年間に3名の方が他グループホームに移った。事業所では「四ッ葉における看取り指針」を作成し、職員が「看取り介護」の研修にも参加している。利用者やご家族の意向や希望に沿った支援を実践できるような取り組みに期待したい。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ミーティングや外部研修で心肺蘇生、AEDの使用方法について学んでいる。応急対処法を復習し身につける事ができれば良いと思う。利用者様の変化に少しでも早く気づくように観察する。実際に起きた時、パニックにならないように、イメージトレーニングしてわからない事は聞いている。一分一秒を争う事なので職員同士連携をとれるようにしたい。	
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	(自己評価) 半年に一度、防災訓練を利用者様、職員全員が真剣に取り組んでいる。実際に起きた時に訓練通りに出来るか不安である。マニュアルにこだわらず臨機応変に動けるようにしたい。起震車で地震の体験をした。地震の中でどれだけ動けるか不安である。水害時の訓練もできれば良いと思う。避難経路の確認をして物を置かないようにする。近隣の方も参加して頂けるように声かけていきたい (外部評価) 年2回、消防署の協力を得て避難訓練を行っている。5月には、煙を使って日中の火災を想定した避難訓練を実施した。利用者も参加し階段を使って避難する訓練等を行った。地域の方にも避難訓練に参加してもらえるように、事業所前のフェンスに避難訓練のポスターを掲示したり、挨拶を兼ねて近隣のお宅を訪問して案内したりしたが、参加にはつながらなかったようだ。今後も継続して地域との協力体制作りに取り組み、又、立地条件も踏まえて、津波等水害を想定した避難訓練にも取り組んでほしい。	
、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	(自己評価) 利用者様の性格や機嫌に合わせて言葉を選びながら話し方や声の大きさ、声のトーンに気をつけている。声掛けの仕方でも立腹される利用者様もおられるので考えて工夫したい。言葉使いには気をつけているが、上から目線になったり、馴れ合いの口調になっている時があるので気をつけたい。個人情報になるような会話には充分注意したい。パットや汚物などできるだけ見えないように持ち込んでいる。人生の大先輩なので言葉使いには充分気をつける。 (外部評価) 法人の方針で4月から利用者を「様」と呼んでいる。職員は、笑顔で利用者に関わることを心がけており、調査訪問日の昼食時、ていねいな言葉遣いで、笑顔で利用者とは会話する職員の様子が見られた。又、前回の目標達成計画に「毎日出勤時に利用者様9名に挨拶を行う」ことを挙げて取り組んでおり、職員は、取り組みを続けることで利用者の笑顔が増えたと感じていた。	
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	(自己評価) 誕生日の希望メニュー、好きな飲み物、パンの購入、散歩のコース等希望を伺っている。どちらが良いですか？と選択できる声掛けをしている。意思を伝える事ができない方の希望気持ちを表情を常に把握して組み取れるようにしたい。入浴の着替えの洋服は、一緒に可能な限り選んで頂くようにしたい。日常生活の中でも楽しみが持てるように希望があれば聞き出していきたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 二人体制になったり、ミーティング時に30分早目の食事時間など業務優先に なっている。共同生活なので個人の希望を叶える事は難しいが、個々の気分転換 が必要である。個別支援の時間を作っていきたい。職員のペースにならないよう に、利用者様にとって一番良い空間が出来るように支援したい。	
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	(自己評価) 起床時、入浴後外出時には正装、整髪、男性の方には髭剃りの支援をしている。 入浴時には着替えをできるだけご本人に選んで頂くようにしている。出来ない方 には同じ服にならないように配慮している。化粧する事で認知症が少し改善出来 ると放送していた。口紅だけでも外出時につける事ができたら良いと思う。入浴 後のアフターケアもしてあげたい。服の汚れ、爪の中、耳垢なども注意して綺麗 に保てるようにしたい。訪問美容でカラーをされている。	
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、利用者職員と一緒に 準備や食事、片付けをしている	(自己評価) 食事の準備や片づけなど一緒にして頂きたいが、一人の方にしてもらうとそれを望まない利用者 様がおられるのでできていない。出来る方には下膳、ランチョンマットを下げてもらっている。 食事中の会話も楽しみたいが、食事中は静かに食べるべきと言う考えの利用者様がおられ難し い。利用者様は食べる事を楽しみにされているので栄養面も考慮し、刻みの方にも見て楽しめる 盛り付けにしている。メニューを説明しながらお出ししていきたいと思う。お誕生日の昼食はご 希望のメニューを同っておやつの時間にケーキでお祝いでいる。季節ごとの行事のメニューも ご希望を伺ってもらおうと思う。	
			(外部評価) 週3日は、業者で決められた食材が届き、週4日は、職員が利用者の意見を 聞きメニューを決めて交代で調理している。利用者が野菜の下ごしらえや 食器拭き等ができるような場面を作っている。調査訪問日の昼食後は、職 員がお盆を用意すると、利用者ご自分の食器と周りの方の分を片づけて あげるような場面が見られた。利用者の誕生日当日の昼食は、ご本人が希 望する献立にしており、赤飯や豚カツ、えび料理等の希望があり、利用者 によっては、近くの回転寿司店から出前してもらったこともある。干し柿 作りや年末の餅つき等では、利用者の出番を作っている。	
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	(自己評価) 毎日食事のチェックをしている。利用者様の状態で食事量を調整したり、体調に 合わせた形態(お粥等)でお出ししている。毎月の体重測定や食事量のチェック をしながらその方にあった対応ができていると思う。水分補給を細目にし、熱中 症にならないように気をつける。水分を摂りにくい方にはゼリーなどで対応す るよう工夫していきたい。下剤を使用しないで促せるように食材にも工夫したい。	
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	(自己評価) 毎食後、口腔ケアの声掛け支援をしている。口腔ケアの往診にきていただいでる 利用者様もおられ仕上げなどの指導をもらっている。自立されている利用者 様の口腔内のチェックが疎かになり出来物が出来てしまった。口腔内のチェック をして異常があれば、かかりつけ医に定期的に診て頂くようにする。仕上げや チェックが出来ているかどうか不安なので口腔ケアを学んでいきたい。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
43	16	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>排泄チェック表をつけている。定期的にトイレ誘導を行っている。決まった時間に誘導するのではなく、下剤を服用しておられる利用者様には失敗しないように早目に誘導をするように気をつけている。自然排泄するように食事、水分補給、運動に気をつけてあげたい。</p> <p>(外部評価)</p> <p>排泄チェック表を確認して、トイレの声かけや誘導を行ったり、又、車イスの方は職員二人で介助する等して、日中は全員の方がトイレで排泄できるよう支援している。トイレの中に新聞紙と汚物入れを準備しており、ご自分でパット等の後始末をする方もある。</p>	
44		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>なるべく下剤を服用しないで促せるように、食事内容、水分補給、体操、散歩、腹部マッサージで気をつけている。食物繊維の多い物、海藻、キノコ類を提供している。特に朝食の献立に提供したり便秘の方には多めに配膳するなど工夫している。腹部マッサージの時間タイミング、仕方の効果的な方法を学んできた。</p>	
45	17	<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>一日に全員の入浴は難しく、2日に1回は入って頂くようにしている。時間、曜日は決まらずにその方の体調や状態に合わせて入って頂くようにしている。一人でゆっくりできる時間なのでリラックス出来る様に楽しく会話もしたい。利用者様とのトラブルが無いように同じ利用者様が一番に入る事が多くなっている。他の方にも配慮してあげたい。拒否された方には声掛け、順番の工夫をする。</p> <p>(外部評価)</p> <p>日曜日以外は入浴できるよう準備しており、個々に2日に1回支援している。好きなシャンプーや使い慣れた石鹸を用意して使用する方もある。浴槽の横に設置してあるテレビを見たり、音楽を聞きながらゆっくり入浴する方もある。入浴を拒む方には、協力医が往診の際に促す言葉をかけてくれる。浴槽のまたぎが難しい方は、安全を考慮して足浴とシャワー浴で支援している。</p>	
46		<p>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</p>	<p>(自己評価)</p> <p>利用者様一人一人の就寝時間に合わせて更衣介助、就寝準備をしている。外出された夜はよく休まれる。日中の活動を促して安眠できるように支援したい。眠りの浅い方や眠れない方もおられる。休まらない原因を調べるのはとても難しい。優しい声掛けができていくので利用者様の反応も違うと思うので気をつけたい。夜中の声にも気をつける。リビングで座ったまま休まれている方もいるので心身状態により居室で休んで頂くようにする。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 服薬ミスが無いように必ず見て声に出して名前、日付け何時の薬か確認している。服薬後の確認も職員2名で行なっている。薬の変更があった時は、申し送りに漏れないように記録をして確認を怠らないようにしている。薬の内容、効果、副作用等を把握出来ない事があるのでもっと学びたい。新人の職員には特に丁寧に教える。錠剤など服用しにくい利用者様には工夫している。一つのミスが命にも関わる事があるので充分注意する事が大切である。服薬マニュアルも作成した。	
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	(自己評価) 男性の利用者様には、モップ掃除、女性の利用者様には洗濯物を畳んで頂くなど出来る事をして頂いている。他の方がされていると良く思われたい利用者様がおられトラブルになる事も多い。分担の仕方など工夫していきたい。業務に追われると職員の都合になり手伝わって頂いていない。得意な事やりたい事を伺い楽しみを持って生活を支援したい。施設長のお母様にまたピースアクセサリー作りを教えて欲しい。	
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	(自己評価) 散歩も天候、行事、業務等で毎日行けない事もある。外出やドライブしたい利用者様が早く散歩には出かけているが望まれる外出支援は難しい。受診で車に乗る事も外出と思われ喜ばれている。散歩時に近くのスーパーに買い物に行く事もある。スーパーでお願いして写真を撮らせて頂き違った散歩の風景もとり入れるようにする。家族様と近くに散歩に出かけられる利用者様もおられる。天気の良い時は少しでも外へ出て頂ける様に、家族様にも協力して頂き外出の機会を増やしていければと思う。 (外部評価) 悪天候の日以外は、職員と一緒に事業所近辺の散歩に出かけている。その際に、個別の買い物の希望があれば近隣のスーパーやドラッグストア、コンビニ等に立ち寄っている。月1回、利用者の希望を反映しながら計画を立て、外食やドライブを兼ねた季節の花見物等に出かけている。奥道後のさつき展や菊花展とせせらぎ亭での魚つりは、毎年恒例になっている。いちご狩りやぶどう狩りを楽しみ、カラオケに出かけることもある。さらに、利用者のご家族と外出を楽しめるような機会も作ってみてはどうだろうか。	
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	(自己評価) 家族様と相談の上、個人的に持っておられる方がいる。ポケットにいれている事もあるので洗濯時注意し、金額も把握して紛失しないようにする。面会に来られた方から頂いたりする事もあるので家族様に報告している。散歩時の買い物や訪問パンの購入時に支払をして頂いたら良いと思う。訪問サービス(カット、アロマセラピー)受診、外出等お金を持っていない事を心配されるので声かけの工夫をしている。	
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	(自己評価) 親戚の方から利用者様宛にみかんを送って頂き、お礼の電話をしてお話をされている。職員もお礼を伝えている。妹様から絵手紙が届き家族様にも承諾して頂き返事を書かれて御自分で散歩時にポストに出された。日記を書かれている方もおられるので家族様への手紙を書いて頂けるようにしたい。系列のグループホームに旦那様が入居されている家族様に了解を得ているので必要時は話して頂くようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価)</p> <p>食器を洗う時の物音や、職員同士の会話が耳ざわりになり敏感になられている方もいるので、静かに心地良く生活をして頂けるよう気をつけたい。西日がさし利用者様から眩しいと言われる前にカーテンを閉めるタイミングに気をつける。温度計、空気清浄器を設置し空調管理をしている。冬のトイレは寒いので暖房が必要ではないかと思う。菖蒲湯、ゆず湯の季節湯を楽しんで頂いている。廊下の照明が明るすぎて眠れないと言われる照明の配置を変えて対応した。利用者様と一緒に行事の飾り物、塗り絵などをして飾る事ができたら良いと思う。季節の花やタペストリーを飾っているが、掲示物も工夫をしていきたい。</p> <p>(外部評価)</p> <p>敷地が広く、建物前には樹木が茂り、玄関前には観葉植物や季節の花が咲くプランターを配置している。又、畑での収穫も利用者の楽しみとなっている。玄関には、先日のぶどう狩りに際して拾ってきたイガ栗を飾っていた。居間や食堂は、広々として開口部が多く明るい空間になっている。調査訪問日の昼食時、陽が射しはじめ利用者が「まぶしい」と言うと、職員はレースのカーテンを閉めて調節していた。利用者は洗濯物たたみが日課になっており「まだ入れないの」と職員に聞いていた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>日中はほとんどの方がリビングでテレビを観たり、お話やお手伝いをされて過ごされている。利用者様同士トラブルになる事もある。口論になると回りの利用者様が不快になられるので職員が間に入るようにしている。間に入って逆に立腹される事もあるので対応を考えていきたい。席替えも行なっているが難しい。車椅子で移動されている方もおられるので安全に気をつけて見守りをしている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>居室に家族様の写真を貼っておられる方もいる。アルバムを見たりして安心されて休まれる事もある。居室にテレビを持って来られている方もおられ一人の時間を楽しまれている。御自分で作られたフラワーセラビー等の飾りを棚に置いている。タンスの上に衣類を沢山置きっぱなしにしているので整理していきたい。危険な物先のとがった櫛などは安全の為に預かり必要時に使用してもらっている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>居室には、ベッド、整理タンス、ハンガーラックを備え付けている。整理タンスには、ご本人や職員が整理しやすいように「下着」「ズボン」等と記した紙が貼ってあった。ひ孫さん達の写真をベッドの枕元に並べたり、壁に飾っている方がいる。自ら居室に案内してくれた利用者は、使い慣れた椅子や陶器のお人形が並ぶ飾り棚を自宅から持ち込んでいた。各居室に事業所で準備したカレンダーを掛けていた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>御自分の居室がわからなくても名札を見て確認され安心されている。車椅子で過ごされている方も職員が居場所を確認して安全に気をつけている。「できます」と言われる利用者様には手を出さず見守りし、その方のプライドを傷つけないようにする。ベランダに出られる方もおられるので転倒防止の為に環境整備をする。</p>	