

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	4471200040		
法人名	営利法人 有限会社 まごの手サービス		
事業所名	グループホーム まごの手 (ユニット1)		
所在地	大分県豊後大野市朝地町下野442番地2		
自己評価作成日	平成23年1月11日	評価結果市町村受理日	平成23年3月7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	http://ap.oita-kaigo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=4471200040&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた		
所在地	大分県大分市大津町2丁目1番41号		
訪問調査日	平成23年2月15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)】

介護という職業は「生活する上での人権を守る仕事である」という崇高な意識をもてる事業所となることを目標としています。介護指標として「マスローの欲求」をモデルにしています。実際ご利用者とかかわる中で、ご本人の心の根底にあるものは何か、求めているものは何か、どうすればその欲求を満たすことができるのかを追及しています。同時にご本人の気持ちにそうこの大切さを深めるにつれ、その対応のむずかしさを感じています。そんな時こそ、やさしい気持ちで丁寧な関わりとあきらめない支援を重要視しています。その現場教育として、月リーダー制・人事考課等で職員個々の職務に対する責任感の向上と組織作りを少しずつすすめています。最後にご利用者(家族)をさせられる「まごの手」となるように職員一丸となって頑張っています。

【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)】

- ・管理者は事業所の運営や質の向上に効果的に活用するという認識を持って、外部評価に取り組んでいる。
- ・事業所は、地域密着型事業所の意識を強く持っており、近隣住民やボランティアなどとの係わりや交流に積極的な取り組みを行っている。
- ・重度化や終末期支援は、利用者の思いや生活歴・背景を大切に、医療や家族との連携を取りながら、事業所職員全体で取り組んでいる。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、生き活きと働けている (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				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)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
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	毎日の朝礼時に職員は輪番制で理念を利用者様の前で朗読している。その日の介護に対する姿勢も述べているが、全員の前で掲げる目標には緊張感があり、心構えを共有する時間となっている。	分かり易く表現された理念を実践し、利用者の支援に活かせるよう、管理者・職員での共有に努めている。	
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	老人会の訪問等は定期的に行われている。また地域交流として手作り弁当を届け、振興祭への出店、小学校との相互訪問等つながりを深めている。隣家境界の草刈り等も実施している。	管理者は、地域密着型サービスとしての事業所運営を強く認識し、地域の役員や近隣住民と積極的な関わりを持ち、実践が行われている。おはぎやチラシ寿司などの事業所手作り弁当を戸別に手渡し、コミュニケーションを取っている。	
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	民生委員の方に地域の中で、困難事例の有無を尋ねたり、併設デイサービス利用者の認知症相談等少しでも地域貢献ができるように活動をひろめている。実習や研修も積極的に受け入れている。		
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	現状報告や対応事例の紹介、それに対し協議委員から意見や質問を頂き、検討改善している。また昼食を一緒に食べて頂き、介護状況を直に見て頂いている。議事録は必ず配布し継続性のあるものとしている。	2ヶ月に1度開かれる運営推進会議は、事業所や利用者の現状を知らせる場面として、事業所の昼食時に開かれている。議事録や課題について丁寧な記録が出来ている。	
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	市担当者とは、報告・連絡・相談の機会を通じ協力関係を維持している。	スプリンクラー取り付けや、生活保護についてのアドバイスや助言を受け、事業所運営の協力者として、良い関係作りに取り組んでいる。	
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「介指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	個別に会話を多くもち、食事に出かけたりする中で、考えや望んでいることを話して頂き、スタッフとの親近感が深まりました。信頼関係づくりから開放感のある毎日を過ごして頂いている。	身体拘束が、行為だけでなく、服薬や言葉・態度など、様々な場面に存在するという認識の下、利用者の日常の支援を行っている。	
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	ほんの些細な言動で利用者様に不満を抱かせないよう職員で話し合い①言葉使いに注意②嫌みは言わない③職員同士注意する④気持ちが通じなかった時はアフターフォローする等を周知徹底している。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	成年後見制度を利用する方がおられ、その中で制度の活用方法や権利の範囲等を直に学び、理解を深めた。また介護は利用者様の権利を守る仕事であることを管理者は常々説いている。		
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	利用料、事故のリスク、病院受診、洗濯、ターミナル等は必ずポイントとして説明している。入居後、個別にあった相談もケースによっては、皆様に便りの中でお知らせし、契約に不明な点がないようにしている。		
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	ご本人や家族からの要望等には、職員対応、管理者対応と別方面から表出機会を持つことで、意見埋もれを防止している。また長年かかわって頂いている音楽療法士、後見人職からもアドバイスを受けている。	常に事業所運営をオープンにしており、家族や利用者との日常のコミュニケーションの中で、意見や要望を確認している。また、それらの意見は事業所全体で共有している。	
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	毎月の会議の際に月リーダー、主任、代表者間で意見交換の場をもち、個人のモチベーションと組織のモラルを高めている。また人事考課制度の中でも面談し、個別の要望や指導も実施している。	全職員が、ローテーションでリーダーとしての任務を勤める職場となっており、職員の資質向上に繋げている。職員の資格取得や研修参加に積極的支援が行っている。	
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	職員自身がやりがいと責任をもてるように、担当制の充実、人事考課制度による自己他者評価を行う等の積み上げをしている。また業績還元は賞与等に反映させ、処遇改善交付金も活用している。		
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	一昨年より人事考課、前年度より月リーダー制を導入し、職員個々がレベルアップできる取り組みを続けている。また施設内学習会の充実、施設外研修への参加等、職員個々の育成に取り組んでいる。		
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	市の連絡事業所連絡会に入会し、協議の場をもっている。また地域事業所連絡会を通じ、情報交換や他地域の連絡会設立協力、地区の行事に協賛で参加する等交流の機会を設けている。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	尊厳を持って迎え、その方の人生論・喜び・悲しみ等をじっくりとお聞きし、把握理解していく。またお会いできて嬉しい事等伝え、安心できるパートナーと認識して頂ける関係作りを実践している。		
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	ご家族にやさしさを持って悩みや困っている事に耳を傾け、その要望や不安に速やかに対応していくよう心がけている。また同じ方向を目指し、安心してご相談頂ける関係づくりを支援を通じて行っている。		
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	本人の状況や家族の初期要望等聞きとり、その時点で最適な支援を納得されるまで実践している。特に初期における家族の対応距離も話し合うことを原則としている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	会話を重視しスキンシップを重ねている。人生の先輩の言葉には重みがあり頭が下がります。共にやさしい気持ちで、おだやかな輪が広がる時間を築きながらの暮らしが自然とできている。		
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	家族の方には時においで頂き介護に参加してもらったり、自宅にご利用者と一緒に出かける中で、情報交換やつながりを深めている。家族が常に側にいなくても状況把握が出来る様子を大切にされた支援を行っている。		
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	会話を多くもち、これまで生活してきた環境や人間関係、性格等数多く知ることができた。入居後もその生活の延長線となるよう馴染みの店や自宅帰省等、要望を重視したきめ細かい支援をしている。	利用者との会話の中から、望んでいる人や場所の関わりを知ることに努め、より良い関係継続が出来るよう事業所全体で取り組みを行っている。	
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	毎日全員でレクやトランプ等でテーブルを囲むなか笑い声もあがり、側にいてとても和やかな家庭的雰囲気を感じている。まれに対立しそうな時はさりげない声かけで気分転換が図れるよう気付きの気持ちで接している。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	入院退去された方には面会に行き、家族の相談相手となっている。他施設に転居された方には、ご家族や職員の方と今後の連絡をとるなどの支援をしている。		
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	常に本人の顔色や言行動に気をつけて希望や思いの把握に努められるよう見まもりやお話を聞いている。少しでも変化を感じた時は、職員全員で話し合い、よりよいサービスを提供するよう努めている。	管理者は、日常の関わりの中から、利用者の思いや意向を汲み取るよう、職員に助言・指導を行っている。把握された情報は、職員全体で共有するように努めている。	
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	本人や家族との会話を多くもち、生活歴や人間関係等の情報収集に努めている。細部まで教えて頂き、本人の大切なこと苦痛なこと等を重視した支援につなげている。		
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	体調や表情言動等の小さな変化も見逃さないよう、介護計画にそって個人を線の視線で把握理解している。特に自己決定を尊重し、満足感がえられる支援に必要なエンパワメントの情報収集をしている。		
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	生活のあらゆる側面からニーズが満たされているかアセスメントとモニタリングを繰り返しながら計画を随時立案している。本人や家族の要望を取り入れスタッフ間で常に話し合い、評価検討を重ね実施につなげている。	丁寧なアセスメントを行っている。また、利用者の変化や要望を、介護計画に活かしており、実践に繋げている。	
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	日々の情報や支援をフォーカス方式により記録している。そこで得る気づきや実践結果等を共有している。介護計画の立案や見直しにも役立っており、状況変化にも柔軟にチームで対応できている。		
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	能力に応じた電話所持の検討と実現方法、困難事例で他施設からの入居受入れ等の案件に関わってきたことで「欲求」に対する柔軟性の幅が広がった。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	ボランティアの方による楽しみの時間や利用者の体調や要望等により出張鍼灸や理美容サービスを受けている。また市の保健師から関連ある情報等はいち早い提供を受けている。		
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、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	協力医療機関を主体に体制をとっている。受診は職員同行としているが、家族同席が必要と判断した場合、同判して頂く。また本人の希望診療科受診も柔軟に職員で対応している。家族への報告は随時行っている。	利用者の状況に合わせた受診や、訪問医療が行われている。精神科受診の際は、家族に同行を依頼し、利用者や家族の納得が得られるような支援を行っている。また、管理者は、利用者の症状や行動を安易に服薬で改善することの弊害について、認識を持っている。	
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	少しの変化も見逃さないよう日々の体調把握に努め看護職に報告している。看護職はその情報をもとに前駆症状等整理し、かかりつけの医師と密に連絡を取りながら、早期改善を目標に受診や看護を実施している。		
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、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。	入院時には情報提供書を提出し、本人が入院生活で困らないようにしている。また医師と今後の治療方針及び予後等の話し合いの場をもっている。退院支援としては、面会による顔つなぎや認知機能確認を随時実施している。		
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	終末期のあり方について、本人の思いや家族の意向を都度々話し合い、把握している。看取り時は本人の気持ちを受容し「最期はここがいい」と思われるよう、職員はやさしさやおもいやりが伝わる支援を早くから家族や主治医と連携を図りながら行っている。	事業所での看取りの経験があり、利用者や家族の意向や思いを大切にされた重度化や終末期に向けた支援を行っている。	
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	状態急変を早期発見できる観察ポイントを明示し対応する判断力を向上させている。また準急変時は、救急蘇生ポイントを看護職より指導している。急変時は、職員間での事後検討等で実践力を養っている。		
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	マニュアルにそって、夜間想定避難訓練を消防署、近隣住民の方と実施し、アドバイスを頂き役立てている。地域の方も事業所を抱えているという自覚から訓練日や連絡網に配置して頂く等の関係作りができています。	年に2回、消防署や近隣住民も参加して、消防訓練が行われている。近隣住民は事業所の災害対策が、地域の災害対策として共通の課題であるとの認識を持っており、協力体制が構築されている。	

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	人生の先輩としての尊敬の念と相手の気持ちを気遣い、やさしい気持ちや思いやりをもって接しさせて頂いている。またプライバシーを守るよう支援し、自己対応について日々を自己評価している。	利用者の介護度や能力差が、利用者間で誇りや尊厳を傷つけることに繋がらないよう、支援や介助時の配慮に努めている。	
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	ご利用者様が選べる場面を作れるように会話を多く持ち、話しかけられやすい存在となり、きめ細やかな支援を心がけている。成果として自己決定または助言で、気持ちを表出する場面が多くみられている。		
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	利用者様と接する時間を多くとり、敬意ある姿勢を示すことを積み重ねている。要望を受け入れられるようチームで連携支援を図った結果、ご本人の満足度が得られ自己解放できる時間が各個人にある。		
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	整容は鏡の前に立つ機会を多く持ち、納得される支援ができています。その日の着替えは一緒に考え、好みのものを自己決定して頂いている。また汚れ時の更衣はさりげない支援でプライドを大切にしている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	若いスタッフはだんご汁やいなり寿司作りを教えて頂いている。又おいしい食事となるよう嗜好品準備やその方に応じた大きさ等要望に配慮すると共に、一緒に食べ共通の話題で楽しい時間となっている。	朝食は事業所で、昼食・夕食は、併設のデイサービスセンターの厨房で作られている。利用者の要望で、定期的に刺身や寿司をメニューに取り入れ、職員と利用者が共に食卓を囲み、食事を楽しむ取り組みが行われている。	
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	ご利用者様の体調・体力・摂食機能等に応じ、刻み食、ミキサー食、おじや寒天、果汁、ココアなど口あたりやのどごしの良い調理工夫をしている。飲食共に一日の必要栄養量は摂れるようにしている。		
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	口腔内の清潔は、残差物が誤嚥予防目的であること等身体にとって良いことと理解して頂くことから始めている。コミュニケーションを図り、楽しい支援のもと口腔ケアは継続性のあるものとなっている。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	チェックシートで個人の排泄パターンを把握し、さりげない声かけで自立を促している。夜間は紙パンツ屋は下着に着替える等めりはりある支援により、維持改善できている方も多。	プライドを傷つけないような声掛けと、利用者の能力に配慮した支援に努めている。	
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	便秘の方には朝食後できるだけ便器に座って頂き、自然排便ができる様にウオシュレットで刺激したりお腹をさする等、ゆっくり時間をかけて行うことで効果がみられた。下剤使用時間も反応時間に配慮している。		
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むように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	本人の希望やタイミングにそった入浴方法でゆっくりと湯船につかって頂くよう努めている。入浴中はゆっくりお話を聞き、楽しみのある入浴時間となっている。	入浴を好まない利用者には、家族と話し合い、事業所での入浴と自宅での入浴を組み合わせ、スムーズに入浴を楽しむことが出来るようにしている。利用者間の良い関係が保たれるよう、入浴順の配慮をするなどの工夫をしている。	
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	体調を把握した上で、レクリエーションや外出を活用し、自然な休息リズムがとれるようにしている。安眠できない時はお茶をお出し、お話しをする寄り添い支援を落着かれるまでじっくりと行っている。		
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	適切な薬物療法となるように、一人ひとりの食欲、便秘、下痢等身体状況を把握し、服薬支援に努めている。また処方変更の際は、必要に応じ看護職から注意事項等の説明を受け確認に努めている。		
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	寄り添う中で記憶、できる力、人のやさしさ等にふれる瞬間こそが喜びとなり自分らしく暮らせる支援と力をいれています。その実践として楽しみや役割事となる環境を整え、外出等を多彩に取り入れています。		
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	近場の散歩では野花を摘んだり、地域の方と話す等ゆったりと外出を楽しんでいる。ご本人の外出したい時に出かけることを基本に、買い物や個別外食、自宅帰り等、利用者様本位の外出支援をしている。戸外時間での信頼関係作りも進めている。	日常の外気浴や、利用者の楽しみとなるような個別外出・集団での外出支援が行われている。	

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	自分で金品管理できているという意識や価値観を大切にしている。その中で買い物を楽しみにつなげている。また使わなくてもお金を所持することによる安心感を考慮した支援も家族や後見人の協力で実施している。		
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	手紙支援は代筆や住所を一緒に調べ、返事が来た時は共に喜んでいる。電話時は自室で会話が漏れない様ゆっくり話して頂いている。電話希望時は、原則「すぐに支援」を徹底している。		
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	味噌汁の香りで1日が始まり、散歩時摘んできた草花をさりげなく飾っています。また共有のトイレや居間等は清潔感を保ち心地よく過ごして頂けるよう配慮している。皆さんで季節に応じたオブジェ作りや洗濯物たたみ等生活感のある空間作りをしている。	共有空間(居間・食堂・トイレ)は、適温に調節されており、ユニット内の3ヶ所のトイレは職員も共用で利用するなど、事業所が利用者・職員の生活の場として心地よく過ごせるように意識した共用空間作りに努めている。	
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	ご利用者様の過去の生活を知り、個々にやささぎや喜びを感じられる居場所を提供している。またご利用者間の関係性の変化に注視し、支援を要す案件には、職員間で話し合いを持ち、臨機応変に対応している。		
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	プライベート空間は、使い慣れている物や好みの物をご本人の意思を尊重しながら用意している。また室内は一緒に整理し、転倒防止をふくめ安心して過ごし頂けるよう支援している。	利用者が、不安を抱かないよう、家族・職員で話し合い、安心して過ごせるよう持ち物の工夫をしたり、体調により臥床状況の多い利用者が安眠できるような配慮が行われている。	
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」「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	自分らしく過ごせ、かつ事故のないよう時間や体力・気持ちに応じた自立支援を目指し人的及び物理的環境を提供している。特に環境から危険を感じた事例を職員全員で大切に、共有することを常としている。		

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	4471200040		
法人名	営利法人 有限会社 まごの手サービス		
事業所名	グループホーム まごの手 (ユニット2)		
所在地	大分県豊後大野市朝地町下野442番地2		
自己評価作成日	平成23年1月11日	評価結果市町村受理日	平成23年3月7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 <http://ap.oita-kaigo.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=4471200040&SCD=320>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた		
所在地	大分県大分市大津町2丁目1番41号		
訪問調査日	平成23年2月15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)】

介護という職業は「生活する上での人権を守る仕事である」という崇高な意識をもてる事業所となることを目標としています。介護指標として「マスローの欲求」をモデルにしています。実際ご利用者とかかわる中で、ご本人の心の根底にあるものは何か、求めているものは何か、どうすればその欲求を満たすことができるのかを追及しています。同時にご本人の気持ちにそうこの大切さを深めるにつれ、その対応のむずかしさを感じています。そんな時こそ、やさしい気持ちで丁寧な関わりとあきらめない支援を重要視しています。その現場教育として、月リーダー制・人事課等で職員個々の職務に対する責任感の向上と組織作りを少しずつすすめています。最後にご利用者(家族)をさせられる「まごの手」となるように職員一丸となって頑張っています。

【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)】

【1ユニット目に記載】

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、生き活きと働けている (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している (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

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)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
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	毎日の朝礼時に職員は輪番制で理念を利用者様の前で朗読している。その日の介護に対する姿勢も述べているが、全員の前で掲げる目標には緊張感があり、心構えを共有する時間となっている。		
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	老人会の訪問等は定期的に行われている。また地域交流として手作り弁当を届け、振興祭への出店、小学校との相互訪問等つながりを深めている。隣家境界の草刈り等も実施している。		
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	民生委員の方に地域の中で、困難事例の有無を尋ねたり、併設デイサービス利用者の認知症相談等少しでも地域貢献ができるように活動をひろめている。実習や研修も積極的に受け入れている。		
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	現状報告や対応事例の紹介、それに対し協議委員から意見や質問を頂き、検討改善している。また昼食を一緒に食べて頂き、介護状況を直に見て頂いている。議事録は必ず配布し継続性のあるものとしている。		
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	市担当者とは、報告・連絡・相談の機会を通じ協力関係を維持している。		
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	個別に会話を多くもち、食事に出かけたりする中で、考えや望んでいることを話して頂き、スタッフとの親近感が深まりました。信頼関係づくりから開放感のある毎日を過ごして頂いている。		
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	ほんの些細な言動で利用者様に不満を抱かせないよう職員で話し合い①言葉使いに注意②嫌みは言わない③職員同士注意する④気持ちが通じなかった時はアフターフォローする等を周知徹底している。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	成年後見制度を利用する方がおられ、その中で制度の活用方法や権利の範囲等を直に学び、理解を深めた。また介護は利用者様の権利を守る仕事であることを管理者は常々説いている。		
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	利用料、事故のリスク、病院受診、洗濯、ターミナル等は必ずポイントとして説明している。入居後、個別にあった相談もケースによっては、皆様に便りの中でお知らせし、契約に不明な点がないようにしている。		
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	ご本人や家族からの要望等には、職員対応、管理者対応と別方面から表出機会を持つことで、意見埋もれを防止している。また長年かかわって頂いている音楽療法士、後見人職からもアドバイスを受けている。		
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	毎月の会議の際に月リーダー、主任、代表者間で意見交換の場をもち、個人のモチベーションと組織のモラルを高めている。また人事考課制度の中でも面談し、個別の要望や指導も実施している。		
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	職員自身がやりがいと責任をもてるように、担当制の充実、人事考課制度による自己他者評価を行う等の積み上げをしている。また業績還元は賞与等に反映させ、処遇改善交付金も活用している。		
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	一昨年より人事考課、前年度より月リーダー制を導入し、職員個々がレベルアップできる取り組みを続けている。また施設内学習会の充実、施設外研修への参加等、職員個々の育成に取り組んでいる。		
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	市の連絡事業所連絡会に入会し、協議の場をもっている。また地域事業所連絡会を通じ、情報交換や他地域の連絡会設立協力、地区の行事に協賛で参加する等交流の機会を設けている。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	尊厳を持って迎え、その方の人生論・喜び・悲しみ等をじっくりとお聞きし、把握理解していく。またお会いできて嬉しい事等伝え、安心できるパートナーと認識して頂ける関係作りを実践している。		
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	ご家族にやさしさを持って悩みや困っている事に耳を傾け、その要望や不安に速やかに対応していくよう心がけている。また同じ方向を目指し、安心してご相談頂ける関係づくりを支援を通じて行っている。		
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	本人の状況や家族の初期要望等聞きとり、その時点で最適な支援を納得されるまで実践している。特に初期における家族の対応距離も話し合うことを原則としている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	会話を重視しスキンシップを重ねている。人生の先輩の言葉には重みがあり頭が下がります。共にやさしい気持ちで、おだやかな輪が広がる時間を築きながらの暮らしが自然とできている。		
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	家族の方には時においで頂き介護に参加してもらったり、自宅にご利用者と一緒に出かける中で、情報交換やつながりを深めている。家族が常に側にいなくても状況把握が出来る様子を大切にされた支援を行っている。		
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	会話を多くもち、これまで生活してきた環境や人間関係、性格等数多く知ることができた。入居後もその生活の延長線上となるよう馴染みの店や自宅帰省等、要望を重視したきめ細かい支援をしている。		
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	毎日全員でレクやトランプ等でテーブルを囲むなか笑い声もあがり、側にいてとても和やかな家庭的雰囲気を感じている。まれに対立しそうな時はさりげない声かけで気分転換が図れるよう気付きの気持ちで接している。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	入院退去された方には面会に行き、家族の相談相手となっている。他施設に転居された方には、ご家族や職員の方とその後の連絡をとるなどの支援をしている。		
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	常に本人の顔色や言行動に気をつけて希望や思いの把握に努められるよう見まもりやお話を聞いている。少しでも変化を感じた時は、職員全員で話し合い、よりよいサービスを提供するよう努めている。		
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	本人や家族との会話を多くもち、生活歴や人間関係等の情報収集に努めている。細部まで教えて頂き、本人の大切なこと苦痛なこと等を重視した支援につなげている。		
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	体調や表情言動等の小さな変化も見逃さないよう、介護計画にそって個人を線の視線で把握理解している。特に自己決定を尊重し、満足感がえられる支援に必要なエンパワメントの情報収集をしている。		
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	生活のあらゆる側面からニーズが満たされているかアセスメントとモニタリングを繰り返しながら計画を随時立案している。本人や家族の要望を取り入れスタッフ間で常に話し合い、評価検討を重ね実施につなげている。		
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	日々の情報や支援をフォーカス方式により記録している。そこで得る気づきや実践結果等を共有している。介護計画の立案や見直しにも役立っており、状況変化にも柔軟にチームで対応できている。		
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	能力に応じた電話所持の検討と実現方法、困難事例で他施設からの入居受入れ等の案件に関わってきたことで「欲求」に対する柔軟性の幅が広がった。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	ボランティアの方による楽しみの時間や利用者の体調や要望等により出張鍼灸や理美容サービスを受けている。また市の保健師から関連ある情報等はいち早い提供を受けている。		
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、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	協力医療機関を主体に体制をとっている。受診は職員同行としているが、家族同席が必要と判断した場合、同判して頂く。また本人の希望診療科受診も柔軟に職員で対応している。家族への報告は随時行っている。		
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	少しの変化も見逃さないよう日々の体調把握に努め看護職に報告している。看護職はその情報をもとに前駆症状等整理し、かかりつけの医師と密に連絡を取りながら、早期改善を目標に受診や看護を実施している。		
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、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。	入院時には情報提供書を提出し、本人が入院生活で困らないようにしている。また医師と今後の治療方針及び予後等の話し合いの場をもっている。退院支援としては、面会による顔つなぎや認知機能確認を随時実施している。		
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	終末期のあり方について、本人の思いや家族の意向を都度々話し合い、把握している。看取り時は本人の気持ちを受容し「最期はここがいい」と思われるよう、職員はやさしさやおもいやりが伝わる支援を早くから家族や主治医と連携を図りながら行っている。		
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	状態急変を早期発見できる観察ポイントを明示し対応する判断力を向上させている。また準急変時は、救急蘇生ポイントを看護職より指導している。急変時は、職員間での事後検討等で実践力を養っている。		
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	マニュアルにそって、夜間想定避難訓練を消防署、近隣住民の方と実施し、アドバイスを頂き役立てている。地域の方も事業所を抱えているという自覚から訓練日や連絡網に配置して頂く等の関係作りができています。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	人生の先輩としての尊敬の念と相手の気持ちを気遣い、やさしい気持ちや思いやりをもって接しさせて頂いている。またプライバシーを守るよう支援し、自己対応について日々を自己評価している。		
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	ご利用者様が選べる場面を作れるように会話を多く持ち、話しかけられやすい存在となり、きめ細やかな支援を心がけている。成果として自己決定または助言で、気持ちを表出する場面が多くみられている。		
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	利用者様と接する時間を多くとり、敬意ある姿勢を示すことを積み重ねている。要望を受け入れられるようチームで連携支援を図った結果、ご本人の満足度が得られ自己解放できる時間が各個人にある。		
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	整容は鏡の前に立つ機会を多く持ち、納得される支援ができています。その日の着替えは一緒に考え、好みのものを自己決定して頂いている。また汚れ時の更衣はさりげない支援でプライドを大切にしている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	若いスタッフはだんご汁やいなり寿司作りを教えて頂いている。又おいしい食事となるよう嗜好品準備やその方に応じた大きさ等要望に配慮すると共に、一緒に食べ共通の話題で楽しい時間となっている。		
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	ご利用者様の体調・体力・摂食機能等に応じ、刻み食、ミキサー食、おじや寒天、果汁、ココアなど口あたりやのどごしの良い調理工夫をしている。飲食共に一日の必要栄養量は摂れるようにしている。		
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	口腔内の清潔は、残差物が誤嚥予防目的であること等身体にとって良いことと理解して頂くことから始めている。コミュニケーションを図り、楽しい支援のもと口腔ケアは継続性のあるものとなっている。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	チェックシートで個人の排泄パターンを把握し、さりげない声かけで自立を促している。夜間は紙パンツ屋は下着に着替える等めりはりある支援により、維持改善できている方も多い。		
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	便秘の方には朝食後できるだけ便器に座って頂き、自然排便ができる様にウオシュレットで刺激したりお腹をさする等、ゆっくり時間をかけて行うことで効果がみられた。下剤使用時間も反応時間に配慮している。		
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むように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	本人の希望やタイミングにそった入浴方法でゆっくりと湯船につかって頂くよう努めている。入浴中はゆっくりお話を聞き、楽しみのある入浴時間となっている。		
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	体調を把握した上で、レクリエーションや外出を活用し、自然な休息リズムがとれるようにしている。安眠できない時はお茶をお出し、お話しをする寄り添い支援を落着かれるまでじっくりと行っている。		
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	適切な薬物療法となるように、一人ひとりの食欲、便秘、下痢等身体状況を把握し、服薬支援に努めている。また処方変更の際は、必要に応じ看護職から注意事項等の説明を受け確認に努めている。		
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	寄り添う中で記憶、できる力、人のやさしさ等にふれる瞬間こそが喜びとなり自分らしく暮らせる支援と力をいれています。その実践として楽しみや役割事となる環境を整え、外出等を多彩に取り入れています。		
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	近場の散歩では野花を摘んだり、地域の方と話す等ゆったりと外出を楽しんでいる。ご本人の外出したい時に出かけることを基本に、買い物や個別外食、自宅帰り等、利用者様本位の外出支援をしている。戸外時間での信頼関係作りも進めている。		

事業者名:グループホーム まごの手

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
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	自分で金品管理できているという意識や価値観を大切にしている。その中で買い物を楽しみにつなげている。また使わなくてもお金を所持することによる安心感を考慮した支援も家族や後見人の協力で実施している。		
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	手紙支援は代筆や住所を一緒に調べ、返事が来た時は共に喜んでいる。電話時は自室で会話が漏れない様ゆっくり話して頂いている。電話希望時は、原則「すぐに支援」を徹底している。		
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	味噌汁の香りで1日が始まり、散歩時摘んできた草花をさりげなく飾っています。また共有のトイレや居間等は清潔感を保ち心地よく過ごして頂けるよう配慮している。皆さんで季節に応じたオブジェ作りや洗濯物たたみ等生活感のある空間作りをしている。		
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	ご利用者様の過去の生活を知り、個々にやさげや喜びを感じられる居場所を提供している。またご利用者間の関係性の変化に注視し、支援を要す案件には、職員間で話し合いを持ち、臨機応変に対応している。		
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	プライベート空間は、使い慣れている物や好みの物をご本人の意思を尊重しながら用意している。また室内は一緒に整理し、転倒防止をふくめ安心してお過ごし頂けるよう支援している。		
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」「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	自分らしく過ごせ、かつ事故のないよう時間や体力・気持ちに応じた自立支援を目指し人的及び物理的環境を提供している。特に環境から危険を感じた事例を職員全員で大切に、共有することを常としている。		