

## 評価結果概要表

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3890100765
法人名	株式会社クロスサービス
事業所名	グループホーム風花
所在地	松山市来住町1057-1
自己評価作成日	平成26年6月1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26年6月16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）】

・利用者がどんな状態であっても地域の中で有する力を発揮しながら、その人らしく暮らせる様、常に利用者の視点と思いにたってケアの向上に努めている。  
 ・地域密着型サービスの事業所として、その特性を地域に還元出来る様、地域行事に積極的に参加したり、地域の高齢者福祉問題にも目を向け、地域福祉の拠点となるべく活動を試行錯誤しながら行なっている。（やつで会や秋の集いの開催など）  
 ・自事業所内の他の地域密着型サービスとも連携を図りながら、職員育成とスキルアップに向けた勉強会や研修の機会を設け、自己研鑽出来るシステムがある。

### 【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）】

毎月8日に公民館で開かれる老人会には、3～4名の利用者が参加できるよう支援されており、地域の方との交流の場となっている。参加する利用者は、目がいきいきとして食欲も増すようで、顔馴染みの方もできて、楽しみにつながっている。老人会主催のゲートボール大会では、「風花杯」が設けられている。又、4年目を迎えた「やつで会」には、毎回、地域の高齢者やそのご家族等15名ほどの参加があり、利用者と一緒に風船バレーやちぎり絵をしたり、おやつを食べたりしながら互いに親睦を深めておられる。併設する系列事業所と協力し合っ開催する「秋の集い」は、地域ボランティアの発表の場にもなっている。同時に、福祉相談コーナーや健康相談コーナー等を設けており、地域の多数の方が来られている。  
 利用者の誕生日会の日時やメニューはご家族とも相談しており、時には利用者のご家族と一緒に利用者のお好きな物を料理することもある。利用者の希望に沿って法事にお連れしたり、ドライブや散歩がてら利用者の道案内で、ご自宅へ立ち寄ることもある。本のお好きな利用者は、公民館の移動図書館に毎月2回出かけ、推理小説や時代小説、料理本等を借り、読書を楽しんでおられる。馴染みの化粧品店から化粧品を届けてもらい、毎日のお化粧を欠かさない利用者もおられる。

### ・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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

事業所名	グループホーム風花
(ユニット名)	2F風
記入者(管理者)	
氏名	丸山 美佳
評価完了日	26年 6月 1日

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)
<b>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	(自己評価) 地域密着型サービスの役割や、グループホームのあり方等を職員全員でミーティングで再確認している。また、新人職員が入職した際には、理念を必ず伝えている。フロア入口に掲示しており、いつでも意識出来るようにしている。 (外部評価) 事業所理念、「入居者お一人おひとりが『その人らしく』いきいきと安心して暮らせる”家”として、ともに支え合いながら、はりのある生活を創っていきます。」に基づいて、職員で話し合い毎年目標を設定して、一丸となって理念の実践に取り組まれている。管理者は、折りに触れて「利用者の視点に立って考えること」の大切さを話し、職員をけん引しておられる。玄関には、「かぞくのように、ざっくばらんに、はーとのある、なごやかなふんいき」という事業所のモットーが掲げられていた。	
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) 町内の行事(盆踊り・運動会)に参加したり、寿会(老人会)へも参加する事で地域との交流を図っている。また、近所の保育園からも「いつでも寄って下さい」と言って頂き、散歩の際に立ち寄りたり、行事に参加している。(夕涼み会・運動会)毎月、第二土曜日には、地域の独居高齢者との集いの会(やつで会)を開催し、交流を図っている。年2回行われている地域清掃にも、職員と利用者が参加している。日常的な外出は減ってきている。 (外部評価) 事業所では、地域との関係作りに積極的に取り組まれている。毎月8日に公民館で開かれる老人会には、3~4名の利用者が参加できるよう支援されており、地域の方との交流の場となっている。老人会主催のゲートボール大会では、「風花杯」が設けられている。又、4年目を迎えた「やつで会」には、毎回、地域の高齢者やそのご家族等15名ほどの参加があり、利用者と一緒に風船バレーやちぎり絵をしたり、おやつを食べたりしながら、互いに親睦を深めておられる。併設する系列事業所と協力し合って開催する「秋の集い」は、地域ボランティアの発表の場にもなっており、子ども達の獅子舞や空手の演舞等が披露されたり、利用者も童心に帰り、じゃんけんゲーム等して楽しいひと時をみなと一緒に過ごされている。同時に、福祉相談コーナーや健康相談コーナー等を設けており、地域の多数の方が来られている。管理者は、「地域との交流が広がり深まってきており、応援団としての地域の支えが心強く有難い」と話しておられた。さらに、「『やつで会』のあり方等について、マンネリ化に陥らないよう取り組みをすすめていきたい。又、小学校での昔の遊びを教える催しにも、利用者に参加したい」と話しておられた。	
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) 利用者と共に地域行事に参加したり、地域運営推進会議を通して認知症への理解を深めてもらっている。また地域包括支援センターが行なっている『ケアネット集会』にも積極的に参加し、普段お会いする機会のない方々との交流にて、自ホームの取り組みを知って頂いたり・興味・関心を持って頂く機会の場となっている。	

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><b>(自己評価)</b> 2ヶ月に一度、町内会長・副会長・寿会会長・民生委員・家族代表・ボランティア・近隣の保育園の職員・地域包括支援センター職員・市介護保険課等に参加して頂き開催している。テーマに沿って話しあい・意見交換を進めながら、参加者との交流を深めている。また会には必ず地域風花便りをお配りし、普段の利用者の様子や行事等もお伝えしている。年に一回は避難訓練と連動して開催し、地域や家族の方と災害に対する相互の協力体制強化の機会にもなっている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 会議は、併設の小規模多機能事業所と合同で開催されている。「気ままに出て行かれる利用者への対応」「日々の利用者の健康管理」について等、その時々での事業所の現状や取り組み及び課題点、外部評価結果等も報告して、話し合っておられる。さまざまな意見や情報が交わされており、事業所では、出席者の建設的な意見を「明日の糧」と捉え、サービス向上に向けて採り入れておられる。情報交換の中からハーモニカが得意な民生委員の方が演奏に来てくださることにつながったこともある。会議には利用者も出席しており、うれしかったことや楽しかったこと等を話されるようだ。ご家族には、1～2年ごとに交代して、各ユニットに1名程度の方に声をかけ、出席をお願いされている。</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><b>(自己評価)</b> 運営推進会議には毎回必ず地域包括支援センターの職員さんや介護保険課の方が出席して下さっている。また地域包括が主催する勉強会に管理者・リーダーが参加している。昨年は、やつで会の取組みを通してつながる地域交流の軌跡を発表する機会があった。</p> <p><b>(外部評価)</b> 運営推進会議時には、市の担当者から運営推進会議の必要性を説明してもらおう等、折々に適切な助言をしていただいている。地域包括支援センター主催の勉強会「ケアネット集会」にて、管理者が「やつで会」の取組みを発表した際には、一事業所のものに終わらせず、地域全体の取組みにつなげていけるような話し合いにまで発展したようだ。又、市からの依頼で研修を受け入れる等、地域の高齢者福祉の向上に貢献をされている。</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><b>(自己評価)</b> 日中(7時～21時)の間は玄関にカギをかけておらず、自由に出入り出来たり、地域・家族の方々も行き来しやすい環境にしてある。年一回は、身体拘束の研修を行い、具体的な行為の例を挙げながら、拘束に至らない為に必要なケアの視点を話し合っている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 調査訪問時、玄関及び庭に続くガラス戸、各ユニットの入り口も開放されており、利用者は自由に出入りできるようになっていた。職員は、利用者の言葉を否定したり、行動をさえぎったりしないよう、言動の背景にある利用者の思いを大切にするケアに努めておられる。骨折して入院し、退院した利用者のご家族から、転倒の危険性を極力回避したいとの強い希望があり、現在、ベッドの4点柵及び車いすの前部のテーブル設置を行っている。ご家族へは、拘束することの弊害を繰り返し伝え話し合いながら、拘束しないケアに向けた取組みをすすめていこうとされている。</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) 社内研修で『高齢者虐待』のコマがあり、理解を深め防止に努める機会が設けてある。また、ミーティング時にも勉強会を行い、理解と防止に努めている。普段から、職員同士が、言葉遣いや介助方法など、虐待にあたらぬのか?虐待につながる恐れはないか?声を掛け合うようにしている。	
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、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	(自己評価) 権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会はあるが、理解するまでは至っていない。社内勉強会での企画を考えている。管理者・リーダーは、勉強会の機会を設けている。	
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	(自己評価) 契約時は時間をかけ丁寧に説明している。特に、預り金や重度化・看取りについての対応指針に関しては家族からの質問も多いので、家族の意向も重ねて聞き取っている。改定の際は、必ず詳しく説明を行い、書面に同意のサインを頂くようにしている。	
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) 家族来所時には、ゆっくと相対する時間を設け、利用者の状態や様子を伝えると共に、意見・要望の聞き取りを行なっている。また、年に1~2回、家族会を開催している。家族のみで話し合う機会となっており、職員に遠慮する事なく、積極的な意見交換が行われている。また、家族と一緒に避難訓練を実施した。ある利用者の家族とは専用の申し送りノートを作り、日々の状態の変化等を共有出来るように工夫している。  (外部評価) 利用者の入れ替わり等もあり、現在、ご家族と協力、理解し合えるような関係作りに向けた取り組みに努めておられる。ご家族の来訪時には、利用者が笑ったこと、又、嫌な顔をしたこと等を交えて、日々の様子を報告したり、ケアで行き詰ったこと等も伝え、ご家族からの言葉を取り組みのヒントにされている。ご家族へ毎月お手紙を書き、利用者のつぶやき、衣替えの協力、行事案内、職員の異動等についてお知らせしている。お手紙を見たご家族からは、「お世話になった～さんが退職されたのですね」等、電話やメールで返信が届くようだ。又、利用者の笑顔の写真を満載した「風花便り」を年4回発行している。10月には、家族会と運営推進会議・避難訓練を同日に行い、ご家族にも参加いただいた。各ユニットに、職員の写真と名前を掲示されている。	事業所に「訪ねて行きやすい」、職員が「利用者に優しく明るく接してくれる」と感じているご家族も多いが、今後さらに、排泄や外出支援、日中の過ごし方等について、より具体的な意見や要望をうかがいながら、ご家族と一緒に利用者らしい暮らしを支えていかれてほしい。



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)
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	<p><b>(自己評価)</b></p> 定期的に人事考課を行なっている。その際は、書面に意見や提案が記入出来る様にしている。また、面談も適時行い、ケアを行う上での悩み等、聞き取りを行なっている。代表者が参加するミーティング時も活用し、職員が遠慮せず話し合える機会も設けている。代表者や管理者は、普段から職員に声をかけたり、体調を伺うなどの配慮をしている。 <p><b>(外部評価)</b></p> 今回の自己評価は、勤務年数1年以上の職員で取り組み、ユニットリーダーや管理者がまとめられた。管理者は、「今回の取り組みから、OJTの中では気付けなかった職員個々の努力している姿勢を知ることができた」と成果を感じておられた。又、「職員がそれぞれに持つ人生観、価値観に基づいて、利用者との関係性を築くことが、ひいては職員のやりがいにつながる」と考えて、職員の気付きや意見に耳を傾けておられる。毎月の職員会議では、グループワーク等も取り入れながら研鑽を図り、疑問や悩み等も共有してチームケアの充実に努めておられる。職員は、「今後、利用者の息抜きとなるようなレクリエーションや体操等を取り入れたい」「介護度が重度の利用者の外出機会を増やしたい」等、今後の取り組みを話しておられた。	事業所では、この1～2年、職員の入れ替わりが多かったこともあり、さらに職員のスキルアップを図りたいと考えておられる。今後も、職員の定着やさらなるケアの充実に向けた取り組みをすすめていかれてほしい。
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	<p><b>(自己評価)</b></p> 職員が意欲を持って働ける様に、OJTを日々行なうと共に、定期的に業務・職務評価を実施している。また職員一人一人の個性や得意毎がケアに生かせ、且つそれがやりがいにつながるよう努めている。労務については、具体的な改善策を職員全員と話しあい、休憩時間が取れる様などしている。	
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	<p><b>(自己評価)</b></p> 社内・外の研修や勉強会への参加を勧めたり、働きかけをおこなっている。社内研修は職員の勤務年数やスキルに応じて年数回開催しており、職員は他事業所の職員と共に自己研さんが図れる仕組みとなっている。また定期的に職務・業務評価を実施し、そのスキルや意欲の見極めを行なっている。	
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り組みをしている	<p><b>(自己評価)</b></p> 市や協会の活動に適時参加し、交流を深めている。また同事業所の他のGH職員と合同の勉強会や研修を企画し、お互いに学び合う機会も設けている。他職員との関わりの中で、お互いの思いや気付きを積極的に交換し合う事でケアの質の向上が図れると共に、モチベーションアップにもつながっている。	
<b>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	<p><b>(自己評価)</b></p> サービス利用前には利用者の状況・状態・要望を聞き取る共に、利用者が安心してサービスを開始出来る様、誠実な対応を心がけている。聞き取った情報は職員ミーティングにて、全員で共有している。	

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)
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)	家族が求めている事、不安を思っている事などをしっかりと聞き取りと共に、入所に至るまでのプロセスや家族でしか分からない悩み・葛藤を受け止めるようにしている。また、家族の悩みや不安は職員とも共有し、来所時には話しやすい関係作りにも努めている。
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	(自己評価)	相談時・入居時には、本人と家族の思いや状況をしっかりと聞きとり受け入れる姿勢を持つようにしている。また多様なサービスと柔軟な対応を説明し、本人と家族の意向とのすり合わせを時間をかけて行なっている。しかし、出来る事と出来ない事はしっかりと見極め事業所の支援内容を把握して頂く努力もしている。
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	(自己評価)	出来る力や得意毎を見極めながら、家事や畑仕事をお願いしている。また、季節の習わしやその土地の風習など尋ねて教えて頂く事もある。些細な力でも見落とさず支援出来る様、箸を並べてもらう・二階へお使いへ行く(車椅子の利用者)など、なるべく一緒に行なえる事を見つけている。また感謝の気持ちは忘れず伝えている。
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る関係を築いている	(自己評価)	家族の状況に応じて、ファクスや電話・手紙を活用して利用者の状況や状態をお伝えしている。また来所時にはホームで撮った写真を見ながら近況をお伝えしたり、一緒におやつを頂くなど、共に過ごす時間を大切にしている。出来る場合には、受診の付き添いをお願いしている。
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	(自己評価)	センター方式の用紙を用い、本人、また家族から馴染みの暮らし(人・物・場所・関係など)の聞き取りを行い、支援につなげている。行きつけの美容院に出掛けたり、馴染みの人が集う老人会へ参加したりしている。本好きの利用者の希望により、移動図書館の利用もしている。(近所の公民館へ、月2回)
			(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)
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) 利用者同士がお互いを気遣い、声をかけたり、寄り添ったりする場面では見守る姿勢を大切にしている。家事の場面では、洗濯物の名前を呼びあげながら渡しあったり、食事を促しすすめてくれる事もある。	
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) 亡くなられて退去された方の家族が時々遊びに来て下さったり、電話や手紙にて、近況の把握をしているケースがある。自事業所内で移動した利用者・家族へは、時々そのホームへ遊びに出掛けるなどして、その後のフォローに努めている。	
<b>.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	(自己評価) 共に過ごす中で、利用者の発した言葉や表情を拾い上げ、日々の個人別記録や申し送り状態報告書におとしている。また、ケアに行き詰った時は、センター方式のシートを活用し、職員全員で気付きを伝えあい、常に利用者視点に立ち返れるようにしている。困難な場合は、家族から利用者の生活歴等を聞き取り、参考にする事もある。 (外部評価) 利用者のお若い頃のことや以前の暮らしぶり、さらに現在のこと、これからのこと等の情報を蓄積し、利用者が意欲を持って暮らし続けられるよう取り組んでおられる。日々のかかわりの中で、利用者の「～したい」「～へ行きたい」等の声を、利用者個別の24時間シートにも記録し、言葉や表情の背景を探り、ご本人が抱える課題を明確にしながら、利用者本位の支援につなげておられる。	
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) 利用開始にあたって各関係者から情報を聞き取ったり、「私の手帳」を書いて頂いている。また家族にはアルバムや馴染みの品々を持って来て頂き、それにまつわるエピソードや思い出を聞き取ったり、利用者も交えお話しする機会を持っている。	
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	(自己評価) 個人別記録は24時間時系列になっており、その時その場面の利用者の言葉や思いが記録されている。些細な傷やあざを発見した時もチェック表に残すなどし、変化を見逃さないようにしている。力を発揮出来る場面が持てる様、簡単な家事を一緒に行ったり、笑う・泣く・怒る等の感情の表出も大切にしている。(それらも力の発揮と捉えられるようにしている)	



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)
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) センター方式の五つの視点のシートや「私の手帳」を活用しアセスメントを行い、そこに家族から聞き取った要望や意見を取り入れ、反映出来るようなケアプランを作成している。職員は、一人一人担当利用者持ち、アセスメントや経過記録を行うと共に、家族の要望も聞き取るようにしている。状態の変化があった時や退院後などは、ケアプランを家族と共に見直すようにしている。</p> <p>(外部評価) 利用者主体のケアを実践できるよう、「私らしいあり方」「私の安心、快」「私の力の発揮」「私にとっての安全と健やかさ」「なじみの暮らしの継続」というセンター方式の5つの視点に基づいてアセスメントを行い、ご家族の意向や要望をうかがって介護計画を作成されている。介護計画は3ヶ月毎に評価し、見直すようになってきている。介護計画に沿った支援が実践できるよう、毎日、「申し送り状態報告表」を使用してモニタリングを行い、計画の見直しにつなげておられる。</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) 個別に24時間の記録を用意し、本人の状態や様子・言葉やエピソードを記録している。また、そこから本人の思いや意向が拾い上げられる様、職員の気づきや工夫点も記載するようにしている。職員の出勤時には、実践アクションを申し送りしながら分担し、全員で取り組む姿勢を大切にしている。</p>	
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 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) 家族や利用者の生活の事情に合わせ(告別式・法事・正月やお盆の帰省)、柔軟な支援を行なっている。自事業所内の地域密着型サービスの管理者とも密に連携をとりながら、利用者が自宅に近いホームにうつったケースもある。</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) 近隣住民の方が訪ねて来てくれたり、行事に参加してくれている。また、消防署職員が推進会議・家族会に参加し、防災について話をする機会も設けた。利用者が地域を散歩している際には、気軽に声をかけてくれる関係がある。</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)
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	(自己評価) 入居時にかかりつけ医の有無を確認し、本人や家族の希望や意向に添って医師・医療機関を決めてもらっている。また、病気やその症状によってはかかりつけ医から紹介状を頂き、専門医に診てもらえる体制をとっている。受診や通院の際家族が同行出来ない場合は職員が対応し、診察内容の報告をおこなっている。	
			(外部評価) 現在、16名の利用者が、協力医をかかりつけ医とされており、月に2回往診があり、又、毎週一回、訪問看護師の健康チェックもあり、利用者の健康管理に努めておられる。又、月に一回、訪問看護師と管理者、スタッフリーダーを交えて「医療連携会議」を行い、看護師から誤嚥予防や痰の吸引等について助言をいただいている。	
31		○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	(自己評価) 訪問看護ステーションと医療連携し、定期的な健康チェックと1日24時間の相談・対応の体制をつくっている。職員は、利用者の日々の状態で気がかりな事や疑問などを、相談したり、助言してもらっている。月に1度、医療連携会議をおこなっており、普段なかなか聞けない事や重度の方への介護方法などアドバイスしてもらっている。	
			(外部評価)	
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。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。	(自己評価) 入退院時には付き添ったり、定期的に病院を訪問し、利用者の状態を把握・早期退院に向けた話し合いを医療関係者と持っている。また、医師や看護師にも適時相談・報告しながらアドバイスしてもらったり、退院時のカンファレンスにも出席してもらっている。	
			(外部評価)	
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	(自己評価) 契約時に重度化・看取りの方針について説明し、本人・家族の意向を聞き取るようにしている。また状態の変化があった場合は速やかに家族にも報告し、今後のケアに向けた相互間の意思の疎通を図っている。終末期は、本人の希望を最優先にしながらも、家族の希望や思いも聞き取り、各関係者と連携を図りながら最期までその人らしく暮らし続けられる様支援している。職員は、利用者の今までの暮らしぶりやその人らしさを振り返り、最期まで尊厳を大切にするケアのあり方を話し合う機会を設けている。	
			(外部評価) 利用開始時に「重度化し看取りの必要性が生じた場合における対応指針」を提示して説明されている。ご家族は「最期まで事業所で」と希望される方が多いが、中には「積極的な延命治療を望む」方もあるようだ。利用者の希望については、日常の会話の中で、さりげなくお聞きしている。調査訪問時、「ここで暮らせて幸せ。ここで最期を迎えたい」と話してくださる利用者があった。終末期、状態をみながら日中はできるだけ居間で過ごし、皆と集えるよう支援したケースがある。他の利用者が手をさすってくださいる場面等も見られるようだ。看取り支援にかかわった職員は、「利用者の生き切る姿を支援できたことで、やっと一人前になれた気がする」と感じられるようだ。	

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)
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) 急変時の対応マニュアルを作成し、全ての職員が応急手当や初期対応が出来るよう研修したり、訓練している。また研修時にはAEDやレスポの使用方法も組み込まれている。	
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	(自己評価) 年2回、消防署や地域の方の参加のもと避難訓練を行なっている。災害の種類や時間・場所も訓練の度設定を変えている。今年度は他部署にも声を掛け、合同で訓練を行った。また、地震発生に備え、マニュアル作りも行い、いざという時に慌てない仕組みから見直した。新人職員には、各種災害マニュアルを使い研修を行い、避難器具の場所や避難ルートも伝えている。 (外部評価) 年2回、避難訓練を行い、昨年の10月には運営推進会議と併せて実施し、地域の方にも参加していただいた。地域の方には、車いすを使用する利用者を抱えて避難させる訓練や、又、利用者役になってもらったり、水消火器を使って消火訓練を行う等、協力していただいた。今年3月の訓練は、敷地内の6つの事業所合同で実施された。運営推進会議時には、事業所は、いざという時の避難場所の一つとして提供できることや、備蓄もあることをお伝えしている。又、AED(自動体外式助細動器)を設置しており、民生委員の方等を通して地域にお知らせしている。	
<b>.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>				
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) 言葉遣いや名前の呼び方がなれなれしくならない様、職員間で声を掛け合ったり、研修や勉強会でも議題にしている。またいくら丁寧であっても、心がこもっていないといけない事を理解し対応している。誰も入っていないトイレだと分かっている、ノックする。また、居室へ入る際は必ず利用者の了解を得るなども徹底して行っている。 (外部評価) 職員は、「ゆっくり、のんびり、楽しく、丁寧に」利用者にかかわるよう心がけておられ、利用者一人ひとりの人柄や豊かな人生経験に学ぶことも多いようだ。お話が得意な方には、「やつで会」の司会や挨拶、畑仕事がお好きな方には野菜づくり等、利用者個々に役割や出番を作り、個々の意欲向上に向けた支援にも努めておられる。調査訪問時、車いすに乗った利用者が、お茶を運んでもてなして下さった。「風花便り」に掲載する利用者の写真は、ご本人に選んでもらっている。車いすはあくまで移動の手段として、食事の折にはテーブル席に移り、食事できるよう支援されている。昼食前にトイレで排泄を済ませた利用者に「疲れましたね。車いすから椅子に移れますか」とたずねてから支援する様子が見られた。	
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) 利用者本人が決めたり、選らんだり出来るよう選択出来る声掛けや場面作りに配慮している。また不意に声をかけたり、行動をさえぎったり止めたりしない様、利用者の言動の先にある思いに目が向けるよう努めている。	

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)
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) 利用者個々のペースや思いを大切にはしているが、バタバタと慌ただしく職員が動き回っている時もあり、常に利用者視点と希望に沿う様、日中の申し送り時に職員間で声を掛け合っている。利用者にも「今日は何がしたいか?」など聞き取る事を大切にしている。	
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	(自己評価) 利用者の好みやスタイルを保ちながら、洋服を選んだり職員からも提案している。髪型も、好みを聞き取り、カットしてもらっている。定期的にカラーに行く利用者もいる。スカーフ等の小物も使いおしゃれを楽しむ事もある。	
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	(自己評価) 利用者から食べたいメニューの聞き取りを行うが聞きとれない場合は、選択出来る声かけを行い、選べるようにしている。利用者の個々の力に合わせ、簡単な下ごしらえから盛り付けまで一緒に出来る場面を大切にしている。食事の際は職員も共に食卓につき同じ物を食べている。その際は味付けの感想を聞いたり、次回食べたい物を探っている。旬の食材がメニューにあがるよう、年配職員にアドバイスをうけながら作っている。	
			(外部評価) 主な食材は法人全体で発注しているが、旬の野菜は利用者と買いに行ったり、契約農家から新鮮な野菜を届けてもらったりして、職員が手作りされている。時には、事業所の菜園で採れた野菜が食卓を彩ることもある。利用者に食材を見せて、献立を考えてもらったり、味噌汁の具を選んでもらったりして、利用者の好みを活かした食事支援に取り組んでおられる。調査訪問時には、利用者が酔物の味付けをしたり、お好み焼きを焼いたり、ご飯をよそって配膳しており、できることをすすんで行っている様子が見られた。職員は、電気プレートを持って利用者の席を回り、お好み焼きの枚数を聞きながら、利用者のご自身で好きなだけ取って食べられるよう支援されていた。「～さんが味付けしてくれました」「～さんが焼いてくれたお好み焼き美味しいですね」等と声かけされていた。	
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) 食事量・水分量はチェック表に記載し、お一人お一人の状態把握に努めている。食事量や栄養が足りない利用者へは、補助ドリンクを飲んで頂いている。(ゼリーに加工する工夫もしている)朝食のメニューは、個人の好みや習慣によってパンやコーヒーを出したり、果物を取り入れている。	
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	(自己評価) 食後、自分で磨ける方には声掛けを、困難な方には介助を行いながら口の中の汚れや臭いが生じない様、口腔内の清潔が保てるようにしている。利用者の口腔内の状態によっては、歯ブラシも種類を使い分けたり、回数やタイミングも変えている。	



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)
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	(自己評価) 排泄チェック表を活用し、お一人お一人のタイミングを見計らって声掛け・誘導し、なるべくトイレで排泄出来るようにしている。また、利用者の夜間の排泄パターンの把握にも努め、オムツを変えたり、居室にポータブルトイレを置くなどしている。	
			(外部評価) 各ユニットごとに、車いす対応トイレが3ヶ所、普通のトイレが1ヶ所設置されている。布パンツを着用している利用者の中には、もしものことを心配してパッド併用を希望する方もあり、事業所では羞恥心等にも配慮し、ご自分でパッドの処理を行えるよう、トイレ内にその方専用の入れ物を用意しておられた。座位保持が難しくなってきた利用者の排泄支援について、「医療連携会議」時に介助方法を学び、トイレで排泄できるようになったケースもある。キョロキョロしたりモゾモゾしたり、大声を発する等、利用者個々のシグナルを見逃さず、行きたい時にトイレに行けるような支援に努めておられる。	
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	(自己評価) 緩下剤に頼る一方ではなく、食物繊維の多い食材やメニューを取り入れたり、おやつに牛乳寒天を出すなどしている。利用者個人の好みにも配慮し、ヨーグルトや豆乳をおやつに出すなどの工夫も行っている。	
			(外部評価)	
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ず、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 利用者一人一人の入浴間隔を把握しつつ、利用者の希望の日時の聞き取りを行い、朝から就寝前まで支援している。また好みの入浴剤(以前から使用していた物)を使っている。入浴間隔があいた利用者へは、足浴や手浴の支援も適宜行っている。	
			(外部評価) 1週間に2~3回、利用者の希望する時間帯に入浴できるよう支援されている。職員2人で介助して、全ての利用者が湯船で温まることができるよう支援されている。ご家族来訪時、職員と一緒に入浴介助することもあるようだ。好みの入浴剤を使用したり、ラジオを聞きながら入浴する等、個々に楽しめるよう工夫されている。地域の老人会では年3回、日帰り温泉旅行を行っており、職員と一緒に参加する利用者もあり、とても楽しみにしておられるようだ。	
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	(自己評価) 利用者の状態に合わせ、座布団ひとつにしても高さや固さを調整している。また、休憩する場所や時間、姿勢にも配慮をしている。利用者によっては、ぐっすり寝付くまで共同フロアで過ごす時間を設けたり、フロアで布団を敷いて休んで頂く事もある。	
			(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)
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) 往診の都度、服薬の変更や状態の変化を申し送りノートにて、職員全員に周知徹底している。また、家族にも手紙か口頭にて、往診の内容をお知らせしている。服薬の内容と利用者の状態の変化に関しては、職員の気付きも聞き取り、次回の往診の際に主治医に伝えている。	
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	(自己評価) 力や得意事を見極めながら、家事参加の声かけを行なっている。(米研ぎをする方・食器を拭く方など)趣味や特技から、ジャズのCDをかけたり、演歌を皆で歌ったりする機会もある。生け花が得意な方とは、庭の花を一緒に摘み生ける事もある。	
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	(自己評価) 利用者の希望や意向を聞き取りながら、玄関先や庭、畑、隣接施設へ出ている。また、週末は家族の協力も得ながら近所のパン屋やスーパーへ出掛けている。地域行事参加の際は、近隣の方が車椅子を押して下さったり協力が得られている。寿会では、年に3回温泉への日帰り旅行があり、会員になっている利用者が参加している。 (外部評価) 利用者とともに回覧板を近所に回したり、馴染みの店に買い物に行ったり、敷地内を散歩する等の支援に努めておられる。四季折々の花見やイチゴ狩り等には、ご家族もお誘いして、手作り弁当を持参する等して楽しまれている。毎月の老人会に参加する利用者は、目がいきいきとして食欲も増すようで、顔馴染みの方もできて楽しみにつながっている。	管理者は、「利用者が日常的に地域とつながりながら暮らし続けられるよう、日々の外出支援を工夫していきたい」と考えておられた。今後さらに、利用者一人ひとりの希望に沿った外出支援への取り組みにチャレンジしていかれてほしい。
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) 個人的に財布やかばんを持ち歩いている方がいる。買い物の時は、好みや嗜好を配慮した声かけを行い、好きな物が買えるようにしている。精算時は、利用者によっては自分でお金のやりとりが出来るよう見守っている。	
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) 本人の希望があればいつでも電話が出来るようにしている。手紙のやりとりまでは至っていないが、住所や家族の名前を書く機会がある。また、塗り絵やデッサンした物を家族の来所時に見て頂いている。	

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	<p>○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>	<p>(自己評価) 陽射しがきつい時間帯は、ブラインドやカーテンで調節している。またなるべく自然の風が感じられるよう換気がてら窓を開けて解放感も感じて頂いている。季節の花をフロアやホールに飾っている。台所はフロアの中心に設置されており、調理中の音や臭いが自然に感じられるようになっている。南側のベランダに出ると、田園風景が広がっており季節が感じられる。</p> <p>(外部評価) 玄関前には、田畑が広がり、利用者はちょっと外に出ると季節の移ろいを感じられる。調査訪問時には、一面が田植えを終えたばかりの水田になっていた。玄関には、利用者が生けたヒマワリやユリの花が飾られ、生け花に合わせてご自身で命名した「梅雨のひとつきの晴れ間」という作品名が添えられていた。1階の居間には、愛犬「はな」がおり、利用者にもいつも寄り添って和ませてくれている。共用空間は、居間と食堂で雰囲気が違っていて、居間の大きく取った窓からは菜園や庭先に咲く花、洗濯物が風になびく様子が見え、ソファで横になって休んでいる利用者がおられた。廊下等には寄贈された花の写真や押し花の絵等も飾られていた。</p>	
53		<p>○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>	<p>(自己評価) 広い廊下の端には、一人で気ままに過ごせる様、一人がけのソファやイスを置いたり、共有空間は食卓とリビングに住み分けしている。共同フロアには簡易ベッドが置かれており、重度の利用者も居室に籠る事なく過ごす事が出来る。食卓は、適時配置を変え、気の合う利用者同士が過ごせるようにしている。</p>	
54	20	<p>○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>	<p>(自己評価) 馴染みのダンスや化粧台、寝具などの品々が持ち込まれていたり、家族から送られた写真や花・絵等が飾られている。居室には、テレビを置くスペースもあり、自由に好きな番組を一人で楽しめる。居室の掃除は、利用者に声をかけ一緒にいき、適時換気や布団干しも行なっている。</p> <p>(外部評価) 居室は畳とフローリングの部屋があり、フローリングの部屋に利用者の希望で畳を敷いている居室もみられた。居室には、お位牌や鏡台、テレビ、冷蔵庫等が持ち込まれていた。又、思い出の写真や自作の俳句をご自身が筆でしたためた色紙、牡丹の水墨画等を飾っていた方もあった。「いつも支えてくれているで賞」「やまとなでこ賞」「肝っ玉母さんで賞」等と、利用者個々に合わせ職員が贈った感謝状も飾っておられた。調査訪問時には窓を開けて換気しておられた。</p>	
55		<p>○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>	<p>(自己評価) 利用者の習慣から、日めくりのカレンダーを用意した。その利用者が毎日日課(役割)として、めくってくれる。トイレも利用者によって使い分けている。使用済みのオムツ類も利用者の羞恥心と自立を考慮し、個人専用の汚物用ゴミ捨てを用意している。</p>	