

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	4671000240
法人名	医療法人 世光会
事業所名	千寿園ケアホーム
所在地	鹿児島県指宿市十町2523番地1 (電話) 0993-24-3300
自己評価作成日	平成24年5月31日

記入者 (管理者 濱松 / 計画作成担当 重田)

※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 <http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/Top.do?PCD=4>

【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 シルバーサービスネットワーク鹿児島
所在地	鹿児島市祇園之洲町5番
訪問調査日	平成24年6月18日
評価確定日	平成24年7月31日
評価結果市受理日	平成24年8月25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)】

事業所としては、まだまだご利用者・ご家族への気配りや配慮の足りない面を日々反省しております。しかし、今後も運営の方針としましては、『利用者中心ケア』をモットーに、ご利用者お1人お1人を大切に、幸せな生活を送っていただけるよう、そのためのケアに努力していきたいと強く思っております。日常特に気を付けていることは、『ご利用者と目線を合わせ、ゆっくり丁寧にお関わりしていただく』ということです。特に言葉遣いについては、ご利用者を尊重し、絶対に傷つけてしまうことがないよう、日常的に職員間で注意を喚起しています。『1つ1つご利用者に丁寧に声をかけながらお手伝いさせていただく』当然のことですが、馴れ合いになり、このような大切なことを失ってしまわないよう、皆で声を掛け合いながら、今後も必ず気を付けていきたいと思っております。入浴・排泄等もまた、プライバシーに配慮し、人目のつかないところでさり気なくお手伝いさせていただくよう心掛けています。また、ご利用者にとって私たちは毎日顔を突き合わせる・また最期までお付き合いをさせていただくであろう重要な環境となるので、ご利用者にはいつでも穏やかな気持ちで安心して過ごしていただけるよう、例え忙しくても、バタバタせず、職員自身も心を落ち着けて穏やかに接することができるようにと気を付けております。必要に応じては、『時間にこだわらなくて良い』『職員の昼休みはあとにずらして良い』と、ご利用者の食事や排泄・更衣等、それらを急がせることは絶対にせず、皆さんのペースを大切にすることが最優先であるとの考えでケアの実践を行っています。毎日ご利用者の様子やタイミングは違い、そのため、日課通りにはいかないことは十分にありますが、やはりその時その時のご利用者の思い・ペースを大切に、時間を気にして焦らせることなく、穏やかに気持ちよく過ごしていただくことが一番だと思います。新体制を踏まえ、私たちはまだまだ不慣れで気が届かず至らないことも多いかと思いますが、また心を1つに、まずは職員の方から『明るく・笑顔で・元気に』をモットーに、ご利用者との関わりを日々大切にしていきたいと思っております。職員一同、失礼な点・説明やコミュニケーション不足、新体制を踏まえ落ち着かない点もあったかと思っておりますが、ご利用者さんを家族のように大切に想う気持ちはご家族の皆さまとも一致しているものと感じております。足りないところは多いのですが、知識や技術を身につけながら、皆様方の『幸せ』のため、これからも精一杯頑張っていきたいと思っておりますので、今後も何卒、ご支援・お力添えのほど、よろしく願い申し上げます。

ホームは、便利のよい市街地の幹線道路沿いに位置している。入居後も、利用者一人ひとりがこれまでと変わらない生活を継続できるように、職員はサポート役として支援する姿勢を持っており、使い慣れた家具類の持ち込みを依頼して、本人のペースで食事や入浴、日々の活動ができるように支援している。『笑顔・元気・長生き』、『ないもかいも大切』の家訓は、職員と利用者との架け橋になっており、ホーム全体に一体感を生み出している。自然に笑い自然に手を差し伸べるといった感覚が職員間に浸透しており、温かいみんなの家を創っている。また、ホームの中だけの生活に留まることなく、ご近所の方々ともお付き合いの機会を持ち、相互に協力できる関係が構築されている。健康管理面においては、協力病院を中心に24時間対応できる態勢を整えており、医療と介護の両面から支える仕組みがつけられている。

(調査様式1)	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	毎月の職員会等で理念や地域密着型サービスの意義について確認している。住み慣れた地域での安心した暮らし、関係性の継続を理念に掲げ、実践に向けて取り組んでいる。理念については話し合っているが、地域密着・利用者中心ケアを含んでいるため、現在も同じものを活用している。他、利用者との話し合い、『笑顔・元気・長生き』『ないもかいも大切』を家訓として掲げ、利用者・職員共に心に留めて毎日過ごしている。	ホーム開設時につくられた理念は、地域とともにこれまでの生活を継続し、新たな人間関係から生まれる生活を楽しみながら、職員がしっかりと支えていくこととして浸透している。『笑顔・元気・長生き』と『ないもかいも大切』は、家訓として利用者も口にするホーム全体の合言葉となっている。	
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	月1回の地域清掃活動は、年々の利用者状況の変化等により休止中。年に数回地域の方々との合同行事に参加したり、日常的に近隣の方に訪問をいただいたりしている。また、時には外へ出て馴染みの方と声を掛け合ったり、外でバスを待つ方に声を掛けて事業所内で休んでいただいたりしている。	子供神輿の訪問があったり、小学校の運動会に応援に出かけたりしている。ホーム主催の行事としては、花見会や夏祭り、敬老会などを実施している。ご近所の方がホームを訪ねてきたり、一緒に食事をするなど、地域に根ざした活動を行っている。また、看護や介護の実習生の受け入れも行っている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げていく認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて生かしている。	満床のためすぐに入居受け入れができなくても、地域の方々からの相談の都度、困りごとを分析し、ご家族の関わり方や支援法について助言させていただいている。資料・文献も貸し出している。年に数回、県や他グループホーム・ヘルパー育成学校等からの依頼があり、可能な限り、実習生を受け入れさせていただいている。		
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	会議で課題への取り組み状況について報告したり、委員の方々と一緒に自己点検を行ったりしている。外部評価の結果を会議で報告し検討したり、得られた意見は積極的に運営に繋げている。反省しながら、サービスの改善に努めている。	利用者及びご家族をはじめ、公民館長や民生委員、行政担当者等が参加して幅広い情報交換が行われ、防災についての連携にもつながっている。ご家族からは具体的な要望や意見が出され、職員会で検討しサービス向上に活かしている。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や日頃から連携を密に取り、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。	2月おきの地域運営推進会議には毎回市役所担当者の出席をもらい、事業所の近況・日々の課題・取り組みについて報告している。会議には利用者にも多く出席してもらい、実際の様子も見聞きしていただいている。困った時には気軽に訪問し相談させていただいている。	支援困難事例等について市役所を訪れ、助言や協力を受けているほか、地域のグループホーム協議会でも協力を得られる。また、地域包括支援センターの職員とも、ケアの取り組みについて連携・協力している。	

(調査様式1)	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。	『身体拘束は原則として絶対に行わない』をスローガンとして重要事項等にも定め、拘束しないケアに取り組んでいる。年4回身体拘束廃止委員会を開き、職員で指針・禁止事項を確認したり、事例を用い検討会を行ったりしながら、全員での意識徹底に取り組んでいる。日中玄関に施錠はせず、安全のための代替法としてセコムセンサーを設置し活用している。	身体拘束を行わないためにマニュアルを作成し、年4回職員研修を実施している。カンファレンスで拘束にあたらぬかの検証を行いながら、身体拘束を行わないケアに努めている。玄関や居室の窓を含めて、日中の施錠は行わず、ホーム内外を自由に行き来できる環境を整えている。	
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	虐待防止に関する研修会に出席したり、職員間で資料を回覧したりしながら学習を深めている。虐待が行われることがないように注意を払い、常にご利用者が園内で心地よく過ごせるための環境作りに心がけている。定期的に勉強会も行っている。また、他グループホームとの会合でも議題にしながら、どこの施設でも虐待を防止していけるようにと一緒に取り組んでいる。		
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。	権利擁護に関する研修会に出席したり、資料を用い勉強会を開いたりしながら、職員間でも理解を深めている。必要に応じてご家族等と話し合ったり、制度の活用について案内を行ったりしている。		
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・改定の際は、書面と口頭でご家族等に説明を行い、疑問点がないか確認をした上で、署名・捺印をいただくようにしている。現在のところ、契約に関するトラブルはなく、快諾いただけているが、今後の新しいご利用者に関しても、説明に見落とし等がないよう十分に気を付けていきたい。また疑問点は気軽に尋ねていただけるよう関係性を築いていきたい。		
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。	ご利用者より遠慮なくご意見・ご要望をいただけるよう、職員は日々の関係作りに気を付けている。職員だけでは気付かないことも多いので園内設置のご意見箱の活用を依頼したり、ご家族等に、困りごとや気づきごとがないかをできるだけ尋ね確認するようにしている。外部への相談先として、市担当課と公民館長さんを案内している。得られた貴重な意見は大切に受け止め、経営者と相談しながら、可能な限り反映できるよう心掛けている。	利用者には「役割づくり」を設定し、本人が会議に参加しやすくしている。また、余暇活動やケアの折にも利用者の意向を伺うように努めている。ご家族に文書を送る際は、必ず意見や要望を尋ねる一文を添えており、公民館長に相談できることも案内している。確認された意見や要望については、記録にまとめて対策を検討し運営に反映している。	

鹿児島県 千寿園ケアホーム

(調査様式1)	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。	朝夕の申し送り時間等、職員間で随時意見やアイデアを交換し、また職員へ日常的にへ困りごとや気づきがないかを確認するようにしている。理事長・管理者、日頃より職員との相談しやすい環境作りには心がけているが、まだまだ足りない面が多いので、今後はより信頼関係を深めながら職員の疑問や不安を取り除いていけるよう努めていきたい。	日々の申し送りや毎月のカンファレンスの機会に職員の意見が聴き取られるとともに、普段の業務の折にも確認されている。内容については法人とも協議し、改善策を講じている。職員間のコミュニケーションを良好に保ち、離職率の減少に努めている。	
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。	代表者は、電話連絡や訪問等で、現場で起きている状況や変化を知り、職員各自の努力・成果について把握に努めている。職員の資格取得によるレベルアップを推奨し、取得後は事業所内で生かせるよう支援している。職員の体調不良や休みの希望についても可能な限り対応し、有給休暇も活用している。やむを得ず時間外労働となる際には積極的に超勤の手当てを支給している。		
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	代表者は各職員の悩み・希望・力量等に応じて研修機会を提供したり、その時々々の事業所の課題に応じた内容で毎月の勉強会を設けたりしている。日常的に職員同士で気づいたところは互いに声を掛け合うよう推進する等、全体でのトレーニング・ケアの向上に努めている。		
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	県・地区等グループホーム連絡協議会の会員として共に活動したり、交流会に参加し意見交換を行ったりしている。市GH協議会で昨年度まで会長を担当したが、積極的に研修を開いて知識を深め合ったり、年末に交流会（食事会）を開き互いにねぎらい親睦を深め合ったりした。施設訪問・情報交換もしながら、協力してサービスの向上に取り組んでいる。		

(調査様式1)	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
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	認知症の方の環境変化による初期の緊張・不安等に配慮し、緊急やむを得ない場合以外は、できるだけ入居前に何度か来園してホームでの生活を知らせていただき、急なサービス開始とならないよう気を付けている。安心していただけるための声かけを心掛け、また、面談時にはご本人の不安・要望を尋ね、できる限り思いを把握し実践できるよう努めている。		
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	サービス提供前、面談等でご家族に不安・困りごとがないか尋ね、ご要望を把握・共有できるよう心がけている。新しい環境でのご家族の不安を理解し、入居当初は特にこまめに連絡をとり、ご本人の様子・生活ぶりを知っていただけるよう配慮している。		
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	初期にご入居相談を受けた際、その方にとってグループホームへの入所が最善策であるのか、このまま在宅生活を継続できる方法がないか、ご家族や専門職（医師・看護・ケアマネ・ケースワーカー等）と共に検討し、必要時には他関係施設への案内や調整をお手伝いしている。		
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	ご利用者・職員で、介護する側・される側という壁を作らぬよう、またそのような意識をもたぬよう、職員で取り決めて取り組んでいる。ご利用者を尊重し、またお互いで支え合いながら、職員からご利用者へ自然と『ありがとう』と伝えられるような関係作りを大切に、今後も一層力を入れていきたい。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護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	ご利用者にとってご家族は、代わりの効かないかけがえのない存在で最大の協力者であると理解している。その上でご本人の思いを代弁していただいたり、日々の面会等でご本人に元気や喜びを与えていただく等、協力を得ている。職員もまた同じ家族のような思いで、側面からさり気なくお手伝いさせていきたいつもりではあるが、立ち止まり、職員それぞれがご家族の視点を確認しながら、関わりの不足・過剰がないよう、反省してゆきたい。		

鹿児島県 千寿園ケアホーム

(調査様式1)	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
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	ご利用者にとってのこれまで築いてきた地域・友人との繋がりの重要性を理解している。頻繁な支援は困難だが、関係者に依頼して気軽に施設に訪問していただいたり、時には個別にご利用者の馴染みの人・場所へと外出の支援を行ったりしながら喜ばれている。(家族との外食・自宅への支援等) 事業所の現状としては外出機会は少なくなってきたが、時間を確保し可能な限りは協力してゆきたいと考えている。	入居時に、本人及びご家族から出身地や職業などの生活歴を聞き、入居後の生活の中でもさらに聞き取りが行われている。それらを基に馴染みの場所へ出向いたり、馴染みの人達との手紙のやり取りを含めた交流機会を持てるように支援している。	
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	症状により訴えの難しいご利用者も多いが、職員でご利用者同士の問題を見逃さないよう努めている。特に自由の利かない重度の方が孤立しないよう、職員が積極的にコミュニケーションを補うことで職員指導しているが、まだまだ関わりが不足していると感じるため、今後はもっと意識して改善に努めてゆきたい。性格や認知症の症状(物忘れ・思い込み)によりどうしてもトラブルになりがちなご利用者もあるが、それでもご利用者同士が労わり思い合える関係を気付いていけるような、上手な関わり・支援法を学び、技術を磨いてゆきたい。		
22		○関係を断ち切らない取り組み 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	入院時には、ご利用者の思いがより大切にされるよう、基本情報の他、その方のこだわりや大事にされていること等を、積極的に入院先へ伝えるようにしている。入院し退去された方へも、その後も職員でお見舞いを続けたり、手紙のやり取りを行ったりしながら、できる範囲ではあるが、支援させていただいている。		

(調査様式1)	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
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。	職員で日常的な会話の中からご利用者の意向を聞き取れるよう努め、得られた情報をその都度記録・申し送りし全体で共有している。思いを把握し、検討後、事業所のできる範囲で反映している。失語症で訴えの困難な方へは表情等を観察し、思いの見当をつけて対応している。また、健在時の本人の様子を知るご家族から話を伺いながら、本人のこだわり・思いの把握に心がけている。	「困りごとはないですか？」と声かけしながら、日常の会話の中で希望や要望を聞いている。内容は申し送りやカンファレンスを通じて職員間で共有し、利用者が気持ちよく過ごすことができるように努めている。意思表示が困難な方の場合は、表情やしぐさ等、これまでのケアを通じて得た情報を基に、本人本位に検討している。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活暦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	ご家族へ、入居（サービス提供）にあたり、生活歴等を把握することの意味と重要性を説明し理解を得ている。その上でプライバシーに配慮しながら、得られる範囲で、入居に至るまでの必要な情報提供に協力をいただいている。また入居後の関わりで知りえたご本人のこだわり等も皆で共有し、できるだけ取り入れている。個人情報保護について今後も徹底していきたい。		
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	各ご利用者のその日の過ごし方・心身状況の変化等は日々記録や申し送りを通して、全職員で把握している。計画作成担当者はサービス提供時に実際の状況を見て汲み取ったり、ご本人や家族・職員からの聴き取りで把握したりしている。『本人のもてる力』に着目し、『本人にできること』は安易に介助してしまわぬよう、全職員で共通意識をもって取り組んでゆきたい。		
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	全関係者が、ご本人の立場に立つことに努め、必要な支援について検討している。安全面・ご本人にとってより良い生活を念頭に、アイデアを出し合い、それらを元に介護計画の作成を行っている。担当医を始め、日々お関わりする職員からの気付きはもちろんのこと、ご本人・ご家族からのご意見・ご要望は特に大切なものと理解し、細かい部分までもらさず取り入れることを心がけている。	利用者及びご家族から得た情報に、職員からの意見を加えて介護計画の原案が作成されている。サービス担当者会議には、本人、ご家族及び職員が参加して内容を共有している。モニタリングにより得られた情報から、現状に即した介護計画へと随時変更が行われている。	

(調査様式1)	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
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	日々のご利用者との関わりや思いの聞き取り・気付きを大切に、その都度記録に残すと共に、日誌や申し送りを通して共有することを日課として設けている。必要に応じて検討し、計画の見直しを行うようにしている。しかしご利用者・職員の入れ替わりや園内状況の変化もあり、以前より職員の気づきや記録が不足しているように思う。基本を大切に、利用者の細かい変化や要望等にも気付いて対応してゆけるよう、記録の仕方・利用者との個別な関わり方を全職員で再度見直して取り組んでゆきたい。		
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	事業所でサービスの限界を作り断ってしまうことなく、できるだけその方の思い・生活スタイル・こだわりを尊重できる柔軟なサービス提供に心がけている。必要や要望に応じて、その都度サービスの変更等を行い支援している。サービスの内容も各希望に合わせてそれぞれである。時間・人数の都合で頻度の制限はあるが、少しでも変化のある生活を提供したいと考える。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方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	各ご利用者にとっての地域資源（友人・馴染みの店や場所）を大切に、年数回ではあるが可能時に送迎支援を行っている。地域の方々に事業所の存在を知っていただきながら、子供会やご家族の方々にも、歌や踊り・楽器演奏等、恒例的にボランティアとして協力をいただいている。ご利用者も毎度楽しみに、そのような触れ合いの機会を大変喜ばれている。		
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	入居時にそれぞれのかかりつけ医を確認し、ご本人・ご家族の同意の得られた医療機関へ、送迎支援している。協力医療機関と連携し、緊急時に対応できる体制を整備している。定期診察に限らず、体調変化等気になる時にはその都度担当医に相談し指示をもらって対応している。	利用者及びご家族が望むかかりつけ医と連携している。専門科受診の必要がある場合は、かかりつけ医から紹介状を得て受診の支援が行われている。医師からの指示については、責任者、看護職員を通じて、職員全体に内容を周知している。	
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	職員は、訪問看護師もしくは看護職員と日常的に連絡を取り合い、利用者の気づきや情報を伝えたり、指示を仰いだりしている。訪問看護師は週1～2回各利用者を定期訪問・バイタル確認すると共に、必要時はいつでも事業所へ駆けつけることで契約を結び日常的に実践されている。また緊急時継続的に看護ケアが必要となる時には医師の指示・説明の下、個人での契約を結び医療としての訪問看護を利用できる体制を整えている。		

鹿児島県 千寿園ケアホーム

(調査様式1)	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
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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>地域介護従事者の研修会・懇親会等には積極的に参加し、事業所外の方とも情報交換をしたり繋がりをもっている。必要時、他病院の担当医・ケースワーカー・ケアマネージャー等と情報交換をしながら、スムーズな入院と早期退院等を支援している。情報共有のため、必ず相互に情報提供表を提示し合っている。また可能な限り、職員でお見舞いに伺うように努めている。</p>	/	
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や家族等と話し合いを行い、事業所の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>入居時に事業所の看取りに関する指針・体制について説明し、その上で終末期におけるご本人もしくはご家族の希望を伺い、記入・署名・捺印をいただいている。年1回程度、希望の変更がないかを確認し、またそれ以外でも体調悪化時等は医師の助言の下、ご家族踏まえ関係者で話し合いを行っている。緊急連絡先や看取りの意向については職員で共有し、関連する病院や教会等とも、事業所として訪問や年賀状のやりとり等で普段からの交流を大切にしている。</p>	<p>入居時にホームの方針を説明した上で、本人及びご家族の意向を書面で確認している。その後も内容について毎年見直しを行い、方針を共有している。利用者の状態変化に合わせて、主治医を含めた検討を繰り返しながら対応を決定している。</p>	
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべ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</p>	<p>日常的に医師・看護からの指導を受けると共に、マニュアルの掲示や書籍の貸し出しも行っている。また救急隊等に依頼し、事業所内で搬送・応急手当・AEDの使用等の訓練を年1回程度受講している。新職員の入職もあったため、今後もまた学習機会を設け、積極的に訓練に取り組み、いざという時に的確に実践できる技術を皆で身に付けていきたい。</p>	/	
35	13	<p>○災害対策</p> <p>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</p>	<p>火災・地震・水害に関する訓練（時々夜間設定）を実施したり、事業所内で防災講習会を行ったりしている。訓練には隣家の方や地域公民館長さんへ協力を依頼し、可能時には一緒に参加していただいている。同意の上、自動通報装置にも地域の方・近隣のご家族の方の連絡先を登録し、ご厚意の下、協力体制をとらせていただいている。</p>	<p>年2回の法定訓練を実施し、災害への備えを行っている。訓練の際には、近隣住民の協力を得ている。職員も満遍なく参加できるように配慮しており、避難誘導方法や消火機器の使用方法等について経験を積むことができる。</p>	

(調査様式1)	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	個人情報・プライバシー保護に関する指針を事業所内に掲示し周知している。職員会等で定期的に話し合い意識徹底を図ると共に、日頃よりご利用者を尊重したケアは最重要と捉え、言葉遣い・対応は点検し指導している。しかしまだまだ徹底できていない部分があるため、馴れ合いにならず全員が常に意識して適切なケアを提供できるように、引き続き身を引き締めて改善してゆきたい。	新人研修において高齢者の尊厳について教育し、年2回は現任者に対しての接遇マナー研修も実施している。ケアの場面では、対応の仕方について職員間で確認し、周知を行っている。個人情報等の書類は、事務所で適切な管理が行われている。	
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	ご本人のやりたくないこと・気の乗らないことを無理に押し付けることなく、「○○しませんか?」とご利用者に尋ね、同意を得ながら支援している。ご利用者に、地域運営推進会議や利用者会への出席を依頼し、日頃の思いや希望を遠慮なく発表していただくようにしている。失語症の方等職員からご利用者への説明・声かけは職員の意識次第でもっと増やし積極的に行うことができると思うため、全職員で更にコミュニケーションを高めることができるように努めていきたい。		
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	仮の日課はあるが、事業所の方針として、決まりごとでご利用者の生活や行動を制限することなく、ご利用者のペースやその時の思いに合わせていることを優先し、臨機応変に時間をずらす等して対応することを職員指導している。(日により利用者の食事時間・トイレにかかる時間・起きたい時間も違う)そのため、その日のご利用者状況で職員の休み時間もずらして対応している。それぞれのご利用者のペース・希望をよく確認しながら、できる限り事業所ではなくご利用者の都合を大切にしている。		
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支援している	ご自分で更衣のできない方がほとんどだが、職員で衣類を選ぶのではなく「着替えはこれでいいですか?」と好みを確認しながら支援することを指導している。これまでの生活習慣から、日中も寝巻きで過ごすことを希望されている方もいらっしゃるが、外出時にはうまくお話し、おしゃれ着やお化粧等の支援を行っている。癖毛があり寝起き等、介助してもらううまく整髪できない方もいらっしゃるが、課題としては、全ご利用者に対して、髪の毛や服装の乱れ等、もっとご本人目線で身なりに気配りして差し上げられるよう改善してゆきたい。		

鹿児島県 千寿園ケアホーム

(調査様式1)	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
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	ご利用者状況の変化（重度化等）から、以前のようにたくさんの方で食事作りに関わっていただくことが困難になってきたが、ご利用者の調子を観察しながら可能時には野菜切り・盛り付け・お盆や箸並べ・食後のお盆拭き等のお手伝いをいただいている。利用者全員での役割としては、毎日日替わりで『いただきます』の挨拶当番を担当していただいている。衛生面に配慮し、事前の手洗い・消毒等も気をつけている。また、ご本人のできること・残された力を大切に、職員はすぐに食事介助を始めてしまうのではなく、ご本人を励まし、できるところまで頑張っていたいただいた後に、必要なところをさり気なくお手伝いさせていただくよう指導している。	食事の嗜好を細かく聞き取り、食材や調理法を確認している。準備や後片付けの際は利用者にも手伝いをもらい、出来るところはやりがいとして感じてもらうようにしている。年に数回は、趣向を変えてホームの外で食事する機会を設けている。	
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	母体病院の管理栄養士による献立で、1日1400～1500kcalのバランス良い食事を提供している。補水として1日1500cc程度を提供し、残量を確認し促したり、なかなか進まない方へはボカリや個人購入でのカルピス・ジュース等で補っている。生活習慣からの好みで、時々玄米茶・ミルクティー等を飲まれる方もある。好き嫌いやこだわりを把握し個別に対応している。年2回給食会議を開きご利用者の要望を取り入れている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、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	口腔ケアの重要性を理解し、毎食後全利用者の確認を行っている。ご自分で困難な方も多いが、その方の能力に応じ、できるところはできるだけご本人で行っていただけるよう（本人で義歯を外す・うがいをする等）、必要物品の準備や声掛け法をそれぞれに工夫している。清潔保持のため、毎土曜日には全利用者へポリデント消毒を介助している。また必要な方へはポリグリップ使用等を介助している。		
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	一般ではすぐにおむつ介助になってしまいがちな方もいらっしゃるが、当園ではできる限りは使用しないで済むように、日中は職員2名でのp.w.cへの介助や、夜間はリハビリパンツを利用してのパット交換等、職員で工夫している。入院中におむつ使用となりそのまま帰園された方でも、退院後は徐々に外せるよう支援し成功している。排泄失敗で傷つかることのないよう個々の排泄パターンを把握し、必要な時に、それぞれの方に適した声掛けやパット選び等を皆で話し合い工夫して取り組んでいる。	排泄チェックによりパターンを把握し、排泄動作に至るまでの目標を設定して、立ち上がりの状態を確認しながら対応している。排泄のパターンやしぐさ、及び時間を見てトイレへ案内することで、オムツの使用を減らし快適な排泄へと繋げている。羞恥心にも十分に配慮し、さりげないケアに努めている。	

(調査様式1)	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
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	加齢に伴う便秘症で内服利用のあるご利用者も多いが、排便状況をよく観察し、必要時には医師の指導の下、除薬の支援を行っている。水分量を把握し、好みの飲み物で補水アップを図ったり、レクリエーションで運動量アップを目指す等工夫している。特に水分が不足しがちな夏冬は、補水提供回数を増やし便秘を予防している。また、排便しやすいようできるだけトイレを使った排泄ができるよう積極的に支援している。		
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している	風呂好きのご利用者が多く入浴は楽しみ事としていつでも入れるようほぼ毎日提供してきたが、高齢化や病状等の変化もあり、現在は週1回土曜日は休みとしている。入浴時間はご利用者からの希望で開設当初よりほぼ毎回夕方に提供中。 (全ご利用者も同意)その他、風邪の流行時期や寒い日、利用者の体調不良時や行事日等は、安全と疲れに配慮し中止している。その他、やむを得ず担当医より入浴頻度制限のある方もいらっしゃるが、日にちを事業所で限定することなく、その都度ご本人に相談しながら支援している。全体的には介助を要する方が増え入浴自体にかかる時間も長くなっているが、職員が慌てて事故に繋がることがないように、その日の全体の状況を見ながら、無理なく、ゆとりをもって介助を行うことを指導している。	毎日入浴できる態勢をとりながら、利用者の意向やペースに合わせて柔軟に対応している。拒否がある方の場合には声かけの方法を記録して、職員全員で取り組めるようにプランに反映している。入浴日や時間帯は、なるべく本人の要望で決めている。	
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	朝寝や昼寝をされる方等様々だが、各ご利用者のこれまでの生活習慣やその時々思いを大切に、寝たり起きたりと無理なく過ごしていただいている。ご自分で訴えが難しい方へは様子を観察しながら疲れているようであれば休んでいただくよう促し、離床・臥床を介助させていただいている。夜間のトイレ声掛けは、妨げとならぬよう配慮しながら、それぞれが安心して気持ちよく休めるよう支援している。夜間目覚めた方には落ち着くまで話を伺ったり飲み物を提供したりしてお付添いしている。眠剤等利用者も少なく、皆さん毎日安心して気持ちよく休んで下さっているようだ。		
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	ご利用者ごとの薬の説明書があるため、効用や副作用等については共有を図っている。症状の変化等については常時気にかけて、必要時にはすぐに医師や薬剤師・看護職員に電あ話連絡を取り合い確認する体制をとっている。薬についてはそのまま飲まれる方以外に、利用者の状況によってはつぶしてとろみをつけて提供したり、オブラートに包んで提供する等、それぞれ個人に適した内服方法で、薬のむせ込みや内服漏れ等がないように工夫している。		

鹿児島県 千寿園ケアホーム

(調査様式1)	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
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、一人ひとりの生活暦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	10:00、14:30、1日2回各1時間程度のレクリエーション提供を日課としてきたが、ご利用者の重度化等・食事にかかる時間も進み、午後は特に十分な時間はとれなくなってきている。また、これまでの生活習慣や、食後の眠気から、午後は居室で過ごすことを望まれる方も多い。(AMは歌や新聞読み・体操等参加されている)短い時間でも利用者の希望されるものを提供するように努めている。利用者間身体レベルの格差や実際に参加希望される方の人数の事情もあるが、同じ内容だけでなく皆で楽しめる新しいレクリエーションも研究してゆきたい。また利用者からの希望があり、月1回は習字の時間がもてるよう支援している。	/	
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に支援に努めている。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。	希望に応じて1日1回は外出できる機会を支援してきたが、ご利用者の重度化が進み、頻繁な外出は難しくなってきた。悪天候や夏冬の風邪流行時期、体調不調者のいる時には、まずはその方のケアを第一に、園内の人手が手薄となってしまうよう外出支援は控えることがある。機会をみて全員での遠足や、希望があれば個別に、家族と共同で外食や故郷への支援も行っている。遠足の行き先は、毎回ご利用者と話し合って決めている。また必要時にはご家族・地域のボランティアの方にも協力をもらい出かけている。現状としては高齢や持病で長時間の外出が困難な方・外へ出て体温調節がうまくできない方もいらっしゃるため、その都度ご家族・担当医等と相談しながら、安全第一で、無理のない支援を考えていきたい。	利用者の状態や天候を考慮して、戸外へ出る機会をつくっており、外出先の希望は記録して、計画を立てて出かけている。また、日常の買い物に同行してもらったり、季節に応じて普段行けない場所へ出向くなど、気分転換の機会を設けている。利用者が重度化している中で、ご家族やボランティアとの連携により、なるべく多く外出する機会を確保できる態勢づくりに努めている。	
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	転倒の危険等、園内で特別な見守りが必要なご利用者が増え、まずは園内にいらっしゃる方の見守り・安全等重視の観点から、以前よりもご利用者との個別な外出(買い物)の機会は少なくなってきた。しかし時々ではあるが一緒に買い物に出た際にはできるだけご本人の手でお金を握ってもらい支払っていただけるよう支援している。また、預かり金は全て一律に事務所で管理するのではなく、ご家族と相談しながら、希望があれば可能な方には、ご本人の責任でお金を手持ちで管理していただいている。認知症により、しまいこんで分からなくなってしまう方・盗られ思い込みとなる方もいらっしゃるが、『お金は自分でもたないと落ち着かない』『自分で管理したい』というご本人の思い・意欲を大切に、今後もご家族と話し合いながら見守ってゆきたい。	/	

(調査様式1)	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している	ご家族や知人よりご本人宛ての贈り物が届いた際、ご本人と相談しながらお礼の電話や手紙等を支援している。(費用は自己負担)難聴や失語症でコミュニケーションが困難な方には、伝わるよう職員が耳元で介助したり、ご本人の思いを代弁してお伝えしたりしている。ご本人と相談しながら、できるだけ手書きの年賀状を送れるよう毎年支援し、利用者・ご家族より喜ばれている。また、職員からご家族へ用事で連絡を入れる際は、可能時にはご利用者にも代わり、声を聞いていただいている。		
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招くような刺激(音、光、色、広さ、湿度など)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	食事やレクリエーションの時間は、心落ち着けるよう、ご利用者の好まれる郷土曲や演歌・童謡のテープ等を極力流すようにしている。室温・カーテン・換気の調節も訪室時確認し職員にて調整中。脱衣所にも冷暖房完備した。しかし暑がり・寒がりな方それぞれで、エアコン嫌いな方の中にはいらいしやるため、共同使用のホール等、全員に好まれる温度での室温調整が困難なこともある。それぞれの意向を確かめながら調整中。その他、季節を感じていただく工夫として、職員・利用者にて毎月季節ごとのカレンダーや習字等を手作りし、園内に掲示するようにしている。	落ち着いた雰囲気の中、日差しや風が心地良く、自然を感じながら過ごすことができる。広いホールを十分に生かして、習字や創作物の掲示を行い、季節感のあふれる空間を創りだしている。食堂のテーブルを皆で囲んで談笑したり、談話室でDVD鑑賞や読書など、思い思いに過ごされている。空調は控えめにし、外気で喚起を行いながら体調管理を行っている。	
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	レクリエーションや食事の時間以外でも、ご利用者は自由にホールへ出て見え、テレビを見たりご利用者同士で会話をしたりして楽しまれている。ゆっくりくつろいでいただけるよう、職員はいつでもすぐにお茶等をさり気なく提供するようになっている。談話室のマッサージ機や文庫本も、元気なご利用者は自由に行き来し利用されている。職員で利用者の時間や行動を制限してしまうことはなく、食後等、身体介助が必要な方に対して、「お部屋に横になりますか?それともまだここが良いですか?」等、本人の思いをよく確認しながら好みのタイミングで好みの場所で過ごせるよう支援している。毎日のことではあるが、本人の思いを見過ごすことなく、随時このように対応できるよう、全職員で一層徹底してゆきたい。		

(調査様式1)	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
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	各居室、ご本人の心落ち着けるスペースとして、好みの物・馴染みの物をそれぞれに揃えていただいている。入居後もご本人の要望を確認しながら、必要時にはご家族へ相談し持ってきていただいている。身体介助・食事介助・特別な見守り介助の必要なご利用者も徐々に増え、以前に比べると清掃時間があまりとれなくなってしまう。夜勤帯を利用したり可能な日には職員を増やし特別清掃を設けるようにしているが、まだまだ不十分である。ベッドの下・タンス・ドアまわり等、よく気にかけて職員みんなで取り組んでゆきたい。	ベッドやタンスなどはホームで準備しているが、その他の家具や装飾品等は、利用者の好みに合わせて使い慣れたものを持ち込んでいただいている。利用者の趣味や嗜好に応じた飾り付けもなされており、過ごしやすく落ち着いた居室となるように工夫されている。	
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」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	車椅子で通れるよう、園内は広々めでゆとりのある空間となっている。できるだけ手すりを利用していただき、必要に応じて職員で手添え介助を行っている。ご自分でわからないご利用者の単独外出による事故・危険がないよう、玄関にはセコムセンサーを設置し、センサー音とご本人の行動には随時注意を払っている。また居室やトイレ等は、ご利用者に場所がわかりやすいようラベル等を貼り工夫している。		

様式1)

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)	4671000240	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
		極力時間を設けていきたい。	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)	食事や着替え・入浴等、急がせることなく、ご本人のペースで時間をかけていただいている。	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
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見られている。 (参考項目：36, 37)	1日の中でそのような時間とそうでない時間があるように思う。絶えず笑顔の出るような支援・元気で明るい声かけを、全職員で取り組んでいきたい。	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)	天候やご利用者状況の問題もありながら、不十分であった。支援したい思いは大いにあるため、近場でもいいので、可能な日を見つけ支援したい。	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)	ほぼ毎日、看護師・介護福祉士を中心に健康管理を行っている。全職員、研修等で学びながら知識・技術を高められるよう取り組んでいきたい。	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る。 (参考項目：9, 10, 19)	管理者交代もあり、まだまだうまく活動できていないことを反省している。ご家族とのご意見交換を大切に、より良い関係を築きながら、皆さんに安心していただけるホーム作りを頑張っていきたい。	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、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	ご利用者への愛情をもって生き活きと働いていると思う。時に職員の体調不良（病欠）やその他の事由が重なり他職員がオーバーワークになることもあった。全職員、一層健康管理にも気を付けていきたい。	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。	毎日の皆さんの表情や言葉からは一定の満足はしていただけているようだが、まだまだ不足していると反省している。	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
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。	利用者状況や職員体制の変化もあり、不十分なところがあった。説明や聴き取りも不足していたと思う。回復できるよう頑張っていきたい。	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

(調査様式1)

事業所名 千寿園ケアホーム

4671000240

作成日 平成 24 年 8 月 25 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り組み内容	目標達成に要する期間
	11	管理者として間がなく、職員からの意見の汲み取りと取りまとめがまだスムーズにできないところがある。時々、意思疎通がうまく通らないと感じることがある。	職員の意見・アイデアを上手に取りまとめながら、事業所の改善・サービスの向上に繋げてゆきたい。	職員が互いに相談しやすい環境作りに努める。職員との意見交換を大切に取り組んでいく。時間が限られるため、話し合いの場は無駄なく円滑に進められるよう皆で協力し改善していく。コミュニケーション・伝達法を学び工夫していく。	1年間
	18	現在も取り組んでいるが『利用者者と職員が共に過ごし支え合う』という関係性が、以前に比べると少し希薄になってきたように感じる。『職員が介助する立場』と一方方向になりがちになっているかもしれない。	職員全員が、『事業所はご利用者にとつての家』、『職員はそこで一緒に生活する家族』の思いをもって、『介助する側』『される側』の一方方向ではなく、共に協力し感謝しながら生活を送れるようにしたい。	グループホーム（事業所）の在り方を、全職員で再度確認する。『お手伝いさせていただいている』『利用者さんに支えていただいている』ことを再認識して、日常的に「ありがとう」と言い合える関係性をまた改めて築いていきたい。	1年間
	19	ご家族・職員、それぞれからのご利用者への関わり・支援は常にあるが、共同しての取り組みの実績があまりない。事業所よりご家族への積極的な呼びかけが足りていない。	課題として、よりご家族との連携を大切に、協力してご家族とともにご利用者を支えていけるよう意識をおいて取り組んでいきたい。	よりご家族からのご意見・ご要望をいただけるような関係作り。いただいたご意見を積極的に取り入れてゆく。ご家族を招いて一緒に楽しんでいただける行事の計画等、工夫していきたい。職員だけの力では足りない面も多いので、必要などころにはご家族に素直に相談していきたい。日常にご家族へのこまめな連絡も心がけていきたい。	1年間
	21	重度の認知症の方等、コミュニケーションが困難で孤立しがちなご利用者に対し、他利用者の輪に自然と入れるような支援がまだまだ足りていないように感じる。	困難ではあるが、全ご利用者が互いに認め合いねざらい合い助け合っていけるような、温かい関係を築いていけるようお手伝いしたい。	難聴や認知症重度の方を踏まえ、利用者同士がうまくコミュニケーションを図ることができるよう、職員で積極的にお手伝いしてゆく。（利用者を紹介したり、難聴を介助したり、その方の思いを職員で代弁する等）	1年間
	31	各職員、日常的に医師・看護職員と意見交換し指導を受けたり各自で学んだりしているが、医療面に関しての知識・技術はまだまだどンドン学んでいく必要がある。	医師・看護職員からの指導を受け、全職員の知識・技術アップを図り、ご利用者・ご家族の『安心』に繋げていきたい。	参考書を用いて、高齢者の病気について全職員再度学習し確認する。医師・看護職員に相談し、資料を用いて事業所で特に必要な知識・技術を集団指導してもらおう。	1年間
	36	ご利用者の尊重・利用者中心ケアについてはこれまでも取り日常心がけているが、細かく見ると言葉掛け・対応等、まだまだ気をつけて取り組んでいく必要がある。	ご利用者を尊重し、より一層配慮のある、徹底した接遇・マナーアップを目指していきたい。全職員で改善できるよう取り組んでゆきたい。	1つ1つの声掛け・接遇を、相手の立場に立って意識して行えるように訓練していく。利用者を敬い『させていただく』の意識を全職員で再確認する。職員同士でも気付きを伝え合い改善し合える関係性を築いていく。	1年間
	39	ご利用者の身だしなみや衛生面に心がけてはいるが、まだまだ配慮の足りないところがある。	ご利用者の身だしなみや衛生面等、ご本人が自分で気付かない時に、職員でよく気にかけて、さり気なくお手伝いできるよう取り組んでいきたい。	困難な方でも更衣の際は一緒に衣類を選ばせていただくという意識を全職員で再確認する。排泄後や食前、手洗い困難な方へはウェットティッシュや消毒液の使用を積極的に促していく。髪や服装の乱れ等、本人本位に立ってよく気にかけて手直しを介助できるよう全職員で意識して取り組んでいく。	1年間
	52	決められた掃除時間内で清掃を行っているが、利用者ケアに時間がかかり室内の隅々までの掃除が届いていないことがある。（十分な掃除時間をもてずにいる）	各ご利用者の居室を、綺麗に整えて、より気持ちよく過ごしていただけるようにしたい。	日曜日は午後のレクリエーションをお休みし、各お部屋まわりと清掃の時間に当ててみる。職員間でよく気を配って掃除することを心がけ、時間が足りない場合には特別清掃時間を設けて取り組むようにする。定着させていく。	1年間