

# 1 自己評価及び外部評価結果

事業所番号	0692600034		
法人名	㈱ジェイバック		
事業所名	もも太郎さん 高島		
所在地	山形県東置賜郡高島町大字深沼191番地の3		
自己評価作成日	平成 28 年 11 月 4 日	開設年月日	平成 22 年 11 月 1 日

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

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

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 エール・フォーユー		
所在地	山形県山形市小白川町二丁目3番31号		
訪問調査日	平成 28年 11月 29日	評価結果決定日	平成 29年 1月 10日

# (ユニット名 2F )

## 【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)】

四季折々の景色の眺めがあり利用者様も季節の流れを感じながら生活されております。御家族様には近況報告を含めたお便りを継続し常に密着し相談し合える環境になっております。今以上の関係強化に努め利用者様が安心して満足のいく生活ができるよう支援していきます。

## 【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 ↓該当するものに○印	
55	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	62	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
56	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,37)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	63	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	64	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
58	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:35,36)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
59	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:48)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:29,30)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
51	利用者は、その時々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	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

## 山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

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

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
<b>I. 理念に基づく運営</b>						
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	接遇スローガンを作成し朝礼にて全員で唱和している。また、スローガンの中で月の重点目標を決めて取組み自己採点し実践に繋げている。			
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	年間の行事を中心に地域の方々への参加を募りつながりを大切にしている。誰もが気軽に来訪できる施設を目指している。			
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	運営推進会議に参加されたご家族様や民生委員の方にホームでの生活状況をお話し、支援方法などの説明を実施している。			
4	(3)	○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	2ヶ月に1回開催し、利用者様の暮らしぶり等を伝えながら出席された方の意見や質問に答え、助言等をいただきサービス向上に努めている。また、他事業所の取組み情報も頂ている。			
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	町行政の担当者に相談、指導、助言等をいただくなど連絡を行い、事業所の取り組み方を報告している。			
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	身体拘束についての勉強会を定期的に取り入れ職員全員が理解できている。職員は常にホール全体と玄関につながる廊下の見守りを出来る位置に配置しており、出入口の施錠はしていない。徘徊につながる利用者様がいれば都度、寄り添い対応している。			

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	高畠町主催の養介護施設従事者虐待防止研修会に参加し事例を基に職場研修を実施し共有している 全体討議にて意見を募り再意識し防止に努めている。			
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見人制度の資料があるが、権利擁護に関しては十分な理解が出来ていない部分があるので知識、理解を深めていきたい。			
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	契約の際、契約書の重要事項説明書の内容を読み上げ同意を得ている。不安や疑問点があれば説明も実施している。また、個別に相談を受けるなどして、安心していただけるように努めている。			
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	意見や要望を気軽に発していただけるように”意見箱”を設置している。入居者だけではなく、御家族様に面会時、利用者様の近況情報などの話す事になっている。			
11		○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	毎月定例のミーティングとユニット会議を実施し、職員同士何でも話あえる環境で自由に意見をだし、意見交換をして聞く機会を設け運営に反映させている。			
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	管理者、CM、リーダーは職員と常に話合える環境が確立されており、また毎月3委員会を実施し施設全体の状況の把握を行っている。			
13	(7)	○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	社内研修は都度実施しているが、社外研修が予定通り進んでいない。社外研修参加の際は研修報告復命書にて回覧している。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
14	(8)	○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	町行政で管理している”KINTONE”キントーン町外以外のネットワークづくりのツールを利用し情報交換を実施してる。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	十分な時間を設け、本人の話を傾聴する機会を設けている。また、ご家族様から生活歴を伺い、医療機関から病状の確認の情報を頂いている。		
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	ゆったりとした環境の中で御家族様と対話する機会を設けている。何気ない会話で得た情報をニーズとしてとらえ傾聴し関係づくりを構築している。		
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	切迫したニーズがあれば、可能な限り対応している。医療依存度などによっては他サービスの紹介の事例もある。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	各ユニット目標として「つながり」を掲げている。本当の家族に負けない「つながり」を目指している。また、名前と呼ぶ事については入所時御家族様に説明同意を得ている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	もも太郎さん便りの発行で御家族様に郵送し近況報告を実施している。また、運営理念に「家族の絆」があり利用者様と御家族様の絆作りにも取り組んでいる。		
20		○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	生活歴を踏まえ今まで生活されてた環境を振り返りながら来訪をお勧めし途切れない関係を保つようにしている。		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
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	自由にユニットを移動できる環境があり、レク等で利用者同士が交流できる支援を実施している。			
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス利用が終了になられても情報共有を行い再入居出来るような支援を実施している。			
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>						
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	日々の会話の中での行動や、表現などを把握し職員間で情報共有を実施している。また、各利用者様の担当制を設け必要であれば臨時のミーティングを実施している。			
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	職員との対話の中で今までの生活歴の情報を集めサービス利用の経過の確認を実施している。また、利用者様の友人等の来訪などがあれば会話の中で現在までの暮らし方などの把握するようにしている。			
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	利用者のその日の体調や気分に応じた生活や趣味を楽しめるようにしている。また、ホールのレイアウト等を実施して休んで頂くよう工夫している。			
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	介護計画とモニタリング作成時は必ずご本人様と家族の意見を尊重している。また、ユニット会議やショートカンファレンスを開催し全ユニットと話し合いを設けている。			
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	生活支援計画に基づいた記録を中心に日々の生活の出来事や体調の様子を記録しユニット会議で情報共有に努め生活支援計画に活かしている。			

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
28		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域の方には施設行事に参加を促しており参加人数も増え利用者様と地域の方とのふれあいを持つようになっている。			
29	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、かかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	今までの主治医との関係を断ち切ることなく希望する病院に受診できるよう支援している。体調変化時には協力医療機関との連携も図られている。			
30		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	月1回の往診の前に利用者様の状態や相談したい内容をまとめ往診前に報告し指示や助言を頂いている。また電話での相談も出来る関係づくりをしている。			
31		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。	入院された際には病院や御家族様と早期退院に向け面会を実施している。必要であれば病院相談室より情報交換を実施している。			
32	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	往診など協力医にもかかわって頂き御家族様と協力が得られる話し合いを続けている。職員にも情報を伝達し統一したケアを実施している。			

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
33		○急変や事故発生時の備え  利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	施設にAEDがユニット毎にあり緊急時に対応できるよう施設研修を実施している。また、実践に向けた避難訓練で通報訓練も実施している。			
34	(13)	○災害対策  火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回の避難訓練を消防署職員の方が参加で実施している。民生委員や近隣の方の参加もあり協力体制を保っている。備蓄倉庫の点検も行い災害非常時に備えている。			
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>						
35	(14)	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保  一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	個々の状態に合わせた最小限の介助と、声掛け時の声の大きさを1人ひとりに合わせて対応をする事を心掛けている。			
36		○利用者の希望の表出や自己決定の支援  日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	出来る限り本人様の希望を汲み取られるように、言葉だけではなく表現や仕草などにも留意し対応するよう心掛けをしている。			
37		○日々のその人らしい暮らし  職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	決して職員から押し付けにならないように、利用者様が自由に表現できるよう支援している。			
38		○身だしなみやおしゃれの支援  その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	季節に合った服装を利用者様と選び常におしゃれを忘れないよう支援している。			
39	(15)	○食事を楽しむことのできる支援  食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	行事食を通じてお好みのメニューを選んでいただき食べる楽しみをもっといただくよう工夫している。食器類も絵柄の統一した食器を使用し雰囲気作りをしている。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
40		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	利用者様の食事量・栄養バランスを考えながら献立作りを実施している。工夫する事で水分量の確保に努めるようにしている。		
41		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	職員は口腔ケアの重要性を理解し毎食後の口腔ケアを個々の能力に合わせて声掛け・見守りを実施している。		
42	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	利用者様の排泄パターンを把握しトイレ誘導や声掛けを行い失敗の回数を減らすように努めている。パットなどは把握した時間に合わせた利用対応を行っている。		
43		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄チェック表にて主治医の先生より下剤にて排泄調整を実施、食事については食物繊維の多い食材・飲料水で工夫し便秘対策に取り組んでいる。		
44	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	利用者様の体調や希望に合わせて自由に毎日入浴できる様に心掛けを実施している。入浴剤などを利用し雰囲気づくりを実施しております。		
45		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	共有スペースのソファで自由に休んでいただくよう一人ひとりの生活に合わせた環境整備をしている。		
46		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬手順書を作成し職員全員が意識向上に努めている。また担当者を中心に薬の管理を実施し、服薬時は他職員と確認しながら、誤薬・配薬ミスがないよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
47		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	利用者様の生活歴や、得意な事を把握しその人らしく過ごせて役割が持てる場を作りしている。また外出・行事に参加する事で気分転換となるように支援している。			
48	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	誕生会や季節に合わせた行事・ドライブを天気の良い日に少人数でも出かけるようにしている。ご家族様の面会などがあった場合一緒に昼食(外食)のお願いをして協力をいただいている。			
49		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	利用者様の状態に応じて所持されているが、基本的には持ち込んで頂いていない。必要であれば職員が買い物実施し立替にて対応している。			
50		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	遠方の方からの手紙の返信や郵送などの支援も実施しており、贈り物や御礼の電話の取次ぎをするなどの支援をしている。			
51	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混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	共有のホールには季節感のある花を飾ったり畳の空間があり本棚を設置、リラックスできるように配慮している。利用者様が作成した作品も飾っており、居心地よく過ごせるよう工夫している。			
52		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	新聞を読む順番が決まっており次の利用者様に渡す際、色々な出来事を話され利用者同士の会話も保たれている。共有スペースを会話のある空間となるよう装飾などで工夫している。			

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
53	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人様にご自身のものと認識している衣類や、家具等をもってきていただくよう持ち込みをお勧めしている。思い出に残っている写真などを飾っていただいたり部屋の装飾の手伝いを実施している。		
54		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	廊下はすれ違ってぶつからないよう広く手すりも設置されている。入浴、トイレも大きく表示する事で戸惑いもなく行けるよう配慮をおこなっている。		