

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	有限会社 四ツ葉
事業所名	グループホーム四ツ葉 2階
所在地	松山市桜ヶ丘643-2
自己評価作成日	平成23年6月20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>開設当初のスタッフ、利用者様がおられ馴染みの関係になっている。家族様から馴染みのスタッフがいたので安心と言って下さっている。スタッフ同士、何でも話し合う事が出来ており、チームワークのとれた風通しの良い職場になっている。朝礼時には理念カードを読み理念に基づいたケアが出来るように心掛けています。出来る事を続けて頂き、やりがいを持ってケアがされている。ホームの畑があり、利用者様と一緒に収穫し、新鮮な野菜を食べて頂いている。ホームの近くには利用者様にとっての地域資源となるお店がある。関わりを持ち、少しずつではあるが、顔馴染みになっている。パンの日やあずきの日には、カレンダーを見ながら楽しみが持てるように小さなイベントを大切にしている。四ツ葉体操を利用者様と一緒に作って取り組んでいる。</p>

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23年8月9日

【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）】

<p>開設以来、法人は四葉のクローバーの花言葉を理念にして「健康・愛情・幸福・希望」を掲げておられ、利用者を行う「四ツ葉体操」の歌である「四ツ葉マーチ」にも盛り込まれている。運営推進会議のテーマにも「理念について」を採り入れて、ご家族や地域の方達にも事業所の理念への思いを知ってもらえるよう取り組まれている。</p> <p>運営推進会議時、市の担当者から会議のテーマについて「ご家族が知りたいのは日頃のケアのことではないか」という意見をいただいたことをきっかけに、次の会議では「ホームの一日の流れ」を報告する等、事業所の生活を知ってもらえるような会議を工夫して、参加者から意見等をうかがいたいと考えておられる。</p> <p>ハガキを買いに出かけて、友人に暑中見舞いを出すことをサポートされたり、利用者のお好きなテレビ番組の観覧に応募し当選して出かけられました。ご家族からの希望もあり、ご主人の葬儀に職員が同行されることもある。</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)	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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ます (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 3. 家族の1/3くらい 4. ほとんどできていない
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 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
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)	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
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 -

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 23年 7月 15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)
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) 理念が記載されたカードを常に携帯して、仕事でも意識出来るよ うにしている。毎朝、朝礼時に全員で声に出して読み上げ、理念を 確認して実践に繋がる様、努めている。ケアプランは理念に基づき 支援が行える様、プランの提供を行っている。利用者様や家族 様、お客様にも理念を解って頂けるよう、掲示している。	
			(外部評価) 開設以来、法人は四葉のクローバーの花言葉を理念にして 「健康・愛情・幸福・希望」を掲げておられ、利用者で行う「四 ツ葉体操」の歌である「四ツ葉マーチ」にも盛り込まれてい る。運営推進会議のテーマにも「理念について」を採り上げ て、ご家族や地域の方達にも事業所の理念への思いを知っ てもらえるよう取り組まれてる。	
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) 散歩に出掛け、必要な物があれば、近所のお店にて購入してい る。コンビニへは週に1回パンを注文・購入に行く為、顔なじみに なっている。散歩中はゴミ拾いや、挨拶に努めている。お花を頂く 事があり、お花の名前を教えて頂いたりしている。年末の餅つき のお礼に、お土産や、巻き寿司を頂いたり、畑で採れた野菜をおす そわけすると、手作りのお漬物やおはぎを頂く事もある。今後は公 民館など、こちらからお伺いさせて頂く交流に努めていきたい。	
			(外部評価) 利用者と職員で散歩時にゴミ拾いを続けて行っている様子 を近くのコンビニエンスストアの店員の方が見てくださっ ており「ありがとう」と言ってもらったこともある。近くのメガネ 店に立ち寄り、利用者のメガネを洗浄してもらったりすること もある。	
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	(自己評価) 避難訓練やクリスマス会、運営推進会議へ地域の方に参加して頂 き、ホームの様子やケアの様子を見て頂いている。認知症などの 質問や、問い合わせがあれば、対応している。近隣のお店に利 用者様の顔を覚えていただき、離設の際には協力して頂くこともあ った。	

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	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	(自己評価) 毎回テーマを決めている。スタッフからの意見をまとめ、全員参加の意識作りをしている。テーマについては前もって参加者に連絡を行い、話し合いが出来ている。ホームの状況、行事の内容を報告している。ホームでの体操を作っては？と家族様から提案があり、四ツ葉体操を利用者様と一緒に作成して披露した。他の施設からの参加もあり、幅広く意見を頂け、ケアに活かしている。	
			(外部評価) この一年間、会議への参加者を増やす取り組みをすすめられ、事業所にかかわってくださっているアロマセラピーの先生や他グループホームの職員の方達等にも会議に参加いただけるようになった。すべてのご家族に会議の案内を送付し、参加が難しいご家族には、テーマについて意見等をうかがうようにされている。	
5	4	市町村との連携 市町村担当者や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	(自己評価) 各連絡会や研修に参加して、意見・指導を受けている。運営推進会議や、クリスマス会などの行事に参加して頂き、利用者様の様子やケアの内容を見て頂いている。包括の方には研修を開催して頂いたり、アロマセラピーを習った際は、スタッフが利用者様に行う為に、アドバイスを頂いている。今後、実施予定になっている。	
			(外部評価) 運営推進会議時、市の担当者から会議のテーマについて「ご家族が知りたいのは日頃のケアのことではないか」という意見をいただいたことをきっかけに、今回の会議では「ホームの一日の流れ」を報告する等、事業所の生活を知ってもらえるような会議を工夫して、参加者から意見等をうかがいたいと考えておられる。	
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	(自己評価) ミーティングや勉強会で話し合い、勉強している。離設の可能性がある為、入り口には鈴を付けたり、夜間の転倒防止の為にペット柵に鈴をつけさせて頂いている。家族様へも説明を行っている。離設される方へは、他の事に興味を持って頂ける様に、スタッフが状態を把握している。近隣のお店の方にも協力して頂いている。言葉による拘束も気をつけている。現在も身体拘束は行ってない。	
			(外部評価) 玄関は開放されている。年に2回、「離設訓練」を実施し、利用者が行方不明となった場合、事業所周辺の人達の協力を得たり、職員があわてずに適切な対応ができるよう、体制作りに取り組んでおられる。足元が不安定な利用者のベッドの手すりには、鈴を付けて、夜間時、ご本人が起き上がった際に職員が気付けるようにされていたり、体調が優れないような利用者のベッドサイドにはナースコールを設置して、利用者がブザーを押すと居間で音が鳴り、職員に分かるようにされている。ご本人の状態が回復した際には外すようになっている。	

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)
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) ミーティングや勉強会で話し合い、虐待について意識するようにしている。身体的にも精神面でもスタッフ同士がお互いに気になる事があれば注意しあうようにしている。入浴時に皮膚等の観察も行って、変化があれば、記録に残して把握に努めている。	
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	(自己評価) ミーティングや、勉強会、研修にも参加して学んでいる。新人研修時にも説明を行っている。現在の活用はないが、いつでも活用出来るように、勉強した内容は各自が振り返りを行っている。	
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) 施設長と管理者又はスタッフが必ず2名で対応するようにしている。スタッフは内容について質問されても答えられるように、契約内容の把握に努めている。契約内容の説明と、ホームでの出来ること、出来ないことの説明などを入居前に十分に時間を取っている。家族様をご理解頂けるよう、不安のないように努めている。	
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	(自己評価) 契約・面会・ケアプラン説明時など、家族様と関わる時は常に、意見や要望を伝えて頂けるように、スタッフは意識して声掛けをさせて頂いている。家族会の開催時にも、意見や要望を頂いている。面会時や電話では様子をお伝えし、変化があれば連絡するようにしている。電話連絡は10回以上コールし、折り返しの電話へは、こちらよりかけ直すようにしている。ユニット入り口に意見箱を置いている。苦情や要望は報告書に記入してスタッフに周知している。 (外部評価) クリスマス会の後に家族会を行った際、ご家族だけでお話をする時間を設けられたが、ご家族から「職員も一緒に」という意見があり、事業所側で会をすすめられた。ご家族からは「ホームにお任せします」という声が多いようで、事業所では、日頃、ご家族とお話する際、その都度、意見を聞き取ったり相談に乗るようにされてる。ご家族からの意見もあり、利用者の備品等の購入について、ご家族へ連絡をする時期は、ご家族の立場に立って早目に行くことに改善された。事業所へは、管理者が交代したことや職員の紹介を顔写真も入れて載せておられる。	

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)
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>(自己評価)</p> <p>ミーティングや朝礼で意見を言える環境になっている。管理者にはどんな事でも相談しやすい関係にある。日々の業務にて気が付いたこと、意見があれば、申し送りノートへ記入する。スタッフ全員の意見を聞き、施設長へいつでも意見が言えるようになっている。各自が参加した研修などで、他の施設の良い点やアイデアなどを、スタッフ間に申し送り反映するようにしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>職員は、理念に沿って今年の目標を個々に決めておられ、ユニット入口に、職員の写真とともに掲示されている。毎月のミーティング時には、目標について個々に振り返る機会が作られている。日々、利用者にかかわる職員は、利用者一人ひとりの特徴や個性の違い、又、生活の希望や思いの違い等についての気付きを多く持っておられる。職員は現在、利用者一人ひとりについて「してあげたいことを書き出してみる」ことに取り組んでおられ「どうしたら実現できるか」ということを話し合っておられる。</p>	
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>(自己評価)</p> <p>施設長は、毎日スタッフの状態の把握に努めている。契約時、更新時には説明を施設長から行っている。希望休は前もって把握に努めて、希望通りに休めるようにし、突然の休みにも、対応出来ている。勤務交代も出来るようになっている。研修の連絡も前もって行い、参加者は休みで参加出来ている。管理者はスタッフの様子を観察に努めて、施設長に申し送りし、個々に応じて対応している</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>研修の案内は、前もって回覧し、希望があれば参加出来るようになっている。個々に応じて参加への促しも行っている。研修へは、研修代(上限あり)、交通費、時間休の給付があり、参加しやすくなっている。研修にて学んだ事は、ミーティングで発表したり、資料を回覧してスタッフ全員で共有し勉強している。</p>	
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組みをしている	<p>(自己評価)</p> <p>研修では、他の施設の方との交流も目的である事をスタッフは周知している。他の施設の運営推進会議に参加させて頂いたり、四ツ葉に来て頂いたりしている。手紙の交換も行った。近所のデイサービス事業所のお祭りに参加させて頂いたり、餅つきのお餅の交換を行ったりと、交流を深めている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>入居前にはホームに出来る限り来て頂き、入居者様の様子を見させて頂いている。アセスメントを十分に行い、特に家族様からは多くの情報を頂ける様にしている。入居時には共有の会話と、出来るだけ寄り添う時間を持ち、安心して頂ける様に努めている。入居後慣れるまでは、細かく状態を記録に残して、スタッフで把握している。</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)
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) 入居前、入居後も要望や、不安な事などを伺うようにし、入居前のアセスメントでは、十分な時間をとっている。家族様は何が不安なのかも分からない事がある為、スタッフよりコミュニケーションが取れるようにしている。入居後は、夜間の様子、状態などを連絡させて頂いている。家族様の要望や意見はスタッフに周知出来るように記録している。	
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	(自己評価) 入居前に訪問して頂き、スタッフは入居者様の状態把握を行い、入居者様にはホームの様子を見て頂いている。入居前に施設利用や、病院への入院があれば、担当者から情報を頂き、十分なアセスメントを心がけている。利用者様と家族様の要望を伺い、必要な支援をスタッフ間で話し合い、スタッフが統一したケアが出来るようにしている。	
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) スタッフは理念を周知し、利用者様と一緒に洗濯物を畳んだり、食事の味付けや料理をして、解らない事は教えて頂いている。お互いに支え合い、人生の先輩に、尊敬の気持ちを持って支援することを頭においている。今までの生活環境や、経験を伺い、思い出話をしたり、活躍できる場作りに努めている。	
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	(自己評価) 何か変化があれば連絡を行っている。行事や外出は事前に連絡を行い、一緒に参加して頂き、スタッフともコミュニケーションがとれている。どんな事でも相談して頂ける、関係を築いている。ホームで出来る事出来ない事を説明したうえで、家族様に協力して頂く事もある。入浴を嫌がられる入居者様には温泉へ家族様と出かけられている。疎遠になってしまっている家族様へは、近況報告を電話で連絡している。	
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) 家族様以外にも、親戚の方や、友人、隣人の方等の面会がある。居室でゆっくり時間を過ごして頂けるよう配慮している。また、いつでも面会に来て頂けるように、声掛けを行っている。馴染みの方が毎日のように来られて一緒に過ごされる入居者様や、行きつけの美容室へ行かれる入居者様もおられる。近隣の公民館のサロンへ参加したり、盆踊りや、初詣にて顔馴染みの方に声を掛けて頂く事があった。 (外部評価)	
			八ガキを買いに出かけて、友人に暑中見舞いを出すことをサポートされたり、利用者のお好きなテレビ番組の観覧に応募し、当選して出かけ楽しまれた。ご家族からの希望もあり、ご主人の葬儀に職員が同行されることもある。高校野球の好きな利用者とはトーナメント表をみながら記入されている。	さらに、利用者のこれまでの社会生活や、よくお話に登場する人や地名等からも、個々のこれまでのことを知るきっかけにされて、支援に採り入れていかれてほしい。理念にも沿って、利用者一人ひとりの違いを尊重し、利用者の「幸福」を追求した支援に取り組んでいかれてほしい。

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)
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) 利用者様同士のトラブルは日々あるが、スタッフが間に入り対応している。お茶の時間や食事はスタッフが一緒に参加して雰囲気作りをしている。利用者様の状態を把握し、未然に防げるように努めている。トラブル後は話の内容を工夫し、話題を変えて気分転換をして頂けるようにしている。孤立される方がおられないように、スタッフ同士で情報交換に努めて対応している。	
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	(自己評価) 退居後も退居先での環境に早く馴染んで頂ける様に、個別マニュアルなどの情報提供を行っている。面会に伺い不便のないように対応している。手紙を下さったり、遠方の家族様が近くに来られた際には、ホームへ足を運んで頂いたりしている。亡くなられた利用者様の家族様よりピアノを頂き、退居後も交流が続いている。	
、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) 利用者様に希望や要望をその都度伺うようにしている。伝えられない方は、家族様に伺い、日々の様子や気付いた事を記録に残し、希望をくみ取り、叶えられるよう、また近づけるようにスタッフ全員で相談し努力している。また、希望がケアプランへ組み込まれる様にしている。実現への支援が難しい場合は家族様へ協力して頂いている。 (外部評価) 日々の会話やアロマテラピー・ハンドマッサージを通して、職員は利用者と一緒に接し、個々の思いや意向の把握に取り組まれている。職員は、利用者の目線の先にも気を配り、個々の思っていることを察することができるよう努力をされている。	利用者個々に担当職員を配置しておられ、職員は利用者の居室の環境作りをすすめていくうちに、利用者ご本人の「これまでのことについて分かっていない」ことに気付かれたようだ。職員が気付かれたことは、サービスの質向上への取り組みの最大の起点でもある。今後さらに、ご家族等にも協力を得ながら、利用者のお若い頃のことや入浴の習慣、又、終末期のあり方等についても情報収集に工夫して、介護計画に採り入れ支援していかれてほしい。
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) 入居前は十分なアセスメントを行っている。病院や施設から来られる利用者様へは、情報提供を前もって頂き、把握するようにしている。入居後も少しでもその方を知ることが出来るように、家族様の面会時に伺ったり、一緒に話をしたりしている。知り得た事は、会話や支援に繋げている。	
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	(自己評価) 日々の変化が少しでもあれば、必ず記録に残して、スタッフ全員で周知し様子の観察に努めている。また何か変化があれば原因を探って、一人一人の利用者様に不便はないか考え支援している。出来ること、出来ないことを把握して、出来ない部分を補えるように支援している。	

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) ケアプランの内容をスタッフは把握し、記録に残している。一ヶ月に1度、モニタリングを行っている。ケアプラン更新前には利用者様、家族様に要望を伺い、ミーティングにて、スタッフ間で話し合いを行い作成している。普段からも希望を伺っている。</p> <p>(外部評価) 3ヶ月ごとに介護計画の見直しを行っておられる。利用者が、現在、困っていることを優先に介護計画を作成しておられ、又、「利用者が役割を持って生活できるような計画の作成」にも努めておられる。介護計画の支援内容を記号で示し、日々の介護記録内にその記号とともに支援状況を記して、モニタリングをされている。</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) その場にはいないスタッフにも記録を見れば利用者様の様子が分かるように記録することを心がけている。ケアプランに添った支援が出来るように、日誌のファイルへケアプランを入れている。スタッフ全員がケアプランを把握し、記録にケアプランの記号を入れていつ見ても分かるようにしている。個別マニュアルも作成しており、変化があれば記入している。</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) 外出や外食へお連れする機会を多く持てるようにしている。行事も含めて家族様も一緒に参加して頂いている。受診の付添いの家族様には受診後に、一緒に食事を食べて頂くこともある。希望があれば、常に上司やスタッフと話し合い出来る限り対応している。ホーム内での行事が少なくなっている為、一緒に買物へ行く機会を増やすなどしたい。</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) 地域のお店を利用して、利用者様の顔を覚えて頂くようにしている。お寿司屋さんには離設時にお店に入られた利用者様に、スタッフと一緒に対応して下さった。また、お正月には巻きずしを頂いた。ファミリーマートでは毎週おやつ購入に利用者様と一緒にいる。ボランティアさんの受入れもある。</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>(自己評価)</p> <p>契約時に提携の病院について説明を行っている。入居前からのかかりつけの病院を家族の方と定期的に受診される利用者様もおられる。その際必ず、情報提供を持参して頂き、結果はホームの提携医に報告している。24時間連絡が出来るようになっており、急変時にも対応して頂いている。必要な時は家族様へ医師より直接説明して頂いている。処方の変更などは前もって連絡していただき、スタッフが把握出来るようになってきている。かとう歯科の往診を利用されている方もおられる。</p> <p>(外部評価)</p> <p>ご家族が受診に付き添われる場合は、事業所での様子を記入した情報提供表を持参してもらい、ご家族の都合が悪い時には職員がご家族に代わって受診に同行して日々の利用者の状況を医療機関に伝えるようにされている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>同法人内に看護師がおり、いつでも連絡でき、対応して頂けるようになっている。毎月のミーティングで医療面の対応への勉強会をして頂いている。かかりつけ病院の看護師は往診前に必ず訪問し、利用者様の状態を把握して頂いている。アドバイスもして下さる。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>家族様の許可を頂き、利用者様が入院に至るまでの情報提供を行い、見て頂くケアの内容が分かる、個別マニュアルも一緒に提供している。病院へ行き、直接、病院関係者と情報交換を行ったり、面会や、連絡に努めて、利用者様が安心して治療して頂けるようにしている。施設長は日頃より病院訪問の機会を作り交流に努めている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>入居時に医療行為が必要になった場合、ホームで対応出来ないことを説明し同意を得ている。スタッフは重度化や看取りの研修に参加し、ホームで出来る事の対応を勉強している。スタッフへもアンケートをとり、看取りへの意識づけを行っている。運営推進会議でも家族様の要望を交えて話し合いを行った。必要に応じて特養の申請をして頂いている。今後も段階に合わせて、家族様と話し合って行きたい。</p> <p>(外部評価)</p> <p>法人の方針もあり、現在は事業所での「看取りは行わない」ことになっている。運営推進会議時等でも、その旨を説明されている。又、入居契約時には、ご本人の終末期を見据えて他施設の申し込み等をしていただいている。事業所では、前回の評価結果を受けて目標達成計画書に終末期の支援について「事業所でするべきの事はしていく」ことを取り組み内容に挙げて、この一年間は「外部研修の受講」や「事業所内勉強会」を行うことに取り組まれた。4月の運営推進会議時には看取りをテーマに設定して、職員が地域医療に取り組んでいる医療機関の講義を受けた際の報告をされた。又、職員個々に、「自分の最期・親の看取りをどうしたいか」等、看取りについての職員の今の思いをアンケートで聞き取ら</p>	職員は、利用者を最期まで看ることに向けて事業所の体制作りをすすめたいと考えておられる。今後、理念にも沿って法人も含めて事業所の支援のあり方について、利用者やご家族の立場で検討する機会を作ってはどうだろうか。ご家族の中には利用者が入院となると「退院してホームに戻れるか」「最期はどうなるのか」等、不安や心配に思っておられる方もあるのではないだろうか。利用者が終末期を事業所で過ごすことも選択できるよう、事業所の体制作りに取り組んでいかれてはどうだろうか。

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) ミーティング時に心肺蘇生法やAEDの使用方法など、緊急時の対応について勉強している。緊急時のマニュアルや事故発生時のマニュアルを作成し、スタッフは把握に努め、勉強した内容は振り返りを行い、イメージトレーニングするようにしている。	
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回の消防訓練へは地域の方にも参加して頂き、避難協力や、ホームの様子を見て頂いている。また、研修に参加している。いつ起こるか分からない事を頭に置き、スタッフはイメージトレーニングするようにしている。また災害時のマニュアルは作成してあるが、各災害に合わせてのマニュアルを作成する予定になっている。	
			(外部評価) 東日本大震災を機に、事業所では水やレトルトカレー・軍手やバケツ等を揃えられた。又、法人では災害別にマニュアルを作成しているところである。5月の避難訓練では、夜間、2階のスタッフルームからの火災を想定して訓練が行われた。消防署の協力も得て消火器の使い方について勉強をされた。	
.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) 尊厳やプライバシーについて勉強会で話し合っている。スタッフも意識して、お互いが注意しあうようにし、意識を高めている。トイレの声掛けなど、耳の遠い方へは声掛けの声が大きくなってしまふ為、ホワイトボードを使用させて頂く事もある。利用者様の性格や状態、体調などに合わせた声掛けを心がけている。利用者様を一人の人として関わり、誇りを傷つけたり、恥をかかせることのないように努めている。	
			(外部評価) 利用者のお誕生日には、ご家族にも声をかけて、その日にお祝いできるように支援されている。	
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	(自己評価) ケアプランの作成時には希望を伺うようにしている。また、毎週のパンの購入や、毎日の飲み物など、希望を伺っている。「新婚さんいらっしゃい」へ応募され、スタッフと一緒に観覧された方もおられる。「何が良いですか？」の質問には答えられないが、「どちらが良いですか？」では選んで頂ける事が多いので、声掛けにも工夫したい。今後は行事についても希望を伺って行きたい。	

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) 共同生活の為に希望に沿ってあげられないこともあるが、出来るだけスタッフ間で話し合い、連携を取って対応できるようにしている。食事や入浴、散歩の道や距離など、利用者様のペースに合わせている。利用者様の気分が乗らない時は無理強いはいしないで、時間をあけて声掛けしたり、気分転換して頂いている。体調に合わせて居室で食事される方もおられる。	
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) ケアプランに毎日のお化粧品が入っている利用者様もおられる。外出時に女性はお化粧をされて、鏡を見て喜ばれている。定期的に毛染めをされたり、帽子が好きでかぶった姿を、スタッフに見せてくれる利用者様もおられる。服への食べこぼしや、しみにも気を付けて対応していきたい。	
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) その日のメニューをホワイトボードへ記入して掲示している。ボードを見て質問されたり、楽しみにされている。畑で採れた新鮮な野菜を食べて頂き、季節感を味わって頂いている。日曜日はなるべく希望のメニューにし、お誕生日は前もって利用者様や家族様に好きなものを伺いお誕生日特別メニューにして喜んで頂いている。野菜切りや盛り付けなど、得意分野やで役割を持って一緒に準備している。 (外部評価) 決まったメニューの食材が届く日が週に3日あり、その他の日は、利用者のお好きなメニュー等も採り入れて食事作りをされている。調査訪問時には、畑で採れたにらの葉をきれいに選別しておられる利用者がみられた。又、盛り付けをされたり、食後には食器を重ねてお盆に置く方、下膳する方もおられた。食事を始める際や食事が終わる時には、利用者の代表の方があいさつをされていた。むせるような利用者には、汁物にとろみを少し付け、飲みやすくされていた。	
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) 毎食、食事量をチェックして、把握している。月に1度体重測定を行い、状態に合わせて食事の量にも気をつけている。水分制限のある利用者様は、チェック表を作り管理している。1週間の献立は当番のスタッフがバランスを考えて対応している。状態に合わせて、刻みにしたり、トロミを付けた工夫し食べやすいようにしている。	
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	(自己評価) 提携の歯科より、往診があり口腔内の状態を診て頂いたり、義歯の調整をして頂いている。定期的に歯科衛生士より、ブラッシング指導を受ける利用者様もおられる。勉強会の資料にて勉強し、口腔介助の大切さを学び、口腔内の状態の把握に努めている。1週間に1度は義歯をポリデント施行し、自分で口腔ケアされる方でも本人様任せにしないようにしている。食後の口腔ケアをもっと行っていきたい。	

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)
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) 排泄チェック表に記入して排泄パターンを把握するようにしている。下剤を服用している利用者様がいたら、スタッフで連携を取ってトイレ誘導を行い、失敗のないように努めている。日中はトイレ誘導を行い、夜間は睡眠の妨げにならないように、パットやリハビリパンツを状態に合わせて使用している。	
			(外部評価) 利用者個々のタイミング等を踏まえて、声をかける等してトイレで排泄できるよう取り組まれている。利用者の中には、最近、トイレに行ったり来たりを繰り返す方があり、医師に相談してみることを考えておられた。	
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) 朝食後にヨーグルトを食べて頂いている。野菜や水分を摂っていただくように努めている。毎日散歩や、ラジオ体操などで体も動かして頂いているが、排便の促せない方にはDrより下剤の処方があり、調整している。また、確認の出来にくい利用者様へはDrにて、往診・受診時に腹診して頂いている。	
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をしている	(自己評価) 2日に1度は入って頂けるようにしている。それ以外でも希望があれば、出来る限り入って頂けるようにしている。希望の時間も何うようにしている。嫌がられる方がおられるが、入浴後は「気持ちいいよー」と喜んで頂いている。家族様の協力を得てホームで入って頂いたり、温泉へ行かれる利用者様や、娘様の家のお風呂へ入られる利用者様もおられる。	
			(外部評価) 事業所では現在、午後から夕方にかけて入浴を支援されてる。「自宅にいいお風呂があるから」と言われて、事業所での入浴に気が向かない利用者もおられるが、ご家族と散歩等してそのまま、ご家族の方も一緒に事業所のお風呂に入ってもらったり、時には温泉等に出かける等、ご家族とも協力し合って支援されている。お風呂に入ってしまうと、気持ちよく入浴が出来るが、衣服を脱いだり、入浴する気分作りが難しいようだ。職員が入れ替わり対応されたり、タイミングをみながら支援に工夫されている。	
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	(自己評価) 夜間は眠たい時に休んで頂けるように支援している。また空腹の訴えで眠れない方は飲み物やお菓子など食べて休んで頂く事がある。夜間の睡眠が摂れていない時は、日中に音楽を聴いていただきながら休息して頂いたり、短時間横になって頂いている。散歩にて日光に当たって頂いたり、運動を促しているが、不眠や、夜間の訴えの多い方はDrと相談し薬の調整を受けて休まれるようになった。	

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) なぜ、この薬を服用しているのかを知るように努めている。薬の変更があった時は、変更の理由をDrに聞いたり、薬剤師に効能や副作用など伺い、申し送りし、スタッフで周知している。変更後は様子観察に努め記録へ残してDrへ報告している。服薬ミス想定してスタッフ同士での確認を行う事で、服薬ミスはほとんどなくなっている。薬のケースにはどんな薬がいつ追加や中止になったかなど、記載している。	
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) 家族様より、生活歴や、得意だったことなどを伺い、利用者様に合わせて役割を持って頂いている。野菜を切って頂いたり、畑へ収穫に行かれたり、おやつに抹茶を立てて頂く事もある。お誕生日には食事も希望を聞いたり1日お祝いの気分を味わって頂けるようにしている。運動会も行い、練習や競争して楽しんでいる。	
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) 季節感が味わえるように外出している。家族様も参加されて一緒に楽しんでいる。散歩はコースを伺ったり、状態に応じて車椅子対応している。近所のお店へは一緒に行き、店員さんとも交流を持つようにしている。サロンや地域の行事にもっと参加したり、外出先の希望も聞いていきたい。	
			(外部評価) 事業所で外出の機会を作り、支援されている。利用者のお気に入りの喫茶店にみなで出かけることもある。近くのスーパーにお弁当を注文してお花見に出かけたり、季節ごとにお花をめぐり、季節を楽しむ機会を作っておられる。	
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	(自己評価) 大金は管理していないが、財布を持つ事で安心される利用者様へは小銭を持って頂いている。毎週のファミリーマートへのおやつのお買入や近所のお店では財布にあるお小遣いから、ご自分で支払いをして頂いている。店員さんとのやり取りをスタッフと一緒にこなす事がある。	
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) 携帯電話を持って、自由に家族様と連絡をとられる利用者様がられる。また電話はいつでも出来るようになっており、家族様へ電話をしても良い時間帯を伺っている。娘様や友人、近所の方と手紙のやり取りをされている利用者様もられる。「娘から電話が来たんよ」とお話される利用者様もられる。	

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>廊下には行事の写真を掲示しており、利用者様は見て話をされておられる。散歩などで摘んだ草花を飾ったり、お雛様や、五月人形などで季節を感じて頂けるようにしている。温度や湿度を見て調節する習慣がついており快適に過ごして頂けるようにしている。夕方は夕日が差し込んで来るため、カーテンにて対応をしている。調理中の匂いで利用者様は食事を楽しみにされている利用者様もおられる。セカンドリビングには神棚があり、拝むことが日課になっている利用者様もおられる。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者等の状態も2ユニットで違いがあり、1階ユニットはテーブルを付けてみなどで食事をされており、2階ユニットは利用者個々の習慣やトラブルのこともあって、テーブルを離して数名ずつでテーブルを囲み食事をされている。又、2階ユニットはソファを台所や事務室の前等、職員がよく居る場所の近くに配して職員とおしゃべりできるようにされている。</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>リビングの座席は利用者様にとって一番落ち着けるように、スタッフで話し合っ、その都度、変更している。スタッフと話をしながら落ち着けるようにキッチン前にソファを置いたり、スタッフルーム前に椅子を置いて落ち着かれない時など、座って頂き落ち着かれています。</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>入居時には以前使っていたものなど、馴染みの物を持って来て頂いたり、家族写真や、アルバムなど持って来て頂くようにお伝えし、居室に置かれている利用者様もおられる。ドレッサーを置かれたり、テレビは自由に観られている。フラワーセラピーの作品や写真を飾って頂いているが、古い物は整理する支援を行っていきたい。</p> <p>(外部評価)</p> <p>洋服を多く持って来られている利用者は、洋服をかけて日々自分で選ぶことを支援されている。お若い頃の写真のアルバムをみて過ごされたり、窓から裏山の様子等を眺めたりしながら過ごされる方もいる。</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>居室へはのれんや表札を付けており、表札が目線に合わない時は手書きの表札を張らせて頂く事もある。トイレはお手洗いの表示に直している。ベランダ入口は分かるように、履物を履き替えて頂くように貼紙し、不安に思うことのないように、その都度対応している。夜間の転倒の可能性のある利用者様へはベットの柵へ鈴を付けて危険の回避に努めている。</p>	