

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成26年10月21日

【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26年10月10日

記入者(管理者 谷村 / 計画作成担当者 重田)

基本情報リンク先URL	http://www.wam.go.jp/
-------------	---

【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 NPOさつま
所在地	鹿児島市下荒田2-48-13
訪問調査日	平成26年10月21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。運営方針としては、今後も『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、ゆっくり丁寧にに関わりしていこう』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いたします。『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けるようにしたいと思います。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ため、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参ります。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にあたっています。毎日ご利用者の様子やタイミングは違い、そのために日課通りには進まないことは多分ありますが、基本としては、やはりその時その時のご利用者の思い・ペースを大切に、職員は時間を気にしてご利用者を焦らせてしまうことなく、穏やかに気持ちよく過ごしていただくことが何より一番だと思います。新体制を踏まえ、私たちはまだまだ不慣れで気も届かず至らないことが多くご迷惑をおかけしていると思いますが、職員一同心を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、ご利用者との日々のお関わりを大切に、お付き合いさせていただきたいと思っております。また職員としましては、まだまだ失礼な点・説明やコミュニケーションの不足、新体制を踏まえ落ち着かない点もある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。今後も知識や技術の習得に励みながら、皆様方の『幸せ』のため、職員一同力を合わせて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、よろしくお願い申し上げます。

- ・ホームは、指宿市内市街地の幹線道路に位置し、母体の医療機関や有料老人ホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者住宅、通所介護事業所、訪問介護事業所などとは車で5分程度の距離にあり、法人施設とは日常的に連携・協力体制がある。
- ・利用者が地域の中で生き生きと自分らしく生活が過ごせるよう掲げられたホームの理念は、「笑顔・元気・長生き」「ないもかいも大切」の家訓とともに開設してからずっと利用者や家族、職員間で共有され大切にされている。
- ・母体が医療機関であり、契約看護師がバイタルチェックするなど日常の健康管理がなされ、他科医療機関との連携も構築され必要時には緊急の対応も確保されている。入居時および重度化するにつれて、その都度十分な説明をおこない文書にて同意を得るようにしている。
- ・法人は、職員の希望、力量などに応じて、積極的に資格取得を勧めたり法人全体の勉強会にてスキルアップに繋がるよう計画的に勉強会を開催している。外部研修参加時は、勤務体系を見直すなど配慮して研修が受けやすいよう取り組んでいる。
- ・地域とは、隣家の住民、公民館長などと日常的に気軽な付き合いをしており、運営推進会議への参加はもちろんのこと、災害時の協力体制を築いている。

自己評価	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	理念については毎年1度職員間で話し合うと共に、法人グループ内でも検討会をもち共有を図っている。『地域の中であなたらしく生きていただくために』と地域密着型の理念を掲げ、利用者が地域と繋がりを持ちながら生活できることの重要性を理解し、個々のこれまでの生活習慣や本人らしさ・地域との交流を大切に支援している。理念は事業所内4か所に分かりやすく掲示すると共に、朝礼等でも声掛け・確認をしながら、周知実践に努めている。	ホーム開設時からの地域密着を意識した理念であり、「その人らしく、あなたらしく、今までの生活を大切に楽しく…」といった理念のほか「笑い・元気・長生き」「ないもかいも大切」といった家訓を大切にしている。理念は、スタッフ会議や職員会議で話し合い、共有して職員に浸透している。	
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	近隣の方とは開設当初よりお付き合いがあり、日常的に挨拶を交わし、気軽に事業所に訪問して下さったり、事業所内で一緒にお茶の時間をもっていたり等している。手作りのお野菜やお花をご好意で届けていただくこともある。また地域の行事に参加したりボランティアに慰問にきていただくことも多くある。また地域の公民館長さんもいつも気にかけてくださり、月1回程度の訪問を続けてくださっている。	地域とは日常的に交流があり、ご近所の方から花や野菜の差し入れがあつたり、お茶のみに訪問する方もいる。今年は、近隣の小学校の児童が社会科授業をホームで実施、地域のボランティア訪問も積極的に支援し、高齢者元気度アップ・ポイント事業を活用している。また、地域の行事への参加も積極的に促している。	
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生かしている。	認知症の方を支援するための専門施設・専門職員としての意識をもち、日々学びながらご利用者への適切な支援に努めると共に、地域の相談窓口として随時相談を受け付けている。また他施設やヘルパー講座、学生等の施設実習や社会体験活動等に協力させていただいたり、キャラバンメイトとして市内外で認知症サポーター養成活動に参加する等し、できるだけ地域貢献ができるようにと目指している。まだまだ経験の足りないところがあるため、一層学び、機会を作りながら取り組んでいきたい。		

自己評価	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
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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>会議では現在の事業所での課題や取り組みの状況について、積極的に報告し話し合うと共に、年に1度の自己点検時は一緒に立ち会ってをいただいたり、外部評価結果は共に確認し改善を話し合ったりしている。会議では出席者全員がご利用者の視点に立つことに努め、利用者本位に活動の点検と評価を行ったり、会議にはできるだけ多くのご利用者に出席していただき、ご利用者の実際の様子を知っていただいたり、改めてご利用者の気持ちを確認させていただいたりしている。得られたご意見についてはありがたく丁重に受け止め、運営の向上や改善に繋がれるよう努力している。事業所の課題や取り組みについて改めて振り返ったり、外部の目線で新たに評価をしていただける意味でも、初心や、利用者・外部の客観的な視点を忘れることなく毎月新たに新鮮な気持ちで意欲的に取り組むことのできる大切な機会（ステップ）となっている。またご利用者・ご家族・公民館長、皆さんからのお励ましが、大きな力となり前進に繋がっているように思う。今後も、利用者のため・ご家族のため、現状に留まらず、常に良い方向を目指し良い方向に改善していけるよう、努力していきたい。</p>	<p>会議は定例化されており、家族には交代で参加をもらっている。公民館長からは、地区の情報提供が毎回あり、子供神輿、敬老会などの地域行事への参加への案内や誘いがある。メンバーから出された意見やアドバイスなどは、率直な意見など前向きに活かす姿勢があり、改善や解決に向けて職員間でもよく検討し、サービスの質の確保・向上につなげている。</p>	

自己評価	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
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と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の介護保険課職員に出席していただき、事業所の実情・取り組みについて詳しく、定期的に報告を行っている。事業所の課題や現状について、よく理解していただいた上で、時には相談をしたり、一緒に考えていただいたりしている。介護課・包括支援センターは、事業所の相談窓口として、困った時は気軽に訪問させていただいている。また市からの案内を受けて市の催し物に利用者と参加したり、市・県からのお祝いごとに合わせて一緒に祝賀会を行う等、ご利用者支える上で、協同して取り組んでいる。認知症キャラバンメイトの活動も、市職員と相談しながら取り組んでいる。	市担当者とは、電話や面談にて早め々の相談や報告、助言など受けて日常的に良好な関係性をもっており、iホームの取り組みなど実態を担当者に理解してもらい、互いに情報を共有してよりよいケアの実現に向けて職員を含め取り組んでいる。また、キャラバンメイトによる講師依頼があったりと普段から協力関係を築くようにしている。	
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、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』を事業所のスローガンとして運営規定・重要事項等にも定め、身体拘束にあたる事項（＝禁止事項）については全職員で理解し徹底に努めている。年4回を目安に身体拘束廃止委員会を開き、改めて指針・禁止事項を確認したり、事例を用いて検討会を行ったりしながら、身体拘束は絶対に行わないことの意識徹底に努めている。原則として日中玄関には施錠は行わないが、安全のための代替法として、玄関にセコムセンサーを設けたり、必要な利用者へは床センサーを利用等で工夫し対応している。センサーで利用者の行動を制限することはなく、外に出たい時は声をかけ一緒にお付き添いしたり、トイレに行きたい場合はさり気なくお手伝いをする等、利用者のその時の思いや自由を大切にしている。自分では声を出して外出できないご利用者も多いため、居室や事業所にこもらず、外出できる機会をもっと多く増やしていくことを、職員間でも検討を行っている。	鍵をかけない自由な暮らしに取り組んでおり、居室などから玄関までの長い移動導線を活用して、安全安心な暮らしを支援している。また、セコムセンサーを設置、床センサーを使用している利用者もいる。身体拘束委員会もあり、拘束についての勉強会を年4回程度、事例検討会も実施し、言葉の使い方や日常の過ごし方なども含め身体拘束の弊害について話し合っている。	

自己評価	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
7		<p>○虐待の防止の徹底</p> <p>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</p>	<p>開催時には虐待防止に関する研修会に積極的に出席したり、包括支援センターに依頼し事業所内で講話をしてもらったりしながら、意識徹底に努めている。身体拘束廃止委員会（検討会）と共に、定期的に勉強の機会をもっている。言葉の虐待・精神的な虐待・身体的な虐待等、どれもあってはならないことを正しく理解し、丁寧な言葉遣い、自尊心を大切にされた言葉かけ。お世話、できるだけ身体に痛みを与えることがない介護の仕方、徹底を目指して取り組んでいる。職員の言葉遣いや対応の仕方については常に確認・指導することに努め、また全職員、ご利用者本位に立ち、認知症があり自ら訴えのできないご利用者の気持ちの理解し、絶対に虐待はあってはならない・絶対に見過ごさないという意識を持ち、防止に努めている。日頃の観察はもちろんのこと、ご利用者の表情やご利用者の声、ご利用者の全身状態の観察にも、今後も目配り・気配りに努め、ご利用者を大切に守っていききたい。</p>		
8		<p>○権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>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。</p>	<p>権利擁護の研修自体はほとんど開催がないが、必要資料は事業所内で回覧し、周知を図っている。成年後見制度について現在利用者が2名あり。今後必要なご利用者があれば、ご本人・ご家族・担当医等とよく話し合い、支援していききたい。全体的に勉強の機会が少ないため、研修の機会を改めて設けるよう計画・実践していききたい。</p>		

自己評価	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
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>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。</p>	<p>契約・改定の際は、書面と口頭で説明を行い、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、不慣れで説明や書類準備がスムーズにいかないこともあり反省している。管理者等だけでなく、他職員も同じように大事な説明をお客様に届けることができるよう、今後の課題として、連携を図っていききたい。一度作った書類がそのままになるのではなく、定期的な見直しもよく行っていききたい。そのような機会を計画し、よく取り入れていききたい。</p>		
		○運営に関する利用者、家族等意見の反映			

自己評価	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
10	6	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。	<p>ご利用者に遠慮なく意見・要望を出していただけるよう、職員で日頃からの信頼関係関係作りに努めている。本人やご家族の困りごとについては、職員だけでは気付けないことも多くあると思うため、園内設置のご意見箱の活用を依頼したり、事業所側からご家族等に、困りごと・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。外部の相談先としては市担当課と公民館長さんを窓口として重要事項説明書に掲載すると共に、事業所内にも連絡先を掲示し案内している。得られた貴重な意見については大切に受け止め、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・ご家族が言いにくいこともある心境』の理解にも努め、自分たちで気付き事業所のより良い状態を自ら目指すことはもちろんのこと、苦情をそのまま胸に秘めさせてしまうことをせず、悩みが小さなうちに気軽に事業所に相談していただけるよう、日頃より運営には誠意をもって取り組み、ご利用者・ご家族との信頼関係、より相談しやすい環境作りを目指していきたい。</p>	<p>利用者や家族には普段から、意見や要望が出しやすい雰囲気作りをして、話を傾聴する姿勢を徹底している。意見が出しにくい利用者については、家族に聞くようにしている。また、保険者からの要請があり、支援困難ケースの受け入れをして、勤務時間の変更、夜間帯の職員二人体制、認知症専門医への相談をしながらケアに柔軟に取り組み、本人や家族にも安心をいただき、現在は介護も安定している事例がある。</p>	
11	7	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>毎月、経営者主催の法人グループ所属長会議が行われ、事業所での困りごと等も報告し協議している。現在は管理者・職員、毎日でも経営陣と話をすることがあり、個別の面談・相談等も行っている。毎日の朝礼や職員会等でも職員からの意見がないか管理者等で積極的に尋ね、疑問については説明したり、提案については協議し積極的に取り入れるようにしている。職員の日々の取り組み・ご利用者ケアにおける協力に感謝し、職員個々の疑問や悩みをそのままにしないよう心掛けている。職員で個別に話を聞く等、管理者等で心掛けている。お互いに何でも相談し合える関係性が良好に築いていけるよう、誠実に、また個々のプライバシーに十分に配慮しながら、信頼関係作りを努力していきたい。</p>	<p>管理者は、年4回職員から意見を聞く機会を設けており、「ケアホーム日誌」を理事長との連絡ツールとして活用し、法人の職員会議にて管理者が報告して今後の取り組みについて検討している。現在、利用者の重度化に伴い、浴槽への入湯が困難になってきているため、利用者家族からの要望もあり、“移動用リフト”の導入を検討中である。理事長と職員は常に家族と同じ視点に立ち共通認識を持つことで、サービスの質の向上やケアの改善に繋がるよう前向きに検討を重ねている。</p>	
		○就業環境の整備	<p>代表者は電話連絡や面談等で、職員の思いや状況の把握に努め、各自の努力と成果について</p>		

自己評価	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
12		<p>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>	<p>状況の把握に努め、各自の努力・成果について評価を行っている。職員のレベルアップのための資格取得をバックアップしたり、取得後は事業所内で生かせるよう配置を工夫したりしている。職場環境については現場の声を聞きながら可能な限り対応を検討している。給与については、資格手当・超勤手当・特別手当を支給したり、処遇改善加算制度を活用する等している。</p>		

自己評価	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
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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>	<p>職員の悩み・希望・力量等に応じて、積極的に研修参加機会を提供したり、毎月法人全体等でも勉強会を行いスキルアップを目指している。またご利用者への介護の仕方や声掛けについて日常的に指導を行い、現状にとどまらず改善していけるようにと努めている。分からないことを尋ね合い、工夫について職員同士で話し合う機会も多くある。働きながらの資格挑戦について有意義に捉え、研修扱いにしたり休みを配慮する等、支援を行っている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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>	<p>事業所内にとどまらず、県や地区等のグループホーム連絡協議会の会員としてネットワークをもちながら、共に研修や交流会に参加し、意見交換をしたり困難事例について話し合ったりしている。他施設との相互訪問や、電話でのやりとり・意見交換の機会も多くある。共に悩み励まし合いながら、サービスの質の向上に向け話し合い、取り組んでいる。</p>		

自己評価	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
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>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>	<p>認知症の方の環境変化に伴う不安やとまどいに配慮し、できるだけ入居前にも、何度かホームへ足を運んでいただけるよう協力をお願いしている。ホームの環境や職員・利用者等を知っていただきながら、急なサービス利用とならないように気を付けている。入居当初は特にご本人への見守りや声かけ・心掛けを強化し、思いや要望を尋ねながらできるだけ不安を取り除いていけるようにと取り組んでいる。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>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</p>	<p>面談にて不安や困りごとを伺い、できるだけその不安を取り除いていけるようにケアの方法について話し合い、実践に繋げている。新しい環境に移ることのご本人・ご家族の不安の理解に努め、入居当初は特に、コミュニケーションを大切に、またご家族へもこまめに連絡をとり状態を伝え、少しでも安心していただけるようにと心掛けている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>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</p>	<p>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案内し、調整をお手伝いしている。ご本人・ご家族の悩み事もよくうかがうようにしている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>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</p>	<p>『介護される側』と一方的におかれることの寂しさ・不安の理解に努め、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、職員で取り組んでいる。ご利用者を尊重しお互いに支え合いながら、利用者からではなく職員全員がご利用者全員へ『ありがとうございます』と毎日伝えることが当たり前となるような関係・環境作りを、今後も一層力を入れて取り組んでいきたい。</p>		

自己評価	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
19		<p>○本人と共に支え合う家族との関係</p> <p>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</p>	<p>ご本人の思いを代弁したり、面会等でご本人に喜びや元気を与えてくださる等、ご利用者にとって家族はかけがえのない存在であり、ご本人を支える上で最大の協力者であると理解している。事業所としては、ご本人のご家族に会いたい強い思いや不安が見られたらご家族へ代弁し、電話対応や面会をご相談したり、またご家族よりご利用者との外出・外泊・外食の依頼があれば、一緒に同行したり、準備や車椅子介助をお手伝いする等して協同している。ご利用者の希望をうかがいながら、そのご利用の想いを大切に、毎年ご家族へ年賀状出しをお手伝いしている。今後も事業所がメインになってしまうのではなく、ご本人・ご家族との絆が強く結びついていられるよう、ご家族交流も側面からお支えしていきたい。また、今後も、同意が得られれば家族写真のお手伝いもしていきたい。</p>		

自己評価	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	ご利用者にとってこれまで築いてきた地域・友人との繋がりの大切さを理解している。関係者の方に依頼して気軽にホームを訪ねていただいたり、皆さんに希望を伺いドライブ等で馴染みの場所へお連れしたりしている。また家族の協力を得ながら、時には自宅へ戻ったり馴染のお店で外食を楽まれるご利用者もある。徐々に重度化の進む事業所の現状として外出機会は少なくなってきたが、できるだけ時間を確保し関係性を継続できるような支援に努めていきたい。また、関係者の方々に喜んでご利用者への訪問を続けていただけるようなコミュニケーションの補助やホームの雰囲気作りにも気を付けていきたい。入居後も随時希望を伺いながら希望のところに支援しているが、入居前から変わらず、馴染の病院・馴染の美容院を継続して利用されているご利用者もいらっしゃる。	管理者や職員は、昔からの友人・知人との関係性が途切れることがないように電話や面会時は、気兼ねなくゆっくりと過ごしてもらったり、年賀状の代筆をしたり、友人が入所する施設に外出を支援したりしている。また、馴染みの美容院を利用される方、家族と墓参りや自宅に帰られる方、外食される方などありなじみの場所の継続支援もおこなっている。	
		○利用者同士の関係の支援	自らが訴えることの難しいご利用者が多いため、職員の手で気を付けて、ご利用者同士の		

自己評価	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
21		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	<p>め、職員の方で気を付けて、ご利用者同士の問題を見過ごさないように気を付けている。特に自由の利かない重度の方が孤立してしまわないよう、職員で積極的にコミュニケーションを補うことを話し合い努めているが、まだまだ関わりが十分とは言えないため、より意識徹底して努めていきたい。認知症による物忘れ・思い込み等によりどうしてもトラブルになりがちなご利用者同士の関係性もあるが、どちらの方に対してもそれぞれのご本人の思いを大切にフォローを続けていきたい。また毎日のレクリエーションや行事等でご利用者同士の関わり・交流を楽しんでいただけるよう心掛けている。また、日常にお互いに洗濯物をたたんでいただくことがあったり、交代で挨拶当番を担当していただく等、役割をもったりお礼を伝え合ったりしながら過ごしていただいている。</p>		
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	<p>入院・転園等時には、ご利用者・ご家族の思いや理想とされる生活環境が、移動先でも伝わり引き続き大切にされるよう、できる限り必要な情報の提供に努めている。また入院後等もできる限り職員でのお見舞い支援に努めたり、退園後もご家族が希望してくださればお電話やお手紙等でのやりとりを継続させていただいている。日常は現場の利用者様方のお世話が第一となるため、退園された方への関わりはごく限られた時間となるが、1年でも2年でも当事業所で生活してくださった関係者の皆様との御縁を大切に、変わらない感謝の気持ちでお付き合いを続けさせていただいている。</p>		

自己評価	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。	各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、得られた情報は記録・申し送りし、皆で共有するように努めている。思いを把握し検討した上で、事業所内ですできるだけ取り入れ反映させている。失語症等で意思表示の困難な方も多くいらっしゃるが、ご家族へ尋ね詳しくご要望をうかがったり、直接の言葉が出なくても日頃のご本人の様子や表情、読み取れるご本人の特性・ご性格等から生活に対するお気持ちを推測し、本人本位の介護の計画が立てられるよう心掛けている。	日々のケアの中で、本人の思いに気づけるよう職員は思いを記録に残し、思いや意向に寄り添えるよう職員全員で検討している。また、家族に代弁してもらうなどして本人主体のケアの実践に取り組んでいる。	
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	ご入居（サービス提供）にあたりご家族へ、利用者のこれまでの生活歴・馴染みの暮らし方等をよく知って支援させていただくことの意義についてご説明し、できる範囲での情報提供にご協力をいただいている。またご入居後も、利用者とのお関わりの中で知り得た各自の生活習慣や様々なこだわりごと（どうしてもこうしたい、どうしてもこうでないと嫌）等の情報も貴重に受け止め、関係者で共有しながら、ホーム内でもできるだけご本人らしく生活を続けていただけるよう心がけている。ご利用者9名全員に対しよく気にかけて細かな配慮に努めたいと取り組んでいるが、まだまだもっとご利用者を知り取り組めることはあると思うため、今後も意識的に情報収集に努め、職員皆で、ご本人の意向に添ったご本人らしい生活を支援していきたい。		
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	希望する1日の過ごし方については、各利用者・家族に伺い理解すると共に、利用者の年齢・病状・状態に合った暮らしの注意点について担当医に確認したりしながら、ご本人の無理のない生活を支援している。また、毎日毎回の時々の各利用者の気持ち・気分・体調もそれぞれであるため、『絶対にこのように生活していただく』ではなく、よくご本人の気分や状態を確認した上で、同意を得ながら日々のお手伝いをさせていただくことを職員へも指導を行っている。またその日の過ごし方や身体や能力の状況が分かるよう、日々時系列に記録をとり、申し送り等を通して皆でよく状況が共有できるよう努めている。その他、実際に介護支援を行ったり、本人・家族・PT・職員等に話を聞いたりしながら現状把握に努め、必要な支援についてその都度検討している。		

自己評価	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
26	10	<p>○チームでつくる介護計画とモニタリング</p> <p>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>ご本人・家族を踏まえ関係者でご本人本位に検討し、必要な支援について話し合っている。健康面や安全への配慮はもちろんのこと、ご本人にとってより良い生活を送っていただけることを目標にアイデアを出し合い、それらを元に本人の意向と現状に即した計画を作成している。担当医から医療的助言はもちろんのこと、日々ご利用者へお関わりする職員からの気付き、ご本人・ご家族からのご意見・ご要望については常に大切なものとして受け止め、家族等に同意を得ながら計画に取り入れ実践している。またご本人・ご家族等に何でも遠慮なく要望を出していただけるよう、担当者にて日々お尋ねするよう心掛けている。今後も特にご本人・ご家族の希望や思いを大切に受け止め、ご利用者中心のケアに取り組んでいきたい。何でも遠慮なく相談できるよう、本人・ご家族との信頼関係作りも大切に心掛けていきたい。また、日々お関わりする職員の気付きももっと収集できるよう、全職員で意識的に取り組んでいけたらと思う。</p>	<p>アセスメントにて得た情報を分析して利用者の課題や今後の支援の方向性など介護計画書に反映させており、職員は、回覧にて周知している。計画の評価は、定期的実施され見直しも柔軟に取り組んでいる。また、家族には、特に重要な箇所にアンダーラインや赤字に変換するなどしてよりわかりやすいよう工夫がされている。介護計画書の説明は、面会時や電話などにて説明して同意を得るようにしている。</p>	

自己評価	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		<p>○個別の記録と実践への反映</p> <p>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>日々の様子や実際のケア、結果、気付き・工夫は、各個別記録に毎日記入し、申し送り・朝礼等でも共有できるよう取り組んでいる。慣れず記録に時間のかかる者もあるが記録に時間をかけてしまうのではなく、実際のご利用者との関わり・必要な支援をまずは大優先に実践するため、記録は各職員が、ケアに繋がる必要なことだけを素早く簡潔に記入することができるよう、職員指導や訓練で改善を図っていききたい。ご利用者の気持ちや状況変化の気付きの重要性についても再度皆で認識し、毎日の取り組みの中で注意深く観察し、大事な気付き・情報収集ができるよう訓練していききたい。</p>		
28		<p>○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化</p> <p>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>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・追加を行い支援している。サービス内容も各利用者のスタイルに合わせてそれぞれである。時間・人数の都合で頻度や時間数の制限はあり十分ではないが、少しでもその方が満足できる、生き生きとできるような個別のサービス支援を生活の中に確保していききたいと考え取り組んでいる。今後もできるだけ限界を決めてしまわずに、知恵や知識・技術・関係者との連携を寄せ合って、利用者に対して最大限の努力をして支えていけるよう職員全体で力を備えていききたい。</p>		
		<p>○地域資源との協働</p>	<p>各ご利用者にとっての地域資源（友人・馴染みの店</p>		

自己評価	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
29		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	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。地域の方に声をかけたりボランティアを依頼したり、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・家族・近隣の方々にも、歌や踊り・楽器演奏の疲労等、恒例的に協力をいただいている。ご利用者も外部の方との交流を楽しみに、そのような特別な機会をととても喜んでいただいている。		
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、必要時に送迎支援を行ったり、職員で同行し状態を報告したりしている。また協力医療機関と24時間連携し、緊急時に対応するための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へ電話相談し、指示をもらいながら対応している。必要な病院への送迎・付き添いについては、本人・家族の希望があれば、職員にて無償でサービスを行っている。今後も本人・家族の希望を確認しながら、利用者にとって必要な病院支援を早期に対応していきたい。	本人や家族が希望するかかりつけ医となっている。外来受診や他科受診などは、家族はもちろんのこと職員が付き添うなどしている。母体の医療機関とは24時間医療連携が図られ、契約看護師がバイタルチェック、処置などで定期訪問している。また、認知症専門医、薬剤師には内服薬の相談や指導を受けたり、訪問歯科診療など受けられるよう取り組んでいる。	

自己評価	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
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>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>	<p>介護職員は、訪問看護師もしくは職場内の看護職員と日常的に連絡を取り合い、利用者の気付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回以上定期訪問し、各利用者の体調伺い・バイタル確認・職員指導を行うと共に、必要時はいつでも事業所へ駆けつける体制をとっている。ご利用者の健康については介護者で判断することなく、様々な持病のあるご利用者に対し適切な医療・看護が届けられるよう、医師・看護師との連携を大切に、また必要時には外部や法人での医療の勉強会に参加する等して、知識の強化に努めている。また、医師・看護師とは日頃より相談しやすい関係が築けている。今後もご利用者のため、密に連携し取り組んでいきたい。</p>		
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>地域の医療・介護従事者の研修会・懇親会には積極的に参加し、事業所外の方との繋がりを大切に交流をもっている。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連絡を取り合い連携しながら、本人・ご家族の意向を大切に、スムーズな入院と早期退院を支援している。情報が正しく共有できるよう、必ず相互に情報提供表を提供するようにしている。また入院時には可能な限りお見舞いに伺ったり、必要な家族や病院からの問い合わせに協力的に応じるようにしている。病院への送迎やお迎え・荷物運び等も無償で支援している。</p>		

自己評価	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
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</p>	<p>入居時に事業所の看取りに関する指針・体制（医療連携体制強化加算体制）について説明・同意をいただき、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。緊急連絡先や看取りの意向については年に1回程度定期的に本人またはご家族へ確認し、関係者での共有に努めている。その他医師より体調悪化等の予測がたてば、医師を踏まえて改めてご家族等へ説明し、今後の意向を伺ったり話し合ったりしている。ご利用者個々に関する病院や教会等にも行き来したり、事業所として年賀状のやりとりをする等、交流を大切にしている。</p>	<p>入所時に「医療連携体制説明書」（重度化した場合の対応にかかる指針・看取りに関する指針）にて説明をおこない、その後も段階に応じた説明と同意を得るようにしている。母体が医療機関なので本人、家族も安心しているが、職員も医療連携や看取りの勉強会を定期的に開催するなど自己研鑽し、チームケアに取り組んでいる。</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>緊急時・事故発生時の対応はマニュアル掲示・回覧、参考書籍の貸し出し等で周知を図ると共に、必要時には医師等の助言を受けて見直しを行ったりしている。救急隊立ち会いによる、事業所内での搬送・応急手当・AEDの使用等の救急訓練を年1回程度実施し、全職員が実践力を身に付けられるように積極的に学んでいる。急変時・事故発生時の適切な対応は介護者にとって非常に重要であることから、職員が常に学び備え落ち着いて対応できるよう、職員へ定期的に呼びかけると共に、今後もよく議題としながら徹底に努めていきたい。</p>		

自己評価	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
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	夜間設定を含む火災・地震・水害に関する訓練を実施したり、事業所内で防災講習を受講したりしている。避難訓練にはできるだけ隣家の方や地域公民館長・ご家族・市役所職員等へも協力を依頼し、一緒に参加していただいている。また同意の上、自動通報装置にも近隣の方々・身近なご家族の方々の連絡先を設定し、ご厚意の下、緊急時には連絡を受けて各所からすぐに駆けつけていただける応援体制を築いている。その他職員は通勤者にマスク・懐中電灯を常備したり、事業者内倉庫には非常時の備蓄を行い管理している。	夜間を想定した避難訓練を年2回実施している。地域は、隣家、公民館長の協力体制があり、市役所にも通報の連絡体制もある。運営推進会議では地域住民の参加、協力を呼びかけており、居室の扉に避難確認のための“色分けシール”を貼付して安全確認を徹底するなど工夫がされている。また、懐中電灯、水、おやつなど持ち出しやすいリュックに備蓄もされている。	

自己評価	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と共に意識づけを行っている。日頃よりプライバシーを大切にご利用者を尊重した言葉かけ・ケアに努めることは職員の最低限・絶対的な義務であると捉え、言葉遣いや対応等については日頃よりよく点検し指導すると共に、職員会や申し送り等で繰り返し議題とし、全職員が意識できるよう取り組んでいる。尊重すべきご利用者との関係が段々と馴れ合いになり言葉や態度が緩んでしまうことなく、全職員が常に意識して適切な言葉かけ・丁寧なケアの提供が徹底・継続できるよう、引き続き日々の確認・指導を大切に、身を引き締めて徹底に取り組んでいきたい。また今後も特に新規職員等の指導・研修を大切に、私たち職員が利用者の立場となって考え、利用者を尊重しプライバシーを配慮できる取り組みを一丸となって取り組んでいきたい。職員同士でも気付いたことは声を掛け合い修正していけるよう、現場での職員研修も大切にしていきたい。	新人研修では高齢者の人格の尊重やマナーについて特に重視して教育している。また、誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけをしないよう徹底しており、日常的に話し合っている。ケアの場面では、対応のしかたについても職員間で確認し、周知している。個人情報などの書類の取り扱いも適切な管理体制が取られている。	
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	ご利用者が主役のグループホームとして、ご利用者を尊重し、ご利用者の意向をよく表出していただくためにも、本人同意のもと定期的な地域運営推進会議等にはできるだけ多くのご利用者に出席していただけるよう協力をお願いし、日頃の生活の感想や要望を遠慮なく発言していただくようにしている。また日頃より、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「○○はいかがですか?」「○○してみませんか?それともしませんか?」等ご利用者に尋ね、同意を得ながら支援することを取り決め取り組んでいる。しかし失語症等で自らの発信が難しく、特に職員からの説明・声かけが必要となるご利用者に対し、関わりの機会をもっと増やす必要があると思われるため、それを課題とし、よりコミュニケーションの技術を身に付けながら、より積極的にご利用者の思いや希望を受け止めることができるよう全職員で取り組んでいきたい。また、『ご本人の自己決定・自己選択』について、本人に選んでいただくことの大切さ・本人の自尊心への意識を更に学び、日常のあらゆる場面で介護者が関わりを気を付けることができるよう、話し合いながら一層深めていきたい。		

自己評価	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
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	リズムのある生活ができるよう基本としての日課は設けているが、事業所の方針として、『決まりごとを作りご利用者の生活や行動を制限してしまうことをせず、ご利用者のゆったりとしたペースやその時の思いに合わせて優先すること』『開始時刻等に縛られず、臨機応変に時間をずらしてご利用者優先に対応すること』を取り決め実行している。 (その日・その時によりご利用者の食事にかかる時間もトイレにかかる時間も入浴にかかる時間も全て異なる。ご利用者の体調・気分によるものもあり、速い日も遅い日もある) そのため、その日の進行状況に応じて、職員の昼休み時間もその時間に応じてずらす等して対応している。(但し、利用者時間が最優先であるが、規則の通り職員の休憩時間確保にも努めている) できる限り事業所の都合によりご利用者の生活を制限することなく、できる限りご利用者方の思いを大切に1日を過ごしていただけるよう、今後も工夫しながら心掛けていきたい。その日その時のご利用者の気持ちを大切にしていけるよう、見過ごすことなく、全職員でよくご利用者の気持ちを受け止められるよう努めていきたい。		
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	現在ご自分だけではで更衣や衣類選び等のできないご利用者がほとんどであるが、分からないからと職員で勝手に決めて介助してしまうのではなく「着替えはこれでいいですか？」等、ご本人の気分や好みを確認しながら更衣の支援をすることを職員へ指導している。在宅からの習慣等があり、更衣の介助を強く拒まれる方も中にはいらっしゃるが、そのままに不衛生となってしまわれることがないように、各利用者に応じて職員で様々な声掛けや支援の仕方を工夫し、できるだけ定期的に更衣が行われるよう心掛けている。男性の方へは週3回程度ひげそり介助をしたり、女性の方の外出時には声をかけて、おしゃれ着やお化粧等のお手伝いをしている。介助をしてもうまく癖毛の直らないような方もいらっしゃるが、髪をとかしたり濡れタオルで整えたり、必要時には予約介助し、皆さんへ散髪を支援したりしている。現在の取り組みでは起床時だけでなく、寝たり起きたりのその都度、髪の毛や服装の乱れ・口周りの汚れ等、よりご本人目線をよく気にかけて、いつでも身なりが綺麗に整えられるよう、またより気持ちよく思っただけできるよう、確認とケアの徹底に努めていきたい。職員によってもむらが出ないよう、どの職員も意識してご利用者の身だしなみを自身のこと以上に気にかけていけるよう、指導徹底していきたい。		

自己評価	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	<p>加齢に伴う重度化等、ご利用者状況の変化に伴い、以前のようにご利用者皆で集まって食事作りに関わっていただくことが困難な状況となっている。食事作りに参加できるご利用者も少なくなっているが、その日のご利用者の調子を見ながら無理のないように声掛けし、事前の手洗い・消毒等にも気をつけながら、可能時やお盆や箸並べ・食後のお盆拭きや味見当番等を手伝っていただいている。また利用者全員日替わりで『いただきます』の挨拶当番を担当していただき、コミュニケーションをとったり、役割をもって食事を楽しんでいただいている。ご本人のできること・残された力を大切に、すぐに食事介助を始めてしまうのではなく、ご本人を励ましてきるところまで頑張って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等配慮している。要介助者が増え現在は職員と一緒に食事を摂ることは難しくなっているが、一緒にテーブルを囲み見守りや会話をしながら、楽しい時間が過ごせるよう工夫している。また行事ごととして、時々地域の方や職員を交えての食事会を設ける等して、コミュニケーションや雰囲気作りを行っている。また、希望や必要に応じては食事を延食し、職員と一緒に食事を摂られるご利用者もある。臨機応変に対応するよう心掛けている。</p>	<p>ホームでは、炊飯と味噌汁、サラダなどの軽めの調理に留め、同法人施設の厨房から副菜が届くしくみがある。利用者の嗜好に合わせた献立を作成できるよう年2回嗜好調査している。法人は、高齢者の食生活の充実を図り栄養バランスを特に重視しており、栄養管理が徹底されている。利用者とは相談しながら、プリン、団子などのおやつ作り、梅干し作りなどしている。年々、高齢化や重度化が進み外食の機会は減少傾向であるが、家族と一緒に外食を楽しむ利用者や、談話室でお弁当を楽しむ利用者もいる。また、隣住民や家族から採れたて野菜の差し入れもある。朝食は、利用者のペースにあわせ自由に摂ることができ、昼食、夕食は全員が顔を揃えていただくなどしている。利用者には、お盆拭きや下膳など可能な限り手伝いをもっている。</p>	

自己評価	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
41		<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>母体病院の管理栄養士が献立を組み、1日1400～1500kcalでバランスの良い食事提供を心掛けています。補水として1日1500cc程度の水分を目標にこまめに提供し、コップに水分が残っている方には必要性を伝え補水を促したり声をかけて介助したり、ポカリや個人購入でのカルピスやジュース等で代替し、必要量を摂取できるように管理に努めている。その方が飲みやすいよう、コップやペットボトル・楽のみ・とろみ付け等、個々に合わせて対応している。また日常的に食事を観察したり本人・家族へ伺ったりして個々の食事の好き嫌いやこだわりを把握しながらそれぞれへの対応を行っている。希望により週1回パン食のご利用者もある。また食事・水分の摂取については随時確認し記録を残し、その方の状態がよく分かるよう職員で管理し必要時には診察時に報告を行っている。その他栄養ゼリーやノンシュガー・マンナンライス・低カロリー菓子等も、必要に応じ工夫を行っている。その他、食事の刻み方・ミキサー食・盛り付け方等も、個人の好みや状態によって個別に対応を行っている。</p>		
42		<p>○口腔内の清潔保持</p> <p>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</p>	<p>感染症を防ぎ食事をおいしく食べ続けていただく意味でも、口腔ケアを行うことの重要性を認識し、毎食後全ご利用者に対し口腔ケアの確認を行っている。ご利用者の状況・力に応じ、声掛けや誘導のお手伝いをしたり、ご本人で実施後の磨き残しを介助したりする等、できるところはできるだけご本人で行っていただき（ご本人で義歯を外す・うがいをする等）、またそれぞれに声掛けの仕方を工夫している。必要時には歯科医からの口腔指導を受け、職員にて個別に口腔リハビリも実施している。清潔保持のため、義歯は毎週土曜日に回収しポリドント消毒を行っている。必要な方へはポリグリップ使用等を介助したり、義歯の不具合時にはその都度歯科受診の支援を行っている。誤嚥性肺炎予防を踏まえ勉強会をもったり、現在は必要なご利用者に対し、歯科衛生士の指導の下、お茶つきのガーゼで口腔内全体の拭き取り介助を行うことを取り入れ徹底している。今後も全体の重度化は見込まれるため、感染症予防の上でも、衛生士に定期的に点検をもらいながら、必要な口腔ケアについて取り組んでいきたい。</p>		

自己評価	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
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	<p>一般的にはすぐにおむつ使用となってしまうがちなご利用者もあると思われるが、ご利用者の自尊心を重視し当園ではできる限りオムツは使用しないで過ごすことができるように、必要な方へは職員2名でポータブルトイレへの介助を行ったり、夜間夜勤者1人ではポータブル介助が難しい方へは、リハビリパンツを利用しながらパット交換介助を行う等、職員にて工夫を続けている。入院中におむつ使用となりそのまま戻ってこられた方でも、帰園後は徐々に外せるよう段階的に支援しおむつ外しに成功した例も多くある。やむを得ずオムツを使用するご利用者へも、こまめなパット替えはもちろんのこと、排泄介助は個々のタイミングを図り、それぞれの方に適した言葉かけでトイレ誘導や介助を行ったり福祉住環境コーディネーターへ相談し適切なパットを選ぶ等工夫したりしながら、排泄の自立支援に向けて取り組んでいる。</p>	<p>排泄のリズムを整えられるように、水分補給、食物繊維、乳製品などの食事内容の工夫や排便コントロールにて気持ちよく快適な排泄習慣が継続できるよう支援している。また、本人のサインを見逃さずタイミングを図ったり、話題を変えたりしてさりげなく誘導し、羞恥心にも配慮するなどのケアに努めている。</p>	
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	<p>便秘予防を踏まえ食物繊維の多い献立を管理栄養士にて工夫し取り入れている。加齢に伴う便秘症により定期的に内服しているご利用者もあるが、毎日の排便状況は職員にてよく確認し必要時には担当医に報告したり、便が見られた場合は医師の指導の下、下剤の除薬介助を行っている。日常的に水分量を把握し、好みの飲み物で補水アップを促したり、自立支援や日課に体操を取り入れ等して運動アップを工夫している。また水分が不足しがちな夏冬は、補水回数を増やし対応している。また、排便がしやすいようオムツではなくできるだけトイレへ声掛けし誘導させていただく等、ご利用者のスムーズな排便に向けて取り組んでいる。また間食のお菓子等も、食物繊維の多いものや鉄分・カルシウムの多く含まれたものを選び提供している。今後の便秘予防として運動面の強化が必要と思われるため、ご本人にできることは一層の自立支援を促し、また日常の中で意識的に運動の声掛け・実施を取り入れていけるよう職員で気を付けていきたい。</p>		

自己評価	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
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	<p>以前は楽しみ事のための入浴として希望時にいつでも入浴できるような支援を行ってきたが、近年はご利用者の重度化・病状等による医師からの入浴制限も追加され、現在は週5～6日程度の入浴実施日を設け、入浴前のバイタル確認後、その方の体調と希望に応じて、それぞれ週2～5回程度の入浴を確保し提供している。入浴時間は15:00から17:00の間であるが、先に入りたい方、あとでゆっくり入りたい方、その方の生活習慣やその方の事情にできるだけ合わせて配慮することを心掛けている。『絶対にこの日に入浴してもらおう』等の制限は絶対に行わず、本人の意志に応じ延期したり、入浴嫌いの方でも気持ちよく入浴できるようにお声掛けを工夫したり職員が代わって対応する等、配慮している。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、必要時は全身の清拭介助等で代行している。またそれ以外でも排泄の失敗や排便が見られた場合等、可能時はできるだけその時に浴室へ誘導し、シャワー浴等の支援を提供している。医師からの助言・本人・家族の希望を受け、個人ごとの入浴の目安はあるが、曜日や時間帯の取り決めはせず、あくまでも目安として、ご本人の体調・気持ちを大切に支援させていただいている。必要な方には気分転換にあめを提供したり、周りを気にされる方には全くの個室状態で入浴していただく等工夫している。また入浴中は会話をしたり一緒に歌を歌う等、楽しんでいただいている。入浴が楽しく癒しの場所となるよう職員からの声掛けや、ゆったりとした介助等も気を付けている。今後も各利用者・家族の希望を大切にできるよう、安全に気を付けて積極的な入浴支援を行っていききたい。また現在、全介助が必要なご利用者に対し、リクライニング型シャワーチェアや特別浴槽の導入も検討している。『最期までここで』と望んでくださるご利用者も多いため、できる限り応えることができるよう、経営側と相談しながら整備に努めていきたい。今後も改善箇所においては、職員やご利用者・家族・外部の方々のご意見も貴重に受け止めながら対応していきたい。</p>	<p>入浴は、利用者の希望やペースに合わせて柔軟に対応している。異性介助もあり、一人ひとりの生活習慣を尊重して入浴剤を活用したり、ゆっくりと入浴が楽しめるよう気持ちや時間に余裕を持って入浴してもらっている。また、入浴をためらう利用者に対しては、言葉かけや対応を変えて入浴してもらおうようにしている。重度化に伴い、浴槽に浸かることが困難になってきている利用者もいる。本人、家族の意向を踏まえ、今後、「浴室用移動用リフト」の導入を検討しているところである。</p>	

自己評価	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
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々 の状況に応じて、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	<p>朝寝をしたい方、昼寝をするしないもそれぞれだが、各ご利用者のこれまでの生活習慣やその時々体調や気分・意思を大切に、寝たり起きたりを無理なく過ごせるようお手伝いしている。ご自分で訴えが難しい方へはバイタルや体の疲れ・表情等を観察して、必要であれば声をかけ、離床臥床を介助している。必要な方へは、布団かけ・ひざ掛け・エアコン等の調整も行ったり、自己での寝返りが困難な方へは、きつくないよう時間ごとに体位交換を介助している。また夜間のトイレの声掛け・誘導やパットの交換は、睡眠の妨げとなってしまうわぬよう、大きな声を出さずそっと介助するよう努めている。夜間眠れない方には話を聞いたり飲み物を提供したりしてお付添いしている。頻尿・重度の認知症状により不眠の続くご利用者へは、専門医の受診等もお手伝いし、ご本人が困らず良眠できるようにと、本人本位で各関係者と協力し取り組んでいる。</p>		
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	<p>新しい薬が処方される場合には直接担当医より、説明と副作用について指導を受け、申し送り等を通して職員で共有している。介護職員も予備知識がもてるよう、分からないことは医師・看護師・薬剤師等へよく相談・確認するようにしている。個人ごとの薬剤説明書を管理し、それぞれの効用・用法等がわかるようにしている。内服後の症状の変化等については普段より気にかけて、異常時はすぐに医師等に連絡し、指示を仰ぎ対応するようにしている。薬の飲み方については職員からの手渡し・声掛け・飲み込みの確認等であるが、飲み込み困難なご利用者に対しては、医師の同意の下、状況に応じ薬をすりつぶしてとろみをつけたり、薬をオブラートに包んで提供する等、その方にとって飲みやすく確実に内服できる方法を考えそれぞれに工夫している。また大切な薬の飲み間違いが起こらないよう、薬の確認は二重確認と共に、毎回内服チェック表をつける等して気を付けている。今後も薬の慎重な確認・管理と共に、定期的に薬剤説明書を目を通す機会を作る等、全職員で徹底していきけるよう取り組んでいきたい。また薬の危険性についてよく理解し、ヒヤリハット等についてはよく共有し対策し、万が一の間違いを重ねることがないように今後も取り扱いには十分に注意していきたい。</p>		

自己評価	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		<p>○役割、楽しみごとの支援</p> <p>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</p>	<p>全体での楽しみごとの時間として、午前・午後、食前の嚥下体操実施と共に歌や体操・認知症予防等レクリエーションの時間を設け、お茶やコーヒーと一緒に楽しんでいただいている。レクリエーションではそれぞれ好きな歌を歌っていただいたり好きな話をしていただく等、短い時間であってもできるだけ各ご利用者の希望が優先されるよう心掛けている。役割としては個人の力に応じて、食事や合唱開始の合図をとっていただいたり、新聞でゴミ袋を作っていただいたり、一緒に買い出しに出かけたり洗濯物たたみや荷物運びを手伝っていただいたりする等して、それぞれに活躍していただいている。個人の嗜好品は可能時に一緒に出かけたりご家族や職員で買い出ししたり等して準備し、希望時や必要な場面で提供し利用していただいている。気分転換としては、様々な行事を実施し参加していただいたり、可能時はドライブや遠足等を支援している。お花が好きなご利用者が多いため現在は年4回ボランティアの方々の協力を得てお花教室を開催していただき、とても喜ばれている。またそれぞれの誕生日に、手作りの歌や好みのプレゼントを贈ったり、利用者それぞれ得意な曲のカラオケでお祝いをさせていただく等している。今後も皆さんに生き生きと喜んでいただけるよう、生活の中にできるだけ楽しみ事を取り入れられるよう、一層意識して計画し取り組んでいきたい。また行事の写真は、定期的にホーム内にも掲示し、思い出として鑑賞を楽しんでいただいている。</p>		
		○日常的な外出支援	短時間ではあるが、外へ出たい方があれば1日1回		

自己評価	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
49	18	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。	<p>の機会でも、庭への散歩や車での外出に職員が一緒にお付き添いできるようにと備えている。安全面において常時に見守り介助の必要な方々もいらっしゃるため、人員確保上、『頻繁な外出支援』『お1人のみへの長時間のお付き添い』は困難ではあるが、緊急時は食事を延食したり入浴を調整する等特別な体制で対応したり、ご要望があれば計画を立てて後日買物やドライブ・自宅への支援を行ったりしている。また年数回、ご家族の協力をいただく等して個人の夕食や里帰り等を支援することもある。また個別ではなくても、日頃よりご利用者の希望・要望を情報収集しながら、全体でのドライブや遠足として目的地へお連れする等している。最近は車酔いしやすいご利用者もいらっしゃるため、ドライブは近場を設定したり、車内席順を考えたり、窓を開けて通常より一層ゆっくと走行する等、工夫しながら支援している。</p>	<p>利用者の健康状態や気分などに応じて玄関前の駐車スペースを散歩したり、買い物がてらドライブして気分転換することもある。また、家族の協力を得て自宅や墓参り、外食など楽しんでいる利用者もいる。重度化につれて近場に外出して季節を感じてもらうことも増えてきたが、年間を通じてなるべく外出する機会を確保し外出を楽しむことができるよう努めている。</p>	

自己評価	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
50		<p>○お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>特別な見守りの必要なお利用者もいらっしゃるため、以前よりも個別な外出（買い物等）の機会は少なくなっている。時々あるご利用者との買い物の機会では、できるだけ本人にお金を握って支払っていただく等、気を付けている。遠方であったりご家族のその都度の来園は難しいため、ご家族との話し合いや要望に応じて、事務所での預り金管理も受けている。本人の希望や必要に応じていつでもお金を使える体制となっている。またご本人やご家族の強い希望もあり、少額ではあるが自己責任にて個人でお金を管理されている方もいらっしゃる。認知症により、しまいこんで分からなくなってしまう方や、盗られ思い込みとなり不穏に繋がってしまうこともあるが、『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』というこれまでの生活習慣やそれぞれのご性格もあらわれるため、一律全てに事業所管理とするのではなく、今後もご本人の力や、本人・ご家族の思いや希望に沿って、よく話し合いをもちながら対応をしていきたい。また利用者の気持ちに立ってお金に関する支援をしていけるよう、今後も全職員で気を付けていきたい。お金に対する認知症の方の不穏についてもまずは本人のお気持ちの理解に努め、その上で様々な工夫や本人を傷つけず、安心していただけるお声かけ等も、今後もよく検討しながら気を付けていきたい。</p>		
51		<p>○電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>ご家族等の希望により、居室に固定電話を繋ぎ利用されている方がある。着信時は職員で声を掛けたり、ご自身で電話をかけるのが難しい際にはさり気なくお手伝いしたりしている。家族や知人等から荷物が届いた際には、ご本人と相談をしながら確認し、お電話やお手紙等で職員と一緒にお礼をする等して配慮している。また難聴・失語症がありコミュニケーションの困難な方々には、声が伝わりやすいよう電話の際はスピーカーホンを通して職員が耳元で介助したり、ご本人の思いを職員で代弁してお伝えしたりしている。またご本人と相談しながら、毎年できるだけ直筆の年賀状を家族や大切な方々に送れるようお手伝いし、ご本人等に喜んでいただけている。職員からご家族へ電話連絡をとる際やご家族より事業所へお電話をいただいた際は、可能時にはできるだけご本人にも電話をお繋ぎさせていただく等、繋がりを大切に理解し、交流が続けられるよう見守っている。</p>		

自己評価	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
52	19	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>食事の時間等は、ご利用者の好まれる郷土曲や演歌・童謡テープ等を流し、懐かしい音楽を楽しんでいただいている。室温やカーテン・換気の調節等は、訪室の都度確認し職員で調整することを取り決め実践している。暑さ寒さご利用者の状況をよく観察しながら、ホールや脱衣所のエアコンも調整に気を付けている。温度・湿度計を設置し目安とすると共に、ご利用者それぞれへ『寒くないですか？』『暑くないですか？』とよくお尋ねすることと、利用者の身体に触れてみる等して確認している。季節を感じていただく工夫として、利用者と共に毎月季節のカレンダー作成したり、利用者手作りの習字を掲示したりしている。現在ミキサー食対応の方がいらっしゃるため、食事作りの際のミキサー音がどうしても改善できず申し訳ないところであるが、音楽をかけた『申し訳ございません』『音がなります』等、利用者へ謝罪しながら利用させていただいている。今後も不快な音・光・匂い等はそのままにすることなく、利用者の立場に立って居心地の良い環境を整えていけるよう、よく意識をおいて取り組んでいきたい。まだまだ配慮の足りない面も多くあると思うため、利用者目線で物事を感じることができるよう、全職員で一層心掛けていけるよう努力していきたい。</p>	<p>玄関には、セコムセンサー、チャイムが設置されており、国道の騒音も来客の知らせを遮ることはない。入室すると外界の音は遮断され、街中であることも気にならない。玄関から共有スペースへの移動動線は長く、事務所のカウンターには、利用者それぞれのアルバムがいつでも閲覧できるように配慮されている。居間は、広く建物の周囲が畑に囲まれているため、圧迫感がなく採光もある。廊下の壁には、クラブ活動の作品が掲示され、利用者と一緒に習字した「笑顔・元気・長生き」というサブテーマが大きく貼り出しており、共有スペースに理念が4カ所掲示してある。また、談話室があり利用者は思い思いに読書やDVD鑑賞をして過ごしている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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>レクリエーションや食事時間外でも、ご利用者は自由にホールへ出て、テレビを見たりご利用者同士で話をする等して楽しませている。ゆっくりくつろいでいただけるよう、さり気なく声を掛けたりお茶を提供する等している。マッサージ機や文庫本のある談話室も、自由に利用できるスペースとして提供している。ご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、お部屋までの誘導が必要な方に対しては「お部屋に横になられますか？それともまだここでゆっくりされますか？」等、ご本人の思いをよく確認しながら、好みのタイミング・好みの場所で過ごしていただけるよう配慮している。毎日のことで馴れ合いとなり、1番大事なご本人の思いの確認がおろそかになることなく、今後もご利用者第一に、皆さんが苦痛なく気ままに自分らしく過ごせる環境作りを、意識して取り組んでいきたい。</p>		

自己評価	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	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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>入居の際、持ち込みの制限はなく、できるだけご本人の使い慣れたもの・愛用されているもの・大事にされているものを積極的に居室に搬入していただくようご家族へ依頼している。ご利用者それぞれ馴染みのものに囲まれて、ご本人らしく生活されている。仏壇を置かれたり猫のぬいぐるみを愛用されるご利用者もある。ご入居後も本人の要望をよく確認しながら、必要とされるものは再度ご家族等へ相談し、持ち込んでいただいている。日中ご利用者の支援で居室の掃除が思うように届かない状況もあったが、現在は勤務体制の変更を行い、十分に掃除の時間が確保できるよう工夫している。ベッド下・タンスまわり、特にご本人の休まれるベッドまわり等、居心地よく過ごせるよう整頓や寝具や衣類の調整等も気を付けていきたい。また肺炎予防のためにもエアコンフィルターの清掃や棚のほこり取り等、こまめに心掛けるよう徹底したい。本人・ご家族が不快な思いをされることがないように、居心地の良い居室空間作りを全職員で意識して取り組んでいきたい。</p>	<p>居室扉に暖簾を下げたり、テレビや仏壇、遺影、家族写真、整理タンスなど使い馴染んだ物を持ち込み、居心地のよい居室になっている。転倒防止のため、床センサーを使用している利用者がいたり、ナースコールを活用する利用者もいる。ポータブルトイレは、使い勝手の良いように配置され羞恥心にも配慮がされている。各居室には</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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>園内は広めでゆとりのある空間となっていて、可能な方は車椅子でも自由に自走できるような作りになっている。手すりは全通路・トイレや浴室等にも整備し、自立と安全の補助に備えている。ご自分でわからないご利用者の単独移動での事故や危険がないよう、玄関へセコムセンサーの設置や居室床センサー等を利用し、センサー反応時は職員で駆けつけご本人の希望される先へ移動をお手伝いしている。見当識障害のあるご利用者へは場所がわかりやすいよう、必要に応じて居室やトイレにラベルを貼ったり、手を添えてさり気なく誘導支援する等気を付けている。また『安全のため』と利用者の行動を制限してしまうことは禁止とし、用があったりトイレを希望したりされるご利用者にはその都度快く対応させていただくよう心掛けている。また、現在脱衣所への手すり取り付け等も検討している。</p>		

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)		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
		(食事介助やレクリエーションの時間等)	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)		1 ほぼ全ての利用者が
		○	2 利用者の2/3くらいが
		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。	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 ほぼ全ての利用者が
		レクリエーションや職員での声掛けの場面でご利用者の笑顔が多く見られている。声掛け・会話の時間を増やしていきたい。	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、戸外に行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	頻繁な外出支援は困難だが、計画し時間を確保しながら可能な時に支援させていただいている。	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
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
		毎日のバイタル確認・週1回の定期診察・契約看護師による週1回以上の訪問等で健康管理には気を付けている。また必要な受診についてはその都度ご家族へ連絡し支援している。	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
		ご自分で要望の示せないご利用者も多いため、本人に寄り添い、よく思いの把握に努めながら支援していきたい。	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。今後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、皆さんの安全・安心に向けた支援を目指していきたい。	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
		近隣の方々が気軽に訪ね交流してくださっている。ボランティアの協力も多くある。	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
		公民館長さんとの連携を筆頭に、以前よりも更に地域の方々との関係を持ちながら地域の中で生活させていただいている。	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、生き活きと働けている。 (参考項目：11, 12)	○	1 ほぼ全ての職員が
		ご利用者を大切に想い、ご利用者に元気をいただきながら活動している。困難があっても職員同士よく支え合い知恵をもちよって乗り越えていきたい。	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。	○	1 ほぼ全ての利用者が
		各ご利用者の表情やお言葉から一定の満足は感じられるようだが、まだまだ不十分な面は多いと思われるため、反省することを忘れず取り組んでいきたいと考える。	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。	満足いただける面、もう少し頑張ってほしい面があるのではないかと思う。本人・ご家族の目線に立って細かいところまで配慮できるよう心掛けていきたい。またよく要望を出していただけるよう今後も協力をお願いしたい。	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

