＜認知症対応型共同生活介護用＞
＜小規模多機能型居宅介護用＞

評価結果報告書

事業所番号	1471903086
法人名	新星ハウス株式会社
事業所名	はくおうの里
訪問調査日	平成25年10月25日
評価確定日	平成26年1月31日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
Ⅰ. 理念に基づく運営	8
1. 理念の共有	1
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	2
5. 人材の育成と支援	0
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援	1
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	0
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	5
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	3
Ⅳ. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	6
1. その人らしい暮らしの支援	4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	20

○項目番号について

外部評価は20項目です。
「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法

［取り組みの事実］
ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
［次ステップに向けて期待したい内容］
次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

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。
家　族 ＝家族に限定しています。
運営者 ＝事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
職員 ＝管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
チーム ＝管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

平成25年度

㈱R-CORPORATION外部評価事業部

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	1471903086	事業の開始年月日	平成18年3月18日
		指定年月日	平成18年3月18日
法人名	新星ハウス株式会社		
事業所名	はくおうの里		
所在地	（　〒239-0842　） 神奈川県横須賀市長沢１－３４－１５		
サービス種別 定員等	□　小規模多機能型居宅介護	登録定員　名 通い定員　名 宿泊定員　名	
	■　認知症対応型共同生活介護	定員　計　18 名 ユニット数　2 ユニット	
自己評価作成日	平成25年10月15日	評価結果 市町村受理日	平成26年2月21日

※ 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	

【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）】

私達、「はくおうの里」で働くすべての者は、高齢又は認知症によって自立した生活が困難になった方々の安心と尊厳のある生活を守る為に力を尽くす事に使命感と誇りを感じています。はくおうの里の利用者は自分で自分を守ることが難しく、介護サービスは利用者のプライバシーを守るため、人目に触れない形で提供されるという特性を持っています。それだけにはくおうの里で働く職員は常に公正でなければならないと自覚しております。又、地域住民の交流との下でははくおうの里が生活の場だと実感できるよう支援します私達は利用者の利益を守る事を第一に考え、自らの行動の規範として倫理綱領を守ることを誓います。

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	株式会社　Ｒ－ＣＯＲＰＯＲＡＴＩＯＮ		
所在地	〒221-0835　横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8ＳＹビル2Ｆ		
訪問調査日	平成25年10月25日	評価機関 評価決定日	平成26年1月31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）】

●グループホームはくおうの里は、平成１８年３月に住宅関連事業の新星ハウス株式会社が開設した認知症対応型生活介護事業所です。横須賀市長沢の京急長沢駅前から徒歩２分の社有の鉄筋コンクリート３階建ての２・３階部にあり、駅前商店街での買い物や、海・山などにも近く散歩なども楽しめる快適住環境の下、地域の方々との交流とその人に残された能力に合せたサービスの提供で、一人ひとりが出来る事を通して役立ちを感じつつ、安心した生活の中で、楽しい生活の継続が出来るよう支援が行われています。
●理念に「尊厳を重んじた接遇マナーでお客様の自立をサポートします」と謳い、事業方針に「人格を尊重し役割を持って家庭的な生活の場だと実感できる環境の下、生活上の世話と機能訓練を行い、残存する能力に応じた自立生活が送れるよう支援する」と掲げ、職員一丸となり、倫理綱領の遵守をして利用者の自立に向けた支援が行われています。
●事業所ではその人に見合った体操を奨励し、体を動かす事で残された機能維持を、全職員による明るく楽しい雰囲気の暮らしの中で、ボラティアの支援も受け進められています。
●地域の繋がりでは、七軒町町内会に加入し、祭りや盆踊りに招待を受け、諸行事に参加すると共に、近くのごみ集積場所の清掃を永く受け持ち、ご近所の感謝を頂き、近くの農家の方から野菜のお裾分けを頂くなど、良好な関係で地域交流が行われています。
●職員の育成では、認知症介護のテーマに沿った職場研修を毎年数回実施しています。さらに日給及び諸経費支給の支援で、外部研修でも学び、研修で学んだ結果を会議などで報告して全職員で共有し、日々のケアに活かし、職員の資質向上が図られています。
●防災取り組みでは、災害時通報連絡網の整備や責任者の配置、消防計画を立案し、定期的に避難訓練を年２回、地域の方の協力も得て実施しています。職員の利用者の安全確保の意識も高く、報知機の使い方等も熟知して取り組んでいます。スプリンクラー・自動通報装置は設置されています。
●事業所では、看取り介護の指針を定め、全職員で共有してケアに当たっています。

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
Ⅰ　理念に基づく運営	1 ～ 14	1 ～ 7
Ⅱ　安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ～ 22	8
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 ～ 35	9 ～ 13
Ⅳ　その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ～ 55	14 ～ 20
Ⅴ　アウトカム項目	56 ～ 68	

事業所名	グループホーム　はくおうの里
ユニット名	1ユニット

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
		○	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
			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
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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 （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
62	利用者は、その時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）	○	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）	○	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、活き活きと働けている。 （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
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
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．ほとんどいない

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
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	①グループホームはくおうの里の倫理綱領を作り理念を共有し実践している。②入居前より交流のあった皆様とのお付き合いを大切にし、いきいきとした生活を支援してる。③主任は率先して先頭に立ち実践につなげると共に職員に模範を示している。	はくおうの里の介護の専門員たる倫理綱領を定め、「明るく豊かな生活の場で一人ひとりの尊厳を重んじた接遇マナーで自立をサポートする」と謳った理念をホームのパンフレットにも記し、管理者をはじめ全職員で理解共有し、地域繋がりを大切にしつつ、残存能力に見合った自立へのサポートが行われています。支援を行なうに当たり、主任が先頭に立って範を示し、全員、自らの行動・ケアが理念に沿って実践出来ているかの確認もしています。	今後の継続
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	①施設は経営者の地元に位置しており近所の農家より野菜のお裾分けを頂くなど良好な関係を保持している。②町内ごみ集積所の清掃を施設が日常的に実施し感謝されている③町内会長及び役員さんとは積極的にお会いし意見を交換している。	地域との付き合いでは、七軒町の町内会に加入し、地域の認知症の相談窓口を勤めたり、日常的に町内のごみ集積所の清掃を受け持つなど、管理者始め全職員で地域貢献に努め、また、経営者の地元である関係もあり、近所の農家の方から野菜のお裾分けが有るなど、親しみを持って愛される存在で地域交流が行われています。	今後の継続
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	①高齢者世帯で伴侶の認知症に理解できず苦慮するお年寄りにアドバイスをして感謝されている。又施設に訪れた徘徊老人で苦慮する町内の家族に細部に渡り開設し感謝され成果を挙げている②近隣の認知症のお年寄りの対応に付いてはケアマネが窓口になって対応している。		
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	経験豊富な民生委員及び町内会長より忌憚のない意見に感謝している。②今後も和気藹々のうちにも率直な意見を引き出し施設運営や改善に役立てたい。③会議の参加者の中に民生委員も在籍しており、認知症老人の介護に苦慮する町内の生の情報は施設での仕事に大変参考になる。	自治会長、民生委員、横須賀市の職員、家族、事業所管理者、職員の参加で運営推進会議は２ヶ月に１回開催し、ホームの概況、行事計画、事故報告などを行い、経験豊かな民生員をはじめ、参加者から忌憚のない意見・改善提案を頂き、さらには認知症介護で苦労されている町内の情報なども頂いて、地域に役立つ施設を目指し、情報や意見を確認し改善に結びつけるよう努力しています。会議の結果は議事録に残し、職員間の共有を図っています。	今後の継続
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	①些細なことでも施設で抱え込まずグループホーム協議会や行政に相談し早急に問題の解決を図るようにしている。②最近は得にこれっと言った問題に直面していないが基本は行政の運営の手引きを参考にしている。	横須賀市の介護保険課とは、認知症介護の現場の立場からの情報の提供の他、事故の報告等を行い、また、法令解釈や、不明点などは些細なことでも必ず確認・相談をして連絡は密に取っています。また、グループホーム協議会とも相談や１ヶ月に１回の連絡会を通じ意見交換会などで管理者が参加して交流が図られています。	今後の継続

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
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	①身体拘束の防止については全職員が常に厳しく徹底しております。又その重要性についても認識し介護に対応している。②創設以来身体拘束は一件も発生していない。③主任などが先頭になり毎日の介護・仕事の中で拘束に近い状態が発生していないか最善の注意を払っている。	「利用者や他の利用者の生命または身体の保護の為、緊急やむを得ない場合以外は拘束は行わない」と運営規定・契約書に謳って、身体拘束廃止に関する研修も行われています。全職員が拘束、虐待の行為とその禁止について深く認識し、日々の介護の中に拘束に該当する行為が無いかを、主任を先頭に全職員でチェックし、行なわないことが徹底されています。玄関入口は見守りで対応し、施錠は無く、エレベーターを利用して自由に出入りが出来ます。但し、ユニットの出入り口は建物の構造上から（階段）転倒防止の為、ご家族の了解の下、施錠をしています。	今後の継続
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注意を払い、防止に努めている	施設内で研修会を計画し虐待の防止に努力研鑽している。②全員はその重要性を認識毎日の介護に対応している。③取り締役及び管理者は常に虐待の防止に最善の注意を傾注している。		
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	制度については・書類等預かりサービス・福祉サービス利用援助・日常的金銭管理サービス等一応理解している。②現在この制度に該当する人は１名在籍しておりますがこの事業に関わる職員としては制度の熟知に努力しております。		
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	契約に関しては努めて本人及び親族に同席して頂き入念に説明しその場で契約を締結しないで、契約書を持ち帰っていただき納得した上で日を改めて締結するように配慮している。		
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	①利用者さんは重度の認知症の方が多く意見の徴収は困難な状況ですが家族からは電話及び無記名の投票箱も準備しあり意見の徴収する体制は出来ている。②創設以来気になるような意見はない。利用者に対する対応に感謝の意見が多い。	意見や苦情の受け付けに関し、重要事項説明・契約書に、その窓口担当者名及び公的機関窓口を明記し、ご家族には契約時に説明されています。また、電話での受け付けや意見箱なども設置し、体制を整えています。が、利用者の重度化が進み本人の意見・要望を聞く事が困難になっていますが、介護の中から仕種や表情で察知を心掛けています。ご家族には家族会への來所時などの機会に直接、管理者または職員から意見、要望をお伺いし、頂いた要望・ご意見は、直ぐにカンファレンスで検討の上、運営に反映させ、結果をご家族にも報告しています。	今後の継続

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
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	①業務の運営活性化のため毎月職員会議を開催し職員の忌憚のない意見を尊重し「業務改善意見」として反映している。②意見交換はマンネリ化を防止し運営多大なる成果を上げ貢献している。	職員意見の経営への反映については、管理者と職員の間で、日頃から何事も気軽に話し合える関係も築かれており、会話の中から意見、要望などは吸い上げています。また、毎月、職員会議を開催し、職員から業務改善を提案として出してもらい運営に反映できるよう努めています。代表者へは、管理者から報告が挙げられ職員意見を運営に反映できるようになっています。	今後の継続
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	代表が急死され新代表は施設・事業把握を急ぐと共に、利用者との懇談及び家族等との電話での対応そして地域密着型での職員の勤務状況を確実に把握しつつある。一方職員は理念に基づき堅実に働き成果を挙げている。		
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	職場研修は毎年数回実施している、又外部研修は日給及び諸経費を支給しそれぞれ多大なる成果を挙げている。尚外部研修参加については職員各位の判断で外部研修に参加するよう支援している。		
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組みをしている	①市内同業者との懇親会・懇談会に自主的に参加しサービスの向上に研鑽している。②近所にも同業者が頑張っておりますので良い意味でライバル意識を持ちお互いに切磋琢磨している。		
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	施設の入居前に本人・家族等より詳細に亘りお話を承り、また担当のケアマネよりも状況の説明を受けている。特に本人が困っていること不安に思っていることは概ね把握している。		

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
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	家族の困っていること、不安に思っていること等の相談を受け入れる体制は確保している。家族の不安を払拭することは毎日些細なことでも利用者さんの状況を電話で通知している。		
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	①入所前に施設見学により自立に向け必要な支援を見極め把握し、又受け入れの為の検討会を実施している。②現在他のサービスを必要とする利用者さんは存在しない。		
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	①孤独な状況に落ちがな１８人の家族〈利用者さん）を支えながら自立に向け職員は寝食を共にしながら切磋琢磨している。②職員は努めて平等に全利用者と毎日会話に心掛けている。		
19		○本人と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	①現在家族は施設に全面的に委ねたような関係になっておりますが、今後は家族よりの積極的な支援を期待している。②施設にまかせっきりで利用者様と家族は疎遠に成りがちであるがこの関係を改善したい。		
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	①施設の理念でもあり馴染みの町内・友人との関係を大切に支援し努力しているが、最近重度の認知症の方が多くなり苦慮している。②本人の希望により元気な利用者さんは入所前の町内に案内し旧交を温める支援をしている。	最近重度の認知症の方が多くなり対応が難しくなってきていますが、日常の会話からその方の人間関係や地域のと関わりを知り、また、本人のこれまでの関わりの場所や人間関係は、本人の生活暦をもって理解に努めています。ホームでは電話の取次ぎに加え、懐かしい場所への訪問や、親戚、知人、友人等との旧交を温める交流を、理念に則り支援が行われています。	今後の継続

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	①最近重度の利用者さんが多くなり元気な利用者さんが虚弱な方の手を引いたり居室の清掃を手伝う状況は少なくなったが良好な関係を保持している。②施設全般は重度化し対応が困難になって来たが利用者同士の関係は良好である。		
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	①本人等の希望により老人ホームなどに移設する場合は新しい施設で支障が生じないようにグループホームでの生活状況を通知する関係を保持している。②他所に移動しても積極的に情報を提供するように心掛けている。		
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。	①利用者さんが本当に望んでいること、利用者さんにとって本当に必要なことは何かを把握し本人本意に支援している。又キーパーソンの意見も尊重している。②強度の認知症の方は話しかけや手を握るなどのスキンシップを図っている。	本人の今までの生活暦を伺い、さらに本人の意向に合わせた支援が出来るよう、日頃の会話を通じて意向の把握も行っています。また、意思表示が難しい利用者には、寄り添いの支援の中でスキンシップに努め、仕種や表情から汲み取るようにしています。加えて、キーパーソンの意見も尊重し、情報の生活暦と合わせて、思いや意向を確認し、本人本位を前提に支援が行われています。	今後の継続
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	①プライバシーの問題もあり把握は困難を伴いますが利用者さん個々の歴史や経過を把握することに職員は努力している。②今後も家族のご協力を頂きながら根気良く把握に努める。		
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	①本人の出来ること出来ないこと、分かる事分からないことを把握するが大切であり実施している。今後も現状把握にベストを尽くす。②重度のお年寄りに対する対応に苦慮しているが本人の状況に合わせ沈静化に努力している。		

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	○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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	①本人がよりよく暮らす為にどんな支援が必要か、家族職員の意見を参考に、又毎日の様子・過去の生活を参考に検討し計画を作成している。②モニタリングは必要なときにその都度実施しているが少なくとも３ヶ月に１回は結果を記録している。	本人がより良く暮らす為、一人ひとりに適した内容の計画とする為、職員の観測結果に基づく日常生活の状況変化を毎朝のミーティング、月１回のケース検討会で話し合い、家族の意見も加え、計画作成担当者との話し合で残存能力が発揮できる介護計画が立案されています。また、モニタリングは３ヶ月に１回を目途としていますが、日々の記録に基づき、必要に応じて評価判定を行っています。	今後の継続
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	毎日本煮の様子を克明に記録し職員は共有すると共に介護計画に反映させている。②職員の意見を尊重し状況によってはケアプランの見直しをしている。③ケアプラン変更の場合は特に利用者さんの新しい兆候に注意している。		
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、その時々に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、柔軟なサービスの多機能化にとりくんでいる	①突然帰宅願望が発生した場合は家族と相談し臨機に対応している。また帰宅したけど馴染みのいる施設に速く帰りたい。と言われるほど良好な関係を保持している。②最近は施設全体が落ち着いてきている。		
29		○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	①外出先で施設に帰れない場合を想定し警察・近隣の関係者に平素より協力関係を依頼している。②ボランティア〈紙芝居・書道・会話）を受け入れ成果を上げている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	①かかりつけ医の受診を最優先させている。なお主治医は２４時間３６５日対応で感謝している。②かかりつけ医が突然不在の場合は病院の看護師が対応している。	本人、家族の意思を尊重して希望の医療機関をかかりつけ医とする事を契約時に伝えています。事業所では横須賀市民病院（総合）並びに久里浜在宅クリニック（内科一般）、汐入メンタルクリニック（精神課）のびのび接骨院（柔道整復）、飯田歯科と医療連携体制の提携を持っています。中でも久里浜在宅クリニックには医師及び看護師により２４時間・３６５日の対応を頂いて、利用者一人一人の状況に応じた適切な医療支援が行われています。	今後の継続

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		○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	①看護師により日常の健康管理や相談を実施している。また、毎日の生活の中から個別の健康管理を実施すると共に即応体制にも迅速に対応できる体制を確保している。②看護師は施設より近く、素早い対応をしてくれ助かっている。		
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。又は、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。	①入院者が発生した場合は、家族病院との協働・連携している。又努めて短期間に入院目的が達成するよう病院サイド・家族と話し合っている。②主治医が入院先を紹介してくれるので連携は良好な状態で特に問題はない。		
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	①重度化した場合の対応・医療連携看取りに関する指針があり利用者・家族の承諾を頂共有している。②キーパーソンからの要請で延命処置は必要ないと承諾を頂いている方も居られる。	事業所では、重度化や看取りに関する指針を定め、事業所として出来る事を本人・家族に説明をしてます。本人・家族（キーパーソン）を含めて、その人の意思を尊重した話し合いの下に、納得の得られる方向を見出し、主治医、看護士からの終末医療の支援の確認、確保した上で、看取り介護支援を行なう事を全職員で共有してケアに当たっています。事業所は看取り介護の実績も持ち、管理者をはじめ多くの職員が看取り介護を経験しています。	今後の継続
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	急変持や事故発生時の対応マニュアルがあり職員には徹底しておりますが、創設以来幸いにも事例がないため、対応未経験の職員も在籍しており今後も定期的に訓練する。		
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	①防災計画に沿って定期的に訓練を実施し消防署に報告済みである。なお、災害時に事業所を緊急一時避難場所としての使用の依頼は了解し、町内による緊急時支援については町内会長より承諾を頂いている。②地域よりの支援協力なくしては安全は確保できないことを肝に銘じている。	緊急時対応として様々な災害を想定し、運営規定の記載に基づきホームでは、災害時通報連絡網の整備に加え、防火管理責任者の配置と、消防計画を立案し、定期的な避難訓練を６ヶ月１回、自治会の方の参加を得て行っています。また、地域の協力無くしては安全の確保は成り立たないとの強い思いから、利用者家族の参加も呼びかけています。職員対象に火災報知機の扱いなどを含めた研修も持つようにしています。設備としてスプリンクラー・自動通報装置は設置しています。地域の方の災害時協力も、運営推進会議を通して町内会長の了解を得ています。	今後の継続

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
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	①ケアマネージメントでは利用者・家族のプライバシーを聞き取るため施設としては厳重な守秘義務を課せている。又職員も全員趣旨を理化している。②特に排泄時・入浴時の対応は最善を尽くしている。	運営方針に利用者の意思、人格を尊重し尊厳を維持し支援をする事を謳い、運営規定･契約書で守秘義務を謳って全職員でプライバシー保護に十分注意を払い、理解共有に努めています。支援の場に於ける会話も、親しみと人格を尊重した話しかけで支援しています。プライバシーの確保面では、トイレ誘導もさり気なく他の人に気付かれることの無い配慮で行われている事が、調査時に確認する事ができました。	今後の継続
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	①毎日の生活の中で意図的（入浴の順番・カラオケの選曲・テレビ番組の選局・散歩先の選択）に促す取り組みを日常的に実施している。②強度の認知症の利用者さんには苦慮しているが時間をかけながら決定を引き出すように心掛けている。		
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し、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	自立支援を図る為利用者の「出来そうなこと」「やりたいこと」を極力手を出さず見守りを重視している。又散歩については本人の意向・希望を尊重してその都度実施している。		
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	①身だしなみについてはそれぞれの好み通りに、また、美容院については希望通り支援をしている。②顔なじみの理容店又は理容店に予約を取り送迎のサービスを継続している。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者さんと職員は同じ食事を一緒に楽しみながら食べ方の混乱や・食べこぼしに対する支援をさりげなく実施している。食事の支度は元気な利用者さんと共に実施するよう心掛けている。	食事作りでは利用者のリクエストなども受けて、食材供給会社パートナーの管理栄養士作成のメニューを基に、手伝うことが出来る利用者と職員が一緒に食事の準備を行い、配膳時も手伝ってもらって楽しく調理が行われます。職員と入居者が同じテーブルに付き、利用者に合わせたペースで楽しく食事介助が行われている事を調査時の食事同席で確認出来ました。また、食後の下膳を手伝う事で、役立ちの実感を楽しめる工夫での支援も行われています。	今後の継続

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		○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	栄養の過不足が起こらないよう毎日の食事で見守りを重視している。また食事については外食産業の管理栄養士によるメニューの希望を出し支援している。水分の確保については問題ない。		
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	歯磨き・うがい・いればの消毒及び出血や炎症のチェック等利用者の残存機能を引き出しながら口の中の汚れや臭いが生じないよう口腔の清潔を日常的にそれとなく支援している。		
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	①オムツを出来る限り使用しないで済むように利用者の排泄パターンを把握し事前にトイレへ声掛いている。②個別の２４時間体制の排泄記録を作成し支援している。	オムツ使用を出来る限り減らす支援を考え、その人に合わせた時間を見計らってのトイレ誘導で自立排泄を目指しています。失敗した場合でも他の人に気付かれない下着交換で、適切な支援が行われています。また、夜間においても、オムツ使用の方も居ますが、個別の24時間体制の排泄記録を作成し、睡眠時間を妨げ無い事を前提に、声かけでの支援が行われています。	今後の継続
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	①自然排泄を促す為水分補給・繊維食品及び運動散歩の追加など毎日の生活の中で継続的に対応している。②個別に排泄の状況を把握し対応している。		
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をしている	浴槽は一般家庭と同じお風呂でゆっくり楽しく本人のペースで対応している。また、機械浴も完備しており、重度の方及び風呂嫌いな利用者さんもそれとなく誘い週回以上は実施している。	入浴には、褥瘡・傷など体調の変化を発見すると言った重要な役割があり、本人の意向を確認しながら希望に合わせた支援に努めています。また、バイタルチェックと共に週２回以上を基本とし、ゆったり入浴が出来るよう支援が行われています。体の不自由な方にも楽しめる機械浴の完備と、季節には菖蒲湯や柚子湯などで入浴が楽しめる工夫もしています。	今後の継続

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	①眠れない利用者さんにはに中の活動に配慮している。なおどうしても眠れない夜は職員が話し相手になるなど対応している。②眠剤に頼らないように日中に散歩・軽度の運動を常に心掛けている。		
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	①医師薬剤師によりのアドバイス及び市販の本による解説で概ね職員は理解している。なお薬の管理は利用者さんは困難であり使節で管理している。②副作用が出ることもあるためほかの持病に付いても看護師の説明で理解している。		
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	①自立支援を図る為それぞれの利用者さんの「出来そうなこと」「やりたいこと」を極力手を出さずに見守りを重視することにより楽しみ、気分転換を支援している。②誕生会を設定し楽しみ気分転換を図っている。		
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	毎日散歩若しくはドライブにより外出を楽しんでいる。なお施設には専用の車両を配置してありいつでも利用できる。②強度の認知症の方には施設の前が公園であり子どもたちも遊んでおり大いに気分転換に役立っている。	天気がよい日には季節感や外の空気を楽しんで頂けるよう支援しています。また、本人の希望に応じて施設の前の公園への散歩や、車で出かけたり、買い物に行く等、支援が行われています。普段行けない所へは事前に準備をして、桜見物や花見・みかん狩りで全員で楽しめるように計画を立てて家族やボランティアの協力を得て外出ドライブを実施しています。外食レクなども実施しています。	今後の継続
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	①お金を管理できる利用者さんは在籍しておりません。②全利用者、施設で管理し日用品や化粧品などを自由に買い物できるよう支援をしている。③強度の認知症のお年寄りはお店の店員さんと事前に調整し実施している。		

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
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	①電話については利用者さんの希望の都度を支援している。手紙を書ける入居者は１名ではほぼ１ヶ月に１度ほど家族宛に書いておられる。②重度の認知症の方には対応に苦慮している。		
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	①職員は利用者さんの要望を取り入れ居室・食堂の配置を変更したり、また地元農家より度々花の差し入れがあり、居心地の良い環境を確保している。②フロアーの配置換えは重度のお年寄りを混乱させるので特に注意している。	玄関ホールを入り、各ユニットでは周囲に居室が並び浴室、調理室と続き、フロアーのセンター部にトイレ・エレベター・事務室、そして会話やレクが楽しめる食堂兼のホールがあり、テーブルが置かれ、利用者が寛げる場となっています。館内は清掃が行き届き、異音・異臭もなく、換気・室温管理も職員のチェックで維持され、地元農家の方からの差し入れの花で、季節が感じられます。また、時には利用者の要望を取り入れ、混乱の無い程度に居室や食堂の配置変えで気分転換を図り、家庭的な温かい環境を確保しています。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	①それぞれの居室は床暖房又暖冷房が完備してありひとりで静かに過すことが出来る。また気の合う友達と話すことが出来るようそれぞれ配慮している。②重度の認知症の方は配置換えに混乱が起きないよう配慮しながら実施している。		
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	①思い出の建具等（タンス・家具など）持込み楽しく居心地の良い環境を確保している。②家族などと話し合って利用者さんの自宅より思い出の品を搬入している。③各自のお部屋はそれぞれ気に入った配置になっている。	居室は、ベット、クローゼットが備えつけられ、使い慣れた思い出の箪笥、椅子、鏡などの家具の持ち込みに加え、ぬいぐるみ、家族写真、自作のぬりえ、習字などが飾られ、自宅の感覚での生活ができるように、思い思いの設えがされています。	今後の継続
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	①施設内はそれぞれの身体機能を活かす事ができるよう安全で自立した生活が出来るよう細部に亘り配慮している。②残存機能を少しでも維持できるよう職員は切磋琢磨している。		

事業所名	グループホーム　はくおうの里
ユニット名	２ユニット

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
		○	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
			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
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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 （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
62	利用者は、その時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）	○	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）	○	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、活き活きと働けている。 （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
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
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．ほとんどいない

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
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	①グループホームはくおうの里の倫理綱領を作り理念を共有し実践している。②入居前より交流のあった皆様とのお付き合いを大切にし、いきいきとした生活を支援してる。③主任は率先して先頭に立ち実践につなげると共に職員に模範を示している。		
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	①施設は経営者の地元に位置しており近所の農家より野菜のお裾分けを頂くなど良好な関係を保持している。②町内ごみ集積所の清掃を施設が日常的に実施し感謝されている③町内会長及び役員さんとは積極的にお会いし意見を交換している。		
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	①高齢者世帯で伴侶の認知症に理解できず苦慮するお年寄りにアドバイスをして感謝されている。又施設に訪れた徘徊老人で苦慮する町内の家族に細部に渡り開設し感謝され成果を挙げている②近隣の認知症のお年寄りの対応に付いてはケアマネが窓口になって対応している。		
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	経験豊富な民生委員及び町内会長より忌憚のない意見に感謝している。②今後も和気藹々のうちにも率直な意見を引き出し施設運営や改善に役立てたい。③会議の参加者の中に民生委員も在籍しており、認知症老人の介護に苦慮する町内の生の情報は施設での仕事に大変参考になる。		
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	①些細なことでも施設で抱え込まずグループホーム協議会や行政に相談し早急に問題の解決を図るようにしている。②最近は得にこれっと言った問題に直面していないが基本は行政の運営の手引きを参考にしている。		

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
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	①身体拘束の防止については全職員が常に厳しく徹底しております。又その重要性についても認識し介護に対応している。②創設以来身体拘束は一件も発生していない。③主任などが先頭になり毎日の介護・仕事の中で拘束に近い状態が発生していないか最善の注意を払っている。		
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注意を払い、防止に努めている	施設内で研修会を計画し虐待の防止に努力研鑽している。②全員はその重要性を認識毎日の介護に対応している。③取り締役及び管理者は常に虐待の防止に最善の注意を傾注している。		
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	制度については・書類等預かりサービス・福祉サービス利用援助・日常的金銭管理サービス等一応理解している。②現在この制度に該当する人は１名在籍しておりますがこの事業に関わる職員としては制度の熟知に努力しております。		
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	契約に関しては努めて本人及び親族に同席して頂き入念に説明しその場で契約を締結しないで、契約書を持ち帰っていただき納得した上で日を改めて締結するように配慮している。		
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	①利用者さんは重度の認知症の方が多く意見の徴収は困難な状況ですが家族からは電話及び無記名の投票箱も準備しあり意見の徴収する体制は出来ている。②創設以来気になるような意見はない。利用者に対する対応に感謝の意見が多い。		

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
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	①業務の運営活性化のため毎月職員会議を開催し職員の忌憚のない意見を尊重し「業務改善意見」として反映している。②意見交換はマンネリ化を防止し運営多大なる成果を上げ貢献している。		
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	代表が急死され新代表は施設・事業把握を急ぐと共に、利用者との懇談及び家族等との電話での対応そして地域密着型での職員の勤務状況を確実に把握しつつある。一方職員は理念に基づき堅実に働き成果を挙げている。		
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	職場研修は毎年数回実施している、又外部研修は日給及び諸経費を支給しそれぞれ多大なる成果を挙げている。尚外部研修参加については職員各位の判断で外部研修に参加するよう支援している。		
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組みをしている	①市内同業者との懇親会・懇談会に自主的に参加しサービスの向上に研鑽している。②近所にも同業者が頑張っておりますので良い意味でライバル意識を持ちお互いに切磋琢磨している。		
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	施設の入居前に本人・家族等より詳細に亘りお話を承り、また担当のケアマネよりも状況の説明を受けている。特に本人が困っていること不安に思っていることは概ね把握している。		

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
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	家族の困っていること、不安に思っていること等の相談を受け入れる体制は確保している。家族の不安を払拭することは毎日些細なことでも利用者さんの状況を電話で通知している。		
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	①入所前に施設見学により自立に向け必要な支援を見極め把握し、又受け入れの為の検討会を実施している。②現在他のサービスを必要とする利用者さんは存在しない。		
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	①孤独な状況に落ちがな１８人の家族〈利用者さん）を支えながら自立に向け職員は寝食を共にしながら切磋琢磨している。②職員は努めて平等に全利用者と毎日会話に心掛けている。		
19		○本人と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	①現在家族は施設に全面的に委ねたような関係になっておりますが、今後は家族よりの積極的な支援を期待している。②施設にまかせっきりで利用者様と家族は疎遠に成りがちであるがこの関係を改善したい。		
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	①施設の理念でもあり馴染みの町内・友人との関係を大切に支援し努力しているが、最近重度の認知症の方が多くなり苦慮している。②本人の希望により元気な利用者さんは入所前の町内に案内し旧交を温める支援をしている。		

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
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	①最近重度の利用者さんが多くなり元気な利用者さんが虚弱な方の手を引いたり居室の清掃を手伝う状況は少なくなったが良好な関係を保持している。②施設全般は重度化し対応が困難になって来たが利用者同士の関係は良好である。		
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	①本人等の希望により老人ホームなどに移設する場合は新しい施設で支障が生じないようにグループホームでの生活状況を通知する関係を保持している。②他所に移動しても積極的に情報を提供するように心掛けている。		
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。	①利用者さんが本当に望んでいること、利用者さんにとって本当に必要なことは何かを把握し本人本意に支援している。又キーパーソンの意見も尊重している。②強度の認知症の方は話しかけや手を握るなどのスキンシップを図っている。		
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	①プライバシーの問題もあり把握は困難を伴いますが利用者さん個々の歴史や経過を把握することに職員は努力している。②今後も家族のご協力を頂きながら根気良く把握に努める。		
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	①本人の出来ること出来ないこと、分かる事分からないことを把握するが大切であり実施している。今後も現状把握にベストを尽くす。②重度のお年寄りに対する対応に苦慮しているが本人の状況に合わせ沈静化に努力している。		

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	○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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	①本人がよりよく暮らす為にどんな支援が必要か、家族職員の意見を参考に、又毎日の様子・過去の生活を参考に検討し計画を作成している。②モニタリングは必要なときにその都度実施しているが少なくとも３ヶ月に１回は結果を記録している。		
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	毎日本煮の様子を克明に記録し職員は共有すると共に介護計画に反映させている。②職員の意見を尊重し状況によってはケアプランの見直しをしている。③ケアプラン変更の場合は特に利用者さんの新しい兆候に注意している。		
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、その時々に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、柔軟なサービスの多機能化にとりくんでいる	①突然帰宅願望が発生した場合は家族と相談し臨機に対応している。また帰宅したけど馴染みのいる施設に速く帰りたい。と言われるほど良好な関係を保持している。②最近は施設全体が落ち着いてきている。		
29		○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	①外出先で施設に帰れない場合を想定し警察・近隣の関係者に平素より協力関係を依頼している。②ボランティア〈紙芝居・書道・会話〉を受け入れ成果を上げている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 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	①かかりつけ医の受診を最優先させている。なお主治医は２４時間３６５日対応で感謝している。②かかりつけ医が突然不在の場合は病院の看護師が対応している。		

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
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	①看護師により日常の健康管理や相談を実施している。また、毎日の生活の中から個別の健康管理を実施すると共に即応体制にも迅速に対応できる体制を確保している。②看護師は施設より近く、素早い対応をしてくれ助かっている。		
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。又は、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。	①入院者が発生した場合は、家族病院との協働・連携している。又努めて短期間に入院目的が達成するよう病院サイド・家族と話し合っている。②主治医が入院先を紹介してくれるので連携は良好な状態で特に問題はない。		
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	①重度化した場合の対応・医療連携看取りに関する指針があり利用者・家族の承諾を頂共有している。②キーパーソンからの要請で延命処置は必要ないと承諾を頂いている方も居られる。		
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	急変持や事故発生時の対応マニュアルがあり職員には徹底しておりますが、創設以来幸いにも事例がないため、対応未経験の職員も在籍しており今後も定期的に訓練する。		
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	①防災計画に沿って定期的に訓練を実施し消防署に報告済みである。なお、災害時に事業所を緊急一時避難場所としての使用の依頼は了解し、町内による緊急時支援については町内会長より承諾を頂いている。②地域よりの支援協力なくしては安全は確保できないことを肝に銘じている。		

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
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	①ケアマネージメントでは利用者・家族のプライバシーを聞き取るため施設としては厳重な守秘義務を課せている。又職員も全員趣旨を理化している。②特に排泄時・入浴時の対応は最善を尽くしている。		
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	①毎日の生活の中で意図的（入浴の順番・カラオケの選曲・テレビ番組の選局・散歩先の選択）に促す取り組みを日常的に実施している。②強度の認知症の利用者さんには苦慮しているが時間をかけながら決定を引き出すように心掛けている。		
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し、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	自立支援を図る為利用者の「出来そうなこと」「やりたいこと」を極力手を出さず見守りを重視している。又散歩については本人の意向・希望を尊重してその都度実施している。		
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	①身だしなみについてはそれぞれの好み通りに、また、美容院については希望通り支援をしている。②顔なじみの理容店又は理容店に予約を取り送迎のサービスを継続している。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援	利用者さんと職員は同じ食事を一緒に楽しみながら食べ方の混乱や・食べこぼしに対する支援をさりげ		

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
		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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	なく実施している。食事の支度は元気な利用者さんと共に実施するよう心掛けている。		

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
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	栄養の過不足が起こらないよう毎日の食事で見守りを重視している。また食事については外食産業の管理栄養士によるメニューの希望を出し支援している。水分の確保については問題ない。		
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	歯磨き・うがい・いればの消毒及び出血や炎症のチェック等利用者の残存機能を引き出しながら口の中の汚れや臭いが生じないよう口腔の清潔を日常的にそれとなく支援している。		
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	①オムツを出来る限り使用しないで済むように利用者の排泄パターンを把握し事前にトイレへ声掛いている。②個別の２４時間体制の排泄記録を作成し支援している。		
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	①自然排泄を促す為水分補給・繊維食品及び運動散歩の追加など毎日の生活の中で継続的に対応している。②個別に排泄の状況を把握し対応している。		
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をしている	浴槽は一般家庭と同じお風呂でゆっくり楽しく本人のペースで対応している。また、機械浴も完備しており、重度の方及び風呂嫌いな利用者さんもそれとなく誘い週回以上は実施している。		

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
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	①眠れない利用者さんにはに中の活動に配慮している。なおどうしても眠れない夜は職員が話し相手になるなど対応している。②眠剤に頼らないように日中に散歩・軽度の運動を常に心掛けている。		
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	①医師薬剤師によりのアドバイス及び市販の本による解説で概ね職員は理解している。なお薬の管理は利用者さんは困難であり使節で管理している。②副作用が出ることもあるためほかの持病に付いても看護師の説明で理解している。		
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	①自立支援を図る為それぞれの利用者さんの「出来そうなこと」「やりたいこと」を極力手を出さずに見守りを重視することにより楽しみ、気分転換を支援している。②誕生会を設定し楽しみ気分転換を図っている。		
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	毎日散歩若しくはドライブにより外出を楽しんでいる。なお施設には専用の車両を配置してありいつでも利用できる。②強度の認知症の方には施設の前が公園であり子どもたちも遊んでおり大いに気分転換に役立っている。		
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	①お金を管理できる利用者さんは在籍しておりません。②全利用者、施設で管理し日用品や化粧品などを自由に買い物できるよう支援をしている。③強度の認知症のお年寄りはお店の店員さんと事前に調整し実施している。		

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
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	①電話については利用者さんの希望の都度を支援している。手紙を書ける入居者は１名ではほぼ１ヶ月に１度ほど家族宛に書いておられる。②重度の認知症の方には対応に苦慮している。		
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	①職員は利用者さんの要望を取り入れ居室・食堂の配置を変更したり、また地元農家より度々花の差し入れがあり、居心地の良い環境を確保している。②フロアーの配置換えは重度のお年寄りを混乱させるので特に注意している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 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	①それぞれの居室は床暖房又暖冷房が完備してありひとりで静かに過すことが出来る。また気の合う友達と話すことが出来るようそれぞれ配慮している。②重度の認知症の方は配置換えに混乱が起きないよう配慮しながら実施している。		
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	①思い出の建具等（タンス・家具など）持込み楽しく居心地の良い環境を確保している。②家族などと話し合って利用者さんの自宅より思い出の品を搬入している。③各自のお部屋はそれぞれ気に入った配置になっている。		
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	①施設内はそれぞれの身体機能を活かす事ができるよう安全で自立した生活が出来るよう細部に亘り配慮している。②残存機能を少しでも維持できるよう職員は切磋琢磨している。		

目　標　達　成　計　画

事業所　　グループホーム
はくおうの里

作成日　　平成25年10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組み内容	目標達成に要する期間
1	35	施設は海岸に近く海抜も低いため、福島並の津波に遭遇した場合は利用者全員の安全確保が大変難しい。	夜間及び昼間の救助員を町内より確保。	近所のマンションの最上階に避難の依頼・確保及び個別訪問によるボランティアの確保。	２４ヶ月
2	60	利用者の７０％が重度で車椅子利用者で対応に苦慮している。	利用者を分散し、ドライブ及び外食・喫茶店で楽しいひと時を過していただく。	リフト車 の確保。	２４ヶ月
3	57	職員の都合より利用者の要望を最優先に掲げているが、ややもすると、利用者との会話・希望を見落としがちである。	一人一人の残存機能に合わせた支援をする。	介助の際の統制・例えば①下膳の出来る方には手伝っていただく。　②介助の際は残存機能に応じて支援する。	３ヶ月

注1）項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。
注2）項目数が足りない場合は、行を追加すること。