

1. 自己評価及び外部評価結果

作成日 平成27年5月10日

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4674000148
法人名	社会福祉法人脩寿会
事業所名	アルテンハイム鶴宮園グループホームうらら
所在地	鹿児島県薩摩郡さつま町紫尾4088-1 (電話) 0996-59-8088
自己評価作成日	平成27年2月25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URL	http://www.kaigokensaku.jp/46/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 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂町54番15号
訪問調査日	平成27年3月17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)】

- ・入居者の生活歴や背景を踏まえて、ご本人のペースでうららでの生活が送れる様に配慮します。
- ・日頃のケアの振り返り・研修・タクティールケアの実践等を通じて、認知症の方への理解を深め、入居者の方が健やかにうららで過ごせるようにします。
- ・ご家族やボランティアとの関わりを通じて、地域の一員として入居者・職員・事業所が認知されるように努めます。
- ・職員間のコミュニケーションの充実を図り、共通の認識を持って業務に当たれるような職場環境の構築を目指します。
- ・職員は、個々に目標や役割を定めて、認知症介護者としての技量向上を図るよう努めます。

【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)】

- ホームの周囲は自然豊かな環境で、遠くには紫尾連山を望むことができる。法人の介護老人福祉施設をはじめデイサービスセンターなど様々な関連施設が隣接しており、法人全体で地域との関わりを非常に大切に考えて、地域福祉へのより一層の貢献を図っている。
- 理念を基に年度の事業計画を掲げ、職員個々の目標と利用者ごとの支援目標を設定して、職員の支援技術の向上を図るとともに、利用者が地域の中で明るく笑顔でその人らしく暮らせるように支援の充実に取り組んでいる。
- 施設長をはじめ管理者や職員は、利用者の思いや意向、日常の変化など、利用者や家族とのきめ細かな対話や利用者観察から十分把握し、様式を工夫した「気づきシート」等の記録を活用して共有を図っている。常により良い支援を実現するため柔軟な取り組みを展開し、利用者や家族の安心につながっている。
- 施設長や管理者は、職員とのコミュニケーションを非常に大切に考え、年1回の個別面談や日常的に話しやすい雰囲気づくりに努めている。日々の申し送りや毎月のスタッフ会議・ケース会議のほか、職員個々の目標や利用者ごとの支援目標の達成状況の確認の際にも職員個々と十分に話し合い、働きやすく楽しい職場環境づくりや利用者へのより良い支援の実現に活かしている。
- 職員の防災意識も非常に高く、地域住民の参加を得て法人全体で年2回、ホーム単独でも年2回夜間想定避難訓練を実施している。関連設備の設置や点検、食料や飲料水等の備蓄も問題はなく、各居室には防災頭巾も備えている。

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	理念は「明るい笑顔を大切にします。自分らしい生活を支えます。」。玄関やホールなど目に触れる場所に掲示したり、広報誌に掲載する事で、うららでの利用者の暮らしに反映させることができるように努力している。	理念に沿って事業計画と目標を掲げて、笑顔を大切にしてその人らしく暮らせるよう支援に取り組んでいる。理念は掲示のほか、名札の裏面にも記載して理解を深め、理念に沿ったケアにつながるよう努力している。	
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	地域のボランティアの方々に来て頂き、舞踊・生け花教室などを実施し、地域交流の機会としている。また、地域の行事等に参加している。	隣接する法人施設で開催する夏祭りや敬老会等の行事には地域の方々に参加頂いている。地域の温泉祭りや彼岸花祭り等の見学のほか、高校の実習生の受入れ、地域支援ボランティアによる舞踊やお茶会・カラオケ大会・生け花教室など交流の機会は多く、利用者の楽しみにつながっている。	
3		○事業所の力を生かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げてい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。	毎年、高校生の実習生等を受け入れ、認知症の方々には直に接して頂き、その理解の一助となるような学習の機会を提供している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は行政・家族・地域代表・民生委員から構成し、グループホームでの行事予定や活動状況の報告の場としている。年に一度の運動会の後で、参加された家族全員を交えての拡大会議を開催した。	会議は、利用者や家族・地域住民・民生委員・行政の職員等が参加して定期的に開催されている。利用者やホームの現況、ボランティア来訪を含む行事等の報告がなされ活発な意見交換が行われている。年1回はホームの行事に合わせて開催し、多くのご家族の参加が得られ、有意義な意見や提案も頂いている。	

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
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取り組んでいる。	日常業務のやり取りや、運営推進会議の場等で情報交換を行っている。地域包括支援センター主催の勉強会やセミナーなどにも参加している。	市担当者とは運営推進会議のほかに、訪問や電話により運営や利用者の状況について確認や相談を行い協力関係を築いている。市や地域包括支援センター主催の勉強会やセミナーへ参加して講師を務めたり、他の事業所との交流で必要な情報や意見の交換も行われている。	
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。	身体拘束に繋がる可能性のある利用者個々の行動に対する支援方法に関して、それを行わないようにする手立てについての話し合いを実施している。具体的な対処としては見守りを主体とした支援であり、行動の制止等は極力控えるような形をとり、センサーマット・コールシステム・プザーの使用はあくまでも利用者の行動を察知し、事故を防止する目的で使用している。	高齢者の権利擁護や認知症ケア、身体拘束に関する勉強会を定期的実施して、職員の理解を深めてケアへの反映を図っている。玄関や居室の施錠は行っておらず、職員は連携して見守り、安全を確保しながら自由な暮らしを支援している。特に言葉による拘束の防止については、毎月のスタッフ会議等での話し合いや日々のケアでも職員相互に注意して支援に取り組んでいる。	
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逃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	研修会や勉強会の機会を持ち学びの時間としている。言葉による虐待がないようにスタッフ会議で話し合いの場を持ち意識づけを実施している。		
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。	勉強会や研修を学びの場とし、諸制度を理解する事で、入居者様が当該制度の支援が必要となった場合への備えとしている。		

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
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。	契約時に疑問点や不安な部分は説明する事で理解を得て頂くようにしている。重要事項説明書に基づき、説明を管理者より行い、同意を頂くようにしている。		
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。	入居者様やご家族からの意見や相談・苦情の申し出を積極的に受け入れている。目に触れる所に苦情箱の設置を行いポスターも貼っている。家族面談時や面会時に意見や相談、苦情を引き出し運営に反映させるように図り、記録の整備を実施している。うららや鶴宮園の広報誌を送付したり、日常のひとコマを撮影した写真を送付するなど、活動状況をご家族に知って頂くような取り組みも実施している。	利用者からは日頃の暮らしを通じて思いや意向の把握に努めている。ご家族とは来訪時の対話や担当者会議・行事の際の運営推進会議・電話等で多くの意見を頂いている。内容は職員連絡帳やケース会議録、また、意見や苦情等は「相談・苦情受付書」で職員が共有し、申し送りや毎月のスタッフ会議で検討が行われ、速やかに対応・報告、また、広報紙や年3回の個別の写真付きのお便りでもご家族に連絡している。	
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。	管理者は毎日1・2号館合同の朝礼や毎月1回のスタッフ会議等に職員の意見や提案を検討する時間に充てている。担当入居者毎に、個人目標を設定しているが、その中で相談事・要望等を聞くようにしている。管理者個人では判断し兼ねる事案については施設長等に報告・相談し、職員の意見を理解してもらい、運営に活かして頂いている。	管理者は、毎朝の申し送りや月1回のスタッフ会議で職員及び各委員会の意見や提案を聞き取り、職員とも十分に話し合いながら、業務改善や利用者へのサービス向上につなげている。また、職員個々の目標と利用者ごとの支援目標を掲げているが、その達成状況を管理者が確認する際にも職員の意見や提案を確認して、必要な助言等を行い、職員のスキルアップや利用者に対するケアの充実を図るとともに、楽しく働けるような職場環境づくりにも努力している。	
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。	施設長は毎日の現場訪問・日誌把握や職員との個別懇談等を通じて、実態把握に努め、改善対策に結びつける努力を行っている。日々の業務の中で職員毎に役割の分担を行い、職員の仕事に対する向上心を喚起させたり、前向きな姿勢を引き出すように図っている。		

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
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>法人内の月1回の園内勉強会に参加している。また、法人外の講習会へも積極的に参加している。計画以外の研修会も随時提供し参加の機会を確保する事でスキルの向上に努めている。介護プロフェッショナルキャリア段位制度の自己評価様式を用いて、現状の能力を把握させ、技量の向上を図る取り組みも実施している。</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>町内の別施設からの見学を受け入れている。業務改善や入居者確保等に関する意見交換を行ったりしている。また、町主催の事例検討会で、他事業所との意見交換を実施したり、参加した研修会で情報交換に努めるようにもしている。</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
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	入所申込時に必ず入所申込者と対面し、入所希望者の状況をよく伺う。また当該者にホームに見学に来て頂くようにお勧めし、利用希望者の現状把握を行うようにしている。また、利用開始した段階では、困っていることや不安なことが無いかな、声掛けを行い、意向等を把握している。		
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	ホーム見学時や入所申し込み時に必ず対面し、ご家族等から要望や相談事をお話しされやすい雰囲気づくりに努めながら、それらをよく聴取し、介護に活かしている。		
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	利用開始時にはご本人やご家族が必要としている支援内容を見極めるとともに、利用者の状況によっては特別養護老人ホームなどを紹介することもある。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日常生活の中では洗濯・掃除などを職員と共同で行っていただき、時間を共有する事で相互理解を図っている。今までに経験された事を伺いながら、本人が何ができるか考慮しながら支援するようにしている。季節毎の行事等の際は昔日の事を伺いながら共に時間を過ごす事は恒例である。		

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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	面会時や家族面談時・電話・写真を添えた手紙等の送付により、現状を細かく報告し普段の生活の様子を知って頂く機会を設け、意見・要望等を頂き、支援に活かしている。また、対応可能なご家族には受診・買い物等をして頂き、日常生活の一翼を担って頂く様にもしている。		
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	入居者の知人・友人が見えられた際は、相談室等へ案内し旧交を温めていただくようにしている。ドライブの際は馴染みの場所を訪ねたりもする。また、在宅生活の頃から利用されていた美容院を継続利用していただいたり、手紙や贈り物が来た際は、入居者本人から電話にて返礼をして頂いたりもしている。	日頃からご家族や友人・知人が気軽に来訪できるように雰囲気づくりの工夫にも努め、来訪時にはゆったりと過ごせるように配慮している。電話や手紙の取次ぎをはじめ、ご家族の協力も頂きながら利用者の馴染みの美容室や墓参り、近隣の散歩・ドライブ等、利用者の希望に沿って可能な限りの支援をしている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	レクリエーション時やお茶の際は、利用者一同で話し合いながら楽しく過ごして頂くように配慮している。利用者同士の相性の関係もあり齟齬を来す場合があると考えられる際は座席を離したり、接触を控えて頂く様な支援も行っている。		
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	主に、特養に入所された方や長期ショートステイへと移動された方との面会を継続的に行っている。入院等で一旦、退去された方に対しても、状況によっては、法人のショートステイの斡旋やグループホームへの再入居等の支援を実施している。		

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
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。	事前調査や入所後の言動から本人の思いやその変遷を介護経過記録や気づきシートに落とし込んで、職員の利用者の理解の一助としている。また、ケア会議や朝礼時などに現状把握や情報交換を行っている。	利用者の思いや意向は、利用開始時の聞き取りに加え、ご家族からの情報も活用しながら、日頃の暮らしを通じ把握に努めている。経過記録や様式を工夫した利用者ごとに作成の「気づきシート」に詳しく記録して共有を図り、ご家族とも話し合いながら利用者本位のより良い暮らしの支援を目指している。	
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	生活歴や馴染みの暮らし方等については事前調査や家族・知人の面会時に情報収集に努めている。また、ご本人との会話の中から察せられる事も多い。情報は気づきシートや介護経過記録に記入し職員の共通理解の手段としている。		
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	日中・夜間を問わずバイタルチェックや普段との違いがないか様子観察する等して、特異な状況が見られた場合は介護記録等に記入したり職員間で情報のやり取りを行い、把握に努めている。		
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	御家族・ご本人・計画作成者・担当職員を交えての担当者会議を実施し、それぞれの意見や思いを介護計画に反映できるようにしている。3~6ヶ月毎にプランの見直しを実施している。原案作成には、当該号館職員を交えての会議を開催し、実際の支援に当たっている現場職員の意見を反映させるようにしている。	利用者や家族・担当職員等の意見を反映させた介護計画を作成している。本人や家族の希望のほか、これまでの暮らしの習慣や趣味・身体機能なども考慮しての計画になっている。変化する利用者の状況や家族の思いも日頃から把握に努め、医師の意見やケース会議の内容も反映させて、介護計画の見直し・修正を適切に行っている。	

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
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	毎日の様子は個別記録に落とし込み重要な内容についてはアンダーラインを引き、職員の共通情報としている。又、気づきシートを作成し家族やご本人からの情報を集約して全職員の財産としている。ヒヤリハット情報やリスク報告書もこまめに記入しスタッフの共通認識としてプランに反映させている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 <small>本人、家族の状況、利用者のニーズ</small> に 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	通院や薬の受領、外出外泊の希望に沿った支援を行っている。外泊・外出時は家族と入居者の状態についての情報交換も細かく行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方を文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	防災訓練への協力をしてもらっている。地域のボランティアとの交流会など行っている。地域に在住の職員が多く在職しており、地域の行事に参加している。		
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	病院受診については職員の支援と家族の対応を併用している。職員対応の場合、受診の結果はご家族に連絡を入れている。家族対応時は、身体状況を細かくご家族に伝達し、受診時の情報伝達に不都合が無いようにしている。年間受診計画を入居者ごとに作成し、遺漏が無いように留意している。主治医による1カ月ないし3ヶ月毎の定期受診と、1年に2回のレントゲン検査・2回の採血検査・1回のエコー検査・インフルエンザ予防接種等の支援を実施している。夜間緊急時についてはホームドクター(林田内科)を利用している。	ひとり一人の利用前の受診状況は十分に把握し、本人や家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。受診は「受診予定計画表」に沿って職員が対応している。受診状況や必要な対応についても、「受診記録」で情報の共有が図られ、ご家族とも面会時の対話や電話により適切に連絡が取られている。また、協力医療機関とも24時間連携が図られ、緊急時にも適切な医療が受けられる体制が整っており、ご家族の安心につながっている。	

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
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	利用者の急変時や医療的な相談事がある際は施設看護師に対応して頂いたり相談にのって頂いている。またホームドクター(林田内科)の看護師とも相談をしたり、医師を通じての受診の必要の判断や医療的指示を受ける事も多い。		
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。	入院中は面会を頻回に行う事で、病院関係者や家族と当該入居者についての情報交換を行う機会を可能な限り確保し、円滑にグループホームに復帰できるような取り組みを行っている。		
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	家族に身体の状態の変化を細かく報告している。主治医や協力医療機関と頻繁に情報交換を行っている。ご本人やご家族の思いを大切にしながら主治医の協力を頂き、往診や夜間時の協力医療機関の医師とホットラインを設けてケアを行っている。医療的なケアが日常的に必要なようになってくるような場合やグループホームでの生活を継続する事が困難となるような場合は早期に家族と相談し、ショートステイへの移行・特養への申し込み・医療施設入院等について支援している。	重度化や終末期の対応については、必要な状況が生じた際にホームの方針を説明している。利用者の段階やご家族の思いの変化などに応じて、医師をはじめとした関係者を交えてご家族とも十分に話し合い、特養や医療機関への移行も含めて、ホームで行える可能な支援を実施できるように体制を整えている。「看取りに関する指針」等の文書整備は現在検討を重ねている。	
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、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	初期対応に関してはマニュアルを作成しており、緊急時の手引きとしている。特に、緊急時の措置[ハイムリック・心臓マッサージ・AED・救急車要請等]については、定期的に研修会を開催する等して、訓練している。		

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
35	13	<p>○災害対策</p> <p>火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>毎日夜勤者同士で避難経路・誘導・通報などの手順を確認し常に意識付けを行っている。鶴宮園全体での防災訓練を年に2回、うらら単独での防災訓練を年に2回実施している。さつま町消防本部を必ず招聘し、指導等を頂いている。また、新しく入園した職員には消火訓練の指導も頂いている。</p>	<p>さつま町消防本部の参加のもと、法人全体で年2回、ホーム単独でも年2回夜間想定避難訓練を実施している。訓練には地域の住民や必要に応じて消防団の協力も得られている。スプリンクラーや自動通報装置の設置、関連設備の点検、食料や飲料水等の備蓄も問題はなく、各居室には防災頭巾も備えている。</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
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	人生の先輩として、声掛けの際は、必ず敬称でお呼びするようにしている。否定・命令口調になっていないか、普段から振り返りを行うようにしている。排泄支援の際などは、羞恥心に配慮した支援を心がけるようにしている。	ホームでの暮らしの中で、利用者個々の誇りや人格を尊重して、言葉かけや声の大きさにも配慮しながら支援している。法人全体で接遇や個人情報保護等の研修も行われ、スタッフ会議やケース会議等での話し合いを通じて方法を共有し、羞恥心にも配慮したケアになるよう努めている。利用者の各種の記録保管や居室の保護、実習生受け入れ時の説明等にもマニュアルがあり、徹底した配慮がなされている。	
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	個々の利用者によって地元言葉を使用する等、利用者が答えやすいような問いかけ等に留意して、本人の思いや希望を表しやすいように配慮している。“はい”“いいえ”で返答できるような声かけも行なっている。		
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、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	利用者の生活パターンや行動の特徴を把握し、可能な限り意向通りに過ごして頂ける様に留意している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるよう支援している	定期的に出張理容を利用して頂いている。行事等では化粧やよそ行きの衣装をされる際に女性職員が必要な支援を行っている。入浴時の着替えの際は利用者の方には自由に好きな衣類を選んで頂いている。		

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
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	ヨーグルトや水の注ぎ分けや後片付け等は利用者の状況に応じて職員と行って頂くようにしている。仕切りの付いたプレート皿を使用し、見た目や分量が分かりやすくなるようにしている。	食事の準備や後片付けをはじめとして利用者のできることは手伝って頂きながら食への興味を持てるよう支援している。旬の食材を活用して、栄養バランスや見た目の美しさ・味付けにも配慮し、家庭的な献立の提供に努めている。また、季節の行事食や誕生会・敬老会・クリスマス会等の特別食、ソーメン流し等の外食など、多くの工夫も行って利用者の楽しみにつなげている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	メニューによって肉・魚・野菜・果実などのバランスを考え偏った物にならないように留意している。水分量は主治医に相談し、相応しい量を設定している。利用者ごとに刻み食・ミキサー食・栄養補助食品、また水分に関しては増粘剤使用など個々の状況に応じた支援を行っている。摂取量に関しては記録に落とし込み職員が把握できるようにしている。施設の管理栄養士にメニューチェックを実施してもらっている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	食後一日3回の支援を行っている。利用者ごとに声かけ・部分介助・全介助と能力に合った関わりを実施している。利用者に応じたブラシや歯磨きの選択などを行い、週一回の義歯洗浄剤の使用も欠かさず実施している。		

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
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	排泄チェック表を活用し、排泄パターンを知る事でトイレ誘導の際の目安としている。尿意の把握が難しい利用者の方に関してもパット交換の時期を把握している。時間を決めての誘導や声かけを通じて残存機能を活かしつつ可能な限り自力排泄・排尿を促す関わりを実施している。夜間は、ポータブルトイレ使用者と通常のトイレ使用者と程度に応じて支援を使い分けている。	利用者の様子観察や排泄チェック表の活用で個々のリズムを把握して、個人の習慣や身体機能も考慮の上で、可能な援助方法を検討して排泄の自立のための支援を行っている。羞恥心や不安を軽減するために、誘導や声かけには十分配慮するとともに、居室のポータブルトイレは日中は布で覆うなどの工夫も行っている。	
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	体操や歩行運動を行って頂き体を動かす機会を確保している。食事面からは確実な水分補給や繊維質(芋類)・ヨーグルトの摂取を勧めている。また、自立の方は排便確認の際は羞恥心に配慮しながら確認するようにしている。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	入浴は3日に一度の割合で行い、時間的な制約を考えずにゆっくり入って頂くようにしている。入浴は職員とのマンツーマンで実施しており個々のレベルに応じた介助を実施している。衣類の準備は、自分で選択できる方・職員と共同で準備する方・職員対応となる方と支援法は様々である。	利用者の体調や希望により、安全には十分に配慮しながら足浴や清拭・シャワー浴も含めて入浴を支援している。不安や羞恥心に配慮しながら、職員と1対1でゆっくり話を交わしてゆったりと入浴して頂いている。入浴を拒否される場合には、職員の交替や時間帯の変更、言葉かけの工夫などの対応を心がけ支援している。皮膚等のケアのほか、衣類準備のための「準備シート」を用意して、個々の身体能力に応じた支援も行っている。また、時には近くの紫尾温泉にも出かけて楽しんで頂いている。	

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
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	寝具に関しては住まいで使用され ていた馴染んだ物を使用して頂 いている。カバー等の洗濯は週一 回実施し汚染等で不快な思いを されない様に配慮している。夜 間は利用者にあった照明や室温 ・湿度管理を行っている。夜間 の就寝時間が不足している場合 は昼間に睡眠をとって頂く等の 支援を行うほか、居室での昼寝 もして頂いている。		
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	医療機関受診簿で薬剤の効能を 確認しており、特に変更時は留 意するようにしている。服薬介 助の際は、薬の名前表示の声出 し確認を励行し、また飲み込み を確認するようにして、誤薬等 を防いでいる。飲み込みに不安 のある利用者の場合、医師の許 可のもと、薬剤を砕いて服用し て頂くような支援を実施してい る。入居者ごとにケースを分け 、間違いの無い服用をして頂く 様にしている。		
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	掃除や食事時の手伝いや給水、 洗濯物の整理など個々の能力に 応じた役割を提供している。ま た、レクリエーションでは、歌 ったり踊ったりして楽しんで頂 いている。また、外出等を通じ て生活の中にアクセントを付け るようにもしている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそ って、戸外に出かけられるよう に支援に努めている。また、普 段は行けないような場所でも、 本人の希望を把握し、家族や地 域の人々と協力しながら出かけ られるように支援している。	家族対応の外泊・外出は、特別 な支障がない限り意向通りして 頂いている。施設への慰門や夏 祭り・敬老会への参加や彼岸 花祭りの見学、チューリップ畑 やコスモス畑、芝桜見学等のド ライブ、紫尾神社への初詣等の 支援を行っている。	利用者の体調や希望・その日の 天候を考慮しながら、散歩や日 光浴・近隣のドライブ等を支援 している。また、季節も感じて 頂けるように、桜・コスモス等 の花見や初詣、地域の行事、ソ ーメン流し等の外食、法人の関 連施設訪問での交流など、可能 な限り楽しく外出できるよう工 夫している。ご家族と一緒に墓 参りや帰宅、馴染みの美容室 などにも出かけて頂いている。	

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
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>利用者の希望に応じて職員が買い物支援を行う事が多い。金銭に関して頓着しない利用者が殆んどであるが、手元に所持されていないと落ち着かれない入居者には、意向通りにて頂いている。</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>電話でのやり取りは自由であり、入居者にも家族にもその旨伝達している。家族から電話が掛かってきたり、入居者から時々掛けたりしている。暑中見舞い・年賀状を作成して頂き、送付する支援も行っている。</p>		
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>温度・湿度調整、換気を行い入居者が気分良く過ごせるようにしている。季節の花や観葉植物を設置したり小物を置いたりと室内環境に変化をつけている。掲示物には写真や広報誌等を掲示し、中庭には植樹をし、季節感が醸し出せるようにしている。活花教室で作成した作品を飾るなどもしている。トイレや浴室は一目見て分かるように、張り紙をする等している。</p>	<p>リビングなどの共用のスペースは明るく、室温や湿度・空調にも十分配慮がなされている。季節の花や生け花教室の作品・観葉植物・手作りの作品等も飾られ、また、畳のスペースやソファも配置されて、ゆったりと居心地良く過ごせるように工夫されている。窓からは中庭のプランターの草花や樹木も見られ季節を感じることができる。</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
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>リビングのソファーや和室を通じて利用者同士での触れ合いの場所としている。また、利用者の意向に応じて、居室で静かに過ごして頂く時間を設けている。</p>		
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>入居時、使い慣れた家具や食器等をお持ちいただき、ご本人に違和感なくうららでの生活になじんで頂く一助としている。居室には、レク活動で作成した作品や家族写真をコルクボードに貼り付けたりする等している。</p>	<p>居室は全室フローリングであり、安全確保のために身体状況に応じてマットも活用している。利用者が使い慣れたタンスや棚等のほか、生活用品や小物などを自由に持ち込んで頂き、自分の部屋として落ち着いて過ごせるように支援している。</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>居室には本人が手書をされた表札を飾り、自分の居室であるとの意識づけを行っている。また、トイレやお風呂など利用者の視点からの分かり易い張り紙をするなどの支援を行っている。手摺を屋内に設置し、安全に生活できる様に配慮している。転倒の可能性のある入居者の居室には緩衝マットを敷き詰める等の支援を行っている。</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
		○	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見られている。 (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
62	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。 (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くらいと
			3 家族の1/3くらいと
			4 ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		1 大いに増えている
		○	2 少しずつ増えている
			3 あまり増えていない
			4 全くいない

66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)		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
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	理念は「明るい笑顔を大切にします。自分らしい生活を支えます。」。玄関やホールなどに触れる場所に掲示したり、広報誌に掲載する事で、うららでの利用者の暮らしに反映させることができるように努力している。		
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人として日常的に交流している	地域のボランティアの方々に来て頂き、舞踊・生け花教室などを実施し、地域交流の機会としている。また、地域の行事等に参加している。		
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。	毎年、高校生の実習生等を受け入れ、認知症の方々に直に接して頂き、その理解の一助となるような学習の機会を提供している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は行政・家族・地域代表・民生委員から構成し、グループホームでの行事予定や活動状況の報告の場としている。年に一度の運動会の後で、参加された家族全員を交えての拡大会議を開催した。		

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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。</p>	<p>日常業務のやり取りや、運営推進会議の場等で情報交換を行っている。地域包括支援センター主催の勉強会やセミナーなどにも参加している。</p>		
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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。</p>	<p>身体拘束に繋がる可能性のある利用者個々の行動に対する支援方法に関して、それを行わないようにする手立てについての話し合いを実施している。具体的な対処としては見守りを主体とした支援であり、行動の制止等は極力控えるような形をとり、センサーマット・コールシステム・プザーの使用はあくまでも利用者の行動を察知し、事故を防止する目的で使用している。</p>		
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>研修会や勉強会の機会を持ち学びの時間としている。言葉による虐待がないようにスタッフ会議で話し合いの場を持ち意識づけを実施している。</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>勉強会や研修を学ぶの場とし、諸制度を理解する事で、入居者様が当該制度の支援が必要となった場合への備えとしている。</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
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>契約時に疑問点や不安な部分は説明する事で理解を得て頂くようにしている。重要事項説明書に基づき、説明を管理者より行い、同意を頂くようにしている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>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>	<p>入居者様やご家族からの意見や相談・苦情の申し出を積極的に受け入れている。目に触れる所に苦情箱の設置を行いポスターも貼っている。家族面談時や面会時に意見や相談、苦情を引き出し運営に反映させるように図り、記録の整備を実施している。うららや鶴宮園の広報誌を送付したり、日常のひとコマを撮影した写真を送付するなど、活動状況をご家族に知って頂くような取り組みも実施している。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>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>	<p>管理者は毎日1・2号館合同の朝礼や毎月1回のスタッフ会議等に職員の意見や提案を検討する時間に充てている。担当入居者毎に、個人目標を設定しているが、その中で相談事・要望等を聞くようにしている。管理者個人では判断しかねる事案については施設長等に報告・相談し、職員の意見を理解してもらい、運営に活かして頂いている。</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <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>施設長は毎日の現場訪問・日誌把握や職員との個別懇談等を通じて、実態把握に努め、改善対策に結びつける努力を行っている。日々の業務の中で職員毎に役割の分担を行い、職員の仕事に対する向上心を喚起させたり、前向きな姿勢を引き出すように図っている。</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
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>法人内の月1回の園内勉強会に参加している。また、法人外の講習会へも積極的に参加している。計画以外の研修会も随時提供し参加の機会を確保する事でスキルの向上に努めている。介護プロフェッショナルキャリア段位制度の自己評価様式を用いて、現状の能力を把握させ、技量の向上を図る取り組みも実施している。</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>町内の別施設からの見学を受け入れている。業務改善や入居者確保等に関する意見交換を行ったりしている。また、町主催の事例検討会で、他事業所との意見交換を実施したり、参加した研修会で情報交換に努めるようにもしている。</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
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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>入所申込時に必ず入所申込者と対面し、入所希望者の状況をよく伺う。また当該者にホームに見学に来て頂くようにお勧めし、利用希望者の現状把握を行うようにしている。また、利用開始した段階では、困っていることや不安なことが無いかな、声掛けを行い、意向等を把握している。</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>ホーム見学時や入所申し込み時に必ず対面し、ご家族等から要望や相談事をお話しされやすい雰囲気づくりに努めながら、それらをよく聴取し、介護に活かしている。</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>利用開始時にはご本人やご家族が必要としている支援内容を見極めるとともに、利用者の状況によっては特別養護老人ホームなどを紹介することもある。</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>日常生活の中では洗濯・掃除などを職員と共同で行っていただき、時間を共有する事で相互理解を図っている。今までに経験された事を伺いながら、本人が何ができるか考慮しながら支援するようにしている。季節毎の行事等の際は昔日の事を伺いながら共に時間を過ごす事は恒例である。</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
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	面会時や家族面談時・電話・写真を添えた手紙等の送付により、現状を細かく報告し普段の生活の様子を知って頂く機会を設け、意見・要望等を頂き、支援に活かしている。また、対応可能なご家族には受診・買い物等をして頂き、日常生活の一翼を担って頂く様にもしている。		
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	入居者の知人・友人が見えられた際は、相談室等へ案内し旧交を温めていただくようにしている。ドライブの際は馴染みの場所を訪ねたりもする。手紙等を通じて既知の方との関係性が継続されるように図っている。また、希望者には墓参りにお連れする等の支援を実施している。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	レクリエーション時やお茶の際は、利用者一同で話し合いながら楽しく過ごして頂くように配慮している。利用者同士の相性の関係もあり齟齬を来す場合があると考えられる際は座席を離したり、接触を控えて頂く様な支援も行っている。		
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	主に、特養に入所された方や長期ショートステイへと移動された方との面会を継続的に行っている。入院等で一旦、退去された方に対しても、状況によっては、法人のショートステイの斡旋やグループホームへの再入居等の支援を実施している。また、医療機関に入院された方に、不定期に面会に言ったりもしている。		

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
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。	事前調査や入所後の言動から本人の思いやその変遷を介護経過記録や気付きシートに落とし込んで、職員の利用者の理解の一助としている。また、ケア会議や朝礼時などに現状把握や情報交換を行っている。		
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	生活歴や馴染みの暮らし方等については事前調査や家族・知人の面会時に情報収集に努めている。また、ご本人との会話の中から察せられる事も多い。情報は気づきシートや介護経過記録に記入し職員の共通理解の手段としている。		
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	日中・夜間を問わずバイタルチェックや普段との違いがないか様子観察する等して、特異な状況が見られた場合は介護記録等に記入したり職員間で情報のやり取りを行い、把握に努めている。		
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	御家族・計画作成者・担当職員を交えての担当者会議を実施し、それぞれの意見や思いを介護計画に反映できるようにしている。3～6ヶ月毎にプランの見直しを実施している。原案には、当該号館職員を交えての会議を開催し、実際の支援に当たっている現場職員の意見を反映させるようにしている。		

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
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	毎日の様子は個別記録に落とし込み重要な内容についてはアンダーラインを引き、職員の共通情報としている。又、気づきシートを作成し家族やご本人からの情報を集約して全職員の財産としている。ヒヤリハット情報やリスク報告書もこまめに記入しスタッフの共通認識としプランに反映させている。		
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、その時々にも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	通院や薬の受領、外出外泊の希望に沿った支援を行っている。外泊・外出時は家族と入居者の状態についての情報交換も細かく行っている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし力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	防災訓練への協力をしてもらっている。地域のボランティアとの交流会など行っている。地域に在住の職員が多く在職しており、地域の行事に参加している。		
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	病院受診については職員の支援と家族の対応を併用している。職員対応の場合、受診の結果はご家族に連絡を入れている。家族対応時は、身体状況を細かくご家族に伝達し、受診時の情報伝達に不都合が無いようにしている。年間受診計画を入居者ごとに作成し、遺漏が無いように留意している。主治医による1カ月ないし3ヶ月毎の定期受診と、1年に2回のレントゲン検査・2回の採血検査・1回のエコー検査・インフルエンザ予防接種等の支援を実施している。夜間緊急時についてはホームドクター(林田内科)を利用している。		

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		<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>利用者の急変時や医療的な相談事がある際は施設看護師に対応して頂いたり相談にのって頂いている。またホームドクター(林田内科)の看護師とも相談をしたり、医師を通じての受診の必要の判断や医療的指示を受ける事も多い。</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>入院中は面会を頻回に行う事で、病院関係者や家族と当該入居者についての情報交換を行う機会を可能な限り確保し、円滑にグループホームに復帰できるような取り組みを行っている。</p>	/	
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や家族等と話し合いを行い、事業所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>家族に身体の状態の変化を細かく報告している。主治医や協力医療機関と頻繁に情報交換を行っている。ご本人やご家族の思いを大切にしながら主治医の協力を頂き、往診や夜間時の協力医療機関の医師とホットラインを設けてケアを行っている。医療的なケアが日常的に必要なようになってくるような場合やグループホームでの生活を継続する事が困難となるような場合は早期に家族と相談し、ショートステイへの移行・特養への申し込み・医療施設入院等について支援している。</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
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>初期対応に関してはマニュアルを作成しており、緊急時の手引きとしている。特に、緊急時の措置[ハイムリック・心臓マッサージ・AED・救急車要請等]については、定期的に研修会を開催する等して、訓練している。また、医療機関への連絡体制についても留意している。</p>		
35	13	<p>○災害対策</p> <p>火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>毎日夜勤者同士で避難経路・誘導・通報などの手順を確認し常に意識付けを行っている。鶴宮園全体での防災訓練を年に2回、うらら単独での防災訓練を年に2回実施している。さつま町消防本部を必ず招聘し、指導等を頂いている。また、新しく入園した職員には消火訓練の指導も頂いている。</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
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	人生の先輩として、声掛けの際は、必ず敬称でお呼びするようにしている。否定・命令口調になっていないか、普段から振り返りを行うようにしている。排泄支援の際などは、耳元で、小声で声掛けする等、羞恥心に配慮した支援を心がけるようにしている。また、居室でゆっくりされている際などは、静観し、本人の時間を持てるように配慮している。		
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	個々の利用者によって地元言葉を使用する等、利用者が答えやすいような問いかけ等に留意して、本人の思いや希望を表しやすいように配慮している。“はい”“いいえ”で返答できるような声かけも行っている。服装など、入居者が望む装いを尊重するなど、自己決定に配慮した支援を行っている。		
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、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	利用者の生活パターンや行動の特徴を把握し、可能な限り意向通りに過ごして頂ける様に留意している。レクリエーション活動等の際、望まれない場合は、無理強いしないように配慮している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるよう支援している	定期的に出張理容を利用して頂いている。行事等では化粧やよそ行きの衣装をされる際に女性職員が必要な支援を行っている。入浴時の着替えの際は利用者の方には自由に好きな衣類を選んで頂いている。化粧水や乳液等を希望される方には、購入の支援をしている。		

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
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	お絞りのセットやヨーグルトや水の注ぎ分けや後片付け等は利用者の状況に応じて職員と行って頂くようにしている。仕切りの付いたプレート皿を使用し、見た目や分量が分かりやすくなるようにしている。行事や誕生会の際は、少々、凝った内容のメニューになるようにしている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	メニューによって肉・魚・野菜・果実などのバランスを考え偏った物にならないように留意している。水分量は主治医に相談し、相応しい量を設定している。利用者ごとに刻み食・ミキサー食・栄養補助食品、また水分に関しては増粘剤使用など個々の状況に応じた支援を行っている。摂取量に関しては記録に落とし込み職員が把握できるようにしている。施設の管理栄養士にメニューチェックを実施してもらっている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	食後一日3回の支援を行っている。利用者ごとに声かけ・部分介助・全介助と能力に合った関わりを実施している。、利用者に応じたブラシや歯磨きの選択などを行い、週一回の義歯洗浄剤の使用も欠かさず実施している。		
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	排泄チェック表を活用し、排泄パターンを知る事でトイレ誘導の際の目安としている。尿意の把握が難しい利用者の方に関してもパット交換の時期を把握している。時間を決めての誘導や声かけを通じて残存機能を活かしつつ可能な限り自力排泄・排尿を促す関わりを実施している。夜間は、ポータブルトイレ使用者と通常のトイレ使用者と程度に応じて支援を使い分けている。		

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
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	体操や歩行運動を行って頂き体を動かす機会を確保している。食事面からは確実な水分補給や繊維質(芋類)・ヨーグルトの摂取を勧めている。また、自立の方は排便確認の際は羞恥心に配慮しながら確認するようにしている。必要に応じて、下剤・座薬の服用をして頂いている。		
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している	入浴は3日に一度の割合で行い、時間的な制約を考えずにゆっくり入って頂くようにしている。入浴は職員とのマンツーマンで実施しており個々のレベルに応じた介助を実施している。衣類の準備は、自分で選択できる方・職員と共同で準備する方・職員対応となる方と支援法は様々である。自分で準備される入居者には、準備シートをお渡しする等の支援を実施している。		
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	寝具に関しては住まいで使用されていた馴染んだ物を使用して頂いている。カバー等の洗濯は週一回実施し汚染等で不快な思いをされない様に配慮している。夜間は利用者にあった照明や室温・湿度管理を行っている。夜間の就寝時間が不足している場合は昼間に睡眠をとって頂く等の支援を行うほか、居室での昼寝もして頂いている。入居者によっては、就寝時間が遅くなる方もおられるが、就寝を催促する事はせず、見守りに徹している。		

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
47		<p>○服薬支援</p> <p>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>	<p>医療機関受診簿で薬剤の効能を確認しており、特に変更時は留意するようにしている。服薬介助の際は、薬の名前表示の声出し確認を励行し、また飲み込みを確認するようにして、誤薬等を防いでいる。飲み込みに不安のある利用者の場合、医師の許可のもと、薬剤を砕いて服用して頂くような支援を実施している。入居者ごとにケースを分け、間違いの無い服用をして頂く様にしている。また、服薬介助の確認のためのシートを活用している。</p>		
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>掃除や食事時の手伝いや給水、洗濯物の整理や鉢植えの世話など個々の能力に応じた役割を提供している。また、レクリエーションでは、歌ったり踊ったりして楽しんで頂いている。また、外出等を通じて生活の中にアクセントを付けるようにもしている。</p>		
49	18	<p>○日常的な外出支援</p> <p>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>	<p>家族対応の外泊・外出は、特別な支障がない限り意向通りして頂いている。施設への慰門や夏祭り・敬老会への参加や彼岸花祭りの見学、チューリップ畑やコスモス畑、芝桜見学等のためのドライブ、紫尾神社への初詣等の支援を行っている。夏場には、号館全体でソーメン流しに外出した。</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>利用者の希望に応じて職員が買い物支援を行う事が多い。お見舞いやお祝いを親族に贈りたい希望者が居た際は、意向に添った支援を実施した。</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>電話でのやり取りは自由であり、入居者にも家族にもその旨伝達している。家族から電話が掛かってきたり、入居者から時々掛けたりしている。暑中見舞い・年賀状を作成して頂き、送付する支援も行っている。親族からのお便りに返信をされる入居者には、必要な支援を行っている。</p>		
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>温度・湿度調整、換気を行い入居者が気分良く過ごせるようにしている。季節の花や観葉植物を設置したり小物を置いたりと室内環境に変化をつけている。掲示物には写真や広報誌等を掲示し、中庭には植樹をし、季節感が醸し出せるようにしている。活花教室で作成した作品を飾るなどしている。トイレや浴室は一目見て分かるように、張り紙をす等している。</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>リビングのソファーや和室を通じて利用者同士での触れ合いの場所としている。また、利用者の意向に応じて、居室で静かに過ごして頂く時間を設けている。</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
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	入居時、使い慣れた家具や食器等をお持ちいただき、ご本人に違和感なくうららの生活になじんで頂く一助としている。居室内では、レク活動で作成した作品や家族写真をコルクボードに貼り付けたりする等している。また、植木鉢を出窓に飾り、お世話をされる入居者もおられる。		
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	居室には本人が手書をされた表札を飾り、自分の居室であるとの意識づけを行っている。また、トイレやお風呂など利用者の視点からの分かり易い張り紙をするなどの支援を行っている。手摺を屋内に設置し、安全に生活できる様に配慮している。転倒の可能性のある入居者の居室には緩衝マットを敷き詰める等の支援を行っている。通行の障害にならないように、廊下等には遮蔽物を置かないようにしている。		

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見られている。 (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
62	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。 (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くらいと
			3 家族の1/3くらいと
			4 ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
		○	3 たまに
			4 ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		1 大いに増えている
		○	2 少しずつ増えている
			3 あまり増えていない
			4 全くいない

66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)		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