

### 1 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	3390101933		
法人名	株式会社 メディエル		
事業所名	グループホーム西大寺中央 (すずらん)		
所在地	岡山市東区松新町16-1		
自己評価作成日	平成 31 年 1 月 31 日	評価結果市町村受理日	

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

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kan1=true&amp;JigyosyoCd=3390101933-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kan1=true&amp;JigyosyoCd=3390101933-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス		
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18		
訪問調査日	平成 31 年 2 月 26 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)】**

・食べることは利用者様にとって大きな楽しみであると考え、温かくて美味しい手作りの食事を提供しています。栄養士の立てた献立を参考にメニュー作り、買い物、調理を利用者様と一緒に楽しみながら行っています。食を通じて季節を感じて頂けるように季節や行事にちなんだ食事やおやつを大切に、また時にはワクワクするようなメニューを取り入れ、楽しみであり続けるように工夫しています。  
 ・日当たり良好なりびんぐや居室で利用者様は思い思いに過ごされています。穏やかにゆったりと過ごして頂きたく心に寄り添える時間を大切にしています。安心・安全はもちろんのこと、笑顔で過ごせる場所であることを心掛けています。  
 ・買い物やドライブなど、その方が喜んでくれそうな所へ行けるよう外出支援に力を入れています。

**【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)】**

事業所内は整理整頓されており、匂いも無く清潔感が漂っている。また、温度や湿度の管理も徹底されており、過ごしやすく心地良い場所となっている。そして、季節を演出している飾り付けも華美でなく、子どもっぽくならない様に工夫しており、全体的に落ち着いた雰囲気醸成している。  
 りびんぐのソファーに座ってテレビを観たり、机で新聞や雑誌を読んだりするなど、家庭生活に近い状態で利用者の生活習慣やペースに沿った生活が送れている。また、階段の踊り場に一人になれる(落ち着ける)空間を確保するなど、利用者を尊重しプライバシーに配慮した支援が来ている。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (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
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (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
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々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		

## 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I.理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	職員全員で考えた理念を事務所や更衣室などに掲示するほか、個々に配布もしている。日々の会話やミーティングの時などに振り返っているが、すべてを実践できているとまでは言い難くさらなる周知徹底に努めている。	事務所及び更衣室に理念を掲示し、勤務時間中いつでも確認できる様にしている。全職員で考えて作り上げた理念であり、日々の会話やミーティングの中で振り返りながら実践に繋げている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	民生委員の方と交流を深めたり、利用している散髪屋さんとは利用者も会話が弾むほど交流が続いている。地域の保育園の定期的な慰問、地区の小学校の運動会の見学など少しずつ地域の方と交流する機会が増えている。さらに交流を増やしていきたい。	年2回(春・秋)、地域の保育園児が慰問に来たり、小学校の運動会を見に行ったしながら、地域交流の機会を創出する様に努めている。また、回覧板を通じて町内行事等の誘いが多くあり、今後、積極的に参加したいと考えている。	
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	散歩や買い物時に積極的に近所の方、店の方に話しかけ、ホームの事、利用者の事への理解が深まるよう努めている。		
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	地区の民生委員、地域包括の担当者、近所の施設の施設長、利用者の家族等に参加して頂き、ホームからの様子報告、皆様からのご意見を頂き、サービスの向上に生かすようにしている。	家族全員に運営推進会議の案内を郵送し、参加を促している。会議は、家族や民生委員、地域包括支援センター、近隣施設の施設長等が参加して、定期的に開催している。活動状況やボランティアの紹介、地区情報等について話し合い、議事録を作成・送付している。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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	市担当者との連絡は管理者が行っている。運営推進会議に地域包括の担当者に参加して下さり、その折に、ホームの取り組みを伝えている。	管理者が中心となり、連携を図っている。いつでも連絡できる関係であり、出向くこともある。市主催の感染症等の研修には積極的に参加している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	職場内の勉強会で拘束をしないケア、不適切ケアについて学ぶ・考える機会を設けている。施錠はもちろん、身体拘束をしないケアに努めている。今年度改めて指針を整備し、定期的に身体拘束適正化委員会も全役員対象に行ってる。	年間計画の中に勉強会を2回組み込んでおり、管理者が講師となり行っている。日中は施錠せず、ユニット間や玄関の出入りも可能であり、安全確保の為、夜間のみ施錠している。また、マニュアルを整備し、指針を全職員に配布している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	職場内の勉強会で虐待、不適切ケアについて学び考える機会を設けている。日頃より不適切ケアを見逃さないよう意識しており、定期的に振り返りの場を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	実際に制度を活用している利用者があるが職員が詳しいことまで理解出来ていないと思われ、今後勉強会などで理解を深めていく機会を持ちたい。利用者一人ひとりの尊厳を守ることを職員が常に意識する必要がある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約や改定に沿った変更は管理者が文書と口頭にて行っている。契約時には家族の思いを聞きながら、また質問に答えながらすすめている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員なら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	日々の関わりの中で気兼ねなく何でも言えるような雰囲気づくりを心掛けているが、言葉にされない方の思いを汲み取ることも必要。家族へは電話や来訪時に、普段の様子等こまかなことも伝えている。	日常会話の中から汲み取ったり、個別対応時などに聞き取ったりしている。また、家族面会時には積極的に話しかけ、家族と話す機会を設けている。出た意見等は職員間で共有し、運営に反映できるよう努めている。	
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	毎日の申し送り、毎月のミーティングでスタッフ同士が自由に意見交換できる環境がある。年1回、代表者との面談があり、個々の意見や要望を伝える機会がある。	日々の申し送りや年1回の個別面談の際に、意見等を聞いている。また、毎月行うミーティングには代表者も出席しており、意見や要望が直接伝わる環境が整っている。出た意見や提案は個別外出や食事内容等に反映している。	
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	職員個々に応じた勤務希望を最大限尊重しているが、希望の出し過ぎも否めず改善の必要がある。希望の休みや勤務の変更は職員同士譲り合いながら調整できている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	キャリアパスを取り入れ、個々の目標設定と振り返りを行っている。内部研修は継続して行っているが外部への研修に行く機会はあまり多くない。今後、外部研修への参加を増やしていきたい。		
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作り、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	今年度は月に1人ずつ他事業所に研修に行き交流の機会を得ている。外部研修での交流以外に交流の機会はなく今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	見学や訪問にて事前面談を行っている。入居への不安や混乱を理解した上で、本人の思いやペースを尊重しながら安心してもらえる関わりを心掛けている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族の大変だった思い、不安に思っていることなど様々な思いを理解し、その気持ちに寄り添い傾聴し信頼関係をつくることを大切にしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	入居は本人、家族の状況を確認し、緊急性を重視している。そのうえで担当ケアマネージャー等と十分な情報交換をし、また実際に面談を行い必要な支援を検討している。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人のできること、好きなことを見つけ負担にならないように配慮しながら一緒に行くことを心掛けている。関わりとして不十分さを感じることもあるが、以前と比べると少しずつ増えている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	電話や来訪時には利用者の様子を伝えている。本人と家族との関係が途切れないようにパイプ役になれるよう心掛けている。入居前の家族関係も考慮し一方的な押しつけにならないよう家族の気持ちにも配慮する必要性ある。		
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	ドライブコースに自宅周辺を設定したりし、思い出の場所を大切にできる支援に努めているが一部の人が行けていなかったり機会が少ない。電話支援、来客者対応を大切にし、近所の人や友人が面会に来やすい雰囲気づくりにも心掛けている。	馴染みの美容院に行ったり、ドライブの際に自宅周辺の写真を撮ったりして、関係が途切れないように努めている。また、面会時間にこだわらず、自由に来訪できるように配慮している。近所の人々の来訪もあり、居室で一緒にコーヒー等を飲みながら、ゆっくり過ごせる様に支援している。	
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	相性や一人ひとりの性格にも配慮し、会話や共同作業等で利用者同士の関わり合いある。ユニットの違う利用者の交流もあるが一部の人であったり機会が少なく、今後増やしていきたい。相性の悪い関係性もあり、職員の介入も必要になっている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	契約の終了が関係の終了でなく、退居後もいつでも相談して頂けることを伝えている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	普通の会話や様子から、思いや希望を把握できるよう努めているが職員間での情報共有不足からスムーズな支援につながっていない。情報共有を大切にスムーズな支援につなげていく。言葉に出来ない方、想いを口にされない方の気持ちを汲み取る努力も必要。	日常会話の中で声かけしたり、個別対応時に話を聞いたりして把握している。また、困難な場合は利用者の表情やしぐさから把握したり、家族から情報収集したりしている。把握した思い等は職員間で共有し、利用者本位に検討している。	
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	家族やケアマネージャーなどからの聞き取りで生活歴や環境等の把握を行い、さらには入居後本人との関わりの中からより深く知るように努めている。		
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	いつもと違う状態を敏感に察知できるように、日頃の状態、過ごし方等を関わりの中で把握し、介護記録や申し送り等で情報の共有に努めている。		
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	定期的または状況変化に応じてモニタリングを行い、本人がより良く暮らしていけるように、本人や家族の意見を伺いながらプランの作成に努めている。参加できない職員は気づきシートを活用し全員の意見を聞いている。	計画作成担当者を中心にモニタリングを実施しており、状態が変化した時はその都度、見直しを行っている。また、気づきシートをロッカーに貼り出し、全職員から意見や要望を聞き取っている。そして、主治医や歯科医、家族からの意見等もケアプランに反映している。	
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	毎日の様子を個別に記録し、申し送りで情報の共有をしている。本人の発した言葉は詳細に残すようにしている。、ヒヤリハットを活用しより良いケアにつながるようになっているが、職員のヒヤリハットに気づく力に個人差もある。気づく力を上げることを取り組んでいきたい。		
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	利用者のニーズにあわせて満足につながる支援に努めており、不十分ではあるが少しずつ柔軟な支援も増えている。今年度は年末の夜間入浴の希望に対応出来るよう勤務時間の調整、正月の入浴希望にも対応した。職員間の連携と協力が今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	地域の理美容院やスーパーなどの活用、保育園との交流などで本人の生活が豊かになるよう支援している。		
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、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	協力医院と密に連携体制がとれている。本人、家族の希望があれば希望の医療機関への紹介、家族の協力のもと受診対応している。訪問歯科の活用もしている。受診の際の利用者への説明と安心できる言葉掛けに配慮していきたい。	月2回協力医が訪問すると共に、週1回訪問看護が来訪している。専門医への受診支援は基本家族対応としているが、月1回専門医が定期で来ている利用者もいる。協力医は24時間体制であり、いつでも連絡できるようになっている。週1回希望者のみ、歯科往診・口腔ケアを受けている。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	協力医院の訪問看護があり利用者の健康管理の把握ができています。些細なことも相談できる体制が整っておりスムーズな受診につながっている。		
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、又、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。あるいは、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	入院時には病院への情報提供、また、病院関係者とこまめに情報交換を行いながら、早期退院へ向けて支援している。		
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・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	重度化や終末期の体制について契約時に説明しているが、その後の定期的な意思の確認体制は整っていない。看取りに関する研修を外部講師を招いて行い職員の不安感、負担感の軽減に努めている。	契約時、指針を基に終末期の体制等について説明し、家族が希望すれば看取り対応している。また、看取った当月のミーティングでデスクカンファレンスを行ったり、メンタルヘルス等、年1回外部講師を招いて勉強会を行いアンケートを取るなど、全職員で方針を共有しながら支援している。	
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、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	急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し備えている。事例があった後や、勉強会で対応方法の確認をし実践力が身に付くよう努めているが、実践に不安を持っている職員がいることもあり繰り返しの勉強や訓練が必要。		
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	火災だけでなく、水害・地震を想定しての避難訓練を年2回行っている。建物の構造上2階からの避難経路が1か所しかなく火災が起きないように気をつけている。勉強会ではホームの立地場所の確認をし、どんな災害が想定されるか確認した。	年2回夜間想定の下、利用者も参加して避難訓練を実施しており、水害・地震マニュアルや緊急連絡網を整備している。消防署の立ち合いもあり、水消火器の使用方法やアドバイス等を受けている。	町内や地元消防団への声かけ、緊急連絡網を活用した訓練の実施に期待します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	尊厳と礼儀、その方を大切に思う気持ちを忘れず、一人ひとりを尊重した接し方を心がけているが、時に大声になっていたり言葉使いが雑になっていることがあり注意が必要。	利用者の近くに行っても言葉かけしたり、筆談したりするなど、個々の状態や状況に合わせて対応している。また、入浴時には同性介助を行うなど、利用者の人格を尊重し、誇りやプライドを損ねない様に努めている。	
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	利用者が選択しやすい声掛け、思いや希望を言いやすい雰囲気作りに努めているが、職員の都合で決めてしまっている場面もある。職員は自己決定を待つ姿勢を身に付ける必要がある。		
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	一人ひとりのペースを尊重し、柔軟な対応に努めている。起床や食事の時間をずらすことや、入浴も本人の気分、体調などを考慮した支援に努めている。		
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	日常の整容に気を配り、さりげなく支援するように努めているが職員の気付け方に差があり髪が乱れていたり爪や髭が伸びていることもある。本人に着たい服を選んでもらう機会、働きかけが少なく今後の課題である。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食べたい物や季節(行事)のメニューなどを取り入れている。利用者の得意なこと、力を活かし調理、片付けなどを一緒に行うように努めているが職員の意識、対応力に差がありまだ改善の余地はある。買い物にあまり一緒に行けていなく機会を増やしていきたい。	利用者の意見を取り入れながら、管理栄養士がメニューを作成している。食事が楽しくなる様、毎月行事食を提供したり、誕生日に個別外食したり、グループでカフェに出かけたりしている。また、買い物や下ごしらえ等を手伝ってもらったりなど、個々の習慣に沿って食事支援している。	
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	定期的に管理栄養士に相談、個々に適した食事量、形態を把握している。食が細い方へは好みの物や食べやすい物、高カロリーゼリーをお出しするなど個別対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	訪問歯科を活用し、口腔内状態のチェックをしている。口腔ケアを大切に、力に応じたケアに努めている。見守りや介助など清潔が保てるよう支援をしている。自立した方への介入が不十分で関わり方の工夫などが今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄チェック表を用い、個々の排泄パターンを把握し、また仕草や表情等から排泄サインを見逃さないよう、トイレでの排泄が出来るよう支援に努めている。また、羞恥心に配慮し、その方やその時に応じた支援を行っている。	個々の排泄パターンの把握に努め、職員で情報共有しながら声かけ誘導している。また、支援回数や対応等について話し合う場を設け、自立に向けた支援を行っている。訴えがない場合も、表情やしぐさ等から把握し支援している。	
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	海藻類や野菜等の食物繊維を食事に盛り込んだり、お腹を温めたり、マッサージをしたり自然な排便ができるよう支援している。今後の課題として運動を兼ねた散歩の時間を増やしたい。		
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、個々にそった支援をしている	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて自由に入浴できる支援を心掛けているが、すべての利用者の希望に添えた入浴支援ができていたとは言い難く、タイミングや人数、回数など柔軟に利用者本位で支援できるように心掛けていきたい。	1日置きに入浴の声かけを行っており、現在希望者はいないが希望があれば毎日の入浴にも可能な限り対応する。また、足浴や清拭、日時変更や同性介助にも対応している。そして、季節湯の提供や入浴剤を使用した支援も実施している。	
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	個々の生活リズムや体力を考慮し、日中の休息などの支援をしている。質の良い睡眠につなげるため日中適度に疲れるぐらいの活動を心掛けている。		
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	薬剤師と密に連携し、内服薬の把握をしている。薬剤師による勉強会を行っており薬に関する知識を深める機会がある。誤薬防止のため声出し確認、手渡し、飲み込み確認をしているが誤薬がゼロではなく再発防止策を検討していきたい。		
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	本人の興味のあること、喜びを感じることに目を向け活動の機会が持てるよう支援しているが、限られた人にとどまっていたり職員の都合でできたりできなかったりとなっている。活動の後には必ず感謝の言葉を伝え、次につながるようにしている。		
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支援に努めている。又、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	毎日の外出支援はできていない。利用者の希望に添えるよう、まずは毎日の買い物から始め、個々のペースを尊重し、行きたい場所・満足度に合わせた外出支援を今後増やしていきたい。	庭を散歩したり、ゴミ出しや朝刊を取りに行ったりするなど、利用者の希望や習慣に合わせて外出支援している。また、協力医や馴染みの散髪屋へ歩いて行ったりもしている。そして、家族と協力しながらドライブや外食、墓参り等に行けるように支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	人数は少ないが家族了承の上お金を所持している方がいる。自分で所持していない方も預り金として職員が管理しており、買い物に行った際には支払い支援にて本人が支払いができる機会を設けている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話の取次ぎ、年賀状や手紙のやりとりの支援をしている。携帯電話を所持している方も時々使い方が分からなくなることがあり、支援しながらの継続使用ができている。		
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	リビングにソファを配置しどなたでもゆったりとくつろげる空間を作っている。窓から山や飛んでいる鳥を眺めたり雲の動きを眺めたり、プランターの花を眺めたり、室内では壁面飾りなどで季節を感じて頂けるようにしている。	利用者の状態・状況に合わせて、各ユニットのリビングにある机とソファの配置を変えたり、光をカーテン等で調整したしながら、明るく温かい雰囲気を作っている。また、共有空間は整理整頓されており、安全に過ごせる動線が確保されている。季節を演出している壁飾りも華美でなく、子どもっぽくならない様に工夫しており、全体的に落ち着いた雰囲気である。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	エレベーターホールに家具を設置し一人でくつろげるスペースを作っている。フロアの椅子やソファも定期的に配置場所の見直しをしている。気の合った二人へは、二人で過ごせる居場所、空間作りに配慮している。座る場所を巡ってのトラブルもあり介入が必要な事態もある。		
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	居心地良く過ごせるように本人、家族と相談し、馴染みの写真を飾ったり好みの小物を配置している。整理整頓、掃除が不十分な居室があり、安全と清潔を保つ職員のさりげない介入が課題となっている。	お茶のセットや馴染みの布団、使い慣れた物を持参しており、その人らしく個々に寛げる居室となっている。また、テレビやベットなどの配置は家族と相談しながら行うなど、居心地よく過ごせるように配慮している。	
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」「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	建物内はバリアフリー、共用空間には手すりが設置してある。安全に配慮し階段に目立つ色のテープを貼ったり、動線に配慮し家具の配置を工夫している。居室やトイレにはさりげなく分かりやすいようにプレートがかけられている。体格に合わせた椅子などの導入を今後検討していきたい。		

### 1 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	3390101933		
法人名	株式会社 メディエル		
事業所名	グループホーム西大寺中央 (ひまわり)		
所在地	岡山市東区松新町16-1		
自己評価作成日	平成 31 年 1 月 31 日	評価結果市町村受理日	

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

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kan1=true&amp;JigyosyoCd=3390101933-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kan1=true&amp;JigyosyoCd=3390101933-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス		
所在地	岡山市北区岩井二丁目2-18		
訪問調査日	平成 31 年 2 月 26 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)】**

・食べることは利用者様にとって大きな楽しみであると考え、温かくて美味しい手作りの食事を提供しています。栄養士の立てた献立を参考にメニュー作り、買い物、調理を利用者様と一緒に楽しみながら行っています。食を通じて季節を感じて頂けるように季節や行事にちなんだ食事やおやつを大切に、また時にはワクワクするようなメニューを取り入れ、楽しみであり続けるように工夫しています。  
 ・日当たり良好なりびんぐや居室で利用者様は思い思いに過ごされています。穏やかにゆったりと過ごして頂きたく心に寄り添える時間を大切にしています。安心・安全はもちろんのこと、笑顔で過ごせる場所であることを心掛けています。  
 ・買い物やドライブなど、その方が喜んでくれそうな所へ行けるよう外出支援に力を入れています。

**【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)】**

事業所内は整理整頓されており、匂いも無く清潔感が漂っている。また、温度や湿度の管理も徹底されており、過ごしやすく心地良い場所となっている。そして、季節を演出している飾り付けも華美でなく、子どもっぽくならない様に工夫しており、全体的に落ち着いた雰囲気醸成している。  
 りびんぐのソファに座ってテレビを観たり、机で新聞や雑誌を読んだりするなど、家庭生活に近い状態で利用者の生活習慣やペースに沿った生活が送れている。また、階段の踊り場に一人になれる(落ち着ける)空間を確保するなど、利用者を尊重しプライバシーに配慮した支援が出来ている。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (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
57 利用者や職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
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	66 職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (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		

## 自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふ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	職員全員で考えた理念を事務所や更衣室などに掲示するほか、個々に配布もしている。日々の会話やミーティングの時などに振り返っているが、すべてを実践できているとまでは言い難くさらなる周知徹底に努めている。	事務所及び更衣室に理念を掲示し、勤務時間中いつでも確認できる様にしている。全職員で考えて作り上げた理念であり、日々の会話やミーティングの中で振り返りながら実践に繋げている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	民生委員の方と交流を深めたり、利用している散髪屋さんとは利用者も会話が弾むほど交流が続いている。地域の保育園の定期的な慰問、地区の小学校の運動会の見学など少しずつ地域の方と交流する機会が増えている。さらに交流を増やしていきたい。	年2回(春・秋)、地域の保育園児が慰問に来たり、小学校の運動会を見に行ったしながら、地域交流の機会を創出する様に努めている。また、回覧板を通じて町内行事等の誘いが多くあり、今後、積極的に参加したいと考えている。	
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	散歩や買い物時に積極的に近所の方、店の方に話しかけ、ホームの事、利用者の事への理解が深まるよう努めている。		
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	地区の民生委員、地域包括の担当者、近所の施設の施設長、利用者の家族等に参加して頂き、ホームからの様子報告、皆様からのご意見を頂き、サービスの向上に生かすようにしている。	家族全員に運営推進会議の案内を郵送し、参加を促している。会議は、家族や民生委員、地域包括支援センター、近隣施設の施設長等が参加して、定期的に開催している。活動状況やボランティアの紹介、地区情報等について話し合い、議事録を作成・送付している。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取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	市担当者との連絡は管理者が行っている。運営推進会議に地域包括の担当者に参加して下さり、その折に、ホームの取り組みを伝えている。	管理者が中心となり、連携を図っている。いつでも連絡できる関係であり、出向くこともある。市主催の感染症等の研修には積極的に参加している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	職場内の勉強会で拘束をしないケア、不適切ケアについて学ぶ・考える機会を設けている。施錠はもちろん、身体拘束をしないケアに努めている。今年度改めて指針を整備し、定期的に身体拘束適正化委員会も全役員対象に行ってる。	年間計画の中に勉強会を2回組み込んでおり、管理者が講師となり行っている。日中は施錠せず、ユニット間や玄関の出入りも可能であり、安全確保の為、夜間のみ施錠している。また、マニュアルを整備し、指針を全職員に配布している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	職場内の勉強会で虐待、不適切ケアについて学び考える機会を設けている。日頃より不適切ケアを見逃さないよう意識しており、定期的に振り返りの場を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	実際に制度を活用している利用者があるが職員が詳しいことまで理解出来ていないと思われ、今後勉強会などで理解を深めていく機会を持ちたい。利用者一人ひとりの尊厳を守ることを職員が常に意識する必要がある。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約や改定に沿った変更は管理者が文書と口頭にて行っている。契約時には家族の思いを聞きながら、また質問に答えながらすすめている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員なら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	日々の関わりの中で気兼ねなく何でも言えるような雰囲気づくりを心掛けているが、言葉にされない方の思いを汲み取ることも必要。家族へは電話や来訪時に、普段の様子等こまかなことも伝えている。	日常会話の中から汲み取ったり、個別対応時などに聞き取ったりしている。また、家族面会時には積極的に話しかけ、家族と話す機会を設けている。出た意見等は職員間で共有し、運営に反映できるよう努めている。	
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	毎日の申し送り、毎月のミーティングでスタッフ同士が自由に意見交換できる環境がある。年1回、代表者との面談があり、個々の意見や要望を伝える機会がある。	日々の申し送りや年1回の個別面談の際に、意見等を聞いている。また、毎月行うミーティングには代表者も出席しており、意見や要望が直接伝わる環境が整っている。出た意見や提案は個別外出や食事内容等に反映している。	
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	職員個々に応じた勤務希望を最大限尊重しているが、希望の出し過ぎも否めず改善の必要がある。希望の休みや勤務の変更は職員同士譲り合いながら調整できている。		
13		○職員を育てる取り組み 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	キャリアパスを取り入れ、個々の目標設定と振り返りを行っている。内部研修は継続して行っているが外部への研修に行く機会はあまり多くない。今後、外部研修への参加を増やしていきたい。		
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作り、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	今年度は月に1人ずつ他事業所に研修に行き交流の機会を得ている。外部研修での交流以外に交流の機会はなく今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	見学や訪問にて事前面談を行っている。入居への不安や混乱を理解した上で、本人の思いやペースを尊重しながら安心してもらえる関わりを心掛けている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	家族の大変だった思い、不安に思っていることなど様々な思いを理解し、その気持ちに寄り添い傾聴し信頼関係をつくることを大切にしている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	入居は本人、家族の状況を確認し、緊急性を重視している。そのうえで担当ケアマネージャー等と十分な情報交換をし、また実際に面談を行い必要な支援を検討している。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	本人のできることで、好きなことを見つけ負担にならないように配慮しながら一緒に行くことを心掛けている。関わりとして不十分さを感じることもあるが、以前と比べると少しずつ増えている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	電話や来訪時には利用者の様子を伝えている。本人と家族との関係が途切れないようにパイプ役になれるよう心掛けている。入居前の家族関係も考慮し一方的な押しつけにならないよう家族の気持ちにも配慮する必要性ある。		
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	ドライブコースに自宅周辺を設定したりし、思い出の場所を大切にできる支援に努めているが一部の人が行けていなかったり機会が少ない。電話支援、来客者対応を大切に、近所の人や友人が面会に来やすい雰囲気づくりに心掛けている。	馴染みの美容院に行ったり、ドライブの際に自宅周辺の写真を撮ったりして、関係が途切れないように努めている。また、面会時間にこだわらず、自由に来訪できるように配慮している。近所の人々の来訪もあり、居室で一緒にコーヒー等を飲みながら、ゆっくり過ごせる様に支援している。	
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	相性や一人ひとりの性格にも配慮し、会話や共同作業等で利用者同士の関わり合いある。ユニットの違う利用者の交流もあるが一部の人であったり機会が少なく、今後増やしていきたい。相性の悪い関係性もあり、職員の介入も必要になっている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	契約の終了が関係の終了でなく、退居後もいつでも相談して頂けることを伝えている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	普通の会話や様子から、思いや希望を把握できるよう努めているが職員間での情報共有不足からスムーズな支援につながっていない。情報共有を大切にスムーズな支援につなげていく。言葉に出来ない方、想いを口にされない方の気持ちを汲み取る努力も必要。	日常会話の中で声かけしたり、個別対応時に話を聞いたりして把握している。また、困難な場合は利用者の表情やしぐさから把握したり、家族から情報収集したりしている。把握した思い等は職員間で共有し、利用者本位に検討している。	
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	家族やケアマネージャーなどからの聞き取りで生活歴や環境等の把握を行い、さらには入居後本人との関わりの中からより深く知るように努めている。		
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	いつもと違う状態を敏感に察知できるように、日頃の状態、過ごし方等を関わりの中で把握し、介護記録や申し送り等で情報の共有に努めている。		
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	定期的または状況変化に応じてモニタリングを行い、本人がより良く暮らしていけるように、本人や家族の意見を伺いながらプランの作成に努めている。参加できない職員は気づきシートを活用し全員の意見を聞いている。	計画作成担当者を中心にモニタリングを実施しており、状態が変化した時はその都度、見直しを行っている。また、気づきシートをロッカーに貼り出し、全職員から意見や要望を聞き取っている。そして、主治医や歯科医、家族からの意見等もケアプランに反映している。	
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	毎日の様子を個別に記録し、申し送りで情報の共有をしている。本人の発した言葉は詳細に残すようにしている。、ヒヤリハットを活用しより良いケアにつながるようになっているが、職員のヒヤリハットに気づく力に個人差もある。気づく力を上げることを取り組んでいきたい。		
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	利用者のニーズにあわせて満足につながる支援に努めており、不十分ではあるが少しずつ柔軟な支援も増えている。今年度は年末の夜間入浴の希望に対応出来るよう勤務時間の調整、正月の入浴希望にも対応した。職員間の連携と協力が今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	地域の理美容院やスーパーなどの活用、保育園との交流などで本人の生活が豊かになるよう支援している。		
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、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	協力医院と密に連携体制がとれている。本人、家族の希望があれば希望の医療機関への紹介、家族の協力のもと受診対応している。訪問歯科の活用もしている。受診の際の利用者への説明と安心できる言葉掛けに配慮していきたい。	月2回協力医が訪問すると共に、週1回訪問看護が来訪している。専門医への受診支援は基本家族対応としているが、月1回専門医が定期で来ている利用者もいる。協力医は24時間体制であり、いつでも連絡できるようになっている。週1回希望者のみ、歯科往診・口腔ケアを受けている。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	協力医院の訪問看護があり利用者の健康管理の把握ができています。些細なことも相談できる体制が整っておりスムーズな受診につながっている。		
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、又、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。あるいは、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	入院時には病院への情報提供、また、病院関係者とこまめに情報交換を行いながら、早期退院へ向けて支援している。		
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・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	重度化や終末期の体制について契約時に説明しているが、その後の定期的な意思の確認体制は整っていない。看取りに関する研修を外部講師を招いて行い職員の不安感、負担感の軽減に努めている。	契約時、指針を基に終末期の体制等について説明し、家族が希望すれば看取り対応している。また、看取った当月のミーティングでデスクカンファレンスを行ったり、メンタルヘルス等、年1回外部講師を招いて勉強会を行いアンケートを取るなど、全職員で方針を共有しながら支援している。	
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、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	急変時や事故発生時の対応マニュアルを作成し備えている。事例があった後や、勉強会で対応方法の確認をし実践力が身に付くよう努めているが、実践に不安を持っている職員がいることもあり繰り返しの勉強や訓練が必要。		
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	火災だけでなく、水害・地震を想定しての避難訓練を年2回行っている。建物の構造上2階からの避難経路が1か所しかなく火災が起きないように気をつけている。勉強会ではホームの立地場所の確認をし、どんな災害が想定されるか確認した。	年2回夜間想定の下、利用者も参加して避難訓練を実施しており、水害・地震マニュアルや緊急連絡網を整備している。消防署の立ち合いもあり、水消火器の使用方法やアドバイス等を受けている。	町内や地元消防団への声かけ、緊急連絡網を活用した訓練の実施に期待します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	尊厳と礼儀、その方を大切に思う気持ちを忘れず、一人ひとりを尊重した接し方を心がけているが、時に大声になっていた言葉使いが雑になっていることがあり注意が必要。	利用者の近くに行って言葉かけしたり、筆談したりするなど、個々の状態や状況に合わせて対応している。また、入浴時には同性介助を行うなど、利用者の人格を尊重し、誇りやプライドを損ねない様に努めている。	
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	利用者が選択しやすい声掛け、思いや希望を言いやすい雰囲気作りに努めているが、職員の都合で決めてしまっている場面もある。職員は自己決定を待つ姿勢を身に着ける必要がある。		
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	一人ひとりのペースを尊重し、柔軟な対応に努めている。起床や食事の時間をずらすことや、入浴も本人の気分、体調などを考慮した支援に努めている。		
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	日常の整容に気を配り、さりげなく支援するように努めているが職員の気付け方に差があり髪が乱れていたり爪や髭が伸びていることもある。本人に着たい服を選んでもらう機会、働きかけが少なく今後の課題である。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食べたい物や季節(行事)のメニューなどを取り入れている。利用者の得意なこと、力を活かし調理、片付けなどを一緒に行うように努めているが職員の意識、対応力に差がありまだ改善の余地はある。買い物にあまり一緒に行けていなく機会を増やしていきたい。	利用者の意見を取り入れながら、管理栄養士がメニューを作成している。食事が楽しくなる様、毎月行事食を提供したり、誕生日に個別外食したり、グループでカフェに出かけたりしている。また、買い物や下ごしらえ等を手伝ってもらうなど、個々の習慣に沿って食事支援している。	
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	定期的に管理栄養士に相談、個々に適した食事量、形態を把握している。食が細い方へは好みの物や食べやすい物、高カロリーゼリーをお出しするなど個別対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	訪問歯科を活用し、口腔内状態のチェックをしている。口腔ケアを大切に、力に応じたケアに努めている。見守りや介助など清潔が保てるよう支援をしている。自立した方への介入が不十分で関わり方の工夫などが今後の課題である。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄チェック表を用い、個々の排泄パターンを把握し、また仕草や表情等から排泄サインを見逃さないよう、トイレでの排泄が出来るよう支援に努めている。また、羞恥心に配慮し、その方やその時に応じた支援を行っている。	個々の排泄パターンの把握に努め、職員で情報共有しながら声かけ誘導している。また、支援回数や対応等について話し合う場を設け、自立に向けた支援を行っている。訴えがない場合も、表情やしぐさ等から把握し支援している。	
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	海藻類や野菜等の食物繊維を食事に盛り込んだり、お腹を温めたり、マッサージをしたり自然な排便ができるよう支援している。今後の課題として運動を兼ねた散歩の時間を増やしたい。		
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、個々にそった支援をしている	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて自由に入浴できる支援を心掛けているが、すべての利用者の希望に添えた入浴支援ができているとは言い難く、タイミングや人数、回数など柔軟に利用者本位で支援できるように心掛けていきたい。	1日置きに入浴の声かけを行っており、現在希望者はいないが希望があれば毎日の入浴にも可能な限り対応する。また、足浴や清拭、日時変更や同性介助にも対応している。そして、季節湯の提供や入浴剤を使用した支援も実施している。	
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	個々の生活リズムや体力を考慮し、日中の休息などの支援をしている。質の良い睡眠につなげるため日中適度に疲れるぐらいの活動を心掛けている。		
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	薬剤師と密に連携し、内服薬の把握をしている。薬剤師による勉強会を行っており薬に関する知識を深める機会がある。誤薬防止のため声出し確認、手渡し、飲み込み確認をしているが誤薬がゼロではなく再発防止策を検討していきたい。		
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	本人の興味のあること、喜びを感じることに目を向け活動の機会が持てるよう支援しているが、限られた人にとどまっていたり職員の都合でできたりできなかったりとなっている。活動の後には必ず感謝の言葉を伝え、次につながるようにしている。		
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支援に努めている。又、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	毎日の外出支援はできていない。利用者の希望に添えるよう、まずは毎日の買い物から始め、個々のペースを尊重し、行きたい場所・満足度に合わせた外出支援を今後増やしていきたい。	庭を散歩したり、ゴミ出しや朝刊を取りに行ったりするなど、利用者の希望や習慣に合わせて外出支援している。また、協力医や馴染みの散髪屋へ歩いて行ったりもしている。そして、家族と協力しながらドライブや外食、墓参り等に行けるように支援している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	人数は少ないが家族了承の上お金を所持している方がいる。自分で所持していない方も預り金として職員が管理しており、買い物に行った際には支払い支援にて本人が支払いができる機会を設けている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話の取次ぎ、年賀状や手紙のやりとりの支援をしている。携帯電話を所持している方も時々使い方が分からなくなることがあり、支援しながらの継続使用ができている。		
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	リビングにソファを配置しどなたでもゆったりとくつろげる空間を作っている。窓から山や飛んでいる鳥を眺めたり雲の動きを眺めたり、プランターの花を眺めたり、室内では壁面飾りなどで季節を感じて頂けるようにしている。	利用者の状態・状況に合わせて、各ユニットのリビングにある机とソファの配置を変えたり、光をカーテン等で調整したしながら、明るく温かい雰囲気を醸している。また、共有空間は整理整頓されており、安全に過ごせる動線が確保されている。季節を演出している壁飾りも華美でなく、子どもっぽくならない様に工夫しており、全体的に落ち着いた雰囲気である。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	エレベーターホールに家具を設置し一人でくつろげるスペースを作っている。フロアの椅子やソファも定期的に配置場所の見直しをしている。気の合った二人へは、二人で過ごせる居場所、空間作りに配慮している。座る場所を巡ってのトラブルもあり介入が必要な事態もある。		
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	居心地良く過ごせるように本人、家族と相談し、馴染みの写真を飾ったり好みの小物を配置している。整理整頓、掃除が不十分な居室があり、安全と清潔を保つ職員のさりげない介入が課題となっている。	お茶のセットや馴染みの布団、使い慣れた物を持参しており、その人らしく個々に寛げる居室となっている。また、テレビやベットなどの配置は家族と相談しながら行うなど、居心地よく過ごせるように配慮している。	
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」「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	建物内はバリアフリー、共用空間には手すりが設置してある。安全に配慮し階段に目立つ色のテープを貼ったり、動線に配慮し家具の配置を工夫している。居室やトイレにはさりげなく分かりやすいようにプレートがかけてある。体格に合わせた椅子などの導入を今後検討していきたい。		