

## 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	1275900213		
法人名	株式会社相生		
事業所名	ゆうなぎ九十九里		
所在地	〒283-0102 千葉県山武郡九十九里町小関2316番地1		
自己評価作成日	令和2年1月15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.sosei-tsumugi.com/product.html">http://www.sosei-tsumugi.com/product.html</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人NPO共生		
所在地	275-0001 千葉県習志野市東習志野3-11-15		
訪問調査日	令和2年1月20日		

### 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

お客様の個別ケアの実施は当然として、ご家族に対しても入居までの経緯・思いや考え、その心に寄り添った対応ができるように心がけ、お客様・家族の意見を真摯に受け止め、日々ケアに努めている。

### 【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)】

「家庭的な雰囲気の中で、一人ひとりのペースに合った、その人らしい生活が安心して送れるように支え合い、認める」と「笑顔と愛情」を理念とし、入居者の意向をくみ取りながら個別ケアに力を入れている。例えば、一緒にスーパーへ行き、好きな菓子等を買った時などはこの上ない笑顔を見せてくれる。年2回開催する家族会には、入居者のご家族が必ず顔を出したり、代表者や職員と一緒に沖縄へ里帰りし45年ぶりに親戚の方々との再会を楽しんだ入居者もいる。季節ごとの行事では、白子の河津桜を見に行き、帰りに関連施設である「GHゆうなぎ白子」に寄って食事をしたり、温泉に行くこともある。これらのことは、毎月発行する広報誌「ゆうなぎかわら版」で各家族に知らせたり、2ヶ月に1回行う運営推進会議でも説明している。ホームページでは、運営推進会議のメンバーを広く募っている。

## 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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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、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
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、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

# 自己評価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	「家庭的な雰囲気の中で、ひとりひとりのペースに合った、その人らしい生活が安心して送れるように支えあい、認める」ことを理念としており、実施のためにお客様毎に担当の職員を決め、ニーズに対応できるようにしている。理念はホームの玄関に掲げ、職員や来訪者が見れるようにしている。	ホームの理念である「笑顔と愛情」に則り、入居者の意向をくみ取りながら個別ケアに力を入れて行っている。例えば、近隣に住んでいた入居者がかわいがっていた犬に毎日餌・牛乳をやりに行っている。時には法人の代表者も一緒に行くこともある。また、スーパー等へ行き好きなものを買々と、この上ない笑顔を見せたりする入居者もいる。	
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	日常的な交流としては、お客様の散髪で向かいの理髪店を利用している。理髪店へ行くことが困難なお客様については、出張をして散髪をしてくれている。また地域の婦人会の方々には、「家族会」でボランティアとして来てもらっている。	地域の一員として自治会に加入し、ごみゼロ運動に参加したり、秋の祭りにはホームの前で神輿をもんでもくれたりしている。近くのコンビニへ入居者がよく買い物に行くので顔見知りになり、徘徊した時など保護してくれて連絡をしてくれるなど、日常的な地域との交流を大切にしている。	
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	運営推進会議の際に、事例等を用いて話すことで地域の方々に理解を深めてもらえるようにしている。		
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	代表者が地域包括支援センターが推進する地域支援事業の一つであるボランティア・政策提言・市民後見人育成事業に参画し、その構成員の運営推進会議参加を広く促す等、町内においてもより離れた交流のない地域地区の住民の参加を募り、活性化を企図している。	年6回町保健福祉課、地域包括、ちどりの会(ボランティア団体)、近隣住民等がメンバーとなり意見交換を行っているが、最近では社協、区長、町議員、家族等の出席率が悪くなってきている。ホームページでメンバーを募っている。会議では毎回ゆうなぎかわら版の内容説明と入居者情報を報告し、9月に行った会議では台風15号の報告についての意見や反省が目立った。	区長や家族等の出席率向上に期待します。
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	入居に係わる相談や空き情報など相互に連絡を取り合っている。	役場へ入居者の書類を提出したり、高齢者に関して把握しているので入居前の情報をもらったりしている。台風の時に入居希望者の屋根が飛んで困っていたので役場に交渉して認知症手続きを早めにしてもらい入居にこぎつけた例もある。役場の職員が入居前から関わっていた入居者の様子を見によく来所するなど協力関係を築いている。	
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	お客様の徘徊行為やひとり外に出てしまう等の危険性がある場合のみ、扉の施錠を実施している。その他センサーの設置、職員間の声かけを徹底している。また、ターミナルケアを実施するにあたり、認知症の進行により点滴の抜針等、生命・身体が危険にさらされる可能性が高いと判断した場合に限り、ご家族の同意を得て、実施している。	全体会議の中で、スピーチロックの事例で「ちょっと待って」とか「だめ!」、また、訪問診療で「押さえつける」等の事例を挙げた研修を行っている。県主催の研修に行った時などは、報告書や資料を回覧して全員で共有するようにしている。廊下の3か所(①曲がり角の手前②曲がり角③玄関の手前)にセンサーを取り付け③のセンサーが作動したら見に行くようにしている。	
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	全体会議において、ホーム長より高齢者虐待に関する研修を行った。また、日々の業務の中で職員が言動について考え、職員間で注意喚起をしている。		

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
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	職員はお客様やご家族とのヒアリングを通じて、制度の対象になると思われる事案の際に、速やかに管理者・代表者に相談するよう取り組んでいる。代表者はそれを受けてお客様のご家族との面談を実施するなどしている。職員において学ぶ機会はないが、代表者・管理者については現実のケースに即して習熟しており事例も豊富である		
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	入居に前置して、重要事項説明書、契約書の条項など概ね2ないし3時間程度かけ十分に理解を得てから締結するよう取り組んでいる。条件、約定の変更、改正、改定の際には、入居に準じて実施している。		
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	お客様の往診・通院後には、状況や体調変化について報告をしている。連絡方法を確認し、ご家族の希望や要望に沿えるような連絡手段をとり、意見や要望を聞きだす努力をしている。ご家族の面会時や年に2回実施しているイベント(家族会)の際にも、ご家族と話をして要望等を聞くようにしている。	6月と12月の年2回家族会を開催し、寸劇やマジック、カラオケ等のイベントと食事会を行っている。その際に意見や要望を聞くようにしているが、皆さん満足している為か殆ど意見等は出ない。入居者が骨折で入院した場合でも、代表者は家族から全面信頼され任されている。利用者調査でもあるように、「ゆうなぎかわら版」で状況を知らされるだけで安心している様である。	
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	月に一度代表者と管理者を含めて、全体会議を開催している。その際、業務に関する意見・要望を聞き相談のうえで実施している。その他『申し送りノート』を活用して、職員の意見等を聞く場合もある。(会議の内容は記録をして『議事録』を作成。出席できない職員でも、内容を理解できるようにしている。)	毎月公民館や自治会館を借りて行う全体会議は、意思決定の最高機関として位置付けている。全体会議では職員から活発な意見・要望が出る。例えば、モーションセンサーの位置変更と外にも設置したほうが良い。とか、食事の時やおやつの時に20cm角のタオルを電子レンジに80秒掛けたおしぼりを出す。などの意見が出され、運営に反映させている。	
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	今年度から、管理者(法人職制における当ホームの責任者)による個別の面談を行っている。このことにより、実務レベルにおける職員のニーズの把握に努めるようにしている。		
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	全体会議において、お客様・職員の体に負担の少ない移乗の方法・歩行介助の方法などの演習を行っている。社外の研修に関しては、職員の中から代表者を選び、研修を受ける場合と、勤務外での自発参加となっている。		
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	他の事業所から研修の通知等があった際には、できるだけ参加するようにしている。職員のうち1人が代表で参加して、研修後に現場に内容などの報告を行っている。研修の申し込み用紙等は職員が確認できるように、事前に掲示している。		

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	
<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	入居前に本人とご家族との面談を行っている。双方から要望を聴きだすため、本人と、ご家族を別々に聞くなどの配慮もしている。施設入所先でも、同様に本人と施設職員と別々の聞き取りを行っている。環境の変化への不安も考慮し、場合によっては、事前に施設見学や体験入居を行い、安心してもらえるように努めている。			
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	初回の面接時などにご家族や本人からの相談に応じ、困っていることや不安なことを尋ねている。また、実際に入居前に施設を見学してもらい、疑問や質問等にも答えている。			
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	本人とご家族の要望、本人の状態を聞き現時点での必要なサービスとは何かを考えると同時に、他のサービスで対応可能な場合には他のサービスの紹介をするようにしている。			
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	日常生活の中で、家事に関しては、できることをお願いしている。お客様自身が役割を持つことで生活の質の向上を目指す。また、押し付けるのではなく、共に行うという気持ちで接するようにしているため、お客様から手伝いを申し出てくれることも多い。			
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	ご家族との会話の中で、これまで知り得なかった情報や習慣など、本人に関する話を聞くこともあるので、面会時はご家族とコミュニケーションをとるようにしている。また、玄関に職員の写真と名前を掲示して、ご家族に職員の顔と名前を覚えてもらえるように努めている。			
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	定期的にご家族の面会があるお客様や実家の様子を職員と見に行くお客様もいる。また、冠婚葬祭等による外出についても、柔軟に対応をしている。	年2回の家族会には、大阪から入居者の家族が必ず来てくれる。代表者と職員に連れ添われ、故郷の沖縄へ帰郷した入居者は、45年ぶりに親類に再会でき、帰って来からも時々笑い顔で「沖縄に帰りたい」と言っている。行事で白子の河津桜を見に行ったりして、帰りに関連施設の「GHゆうなぎ白子」に寄って食事をしたり、近くの温泉に行くこともある。		
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	コミュニケーションをとることが困難なお客様や耳が遠いお客様には、職員が間に入り架け橋となり、お客様間の関係を支援している。			

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	
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	他の施設等に転居、転出、入所(居)等になった当ホーム元お客様の面会に訪ねるとともに、当該施設等の職員には食事介助の方法やこれまでの状況を引き継ぐなどの対応を行った。			
<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	日頃から、本人をよく観察しコミュニケーションをとり、本人の思いを汲み取るようにしている。また本人の要望には、可能な限り沿えるように話し合いながら、支援をしている。意思疎通が困難なお客様に関しては、ご家族からの情報を元にしたり、本人の表情や様子でプランを作成するようにしている。	話しのできる入居者には、過去話していたことを振り返りコミュニケーションの変遷を辿り、意向を汲み取るようにしている。コミュニケーションを取るのが困難な入居者には家族から過去のことを聞き、現在の状況との差異を分析して思いに応えるようにしている。例えば、以前はコーヒーを飲むのが好きだったと家族から聞くと、お茶をコーヒーに替えてあげることもあった。		
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	入居の際に、ご家族からこれまでの生活習慣・本人の嗜好などをできるだけ多く聞き、情報を得ている。また、独居である場合は、これまで関わりのあった介護事業所や成年後見人から情報を得たり、兄弟からの聞き取りを行っている。また可能であれば、これまでに関わりのあった近隣の住民等からも、情報を得るようにしている。			
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	お客様毎の介護日誌に、1日の過ごし方や様子、排泄・水分・食事摂取量など記入している。できるだけ正確に記録を記入するように指導している。例えば、排泄に関しては量まで確認できるときは職員間が共通して把握できるような記入方法(ソフトボール1個分等)で記載している。			
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	お客様毎におかれている担当者を中心に、「ケアチェック表」の記載を実施。複数の職員が行うことで、より多面的にお客様の状態を把握できるようにしている。気づいた点や介護上の変化については、全体会議でも相談したうえで、介護支援計画に反映させている。またごご家族へも、面会時等に意向・要望を確認し、介護支援計画を作成している。	ケアプラン・ソフトを使って、「日々の記録」が職員によって記録されていく。この記録がベースとなって、全体会議に諮られ介護支援計画に反映されるシステムが構築されている。支援計画の骨格が出来た上で、家族の意見、日々の申し送りから注意事項が抽出され、最終的な介護計画の見直しへと繋がっていく。		
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	お客様毎に処遇の変更事項、急な状態変化・薬の変更などがあった際は、申し送りノートに記載し、職員は仕事に就く前に必ず確認してから業務を行うよう指導している。			
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	お客様毎に担当を決め、本人やご家族の思いに寄り添っていけるように努めている。また、本人やご家族が希望する病院への通院介助や理髪店への送迎・買い物なども行っている。			

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	
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	お客様の個別の買い物などは、近隣の店を利用する等している。また家族会の際には、地元のボランティアの方々に参加してもらっている。			
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	通院が困難なお客様(車椅子等)は往診(月2回の定期往診)で対応している。本人・ご家族の希望に沿い、通院の支援も行っている。また、訪問歯科(希望者)・看護師の訪問が週に一度ある。	入居前からのかかりつけ医として、内科に通院している方が3名いる。2名は家族の協力のもと、1名は職員が付き添い通院している。その他15名の入居者は月2回、主治医である「みんなのライフサポートクリニック大綱」からの定期的往診を受けている。かかりつけ医に通院している入居者については、家族や職員から状態を確認後に「日々の記録」に入力。健康管理に努めている。		
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	医療連携体制により、週1回訪問看護事業所から看護師の訪問がある。お客様の体調管理や処置、相談を行っている。			
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。	入院した際は、治療経過や状態などの詳細をお客様毎に記録に残している。退院時期に関しても、本人やご家族の希望に沿えるように体制を整えるようにしている。また、「おおあみ在宅診療所」とも連携をとっているため、引継ぎが可能であれば以前より早期の退院が可能になったと思う。			
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	お客様のほとんどが、当ホームでの終末期を希望している。ご家族には、入居時等に確認し、終末期に向けた対応・取り組みをしている。終末期医療については、往診の医師や看護師等と連携をとりながら実施している。一方で重度化した時に入居時の説明を失念し、退去しなくてはならないとあわてるご家族もあり、この場合、重ねて丁寧な説明を心がけ、安心してもらえるように努めている。	昨年度は2件の看取りが行われた。重度化した場合の対応としては、国の規程の基準に従って行動をとるようにしている。通常何かあれば、代表者の携帯電話に家族から連絡が取れるように周知させている。重度化に至った場合、代表者から医師、家族、職員と個別に話をし、対応策を考えていくようにしている。場合によっては、医師の往診を依頼して指示を仰ぐこともある。		
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	急変時や事故発生に備えて、マニュアルを作成している(各館の夜勤者待機場所などに置いてあり、閲覧できるようにしている)。応急手当・初期対応の訓練は実施していないが、「おおあみ在宅診療所」へ連絡をすることにより、指示を仰ぐことは可能である。			
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	年2回の火災避難訓練を行っている。訓練実施後は、反省点や改善点なども含めて、全体会議や運営推進会議の場で報告をしている。水害、地震に対する訓練は、実施していない。	年2回、定期的に火災訓練を行っている。千葉県を襲った台風15号では、当地域が停電となり入居者全員を関連施設の「GHゆうなぎ白子」に避難し、難を逃れた。今後の対策として、運営推進会議でも災害に関することが議題に取り上げられた。避難の必要が生じた場合は、近隣の建物を利用させてもらえることとなった。		

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	例としては、毎月実施する全体会議で、居室へ誘導する際の声かけ(使用する言葉や時間帯)の方法を検討。業務の中での良かった所・悪かった所を職員が共有することにより、お客様毎にあった声かけができるようにしている。	就寝時間になってもまだ眠くないと言って居室に戻るのを拒む方に対して、「ベッドへ行こう」という直接的な言葉でなく別の言葉で声かけをして本人のプライドを傷つけないように工夫している。一人ひとりの性格も違い、声かけも分かりやすい言葉で話しかけたり、命令的な言葉ではなく、問いかける形で相手に理解してもらえるような、本人を尊重することに重きを置いている。	
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	分かりやすい言葉や質問で本人の思いを聞きだすようにしている。お客様本位であることを常に念頭に置いたうえで対応している。また、意思疎通が困難なお客様に対しては、表情や行動で読み取り心地よいと感じられる環境作りに配慮する。		
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	本人の希望にできるだけ沿えるようにし、その日を過ごしてもらえようようにしたいと考えているが、すぐに対応できない場合もある。本人に向き合いよく話を聞き、対応可能なことについては実行していく。しかしその一方で、思いや希望を言い出せない方もいるので、潜在的なニーズを見出ししていくことが今後の課題でもある。		
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	化粧道具の補充や髪の毛の長いお客様に対して職員が髪を結ったり、帽子が好きなお客様には季節に合ったものを被ってもらうなどその人らしい身だしなみに気をつけている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	お客様の好みや味付けなどを聞きながら、食事に対する楽しみを持てるようにしている。また、食事にかかわる準備や片付けを一緒に行うようにしている。季節に応じた食材やメニューを考慮し、食事を楽しめるように心がけている。また、外食の機会も作るようにしている。メニューの重複や偏りを防ぐ、可視化の一環として、提供する全ての食事を撮影して記録をしている。	安心・安全に食事をとってもらうことに気を付けている。一例を挙げると、新しく入居された方で青魚にアレルギーが生じるため別メニューを提供することで安心して食事をしてもらい、食べ残しもなかった。楽しんで食事をすることは、食べ残しが無いことに繋がっているようである。また、自分が座る席は大概決まっているようで、決まった席で食事をしたほうが落ち着いて食べることができ、食事を堪能してもらえることにも繋がっている。	
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	介護日誌に食事量や水分量を記入することで、1日の摂取量の把握に努めている。摂取量が少ない場合は、こまめに水分摂取を促す等の対応をしている。食事の内容(メニュー表)を冷蔵庫に貼り出し職員がバランスを考えて調理している。熱いお茶が好き、熱いものは苦手など個々の好みに応じて対応している。		
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	毎食後、口腔ケアを行っている。その際も、きちんと義歯を外してもらい洗浄をしている。またご家族と相談のうえで、週1回の訪問歯科を利用し、口腔内の清潔保持に努めている。ターミナルケアのお客様の口腔ケアに関しては、看護師の指導により実施している。		



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
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	日中、尿意や便意の訴えないお客様についても、排泄間隔や排泄パターンを把握し、トイレへの誘導を行っている。また下剤の使用については、主治医に相談のうえで、使用をするようにしている。また本人のその日の排泄の様子を見ながら、職員が一日の下剤の量を調整することにより、排泄の失敗を軽減できるようにしている。	使用しているタブレットに排泄の記録を取る「すぐろく入カメモ」なる標準化された書式が組み込まれている。このシステムを利用し、排泄の失敗を防ぐようトイレ誘導を心掛けている。排泄の失敗を防ぐことで、本人にとって爽快感を感じ、毎日の生活のリズムが安定してくるようである。結果的に、心の安定、健康な暮らしに繋がっている。	
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	水分摂取量を把握し、少ない場合は本人が好きな飲み物に変えて飲んでもらえるようにしている。また、ご飯を炊く際に寒天を混ぜたり、10時のお茶にヨーグルトを出すなどの配慮をしている。		
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、個々にそった支援をしている	基本的には2日に1回の入浴を実施している。シャワー浴を希望される方もいるため、必ず要望を聞きながら、入浴の支援をしている。	「入浴することで、サッパリする。嫌なことも洗い流す」という意味も含めて、2日に1回の入浴を行うようにしている。入浴でも、入浴剤の種類を選択してもらっている。例えば、シャンプーは何、ボディソープは何、といくつかの種類から選択してもらうことで、入浴を楽しんでもらう工夫がされている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	昼食後、居室にて休まれる、共有部分のソファでゆっくりされる等の過ごし方があり、思い思いの過ごし方を実現できるよう支援している。夜間、安心してよく眠れるように空調管理を行っている。例えば、冬場は室内が乾燥するため加湿器を使用するなどしている。		
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	事務所に、お客様毎に処方されている薬の資料をファイルにして、いつでも調べることができるようにしている。薬が変更・追加になった際には、必ず申し送りノートに記載して、情報を共有するようにしている。		
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	日々の生活の中でできること、できないことを把握し、役割(家事)や楽しみ(歌・手遊びなど)を見つけて、その人らしい生活が送れるように支援している。		
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	可能な限り、本人の希望に沿って散歩や買い物等の対応をしている。職員が三人体制であっても、通院対応等があり、職員が一人現場から抜けしてしまうことにより、すぐに対応できないこともある。ごご家族の協力のもとで、外出をされるお客様もいる。	入居者のADLの低下も原因の一つかもしれないが、アンケート結果では個別支援の傾向にあるようだ。散歩という形を取らなくても、近くのコンビニへ買物と一緒にいき、お菓子を買うことも外気に触れる機会ともなっている。近所のコンビニの店主も施設のことをよく理解しており、親身になって接してくれていて、地域の顔なじみの一人ともなっている。	



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
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	本人の希望があれば、ご家族の承諾を得たうえで(紛失の可能性も含め)所持してもらっている。実際に職員が同行し、自分で所持したお金で買い物をすることもある。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご家族に電話が繋がりやすい時間帯を予め確認しておき、定期的に電話をするお客様もいる。またご家族からお客様に手紙が届いた際には、手紙が届いたこと等をご家族に伝えるようにしている。		
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	共用の空間には、温度計や湿度計を設置して、空調の管理を行い、快適に過ごすことができるようにしている。また、玄関や共有部分には季節ごとに造花を装飾し、季節感を味わえるように工夫している。	一日の大半を過ごすリビングにはコードレスの軽量の掃除機が置かれている。職員だけではなく、入居者も床にごみがあったりすると掃除機を掛けてくれるといった協力も見受けられる。おかげさまでリビングはいつも清潔感が保たれている。安全面からは、廊下に3か所センサーを付け、チャイムの音で入居者が外に出てしまうことへの対策を講じている。	
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	共有空間や廊下にソファを設置している。食堂の椅子の場所は基本的には決まっており、気の合うお客様同士が会話ができるように配慮している。昔の慣れ親しんだ畳の空間もあり、そこで洗濯物を畳んでくれることもある。		
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	入居の際に、ベッドや家具の配置にも本人やご家族の希望を聞き対応している。使用していた家具やテレビなどを置くことにより、心地よく過ごせる空間作りに努めている。また、本人の好きな観葉植物やご家族の写真を飾るなど、安心できる居室環境作りに勤めている。	入居に当たって、以前は室内でどのような使い方をしていたのか家族と相談をして、使い慣れたものを持ち込む際に配置を決めている。歩行がおぼつかない方には、部屋にセンサーを付けセンサーが鳴った時には職員が駆けつけるような安全策を講じている。夜間は、1時間から1時間半くらいの間隔で定期巡回をして安全を図っている。	
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」「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になっており、トイレや通路には手摺を設置している。また、階段での移動が困難になった場合に、対応策として昇降機を設置している。各居室やトイレにはネームプレート等を貼り、大きく目立つように表示している。		