

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	2297200160		
法人名	医療法人社団 拓己会		
事業所名	グループホームおおやぎ (ほほえみ)		
所在地	静岡県浜松市南区大柳町375番地の1		
自己評価作成日	平成24年11月1日	評価結果市町村受理日	平成25年2月4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	http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kami=true&JiyosyoCd=2297200160-008&PrefCd=22&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社システムデザイン研究所
所在地	静岡県葵区紺屋町5-8 マルシビル6階
訪問調査日	平成24年11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)】

入居された方のこれまでの生活を尊重しながら、医療体制の支えにより入居者ひとりひとりが自立した生活を送っていただけるよう職員がサポートしています。
また、散歩などのレクリエーションや買い物での外出、行事としてドライブへ出かけたり地域行事(お祭りなど)への参加をしたりと日々入居者の方が楽しんで生活を送っていただけるような施設です。

【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)】

クリニックと介護老人保健施設を母体として、健康・医療面で堅固な体制にある事業所です。老健にはその日のうちに日報があがり、24時間対応の看護師が状況を常に把握しています。医師の往診も毎週あり、きめ細かな医療連携にあります。教育研修も老健の年間プログラムを享受しており、職員は医療・教育両面において安心の環境にあり、そのためか看取りにも意欲的で頼もしささえ感じます。また、ほぼ常勤者で勤務体制を組んでいることも職員の意欲醸成に繋がっていることが覗えます。老健から理学療法士、作業療法士が毎週1回無償で訪問リハビリをおこなっていて、利用者の矍鑠とした様子はその反映と受けとめられました。

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、活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
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	理念を面会者や職員に見えるように掲示して、意識を高め随時確認している。	理念はよく見える場所に掲示しています。ターミナルケアでの職員の真摯な姿は、管理者が理念の実践をもっとも感じる場面です。これらは母体である老健のノウハウ教育の賜物でもあり、また毎月のワーカー会議で課題を明確にし身近な目標があることも理念の実現に導くものです。	
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	地域の祭りには積極的に参加している。地域の方が行事をお知らせくださる事もある。	地域は昔からの住民が多く、また事業所を好意的に迎え入れてくれ、稲刈りなど地域の催しに誘ってくれます。また、音楽ボランティアとして地主さんの定期訪問もあり、音楽経験のある職員とジョイント演奏しています。今後は、児童との交流も視野にいれて、地域とのつきあいを深めていきたい考えです。	
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	自治会役員・民生委員の方へ認知症の症状を説明する事でご理解をいただいている。		
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	2ヶ月に1度運営推進会議を行い利用者の現状をお伝えしている。前回の外部評価での報告もさせていただきました。	多様なメンバーを得て、2ヶ月に1回の定期開催を叶えています。年6回の開催と地域へ向けた事業所の報告を命題としていますが、テーマを設けるなど内容の充実へ向けた取り組みも検討しています。予めプログラムをつくり、話し合いの促進にも配慮しています。	
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	南区役所職員や民生委員の方に運営推進会議に参加していただいている。	市職員は運営推進会議に毎回参加してくれるため、円滑な関係があります。グループホーム連絡協議会に加盟していて、市が主催する研修に参加する等できる限り積極的な関わりを持つようにしています。介護相談員の訪問が毎月あり、利用者の話し相手となっています。	
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0宣言の貼紙を面会者の見える位置に掲示している。エスケープの入所者がいるため玄関は施錠している。	「普通家庭と同じに、という考えから玄関には鍵をかけており、セキュリティ対策も万全ですが、2ユニットをつなぐ中庭などの施錠はありません。利用者が外へ出たい時は職員が付き添って一緒に出たり、帰宅願望が強い利用者には一緒に買い物に行き気分転換を図っています。	
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	同一法人で虐待の勉強会への参加をしている。		

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
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	同一法人内の相談員との連携をとり、成年後見人制度についての勉強会に参加して知識を共有した。		
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	職員が説明し、理解していただいている。		
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	苦情票への記入をしている。 苦情委員会を設けている。	面会の家族には「ありがとうございます」と声掛けして、歓迎と感謝を表すことを旨としています。昨年度課題としていた「家族への便り、に着手しており、項目に分けてわかりやすく、また手書きで温かみがあります。1月に家族会を予定し、職員も楽しみとして企画に取り組んでいます。「苦情受付票」を設け、小さなことでも話し合うことを旨としています。	
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	ワーカー会議を月に1回行っており、職員間の話し合いをする場となっている。 また、管理者との個人面談を設けている。	何かやりたいことがあればすみやかに実現につながることできる「企画書」、制度があります。 職員からユニットリーダーへ、リーダーから管理者へと意見を吸い上げる仕組みがあり、また管理者が組織の決定権者なため、すみやかに実現されています。	
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	職員と管理者で個人面接を行っている。		
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	入社してから技能チェックシートを記入する事になっている。 月に1回勉強会を行っている。 外部研修への参加を行っている。		
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	グループホーム協議会に参加しており交流している。		

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
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	利用者に担当がついてアセスメントする段階で利用者とのコミュニケーションの場を設けている。 また、入所前訪問も行っている。		
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	面会時や電話の対応も行っておりその都度声をかけている。 サービス計画書作成時にもご家族様へ声をかけている。		
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	他のサービスは利用できない。		
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	利用者と職員と一緒に洗濯物たたみや掃除等できる事を行っている。		
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	外出の機会を設けていただくようにプランであげている。 面会時に家族と利用者が会話できるようにスペースを設けたりして対応をしている。 毎月「お便り」を作成してご家族へお渡ししている。		
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	センター方式を活用する事で昔なじみの物を持ってきていただいたり、友人や家族の方に面会にお越しいただいている。	食材や消耗品を母体の老健へ朝夕取りに行く職員の車に同乗して出かけることが日課です。率先して荷物をもってくれるなど、役割とともになじみの場所となっています。週刊誌購読の趣味をもつ利用者とは一緒に出掛けて雑誌を買うこともあります。墓参りや外食などは家族が連れて行ってくれます。	
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	席の配置には気を配っている。 レクリエーションを通して利用者同士のコミュニケーションの場を設けている。		

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
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	看取りの方の葬儀への参列や退所された方の面会を行っている。		
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	入所者が思いを伝えにくい場合は家族に確認をしている。 ケアプランの作成時や見直しの際に意向の確認を行っている。	思いや意向の把握に努めたいとの思いから、センター方式を一部導入し、取り組んでいます。担当制を敷いていて、密接な関わりと責任感のもとに、利用者の癖や表情から意向を汲み取ることができています。	
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	センター方式で今までの暮らしと現在の暮らしを担当者が本人・家族から聞きだしている。		
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	看護・介護記録に1日の過ごし方、心身状態を記入している。 出来る事は利用者に行っていただくようにしている。		
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	担当者会議を3ヶ月に1回行っている。 本人・家族・職員間・他職種で意見を出しあっている。 リハビリ職員が週に1回訪問してリハビリを行っている。	"利用者の発語、といった項目に分け、記録にとり易い経過記録を作成する予定もあり、常に課題は何かを考える姿勢が窺えました。担当職員を中心に職員とケアマネージャーとで話し合うことでアセスメントの見直しも含めたモニタリングがおこなわれ、ケアマネージャーがプラン化しています。	
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	看介記録に個別に記入をしている。 申送り表にて情報の共有をしてケアの統一を図りサービスにつなげている。		
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	ケアプランを3ヶ月に1度見直し、出来る事や出来ない事を把握している。		

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
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	自治会役員・民生委員・消防との交流を行っている。 ボランティアの受入をしている。		
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	2週間に1回の往診があり、医師・看護師・薬剤師が来設される。 希望する専門医へはご家族に受診をお願いしている。	眼科など専門医へは家族に付き添ってもらっています。母体の老健にその日のうちに日報があがっていて、24時間対応の看護師が状況を常に把握しています。毎週、医師の往診もあり、きめ細かな医療連携にあります。	
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	日中と夜間の様子を朝、夕の日報で報告している。 緊急時には電話連絡にて指示を仰いで対応をしている。		
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。	入院時も居室のキープをしている。 退院後の対応も法人内で対応している。		
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	今後の方向性は医師と家族で話し合う場を設けている。 看取りプラン作成が入る体制を作っている。	“最期の時をよりよく過ごせるよう、との想いを核に、職員教育を尽くし、手厚い介護を自負しています。職員も「これが仕事」と考えていて、メンタル面などへの不安材料もみあたりません。母体がクリニックであるという心強いバックアップもあり、これまでに7例の看取り実績があります。	
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	緊急時のマニュアルがすぐに分かるように事務所で保管している。 心肺蘇生法や吸引法の勉強会を行っている。		
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	津波想定をした防災訓練を行っている。 運営推進会議にて防災訓練の実施内容の報告を行った。 また防災チェック表を毎日記入している。 避難訓練を1年に2回行った。	備蓄をはじめ避難場所としても、母体の老健を頼りにしていますが、スプリンクラーは当然のこと、セキュリティモニター、非常灯など安心の備えが充実しています。年2回の防災訓練は消防署の届け出のもと、毎回想定を替えおこなっています。	母体が近くにあり安心と思われませんが、飲料水程度の備蓄は検討を期待します。

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
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	入居者ひとりひとりに合った呼びかけや話かけをしている。 また、苦情についての勉強会を行い職員同志の意識を高めあっている。	法人で開催する勉強会に参加していて「接遇、など定期的に学ぶ機会をつくっています。また、接遇委員会は苦情発生時に、職員へ向け実態調査を行い対策を検討しています。12月から「おはようございます」「ありがとうございます」「お疲れ様でした」の声掛けをおこなう予定で、職員の意識継続に余念がありません。	職員のパーソナリティに因る場面もみられたため、標準化に向け、職員間で話し合うなどフィードバックできる機会を設けることを期待します。
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	外に出かけたい利用者がいた場合は職員が付き添って外に出たりしている。		
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	散歩など入居者が拒否をするようなことがあれば無理に参加はさせず見守りを行っている。		
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	化粧品やクリームが本人の居室にあり入浴後に使用している。 理美容を月に1回行っている。		
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	朝食や昼食は手作りで行っている。 週に一度の買い物を入居者と行ったり調理の準備や片付けなど出来る事は一緒に行っている。	毎朝食と、火、金、土曜日は3食作っていますが、ほかは母体の調理室から運んでいます。在宅でしていたことは継続してほしいという家族の希望もあり、食材の買い物や片付け等、利用者ができることに取り組んでもらっています。外食で利用者が喜ぶ顔を見て、職員がお腹がいっぱいになったという言葉が印象的でした。	
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	減塩の方は汁物を薄くしたり米飯の固さや量は利用者に合ったものを提供している。		
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	口腔ケアチェック表を作っている。 介助の必要な方は職員が介助を行っている。		

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
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	排泄チェック表を作り排泄パターンの把握に努めている。	パッドなどの私物は居室に保管されていて、トイレはすっきりと広い空間となっています。消耗品は家族が持ち込んでいるため、利用者の現在の状態などを伝え、家族と相談しつつ取り組んでいます。	
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	個人的に乳酸飲料を購入されている方もいる。 便秘の方に起床時に冷水を促したり体操を食事前に行っている。		
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	曜日や時間帯は決めていながらなるべく希望のある利用者は希望日に対応している。	休みはなく毎日湯を張っていて、1日おきの入浴をめやすとしています。毎日入浴する人もいて、希望があれば対応しています。ボディソープ、シャンプーは共用ではなく、好みのものを使用しています。窓外には小さい庭もあり、心を和ませてくれます。	
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	プランの中で安静時間を設けたりトイレの心配な方は入床前に誘導して夜間パットを交換している。		
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	薬剤師の方に相談したり、内服薬についてカルテに綴じて理解できるようにしている。		
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	買い物や日々のドライブによる外出、散歩など行っている。 また、担当者が利用者本人が出来る役割分担を考えてケアしている。		
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支援している	行事を設けて車でのドライブや外出をしている。 利用者の家族に協力していただき外出を行っている。	ウッドデッキの中庭はスイカ割やランチなどで楽しめるほか、外気浴の場所として活躍しています。母体への日参もあり、近所の散歩とともに、頻回に外出できています。遠出の外出は利用者、職員全員揃って楽しむことを旨としていて、事業所を閉め切って出かけています。	

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
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	お小遣いは施設で預っている。 利用者が欲しい物は買い物のお財布を持って購入してくることもある。		
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	家族の協力が得られる方には電話の対応を行っている。 また、月に1度利用者家族へ手紙を出して現状の報告を行っている。		
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	壁画を作って季節感を味わっていただいている。 施設中央にデッキスペースがあり日光浴を行っている。	居間の壁には鳥が描かれ、トイレの壁にも蕨の葉がある等、目に楽しい空間です。全体がヨーロッパ調で上品な雰囲気が漂い、居心地がよいようにとの思いが伝わります。利用者が洗濯物をたたむ場所として活用されている琉球畳の和エリアもあります。アップライトのピアノも置かれ、音楽ボランティアの手によって生かされています。	
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	デッキスペースがあり両フロアで行き来できるつくりとなっている。 畳コーナーやベンチコーナーでゆったり過ごせるようにスペースも設けられている。		
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	在宅で使い慣れたポータブルトイレを持ち込んだりレクリエーションでの作品や誕生日の色紙などが飾ってある。 たんずも使い慣れた物を置いている。	エアコン、カーテン、クローゼット、介護用ベッド、洗面台が備え付けられています。テレビや小物入れなど使い慣れたものを持ち込み、また誕生日祝いの色紙やアクティビティの作品などを飾り、それぞれの生活空間を作り上げています。	
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	車椅子対応となっている。 手すりがフロア・廊下についている。 IHキッチン対応で料理も安全にできる。		

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	2297200160		
法人名	医療法人社団 拓己会		
事業所名	グループホームおおやぎ (きぼう)		
所在地	静岡県浜松市南区大柳町375番地の1		
自己評価作成日	平成24年11月1日	評価結果市町村受理日	平成25年2月4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 x.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyosyoCd=229

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社システムデザイン研究所		
所在地	静岡県葵区紺屋町5-8 マルシビル6階		
訪問調査日	平成24年11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)】

入居された方のこれまでの生活を尊重しながら、医療体制の支えにより入居者ひとりひとりが自立した生活を送っていただけるよう職員がサポートしています。
また、散歩などのレクリエーションや買い物での外出、行事としてドライブへ出かけたり地域行事(お祭りなど)への参加をしたりと日々入居者の方が楽しんで生活を送っていただけるような施設です。

【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)】

クリニックと介護老人保健施設を母体として、健康・医療面で堅固な体制にある事業所です。老健にはその日のうちに日報があがり、24時間対応の看護師が状況を常に把握しています。医師の往診も毎週あり、きめ細かな医療連携にあります。教育研修も老健の年間プログラムを享受しており、職員は医療・教育両面において安心の環境にあり、そのためか看取りにも意欲的で頼もしささえ感じます。また、ほぼ常勤者で勤務体制を組んでいることも職員の意欲醸成に繋がっていることが覗えます。老健から理学療法士、作業療法士が毎週1回無償で訪問リハビリをおこなっていて、利用者の矍鑠とした様子はその反映と受けとめられました。

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、活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
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	理念を掲示し面会者や職員に見える位置に貼り意識を高めている。	理念はよく見える場所に掲示しています。ターミナルケアでの職員の真摯な姿は、管理者が理念の実践をもっとも感じる場面です。これらは母体である老健のノウハウ教育の賜物でもあり、また毎月のワーカー会議で課題を明確にし身近な目標があることも理念の実現に導くものです。	
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	地域の行事への参加を積極的に行っている。 (田植え、稲刈りの見学、町内の祭りなど) 自治会よりお便りで行事の案内を頂いている。	地域は昔からの住民が多く、また事業所を好意的に迎え入れてくれ、稲刈りなど地域の催しに誘ってくれます。また、音楽ボランティアとして地主さんの定期訪問もあり、音楽経験のある職員とジョイント演奏しています。今後は、児童との交流も視野にいれて、地域とのつきあいを深めていきたい考えです。	
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	運営推進会議などで認知症について参加者に説明している。		
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	2ヶ月に1回開催している。 入居者の1日の生活の流れや問題のある方の報告をしている。 前回の外部評価の話もさせていただきました。	多様なメンバーを得て、2ヶ月に1回の定期開催を叶えています。年6回の開催と地域へ向けた事業所の報告を命題としていますが、テーマを設けるなど内容の充実へ向けた取り組みも検討しています。予めプログラムをつくり、話し合いの促進にも配慮しています。	
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	民生委員の方に来ていただきボランティアとしてハーモニカや琴の演奏を行っている。 敷地内の畑の育成の指導や相談をしている。	市職員は運営推進会議に毎回参加してくれるため、円滑な関係があります。グループホーム連絡協議会に加盟していて、市が主催する研修に参加する等できる限り積極的な関わりを持つようにしています。介護相談員の訪問が毎月あり、利用者の話し相手となっています。	
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	身体拘束0宣言のポスターを掲げている。 玄関の自動ドアを手動にしているがエスケープの入居者がいるため一時的に閉めている。 天気の良い時には玄関より外に出て駐車場にて外気浴を楽しんでいる。	“普通家庭と同じに、”という考えから玄関には鍵をかけており、セキュリティ対策も万全ですが、2ユニットをつなぐ中庭などの施錠はありません。利用者が外へ出たい時は職員が付き添って一緒に出たり、帰宅願望が強い利用者には一緒に買い物に行き気分転換を図っています。	
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	同一法人で虐待の勉強会の参加や実態アンケートを行っている。 入浴時身体の状態に異常がないか観察を行う。		

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
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	成年後見人制度についての勉強会に参加し、知識を共有した。 相談員が間に入り質問があれば対応する。		
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	相談員が窓口となり入退所の対応をしている。		
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	苦情票を作成して記入している。 苦情委員を設けている。	面会の家族には「ありがとうございます」と声掛けして、歓迎と感謝を表すことを旨としています。昨年度課題としていた「家族への便り」に着手しており、項目に分けてわかりやすく、また手書きで温かみがあります。1月に家族会を予定し、職員も楽しみとして企画に取り組んでいます。「苦情受付票」を設け、小さなことでも話し合うことを旨としています。	
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	ワーカー会議を毎月1回行い職員同志意見交換を行う。 各委員会の発表も行っている。	何かやりたいことがあればすみやかに実現につなげることのできる「企画書」制度があります。職員からユニットリーダーへ、リーダーから管理者へと意見を吸い上げる仕組みがあり、また管理者が組織の決定権者なため、すみやかに実現されています。	
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	管理者と職員で個人面接を行っている。		
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	月に1回テーマに沿って勉強会を設けケアの向上に努めている。 外部研修への参加も行っている。		
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	グループホーム協議会に参加して交流を深めている。		

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
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	入所前訪問を行っている。 フェイスシートにて情報を取入れる。 入居者の訴えを聞き入れ対応する。 コミュニケーションをとる。		
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	入所前訪問を行っている。 フェイスシートにて情報を取入れる。 電話や面会時にお聞きしたり質問にはお答えする。		
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	他のサービスは利用できない。		
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	食器やお盆拭き、洗濯を一緒に行ったり、本人の居室の掃除、シーツ交換を声かけして一緒に行ったりする。		
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	面会時には本人とゆっくりお話を楽しんでいただく。 外出の機会を設ける。 日常生活の様子を月に1回お手紙で家族に伝えたりする。		
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	センター方式を活用し馴染みのものを知る。 友人や親族の方にも面会に来ていただいている。	食材や消耗品を母体の老健へ朝夕取りに行く職員の車に同乗して出かけることが日課です。率先して荷物をもってくれるなど、役割とともになじみの場所となっています。週刊誌購読の趣味をもつ利用者とは一緒に出掛けて雑誌を買うこともあります。墓参りや外食などは家族が連れて行ってくれます。	
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	座席の考慮をしたり、レクリエーションへの参加を促し交流が出来る場を設ける。 職員と入居者の方と一緒に車椅子を押し散歩に出かける。		

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
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	看取りの方の葬儀への参列		
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	入居者一人ずつに担当職員がつき3ヶ月ごとに意向の確認を行っている。 家族にもお聞きしている。	想いや意向の把握に努めたいとの思いから、センター方式を一部導入し、取り組んでいます。担当制を敷いていて、密接な関わりと責任感のもとに、利用者の癖や表情から意向を汲み取ることができています。	
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	入居前の暮らしはセンター方式や相談員の作成したフェイスシートを見て把握する。 入居後の暮らし方は看介記録や送り表に記録したものを把握する。		
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	排泄のチェック、食事量を記入する。 看護記録に1日の様子を記入する。 送り表にも状態の変化があった場合は記入する。		
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	3ヶ月ごとにサービス計画の見直しを行う。 モニタリングを行い今後に反映させる。 医師・リハビリ・本人・家族の話を聞き担当者会議にて意見をまとめる。	"利用者の発語、といった項目に分け、記録にとり易い経過記録を作成する予定もあり、常に課題は何かを考える姿勢が覗えました。担当職員を中心に職員とケアマネージャーとで話し合うことでアセスメントの見直しも含めたモニタリングがおこなわれ、ケアマネージャーがプラン化しています。	
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	看介記録や送り表に誰でも気付いた者が記入している。 担当者会議にて担当者が内容をまとめケアの見直しにつなげている。		
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	3ヶ月ごとにニーズに対しての対応を見直す。 新しいニーズを取入れる。		

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
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	ボランティアの受入を行っている。 自治会役員の方、消防・民生委員との交流を行っている。		
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、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	2週間に1度往診がある。 状態に応じ必要な場合往診に来ていただく。 外来受診も行い適切な医療を受けられる。	眼科など専門医へは家族に付き添ってもらっています。母体の老健にその日のうちに日報があがっていて、24時間対応の看護師が状況を常に把握しています。毎週、医師の往診もあり、きめ細かな医療連携にあります。	
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	日報にて情報を朝夕2回報告している。 往診の際、看護師に状態を伝えている 同一法人内の看護師と連携をとっている。		
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。	入院時も2週間部屋の確保をしている。 家族とリーダーが連携を図っている。 病状に応じて退院後のリハビリなど同一法人内で対応する。		
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	家族と医師との間で話し合いの場を設け、家族の思いを受け入れながら今後の方向性について話し合っている。 実際に看取りを行っている。	“最期の時をよりよく過ごせるよう、との想いを核に、職員教育を尽くし、手厚い介護を自負しています。職員も「これが仕事」と考えていて、メンタル面などへの不安材料もみあたりません。母体がクリニックであるという心強いバックアップもあり、これまでに7例の看取り実績があります。	
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	定期的には行っていないが心肺蘇生や吸引器の使用方法など学んでいる。 事務所にマニュアルを置き、職員が常に目に入る場所にある。		
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	避難訓練を年2回行った。 運営推進会議にて報告を行った。	備蓄をはじめ避難場所としても、母体の老健を頼りにしていますが、スプリンクラーは当然のこと、セキュリティモニター、非常灯など安心の備えが充実しています。年2回の防災訓練は消防署の届け出のもと、毎回想定を替えおこなっています。	母体が近くにあり安心と思われませんが、飲料水程度の備蓄は検討を期待します。

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
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	昔呼ばれていた名前で呼びかけると懐かしがられる場合もある。 人生の先輩としてプライドを傷つけず失礼の無い言葉遣いをしている。	法人で開催する勉強会に参加していて「接遇、など定期的に学ぶ機会をつくっています。また、接遇委員会は苦情発生時に、職員へ向け実態調査を行い対策を検討しています。12月から「おはようございます」「ありがとうございます」「お疲れ様でした」の声掛けをおこなう予定で、職員の意識継続に余念がありません。	職員のパーソナリティに困る場面もみられたため、標準化に向け、職員間で話し合うなどフィードバックできる機会を設けることを期待します。
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	声かけし、本人の希望を聞いたり訴えに耳を傾ける。 無理強いせず選択してもらう。		
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	1日の流れはある程度決まっている。 散歩・レクリエーションへの参加の声かけはするが、無理に参加を促さず出来る状態の時に参加して頂いている。		
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	理美容が月に1回あり、希望があれば行く。 女性の場合、整髪や化粧品をつけたり男性の場合は髭剃りを行う。 季節に合った衣類を着ていただく。		
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	食事の配膳や食器の洗い物を一緒に行っている。 味見をしていただき好みを聞いたりする。	毎朝食と、火、金、土曜日は3食作っていますが、ほかは母体の調理室から運んでいます。在宅でしていたことは継続してほしいという家族の希望もあり、食材の買い物や片付け等、利用者ができることに取り組んでもらっています。外食で利用者が喜ぶ顔を見て、職員がお腹がいっぱいになったという言葉が印象的でした。	
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	同一法人内の栄養士の指導のもとに栄養バランスを考えている。 状態に応じて食べやすい形態にしている。 10時、15時にお茶の提供。 食事量を記入している。		
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	口腔ケアチェック表を記入する。 入れ歯は夕食後ポリデント洗浄を行う。		

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
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	排泄表を記入している。 排泄のパターンを把握したり訴えがあればトイレ誘導も行う。	パッドなどの私物は居室に保管されていて、トイレはすっきりと広い空間となっています。消耗品は家族が持ち込んでいるため、利用者の現在の状態などを伝え、家族と相談しつつ取り組んでいます。	
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	散歩やリハビリ体操を行う。 水分の提供。 数日排便が無いときは医師に確認し個々に下剤の提供をする。		
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	毎日入浴は行っている。14:00~16:00位入浴日はある程度決められ1週間に3回は入浴する。 希望があれば毎日入浴していただいている。	休みはなく毎日湯を張っていて、1日おきの入浴をめやすとしています。毎日入浴する人もいて、希望があれば対応してます。ボディソープ、シャンプーは共用ではなく、好みのものを使用しています。窓外には小さい庭もあり、心を和ませてくれます。	
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	個室なのでいつでも休息できる。 1週間に1度シーツ交換、汚れたときはその都度交換している。 足のむくみがある時は足側のベッドを少し上げたりコールがベッドにおいてあるので用事がある時はいつでも対応する。		
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	カルテ内に内服状況、副作用、効能について記載され、内服薬が変わった場合看介記録に記入する。 朝昼夕就寝前と職員管理となっている。		
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週間に1度の買い物や1日2回の同一法人までの車での外出を楽しみにされている。 散歩に行かれたり食後の片づけを一緒に行っている。		
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。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	春と秋にドライブに出かけ季節を味わっていた。 家族の協力を得ながら夕食やドライブに出かけられている。	ウッドデッキの中庭はスイカ割やランチなどで楽しめるほか、外気浴の場所として活躍しています。母体への日参もあり、近所の散歩とともに、頻りに外出できています。遠出の外出は利用者、職員全員揃って楽しむことを旨としていて、事業所を閉め切って出かけています。	

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
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	金銭管理は職員管理で行っている。 購入したい物がある時は一緒に買い物に行き、補助をしながら購入することもある。		
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	年賀状を家族に出している。 電話対応は家人の許可があり、都合の良い時間に本人の希望があれば連絡する事もある。		
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	浴室の窓の外には木が植えてあり、落ち着いた雰囲気です。 昼間はカーテンを開け自然の光を取り入れ、暖かい日は窓を開け季節を感じていただく。	居間の壁には鳥が描かれ、トイレの壁にも蕨の葉がある等、目に楽しい空間です。全体がヨーロッパ調で上品な雰囲気が漂い、居心地がよいようにとの思いが伝わります。利用者が洗濯物をたたむ場所として活用されている琉球畳の和エリアもあります。アップライトのピアノも置かれ、音楽ボランティアの手によって生かされています。	
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	たたみコーナーやソファに座ったり、デッキにも椅子が置いてあり、くつろげる事ができる。 席も気の合った入居者同士が過ごせるよう配慮している。		
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	家具や配置は本人と家族が相談して決めていただく。 孫の写真が置かれていたり女性の方は昔から使用している化粧品が置かれている。 枕も使い慣れたものを使用されている。	エアコン、カーテン、クローゼット、介護用ベッド、洗面台が備え付けられています。テレビや小物入れなど使い慣れたものを持ち込み、また誕生日祝いや色紙やアクティビティの作品などを飾り、それぞれの生活空間を作り上げています。	
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	車椅子対応のトイレやテーブル、廊下やフロアは手すりがついている。 段差は無くバリアフリーとなっている。 車椅子で移動が出来る広さとなっている。		