

<認知症対応型共同生活介護用>  
<小規模多機能型居宅介護用>

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

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

事業所番号	1474000336
法人名	社会福祉法人 松友会
事業所名	すずらん
訪問調査日	平成23年2月28日
評価確定日	平成23年3月25日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

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

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

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

## 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	1474000336	事業の開始年月日	平成15年12月1日
		指定年月日	平成15年12月1日
法人名	社会福祉法人 松友会		
事業所名	すずらん		
所在地	( 259-1126 ) 伊勢原市沼目6-1200-1		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	定員計	18名
		通い定員	名
		宿泊定員	名
		ユニット数	2 ユニット
自己評価作成日	平成23年1月19日	評価結果 市町村受理日	平成23年4月21日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	
----------	--

### 【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

困難事例も躊躇せず受け入れる。本人の訴えを聞き、側に寄り添って不安を取り除く。時間と忍耐が求められるが、ご利用者の接し方も学べる。繰り返すことにより、コミュニケーションが取れていく。やがて、ご利用者の笑顔に出逢える頃には、職員の達成感も深い。今後も認知症介護の技術を研く為、ご利用者とご家族の平和の為、断らずに受け入れる体制を築いていく努力をしていきたい。  
すずらんで認知症ケアの経験を積んだ職員が、法人内の他の部署に異動し、中間管理職として働き、力を発揮している！！ 人は宝！！ ご利用者からケアのノウハウを学び、競い、励まし、高め合って1人1人が自信を持って働けるような職場づくりを目指します。

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 S Yビル2F		
訪問調査日	平成23年2月28日	評価機関 評価決定日	平成23年3月25日

### 【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

①このホームの経営母体は、社会福祉法人「松友会」である。「松友会」は、平成10年に設立され、翌年、通所介護、居宅介護支援、ケアハウスも併設した特養「らんの里」を開設しその後、訪問介護、包括支援センターなどにも進出しグループホームもこのホームのほか小規模多機能居宅介護を併設したもう一か所のグループホームを持ち、多岐にわたる福祉業務展開で、伊勢原市の高齢者福祉の中核を担っている。このホームは、小田急 伊勢原駅よりバスで10分徒歩10分の小田原厚木高速道路に沿っており、老健「ききょう苑」と特養「らんの里」が隣接している福祉施設集合地域の中にある。このホームは、一階部分に、小規模の認知症対応型デイサービスを併設している。法人の理念とは別にこのホームの理念を持ち、10項目の方針を壁に掲げて、スタッフ会議時理念の共有が出来ているか確認されている。

②地域との付き合いについては、付近は幼稚園も含め、福祉ゾーンになっており、事業所の行事に近隣住民に参加いただいている事で連携されている。特に、法人主催の、高校生の太鼓演奏を始め模擬店も出て盛大に行われる秋祭りと「ききょう苑」主催の春の運動会には、隣の「幼稚園」ともども参加し、近隣住民・ご家族を呼び利用者との交流が行われる。運営推進会議は、民生委員、市職員、包括支援センターの参加も得て定例化され、隔月に年6回開催され、運営に役立っている。

③ケアについては、開所からの管理者は「働く人を大切にする事が利用者へのサービス向上につながる」との考えを一貫して実践している。その結果、職員は、ほとんどの方が勤務歴が長く、管理者の指導よろしきを得てスキルアップにもつながり、利用者との信頼感も深くなり、グループホームの原点である家庭の雰囲気にも満ちているホームになっている。但し、ADLの低下は著しく、開所時介護度平均が1.8であったものが、現在は3.6と倍増し、介護に掛かる時間と量が増大し、職員1人1人の技術と知識が要求されている。また、重度の介護と併せて、介護度の低い利用者への細やかな気配りも必要であるため技術・気配り両面でのスキルアップ研修を継続して実施している。

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
III その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	23 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	すずらん
ユニット名	1F

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (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、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
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	地域の中でその人らしく暮らし続けることができるよう、フロアの一番目のつくところから独自理念を作り掲示している。また松友会共通の理念も二階入りロフロアに掲示し、申し送り時やスタッフ会議時に理念が共有できているか確認している。	ホーム独自の理念のほか「松友会倫理宣言」：「しょー初心忘れず、うー敬う心、ゆー許し合う心、うー美しい心、かー感謝を忘れない、いーいつも笑顔で」を入りに掲げ、職員がいつも目に触れ実行できるよう配慮されている。再確認の意味から、マナー勉強会を行い徹底化している。	今後の継続
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	法人主催の秋祭り、餅つき等に参加し、ご家族や近隣の方をお招きし大きなイベントとして地域に定着している。また春の運動会では隣接する施設・幼稚園との触れ合いを積極的に行うよう努めている。	付近が福祉ゾーンになっており、一般住宅地からやや離れていることから、地元自治会とは、付き合いは、薄いのが、法人が主催する秋祭りや春の運動会には、利用者・ご家族・隣にある幼稚園の園児・近隣住民などが、集まり盛大に行われ、地元との交流が行われる。	今後の継続
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	他、事業所からの困難事例の相談やすずらんを指定しての家族の相談も行っている。4月には包括支援センター主催の施設見学と認知症の人の介護方法の勉強会も予定している。		
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	運営推進会議の中で、第三者評価の結果を報告し、改善に向けての話し合いを行っている。利用者の状況や困難事例を議題にあげ、どのようなケアを展開しているか報告し意見交換を行っている。またその内容を申し送り時やスタッフ会議で話し合い、職員間の周知に努めている。	運営推進会議の中で、第三者評価の結果を報告し、改善に向けて話し合いを行っている。利用者の近況報告や困難事例を議題にし、どのようなケアを展開しているか報告し、忌憚のない意見交換を行ない、参考にさせて頂いている。家族代表、民生委員、市役所、地域包括支援センターなどからのご意見を申し送り時やスタッフ会議で話し合い、職員間の周知に努めている。	今後の継続
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	市役所の方には運営推進会議に参加して頂き、情報交換や意見交換を行っている。9/7には厚生労働省と伊勢原市役所合同の実地調査があり、忌憚のないご意見を頂き参考にさせて頂いている。	市役所の担当課との連携は密で、昨年厚労省が伊勢原市にグループホームの調査に来た際も、視察対象になった。伊勢原市のケアマネ連絡会や伊勢原市の認知症のご家族からなる社協の「ひまわりの会」などにも参加している。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	重要事項説明書と理念に明記しており、全職員に周知徹底している。やむを得ず拘束する必要があるご利用者には、時間と場所、内容を明記した書面を毎月ご家族と取り交わしている。玄関の施錠については、以前数回外出事故があったことから、法人、ご家族の理解を得た上で行っている。	身体拘束をしないケアに努めており、職員にも日頃の教育や研修を通して周知徹底している。現在夜間、車いすで、廊下を走る方が、おり、この方には、ご家族の了解を得て安全ベルトをしていただいている。玄関の施錠は、利用者の安全を考え施錠している。	今後の継続
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	スタッフ会議において、高齢者虐待についてのアンケート、勉強会を行っている。また、職員間で話し合える関係を築き、ストレスを溜めないよう協力し合い業務にあたっている。		
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	運営推進会議において、地域包括支援センターの職員と情報交換を行っている。また、行政書士、司法書士と連携し、利用者の財産管理等の相談にのって頂いている。利用者家族に司法書士の事務所を開設している方がいて、随時相談にのって頂いている。		
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	契約時に重要事項説明書、契約書を管理者が説明し、納得して頂いた時点で署名、押印して頂いている。21年度は入所4名であった。契約の際には必ず複数の家族に説明を行い、理解して頂いている。		
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	定期的に家族会を開催し、意見交換を行っている。また、重要事項説明書に管理者、法人、市、国保連の連絡先を明記している。施設内にも苦情受付ポスター、ノートを掲示している。意見があった時には速やかにスタッフ間で連携し対応できる体制をとっている。	ご家族の来訪時には、お話し合いをし、要望があればお聞きしている。年1回6月に家族会を開き、ご家族との意見交換会を行っている。管理者は、来訪の少ないご家族にも積極的に出席を促し、ほとんどのご家族が参加する有意義な家族会になっている。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	スタッフ会議を2ヶ月に1回行い、お互いに意見交換し運営に反映している。業務の見直し等、必要時は各フロアに分かれ話し合いを行っている。毎朝の申し送り時にもスタッフが自由に発言できる雰囲気を作り業務に生かしている。	会議に時間をかけないという管理者の方針で、スタッフ会議とユニット会議が、2カ月に一度、同日開催され、意見交換を行っている。ミニミーティングは、毎日申し送り時に行われ、特に朝の申し送りが重視されている。ユニット間の職員の異動も行われ、ホーム全体のチームワークにも結びついている。	今後の継続
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	法人として労働基準法に従って尊法精神で環境整備されている。パート職員へも全員賞与支給、有給付与をしている。準職員から正職員への登用あり。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内研修年4～6回あり。医療研修をはじめ、介護技術、認知症の理解など多岐にわたっている。又経験年数にあわせた外部研修への参加あり。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	市内に入所系ネットワーク連絡会をつくり勉強会、相互訪問等の活動を行っている。法人内交換研修実施。他のGHで空き部屋のある施設へ入所希望者を紹介している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	自宅や施設等に出向き、利用予定の方の全体像を捉え、入所を理解されにくい方には何度も訪問し、新しい関係が築けるよう努力する。また、法人のデイサービス、ショートステイ、小規模多機能型施設を利用して頂き、準備期間を作れるようにしている。		

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
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	大切な家族を他人に委ねる辛さ、寂しさを深く受け止めて、家族が安心して生活できるよう、利用者へ質の高いサービスを提供する説明を行っている。		
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	現在GHは満床のため、お待ち頂く間、ショートステイやデイサービスの利用をお勧めしている。また、自宅での介護方法等、相談のり支援している。		
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	職員は一人一人の利用者の家族や生活歴、趣味を把握しており、側に付き添い良く話を聞いている。また利用者には生活の知恵や昔の出来事などを聞き、尊敬の意を表し良い関係を築けている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	行事等に家族に声かけし、参加を希望された方には付き添いをお願いし、普段とは違う利用者の表情に満足されている。面会に来られる家族は、自分の親だけでなく、他の利用者にも優しく声かけして下さっている。		
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	本人の友人やヘルパーさん等の面会も多く、電話や郵便物の取次ぎも積極的に行っている。10月に入所された独居女性は猫好きで家族が入所を勧めても受け入れようとしなかったが猫を連れての入所を勧めたところ納得され入所に至っている。	ご家族の訪問も多いし、友人やお世話になっていたヘルパーさんの来訪もある。昨年10月に入所された利用者が、飼い猫と一緒に入所される事を受け入れ、その後その猫は、他の利用者からも喜ばれ、期せずしてアニマルセラピーが実現することになった。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	職員が利用者のパイプ役になり、興味のある歌やゲーム、話を引き出し、利用者同士良い関係が築けるよう援助している。職員の見守りのもと、軽度の利用者が重度の利用者の食事介助をする姿もみられる。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	他施設に移動された利用者を時々見舞ったり、家族がすずらんに立ち寄ったりと、関係を断ち切らないようにしている。		
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。	日々の関わり合いの中で、各利用者の思いや希望を察知できるようなコミュニケーションをとるように心がけている。また、それが困難な利用者については家族から情報を得たり、本人と触れ合って把握するように努めている。	日々の関わり合いの中で、利用者の思いや希望を察知できるよう工夫をされている。意向把握に関して、管理者の卓越した知識・ノウハウ・技術等が、職員に伝えられ、全職員のレベルアップにつながり、全体的に利用者とのコミュニケーションが良くなり、思いを把握しやすくなっている。	今後の継続
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入所希望日に、本人、家族を交え、生活歴等、現在に至るまでの状況を把握するように努めている。入所時にはアセスメントを行い、ケアプランに反映させている。		
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	毎朝夜の申し送り時に、一人一人の細やかな状況報告を行っており、スタッフ間でその情報が共有できるよう、介護日誌、コンピューター記録、申し送りノートを作成し、各スタッフが目通すことを徹底している。日課表もファイルして、スタッフがいつでも目を通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
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、あるいは利用者の状況に変化が生じた時、家族を交えて管理者、ケアマネがプランの見直しを行っている。またスタッフ会議や申し送りの時間を利用し、ケース検討を行い、ケアプランに反映させるよう努めている。	モニタリングは、原則6カ月に一度行われ、ご家族を交えて管理者、ケアマネがケアプランの見直しを行っている。そのための材料として日頃の申し送り時のケース検討も、ケアプランに反映される。	今後の継続
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	職員全員が介護日誌、申し送りノートに目を通し、情報を共有している。各利用者の記録にはその日の勤務者が気づいたこと、利用者の変化をリーダーに伝え記録している。介護の見直しが必要な時はカンファレンスを行い、新しいプランを作成している。		
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	GHに入所する前は、法人のデイサービス、ショートステイ、小規模多機能型施設を利用し、本人に合ったサービスを提供してきた。また、猫好きな方には、猫を連れて入所して頂いた。		
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	民生委員には運営推進会議に出席して頂いている。教育委員会を通じたボランティアや実習生（小、中、高、大学）を積極的に受け入れている。消防機関には、病院への搬送や避難訓練、防火設備点検等で協力頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	24時間対応の居宅療養管理指導のドクターと12名の利用者が契約し、月2回往診して頂いている。他6名の利用者は1~2ヶ月に1回、家族対応で受診している。また、希望に応じて歯科医師の往診も受けられるよう援助している。	24時間対応の湘風クリニックの月2回の往診による対応ともとからのかかりつけ医への家族対応にて利用者の健康維持を行っている。併設している認知症デイサービスの看護師も週5日は、居るため緊急の際には、来ていただける仕組みになっている。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	すずらんに看護師を採用し医療面のケアも積極的に行っている。法人全体の看護師の連携もあるため、必要時には連絡を取り指示を仰いでいる。更に高齢者の疾病、認知症状について研修を行っている。		
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、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	利用者が入院した場合は病院に出向き、本人と面談し、医師または家族から経過を聞き、情報を得て今後の対応を検討している。退院時には医師、家族、ケースワーカー等とカンファレンスを実施している。		
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	医療連携体制に基づく介護について家族に同意を頂いている。家族が来所した際、主治医を話す機会を設け家族の希望や意思をお聞きしている。終末期の覚書を家族と取り交わしている。	看取り介護については、ご家族の協力は、欠かせぬ要素でもあり、ご家族との話し合いを大切にしたい。利用者の重度化が全体的に進んでおり、今後の課題として、準備を進めている。	今後の継続
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急時の対応マニュアル、緊急連絡網を各所に掲示しており、応急手当等の訓練は不定期だがスタッフ会議で行っている。毎日経験豊かな職員（介護福祉士、ケアマネ）を配置し緊急時に対応できるようになっている。		
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	防災訓練は消防署立会いの下、年2回行っている。消防署主催の講習を受けた防火管理者が3名いる。隣接の施設との協力体制も整っている。法人で防災委員会を立ち上げ、法人全体の緊急連絡網作る等、非常時に対応できるようにしている。	避難訓練は、年2回行っている。隣接の特養「らんの里」及び老健「ききょう苑」との防災協力体制も確立されている。法人全体での防災委員会を立ち上げ、法人全体の緊急連絡網作るなど、非常時に対応できるようにしている。スプリンクラーも設置済みである。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	トイレ等の介助時等、本人の側に行き小声で促し、他の人に気づかれないよう配慮している記録等の個人情報の取り扱いについては細心の注意を払い、保管場所は施錠している。	利用者さんの名前呼びかけは、個々の利用者さんにより、フルネーム・名字・名前を使い分け、利用者さんが、気にいる呼びかけ方をしている。管理者の指導で、職員は「利用者の世界に入る事」をキーワードとして、コミュニケーションを図っている。	今後の継続
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	本人像をしっかりと捉え、その人の今いる世界に介護者が寄り添い、気持ちや思いを共有する努力をしている。その人が自己決定できるような言葉を選び、その人らしく暮らせるよう支援している。		
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	起床、入浴、食事等は無理強いしない。延食したり入浴日や時間をずらしたり、本人のペースを大切にしている。工作、料理の下ごしらえ、後片付け等、無理をしないで「人の役に立っている」と満足感が得られるよう支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	起床時や入浴後には季節、気候にあった衣類を選び着用して頂いている。また洗面・整髪も行い身だしなみに気をつけている。月1回程度、美容師に来て頂きカットやパーマなど本人希望の髪形にセットして頂き、好評を得ている。		
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	調理下ごしらえ、後片付けを一緒に行っている。献立もエネルギーを考えながら利用者の希望を取り入れ調理している。職員も同じ食事を頂き「畑で採れた野菜がおいしいね」等、楽しく食事ができるよう支援している。	食事は、利用者の一番の楽しみとして、美味しい食事作りが実現している。料理の上手な年配の職員の知恵を生かし若い職員とのコラボレーションがうまく機能している。利用者にもモヤシの根取り、お豆のさや取りなど下ごしらえや後かたづけのお手伝いをいただいている。行事食や誕生日食なども都度行われ、変化をつけている。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一日を通じ、栄養バランスの良い食事作りを実施し各利用者に合わせた量を提供している。毎食時、2回のおやつ時、入浴後には必ず水分を飲んで頂いている。体調不良時には消化の良い物を提供する等、柔軟に対応し、嚥下困難な利用者には、お粥、刻み食を提供している。		
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	毎食後、全員が口腔ケアを行い、自力ではできない利用者には介助を行っている。毎晩、義歯の消毒を行っている。また、必要時には家族に相談し歯科治療を行えるよう支援している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	利用者の高齢化、重度化に伴いおむつ使用者が増えているが、一人一人の排泄パターンを把握し、排泄量や時間を見て排泄介助を行っている。排泄感覚のない利用者にもトイレ誘導を行っている。	利用者の高齢化、重度化に伴いおむつ使用者が増えているが、排泄パターンを把握してトイレ誘導によるトイレでの排泄を心がけている。順調な便通を保持するためこの1月より週2回整腸飲料を飲む新しい試みも実験的に行い始めている。	今後の継続
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	規則正しい生活を心がけ、食事は野菜を中心に豊かな食材で調理している。水分補給も積極的に行い、毎日10時にヤクルトを提供している。2、3日排便のない時は腹部マッサージをし、主治医の指示の元下剤を服用し便秘を防いでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	週に6日入浴日を設け、事前に入浴の声かけを行いゆったりとした気分で入浴できるよう、個別に時間をとり対応している。	週に6日入浴日を設けている。1階のお風呂は、デイと共用しており、午前中は、デイが、午後は、ホームが使用している。自立している方は、一日おきに週3回入浴される利用者が多い。少ない方でも週2回を原則としている。季節感を取り入れているため、菖蒲湯・ゆず湯なども行っている。	今後の継続

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、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	日中は歌、ゲーム、会話、ゲーム等で頭や体を動かすよう支援している。昼食後からおやつまでは自室でゆったり休息して頂いている。シーツ、パジャマの洗濯、布団干しは週1回行い、気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	用法や用量、副作用を明記したファイルがあり、職員がいつでも見られるようになっている。薬の変更があった時には申し送りを行い、周知に努めている。安定剤や下剤は主治医の指示の元、飲む時間や量を必要に応じ変更している。		
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	開所時から、家庭菜園に力を入れており畑仕事は体力のある利用者が参加している。各利用者の持っている力に応じ、調理の下ごしらえ、後片付け等に参加して頂いている。歌、手芸、パズル等、得意なことを活かしレクに参加して頂けるよう支援している。		
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。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るように支援している	季節ごとにお花見に出かけている。庭やベランダで日光浴を兼ねてティータイムを楽しんでいる。個々の外出については家族に依頼している。徘徊や、帰宅願望の強い利用者には付き添って散歩やドライブを実施している。	季節毎に梅・桜・シバ桜・アヤメ・彼岸花などの花見に出かけている。2階にある大きなベランダは、富士山も眺望出来、季節の良い時は、外気浴に利用される。デイサービスの送迎の際に便乗してドライブを楽しむ利用者もいる。	今後の継続
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人や家族の希望で、小額を財布に入れ安心されている利用者が数名おられる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	施設内に公衆電話を設置して、自由に電話をかけられるようにしている。家族や友人からの手紙の受け渡し、代読を行い、本人は書いた手紙も投函している。		
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	調理時や食器を洗うときは、大きな音をたてないように、また職員の話し声や靴音にも注意し、利用者に不快感を与えないよう配慮している。共有スペースには季節の花、手作りの壁飾りやカレンダーを飾り、季節感を感じて頂けるような空間作りを行っている。	介護はサービス業との認識から、調理時・食器を洗う時に、大きな音を立てないようにまた職員同士で大きな声で話しあわないよう意識して、利用者に不快感を与えぬよう職員が注意している。ボランティアに教えていただいている俳画の作品や手作りの壁掛けを飾り、賑やかで季節感のある空間を維持している。	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	共有スペースを広くとっており、ソファに座り利用者同士で会話をしたり、一人で椅子に座ってくつろいだり、自由に過ごして頂いている。		
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	入所時に自宅で本人が使用していた家具を持参して頂いている。本人好みの花や鉢植えを飾ったり、レクで作成したカレンダーを貼ったりし、季節感を味わって頂いている。また誕生日にスタッフ手作りのカードをプレゼントし各居室に置いている。	入所時に利用者の馴染みの家具・備品を持参していただいている。利用者好みの花や鉢植えを飾ったり、レクで作成したカレンダーを張ったりし、季節感を味わっていただいている。誕生日のスタッフで作りのカードも各居室に置かれている。	今後の継続
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	施設内は全てバリアフリーになっており、共用スペースには手すりを設置し、移動がスムーズに行えている。居室やトイレもわかりやすく表示している。利用者の状態に合わせ、居室のベッド位置を工夫する等安全に配慮している。		

事業所名	すずらん
ユニット名	2F

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (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、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
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	地域の中でその人らしく暮らし続けることができるよう、フロアの一番目のつくところはずらん独自の理念を作り掲示している。また松友会共通の理念も二階入りロフロアに掲示し、申し送り時やスタッフ会議時に理念が共有できているか確認している。		
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	法人主催の秋祭り、餅つき等に参加し、ご家族や近隣の方をお招きし大きなイベントとして地域に定着している。また春の運動会では隣接する施設・幼稚園との触れ合いを積極的に行うよう努めている。		
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	他、事業所からの困難事例の相談やずらんを指定しての家族の相談も行っている。4月には包括支援センター主催の施設見学と認知症の人の介護方法の勉強会も予定している。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議の中で、第三者評価の結果を報告し、改善に向けての話し合いを行っている。利用者の状況や困難事例を議題にあげ、どのようなケアを展開しているか報告し意見交換を行っている。またその内容を申し送り時やスタッフ会議で話し合い、職員間の周知に努めている。		
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	市役所の方には運営推進会議に参加して頂き、情報交換や意見交換を行っている。9/7には厚生労働省と伊勢原市役所合同の現地調査があり、忌憚のないご意見を頂き参考にさせて頂いている。		



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
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	重要事項説明書と理念に明記しており、全職員に周知徹底している。やむを得ず拘束する必要があるご利用者には、時間と場所、内容を明記した書面を毎月ご家族と取り交わしている。玄関の施錠については、以前数回外出事故があったことから、法人、ご家族の理解を得た上で行っている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	スタッフ会議において、高齢者虐待についてのアンケート、勉強会を行っている。また、職員間で話し合える関係を築き、ストレスを溜めないよう協力し合い業務にあたっている。		
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	運営推進会議において、地域包括支援センターの職員と情報交換を行っている。また、行政書士、司法書士と連携し、利用者の財産管理等の相談にのって頂いている。利用者家族に司法書士の事務所を開設している方がいて、随時相談にのって頂いている。		
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	契約時に重要事項説明書、契約書を管理者が説明し、納得して頂いた時点で署名、押印して頂いている。21年度は入所4名であった。契約の際には必ず複数の家族に説明を行い、理解して頂いている。		
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	定期的に家族会を開催し、意見交換を行っている。また、重要事項説明書に管理者、法人、市、国保連の連絡先を明記している。施設内にも苦情受付ポスター、ノートを掲示している。意見があった時には速やかにスタッフ間で連携し対応できる体制をとっている。		

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
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	スタッフ会議を2ヶ月に1回行い、お互いに意見交換し運営に反映している。業務の見直し等、必要時は各フロアに分かれ話し合いを行っている。毎朝の申し送り時にもスタッフが自由に発言できる雰囲気を作り業務に生かしている。		
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	法人として労働基準法に従って尊法精神で環境整備されている。パート職員へも全員賞与支給、有給付与をしている。準職員から正職員への登用あり。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内研修年4～6回あり。医療研修をはじめ、介護技術、認知症の理解など多岐にわたっている。又経験年数にあわせた外部研修への参加あり。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	市内に入所系ネットワーク連絡会をつくり勉強会、相互訪問等の活動を行っている。法人内交換研修実施。他のGHで空き部屋のある施設へ入所希望者を紹介している。		
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	自宅や施設等に出向き、利用予定の方の全体像を捉え、入所を理解されにくい方には何度も訪問し、新しい関係が築けるよう努力する。また、法人のデイサービス、ショートステイ、小規模多機能型施設を利用して頂き、準備期間を作れるようにしている。		

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
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	大切な家族を他人に委ねる辛さ、寂しさを深く受け止めて、家族が安心して生活できるよう、利用者へ質の高いサービスを提供する説明を行っている。		
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	現在GHは満床のため、お待ち頂く間、ショートステイやデイサービスの利用をお勧めしている。また、自宅での介護方法等、相談のり支援している。		
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	職員は一人一人の利用者の家族や生活歴、趣味を把握しており、側に付き添い良く話を聞いている。また利用者に生活の知恵や昔の出来事などを聞き、尊敬の意を表し良い関係を築けている。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	行事等に家族に声かけし、参加を希望された方には付き添いをお願いし、普段とは違う利用者の表情に満足されている。面会に来られる家族は、自分の親だけでなく、他の利用者にも優しく声かけして下さっている。		
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うよう、支援に努めている	本人の友人やヘルパーさん等の面会も多く、電話や郵便物の取次ぎも積極的に行っている。10月に入所された独居女性は猫好きで家族が入所を勧めても受け入れようとしなかったが猫を連れての入所を勧めたところ納得され入所に至っている。		

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
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	職員が利用者のパイプ役になり、興味のある歌やゲーム、話を引き出し、利用者同士良い関係が築けるよう援助している。職員の見守りのもと、軽度の利用者が重度の利用者の食事介助をする姿もみられる。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	他施設に移動された利用者を時々見舞ったり、家族がすずらんに立ち寄ったりと、関係を断ち切らないようにしている。		
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。	日々の関わり合いの中で、各利用者の思いや希望を察知できるようなコミュニケーションをとるように心がけている。また、それが困難な利用者については家族から情報を得たり、本人と触れ合って把握するように努めている。		
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	入所希望日に、本人、家族を交え、生活歴等、現在に至るまでの状況を把握するように努めている。入所時にはアセスメントを行い、ケアプランに反映させている。		
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	毎朝夜の申し送り時に、一人一人の細やかな状況報告を行っており、スタッフ間でその情報が共有できるよう、介護日誌、コンピューター記録、申し送りノートを作成し、各スタッフが目通すことを徹底している。日課表もファイルして、スタッフがいつでも目を通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
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、あるいは利用者の状況に変化が生じた時、家族を交えて管理者、ケアマネがプランの見直しを行っている。またスタッフ会議や申し送りの時間を利用し、ケース検討を行い、ケアプランに反映させるよう努めている。		
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	職員全員が介護日誌、申し送りノートに目を通し、情報を共有している。各利用者の記録にはその日の勤務者が気づいたこと、利用者の変化をリーダーに伝え記録している。介護の見直しが必要な時はカンファレンスを行い、新しいプランを作成している。		
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	GHに入所する前は、法人のデイサービス、ショートステイ、小規模多機能型施設を利用し、本人に合ったサービスを提供してきた。また、猫好きな方には、猫を連れて入所して頂いた。		
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	民生委員には運営推進会議に出席して頂いている。教育委員会を通じたボランティアや実習生（小、中、高、大学）を積極的に受け入れている。消防機関には、病院への搬送や避難訓練、防火設備点検等で協力頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	24時間対応の居宅療養管理指導のドクターと12名の利用者が契約し、月2回往診して頂いている。他6名の利用者は1~2ヶ月に1回、家族対応で受診している。また、希望に応じて歯科医師の往診も受けられるよう援助している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	すずらんに看護師を採用し医療面のケアも積極的に行っている。法人全体の看護師の連携もあるため、必要時には連絡を取り指示を仰いでいる。更に高齢者の疾病、認知症状について研修を行っている。		
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、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	利用者が入院した場合は病院に出向き、本人と面談し、医師または家族から経過を聞き、情報を得て今後の対応を検討している。退院時には医師、家族、ケースワーカー等とカンファレンスを実施している。		
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	医療連携体制に基づく介護について家族に同意を頂いている。家族が来所した際、主治医を話す機会を設け家族の希望や意思をお聞きしている。終末期の覚書を家族と取り交わしている。		
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	緊急時の対応マニュアル、緊急連絡網を各所に掲示してあり、応急手当等の訓練は不定期だがスタッフ会議で行っている。毎日経験豊かな職員（介護福祉士、ケアマネ）を配置し緊急時に対応できるようになっている。		
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	防災訓練は消防署立会いの下、年2回行っている。消防署主催の講習を受けた防火管理者が3名いる。隣接の施設との協力体制も整っている。法人で防災委員会を立ち上げ、法人全体の緊急連絡網作る等、非常時に対応できるようにしている。		

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
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	トイレ等の介助時等、本人の側に行き小声で促し、他の人に気づかれないよう配慮している記録等の個人情報の取り扱いについては細心の注意を払い、保管場所は施錠している。		
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	本人像をしっかりと捉え、その人の今いる世界に介護者が寄り添い、気持ちや思いを共有する努力をしている。その人が自己決定できるような言葉を選び、その人らしく暮らせるよう支援している。		
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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	起床、入浴、食事等は無理強いしない。延食したり入浴日や時間をずらしたり、本人のペースを大切にしている。工作、料理の下ごしらえ、後片付け等、無理をしないで「人の役に立っている」と満足感が得られるよう支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	起床時や入浴後には季節、気候にあった衣類を選び着用して頂いている。また洗面・整髪も行い身だしなみに気をつけている。月1回程度、美容師に来て頂きカットやパーマなど本人希望の髪形にセットして頂き、好評を得ている。		
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	調理下ごしらえ、後片付けを一緒に行っている。献立もエネルギーを考えながら利用者の希望を取り入れ調理している。職員も同じ食事を頂き「畑で採れた野菜がおいしいね」等、楽しく食事ができるよう支援している。		

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
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	一日を通じ、栄養バランスの良い食事作りを実施し各利用者に合わせた量を提供している。毎食時、2回のおやつ時、入浴後には必ず水分を飲んで頂いている。体調不良時には消化の良い物を提供する等、柔軟に対応し、嚥下困難な利用者には、お粥、刻み食を提供している。		
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	毎食後、全員が口腔ケアを行い、自力ではできない利用者には介助を行っている。毎晩、義歯の消毒を行っている。また、必要時には家族に相談し歯科治療を行えるよう支援している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	利用者の高齢化、重度化に伴いおむつ使用者が増えているが、一人一人の排泄パターンを把握し、排泄量や時間を見て排泄介助を行っている。排泄感覚のない利用者にもトイレ誘導を行っている。		
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	規則正しい生活を心がけ、食事は野菜を中心に豊かな食材で調理している。水分補給も積極的に行い、毎日10時にヤクルトを提供している。2、3日排便のない時は腹部マッサージをし、主治医の指示の元下剤を服用し便秘を防いでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	週に6日入浴日を設け、事前に入浴の声かけを行いゆったりとした気分で入浴できるよう、個別に時間をとり対応している。		



自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日中は歌、ゲーム、会話、ゲーム等で頭や体を動かすよう支援している。昼食後からおやつまでは自室でゆったり休息して頂いている。シーツ、パジャマの洗濯、布団干しは週1回行い、気持ちよく眠れるよう支援している。		
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	用法や用量、副作用を明記したファイルがあり、職員がいつでも見られるようになっている。薬の変更があった時には申し送りを行い、周知に努めている。安定剤や下剤は主治医の指示の元、飲む時間や量を必要に応じ変更している。		
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	開所時から、家庭菜園に力を入れており畑仕事は体力のある利用者が参加している。各利用者の持っている力に応じ、調理の下ごしらえ、後片付け等に参加して頂いている。歌、手芸、パズル等、得意なことを活かしレクに参加して頂けるよう支援している。		
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。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るように支援している	季節ごとにお花見に出かけている。庭やベランダで日光浴を兼ねてティータイムを楽しんでいる。個々の外出については家族に依頼している。徘徊や、帰宅願望の強い利用者には付き添って散歩やドライブを実施している。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	本人や家族の希望で、小額を財布に入れ安心されている利用者が数名おられる。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	施設内に公衆電話を設置して、自由に電話をかけられるようにしている。家族や友人からの手紙の受け渡し、代読を行い、本人は書いた手紙も投函している。		
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	調理時や食器を洗うときは、大きな音をたてないように、また職員の話し声や靴音にも注意し、利用者に不快感を与えないよう配慮している。共有スペースには季節の花、手作りの壁飾りやカレンダーを飾り、季節感を感じて頂けるような空間作りを行っている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	共有スペースを広くとっており、ソファに座り利用者同士で会話をしたり、一人で椅子に座ってくつろいだり、自由に過ごして頂いている。		
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	入所時に自宅で本人が使用していた家具を持参して頂いている。本人好みの花や鉢植えを飾ったり、レクで作成したカレンダーを貼ったりし、季節感を味わって頂いている。また誕生日にスタッフ手作りのカードをプレゼントし各居室に置いている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	施設内は全てバリアフリーになっており、共用スペースには手すりを設置し、移動がスムーズに行えている。居室やトイレもわかりやすく表示している。利用者の状態に合わせ、居室のベッド位置を工夫する等安全に配慮している。		

# 目 標 達 成 計 画

事業所

すずらん

作成日

2011. 2. 19

〔目標達成計画〕

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取組み内容	目標達成に要する期間
		特になし			

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