

## 評価結果概要表

### 【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3890100765
法人名	株式会社クロスサービス
事業所名	グループホーム風花
所在地	松山市来住町1057-1
自己評価作成日	平成27年5月25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	
----------	--

### 【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JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成27年6月8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)】

<p>・利用者本位の生活が送れる様、職員は常に利用者の言葉や表情に目を向け、尊厳と感謝の気持ちを持って関わっている。また、有する力が十分発揮出来る場面作りをしている。</p> <p>・地域密着型サービスの事業所として、その特性を地域に還元出来る様、地域行事に積極的に参加したり、地域の高齢者福祉問題にも目を向け、地域福祉の拠点となるべく活動を試行錯誤しながら行なっている。(やつで会や秋の集いの開催など)</p> <p>・自事業所内の他の地域密着型サービスとも連携を図りながら、職員育成とスキルアップに向けた勉強会や研修の機会を設け、自己研鑽するシステムがある。</p>
---

### 【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)】

<p>調理や片付け、掃除、畑仕事、草引き等、利用者の日常生活の営みを職員が見守ったり、一緒に行いながらサポートしている。又、生け花や事業所通信の題書き等、利用者が持っている力を発揮できる機会や場面作りにも配慮している。移動スーパーが来る時には、利用者に希望を聞いて、好きなお菓子を選んで買うことができるよう支援しており、利用者同士でおすそ分けし合ったり、あげたり、もらったりするような場面等も見られるようだ。そのようなことも利用者による喜びや楽しみになっている。</p> <p>地元からの利用者の中には、入居後も月1回の老人会に参加している方もあり、知人に会うことを楽しみにしている。調査訪問日の昼食後には、職員と一緒に老人会に出かけて行かれた。親戚の方と手紙のやり取りをしている利用者には、切手の購入や投函時に職員が付き添い支援している。お墓参り等の希望があった際には、利用者の思いとともにご家族へ伝えるようにしている。</p>
---

### ・サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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 該当する項目に印
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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目: 11,12)
60	利用者は、戸外に行きたいところへ出かけている (参考項目: 49)	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
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)	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
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)		

# 自己評価及び外部評価結果表

## サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

- .理念に基づく運営
- .安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- .その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- .その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### 【記入方法】

指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。

全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

### 用語について

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。  
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!  
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

事業所名 グループホーム風花

(ユニット名) 1F 花

記入者(管理者)

氏名 丸山 美佳

評価完了日 27年 5月 25日

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
<b>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	<b>(自己評価)</b> 地域密着型サービスの基本理念や役割を念頭におきながら、年に一回職員全員で見直しと作成を行なっている。作成の時は、ご利用者、ご家族、地域との関わりの中で、私達職員は何を大切に、どう実践していくのか、考え作成している。(行動指針)また、ミーティングの度に理念を振り返り、職員が意識しながら理念の実践に取り組める様、意識付けを行なっている。理念は、フロア入口に掲示している。	
			<b>(外部評価)</b> 事業所理念と行動指針について年1回、職員で話し合い見直す機会を設けている。理念をもとにして年度目標を作っており、今年度は、「地域や家族の方と共に、ご利用者を支えられるホームになる」と決めていた。管理者は、「その人らしくとは具体的にどういうことか」と職員が考えてケアに取り組めるよう日々の中で話している。	
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	<b>(自己評価)</b> 地域行事に積極的に参加している。(運動会・盆踊り・町内清掃)また、地域の老人会(寿会)にも入会している。月に一回の会合にご利用者が参加し、馴染みの地域の方とのお付き合いの継続が出来る。また今年度から事業所全体で地域交流の場を立ち上げた。『やまびこ広場』の中に『やつで会』を組み入れ、独居高齢者や地域の方をお招きして、催し物等を開催している。地域の方も、得意事や趣味を披露して頂いている。しかし、ご利用者の日常的な外出の機会は減っている。散歩へでかけた時には、地域の方と挨拶を交わしたり、会話を楽しんでいる。	
			<b>(外部評価)</b> 地域の清掃や盆踊り大会への参加等、利用者が地域の方達と一緒に活動する機会を積極的に作っている。地域に向けて「地域風花便り」を発行しており、事業所のことを地域に広く知ってもらえるよう取り組んでおり、地域との交流行事「やまびこ広場」の案内等も載せている。近くの保育園とは、行事参加や訪問等、お互いに行き来して交流を続けている。	
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	<b>(自己評価)</b> 利用者と共に地域行事に参加したり、地域運営推進会議を通して認知症への理解を深めてもらっている。地域風花だよりを1回/2ヶ月発行している。その中には、ホームでの暮らしぶりや行事等を記載している。また地域包括支援センターが行なっている『ケアネット集会』にも積極的に参加し、普段お会いする機会のない方々との交流にて、自ホームの取り組みを知って頂いたり・興味・関心を持って頂く機会の場となっている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 2ヶ月に一度、町内会長・副会長・寿会会長・民生委員・家族代表・ボランティア・近隣の保育園の職員・地域包括支援センター職員・市介護保険課等に参加して頂き開催している。参加者の方と地域の福祉問題や、やまびこ広場の普及に向けて、一緒に考えたり、意見交換する事が出来ている。年に一回は避難訓練と連動して開催し、地域や家族の方と災害に対する相互の協力体制強化の機会にもなっている。</p> <p>(外部評価) 会議は、併設小規模多機能事業所と合同で開催しており、ご家族の参加しやすさを考慮し、夜間から日中の開催に変更している。会議時にはその時々課題をテーマに挙げ、現状を説明して参加者の意見を聞いている。事業所行事や「やまびこ広場」「秋の集い」の運営については、会議で意見やアイデアを聞き取り、採り入れている。会議では、ひとり暮らしする高齢者の生活の話題等も出て、地域福祉を考える場にもなっている。管理者は今後、「参加者が会議の議題を決めたり、地域の学校の先生にも参加いただきたい」と考えていた。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議には毎回必ず地域包括支援センターの職員さんや介護保険課の方が出席して下さっている。介護保険の仕組みや申請の流れを説明して頂いたり、地域福祉の現状等伝えて頂いている。事業所の取組みは、便りや活動報告、実例報告等で伝えている。</p> <p>(外部評価) 地域包括支援センター主催の勉強会に参加しており、事例発表等して協力している。市等の介護職員養成の実習生受け入れ等にも協力している。</p>	
6	5	<p>○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) ミーティング時には、身体拘束にあたる具体的な例や行為を挙げながら、職員の理解を深めている。玄関並びにフロアの入出口、窓等は日中施錠を行なっておらず、ご利用者や地域、ご家族の方が自由に出入り出来る。ベッド柵や車椅子の使い方も、その都度職員間で声を掛け合い、安全にまた拘束のきっかけにつながらない様に留意している。</p> <p>(外部評価) 職員は、身体拘束について事業所内・外の研修会で勉強している。利用者の言葉や表情を観察して、背景にある思いを探ることに努力して、行動等をさえぎらないケアに取り組んでいる。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 社内研修で『高齢者虐待』について学ぶ機会がある。研修に参加した職員はミーティング時に報告を行ない、職員に周知している。また職員は、普段のケアの中で、言葉遣いや態度等、気になった時は声を掛け合い、お互いに意識付けし合う関係作りを大切にしている。不適切なケアがあった時は、報告書に記載し、何故起こってしまったのか原因や背景を見直し、再発に努めている。	
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	(自己評価) 権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会はあるが、理解するまでは至っていない。社内勉強会での企画を考えている。	
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	(自己評価) 管理者が契約に関する説明を行なっている。十分に納得、ご理解して頂ける様、契約書を基に口頭でひとつひとつ説明している。その際には、不安・疑問点また、ご家族の意向や思いも聞き取りながら行なう様にしている。改定の際は、何が、いつから、どの様になるのかポイントを具体化し、ご利用者や家族にも分かりやすい説明を心がけている。	
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	(自己評価) ご家族全員にアンケートを実施し、普段のケアに対する意見や要望を聞き取った。アンケートの結果は職員全員が回覧し、ご家族の思いの理解に努めた。要望や意見のひとつひとつに対して、お返事を返すと共に、直ぐに実践(解決)出来る事を行なった(玄関やエレベーターの清掃)また、ご来所にはゆっくりと相對しながらご利用者の様子や状態を報告したり、ケアプランの説明をしている。ご利用者には普段から思いの聞き取りを行なっている。 (外部評価) 利用者の日々の様子を、毎月、個々の担当職員が手紙で報告しており、管理者からは、利用者についてのエピソードと行事案内、職員の異動等を手紙にして添えている。季刊誌「風花だより」では、利用者の日常の写真にコメントを添えて発行している。年1~2回は、職員同士で他己紹介等もして、ご家族に職員をより知ってもらえるよう工夫している。運営推進会議時、ご家族から「利用者が退屈そう。もっと刺激を与えてほしい。」「ガスではなくてIHにすれば安全ではないか。」等の意見が出て、管理者が返答をされた。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価)</p> <p>代表者や管理者は普段から職員との会話を大切にしており、日々の気付きや意見の聞き取りを行なっている。また仕事上の悩みや働き方の相談もしている。また年に数回実施している人事考課の際には、自己評価と共に意見要望を記載してもらい、普段言えない事が上司に伝えられる機会となっている。実際に記録や休憩の時間の使い方は、上司と職員全員が一緒に考え検討し直す事が出来た。</p> <p>(外部評価)</p> <p>今回の自己評価は、全職員で取り組み管理者がまとめられた。管理者は取り組みの中で、「職員個々がどのような視点で利用者をみているかということが分かった」と話していた。介護計画作成は、職員の意見をもとに、より多くの職員で話し合っって作成する仕組みを作っている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>代表者は人事考課時の面談を通して、職員一人一人の意欲や希望またストレス度の把握をしている。また努力や実績に応じた給与の見直しを行なっている。管理者は1回/月実施しているOJTを通して、職員の向上心がアップ出来るアドバイスや助言を行なっている。職場環境は職員全員が意識して改善出来る様、ミーティング時に話し合いを持っている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>代表者と管理者は年間の研修の計画を立て、いつ、誰に、どの研修に参加させるべきか検討し(職員の希望も聞き取り)ケアの質と個々のスキルがアップする様にしている。また普段からケアの実際やご利用者の様子の把握に努め、代表者としての視点や客観的な意見を投げかけている。</p>	
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り組みをしている	<p>(自己評価)</p> <p>市や協会の活動に適時参加し、交流を深めている。また同事業所の他のGH職員と合同の勉強会や研修を企画し、お互いに学び合う機会も設けている。他職員との関わりの中で、お互いの思いや気付きを積極的に交換し合う事でケアの質の向上が図れると共に、モチベーションアップにもつながっている。</p>	
<b>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 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	<p>(自己評価)</p> <p>管理者や職員は、サービス利用に際して、ご利用者の何気ない言葉や表情、仕草を注意し見逃さず、遠慮して言えない事や不安心配事の把握に努めている。何よりもまずは、ご利用者の傍に寄り添い、安心感を感じて頂く事や顔見知りの関係になる事を大切にしている。入所前には職員全員でカンファレンスを行ない、基本情報は必ず把握している。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 管理者や職員は、家族が求めている事、不安を思っている事などを契約時や来所時に聞き取ると共に、入所に至るまでのプロセスや家族でしか分からない悩み・葛藤を受け止めるようにしている。また、家族の悩みや不安は職員とも共有し、来所時には話しやすい関係作りにも努めている。	
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	(自己評価) 管理者や職員は、相談・入居時には、本人とご家族の思いや状況をしっかりと聞きとり受け入れる姿勢を持つようになっている。また多様なサービスと柔軟な対応を説明し、本人と家族の意向とのすり合わせに時間をかけている。しかし、出来る事と出来ない事はしっかりと見極め、事業所の支援内容を把握して頂く努力もしている。	
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	(自己評価) 職員は、ご利用者一人一人の得意事や個性をアセスメントし、出来る事したい事やりたい事が十分に発揮出来る場面作りをしている。食事作りの場面では、メニュー決め・食材選択・米研ぎ・盛り付け等一連の過程の中で役割を分けて行なっている。また培ってきた経験が生かせる場面(子育て・花作り・裁縫)では、職員がご利用者に教えて頂く事もある。	
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	(自己評価) 職員は、家族の状況に応じて、ファクスや電話・手紙を活用して利用者の状況や状態をお伝えしている。また来所時にはホームで撮った写真を見ながら近況をお伝えしたり、一緒におやつを頂くなど、共に過ごす時間を大切にしている。出来る場合には、受診の付き添いをお願いしている。	
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	(自己評価) 職員は、センター方式の用紙を用い、本人、またご家族から馴染みの暮らし(人・物・場所・関係など)の聞き取りを行い、支援につなげている。行きつけの美容院や化粧品店、またご家族と一緒に墓参りや外食に出掛けている。遠方の親類や友人とは手紙のやり取りを通じ、交流を続けているご利用者もいる。地域の老人会や、やまびこ広場の機会にはご近所のお友達や顔馴染みの方とお会いしておしゃべりが出来ている。 (外部評価) 地元からの利用者の中には、入居後も月1回の老人会に参加している方もあり、知人に会うことを楽しみにしている。調査訪問日の昼食後には、職員と一緒に老人会に出かけて行かれた。親戚の方と手紙のやり取りをしている利用者には、切手の購入や投函時に職員が付き添い支援している。お墓参り等の希望があった際には、利用者の思いとともにご家族へ伝えるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 利用者同士がお互いを気遣ったり、助け合ったりしている場面ではさりげなく見守りしている。話が通じない・トラブルになりそうな時にはお互いの思いや声を仲立ちして伝える等、意思疎通がうまく図れるようにしている。	
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	(自己評価) 前回の『秋の集い』の際には、亡くなられて退所したご利用者のご家族にも案内状を送付し、多数のご家族が来所して下さいました。また、同事業所のグループホームへ変わられたご家族とは、電話等にて近況や悩みの聞き取りを行ない、出来る限り相談にのっている。ご家族の方からも都度連絡があり、時々ホームへも遊びにきて下さっている。	
<b>.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	(自己評価) 管理者や職員は、センター方式のシートや日々の個別記録を用い、ご利用者の言葉や表情等を記載し、気付きも持つようにしている。そこからさらに、思いや意向を聞き取ったり、推し量るようにしている。困難な場合は、生活歴やご家族からの聞き取りを参考にし、本人の立場や思いに振り返るようにしている。ミーティング時には必ずカンファレンスを行ない、職員個々の気付きを出し合い、多面的に思いを検討出来るようにしている。 (外部評価) センター方式のアセスメントシートを用いて、ご家族等の協力も得ながら、以前の暮らし方やできること、できないこと等の情報を蓄積している。又、日々の個別記録は、「24時間生活変化シート」を用いており、その時々様子や場面、言葉、表情を大切に捉え、「なぜか」と考えて真意を探ることに努力している。	現在、利用者の情報が一目で分かるようなアセスメントシートの考案と日々の個別記録等について、法人内事業所で統一した様式を使用できるよう作業をすすめている。利用者一人ひとりがその人らしく暮らし続けられるよう、得た情報を支援につなげていくような仕組みを工夫されてほしい。
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	(自己評価) 管理者や職員は、利用開始時に本人やご家族からこれまでの暮らし方等の聞き取りを行ない、各シートに書き留めてケアの参考にしている。	
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	(自己評価) 個人別記録は24時間時系列になっており、その時その場面の利用者の言葉や思いが記録されている。また、睡眠時間や食事分量も個別のシートがあり、体調の変化の理解にも努めている。力の発揮やその実際は、五つの視点シートにその具体的な場面や言葉を記載し、把握に努めたり、新たなアクションのきっかけにしている。	



自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 職員は、日々の暮らしの中からの気付き、そして記録物、又ご家族の意向の聞き取り等、多面的にご本人をアセスメントしている。ケアプラン作成時には、五つの視点のシートを用いている。ミーティング時には職員全員でそれらを検討し、課題～具体的支援計画を作成している。もちろん、本人の意向や思いを一番に大切にしている。モニタリングは、職員と計画作成担当者が協働して行なっている。</p> <p>(外部評価) 介護計画は、利用者個々の担当職員がセンター方式の「5つの視点」をもとにアセスメントして「ケアプラン立案シート」を作成しており、職員で話し合いを持ち、ケアマネージャーがまとめている。ご家族の来訪時には、普段の生活の様子の写真等をお見せしながら近況報告を行ない、利用者のケアや生活について意見や要望を聞き取っている。系列訪問介護ステーションとは月に1回、医療連携会議を行ない、情報交換やアドバイスをもらっている。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 個別に24時間の記録を用意し、本人の状態や様子・言葉やエピソードを記録している。また、そこから本人の思いや意向が拾い上げられる様、職員の気付きや工夫点も記載するようにしている。職員の出勤時には、実践アクションを申し送りしながら分担し、全員で取り組む姿勢を大切にしている。ミーティングの際には、再度職員の気付きを伝えあい、計画作成に活かしている。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 職員は、ご利用者やご家族のその時々状況の変化を把握し、ニーズの聞き取りを行なっている。(外出や外泊、お墓参り、病院受診)他事業所とも連携し、福祉用具の購入したり、いろいろな行事への参加も出来ている。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 職員は、各シートやご利用者ご家族からの聞き取った情報を参考に、本人を取り巻く人・物・場所や馴染みの関係についての把握に努めている。その情報から行きつけの美容院に定期的に通ったり、馴染みの化粧品店から化粧品が届けられたり、本人の馴染みの暮らしの継続の支援が出来ている。運営推進会議の場では、地域資源や活用方法についての情報交換を行なっている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価)</p> <p>管理者は、入居時にかかりつけ医の有無を確認し、本人や家族の希望や意向に添って医師・医療機関を決めてもらっている。協力医とは、往診以外の時でも24時間相談出来る関係である。特変急変時にも柔軟に往診して頂いている。その際職員は、ご利用者の状態の変化をこまめにかかりつけ医に報告している。また、病気やその症状によっては協力医から紹介状を頂き、専門医に診てもらっている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>現在、ご本人やご家族の希望もあり、ほとんどの利用者が協力医療機関をかかりつけ医にしている。かかりつけ医の往診は週1回あり、利用者個々に月2回診てもらおうようになっている。専門医の受診は、ご家族と協力し合っけて付き添っている。週1回、訪問看護ステーションから看護師が訪問して利用者の健康管理をしている。</p>	
31		○看護職との協働 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	<p>(自己評価)</p> <p>ホームは、訪問看護ステーションと医療連携し、定期的な健康チェックと1日24時間の相談・対応の体制をつくっている。職員は、利用者の日々の状態で気がかりな事や疑問などを、相談したり、助言してもらっている。月に1度、医療連携会議をおこなっており、普段なかなか聞けない事や重度の方への介護方法などアドバイスしてもらっている。</p>	
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	<p>(自己評価)</p> <p>管理者や職員は、入退院時には付き添ったり、定期的に病院を訪問し、利用者の状態を把握・早期退院に向けた話し合いを医療関係者と持っている。また、医師や看護師にも適時相談・報告しながらアドバイスしてもらったり、退院時のカンファレンスにも同席してもらっている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>管理者は、契約時に重度化・看取りの方針について説明し、本人・家族の意向を聞き取るようにしている。また状態の変化や医療的な処置が必要な場合は(また可能性がある前に)ご家族に報告し、医療者も交えカンファレンスを行ない、意向の聞き取りを行なっている。終末期は、本人の希望を最優先にしながらも、家族の希望や思いも聞き取り、各関係者と連携を図りながら最期までその人らしく暮らし続けられる様支援している。職員は、利用者の今までの暮らしぶりやその人らしさを振り返り、最期まで尊厳を大切にケアのあり方を話し合う機会を設けている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>利用者には、日常会話の中でそれとなく終末期のあり方について聞き取っており、「最期までここにいたい」と希望する方も複数ある。今年1月に看取りを支援した事例では、「生活感があり、なじみの人の中で最期まで」というご家族の希望に沿って、居間にベッドを移動して過ごせるよう配慮された。他利用者も利用者ご本人の手を握る等して寄り添えるよう支援された。ご家族は毎日来られて、ともに最期を看取られた。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 職員が入職した際には、管理者が、急変時の対応マニュアルを用い、応急手当や初期対応が出来るようレクチャーしている。急変、事故発生時マニュアルは事務所に掲示し、直ぐに対応出来るようにしている。また全職員には、研修時にて訓練する機会がある。研修には、AEDやレスポの使用方法も組み込まれている。	
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	(自己評価) 年2回、消防署や地域の方の参加のもと避難訓練を行なっている。災害の種類や時間・場所も訓練の度設定を変えている。また実際の避難方法を消防署の方からレクチャー頂き、いざという時に慌てる事のない様繰り返し訓練している。(簡易担架の作り方)災害グッズについては都度点検を行っている。運営推進会議や家族会でも議題にし、相互間で協力し合える体勢を整えている。 (外部評価) 年2回、消防署の協力を得て避難訓練を行っており、内1回は、運営推進会議と併せて実施している。昨年10月、日曜日に行った避難訓練は、夜間2階からの出火を想定し行った。参加した地域の方やご家族には、利用者役になってもらい、避難の一連を職員と一緒に体験してもらった。火災報知機の緊急連絡網には町内会長や隣家の方を登録している。水や食料品、おむつ等を備蓄し簡易トイレ等も備えている。運営推進会議時には、災害時に地域の一時避難所として事業所の建物を利用できることを伝えている。	
<b>.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	(自己評価) 職員は、ご利用者を人生の先輩として敬い尊重すると共に、感謝の気持ちを持って関わる様に心がけている。(理念)特に言葉遣いや名前の呼び方は、馴れ馴れしくなったり、抑制禁止につながらない様、職員間でも注意し合っている。居室訪問時やトイレの出入り時には、本人の確認をとると共にノックをしてから入るようにしている。また本人らしいこだわり(服装や髪形、生活習慣)を大切にし、職員の都合ややり方押しつける事がないようにしている。 (外部評価) 調理や片付け、掃除、畑仕事、草引き等、利用者の日常生活の営みを職員が見守ったり、一緒に行いながらサポートしている。又、生け花や事業所通信の題字書き等、利用者が持っている力を発揮できる機会や場面作りにも配慮している。移動スーパーが来る時には、利用者に希望を聞いて、好きなお菓子を選んで買うことができるよう支援しており、利用者同士でおすそ分けし合ったり、あげたり、もらったりするような場面等も見られるようだ。そのようなことも利用者による喜びや楽しみになっている。	
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	(自己評価) 職員は、ご利用者本人が決めたり、選らんだり出来るよう選択出来る声掛けや場面作りにも配慮している。また不意に声をかけたり、行動をさげざたり止めたりしない様、利用者の言動の先にある思いに目が向けられるよう努めている。意思表示が困難なご利用者には、今から誰が何をするのか等、丁寧に声をかけ、その表情から意思をくみ取る努力をしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 職員は、ご利用者一人一人のペースに合わせた生活が送れるように努めている。一日の中で数回、『今日は何をしたいか?どう過ごしたいか?』等を聞き取っている。職員主導や重度の方のケアが時に先送りになってしまう事がある。常に希望の聞き取りや、利用者の声を大切にしていける努力をしている。	
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	(自己評価) 職員は、本人のこだわりや培ってきたスタイルや好みを大切にしながら、更衣の際は一緒に服を選ぶようにしている。毎朝かかさず化粧をされる利用者もいる。また洗濯の方法や回数も利用者のこだわりを聞きとりながら、希望によってはクリーニングに出すなどしている。	
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	(自己評価) 職員は、ご利用者の希望を聞き取りつつ、一緒に冷蔵庫の中身を確認したり食材を選んだりしている。好みや好き嫌いによっては、個別にメニューを変えている。食材購入もご利用者と出掛ける時もあり、旬の野菜や調理方法を聞き取っている。調理過程は、有する力によって役割を分担し、ご利用者が少しでも一場面でも関わられるよう工夫している。後片付けは、ご利用者自身から下膳したり洗ったりしている。食事中は、職員も一緒に食卓を囲み、味つけ具合を聞いたり、その日の予定を話したり、世間話をしたり、楽しいひと時になるように気をつけている。 (外部評価) 「食べる喜び」だけでなく、「人の食事を作る」というよこびも味わえるよう支援している。利用者と一緒に食材を見ながらメニューを決めており、職員は利用者から調理法を教わるようなこともある。食材は、業者に注文して配達してもらっているが、足りないものは利用者と一緒に買い出しに行かれる。調査訪問時、利用者はハンバーグの具に使用する玉ねぎの皮を剥いたり、コロッケの衣付けをしており、盛り付け等もしていた。利用者の状態によっては、匂いを感じることも利用者の役割と捉えて、全員が役割を持ち、食事にかかわれるよう支援している。節分の恵方巻作りの際には、利用者から「のりに替わりに卵で巻いた方が食べやすい」と提案があり、利用者で薄焼き卵を焼いてもらえるようサポートして一緒に手作りされた。	
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	(自己評価) 職員は、食事量・水分量をチェック表に記載し、お一人お一人の状態把握に努めている。食事量や栄養が足りない利用者へは、補助ドリンクを飲んで頂いている。(ゼリーに加工する工夫もしている)水分は、飲物だけに頼らず、ゼリーや果物を出すなどし、美味しく楽しく確保出来る工夫もしている。個人的に、専用のペットボトルを用意している方や夜間用のお茶を用意している方もいる。	
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	(自己評価) 職員は、食後、自分で磨ける方には声掛けを、困難な方には介助を行いながら口の中の汚れや臭いが生じない様、口腔内の清潔が保てるようにしている。日中臥床する前には義歯を預り洗浄し、誤って喉に詰まらせない様配慮している。また必ず、義歯は夜間消毒洗浄を行い清潔を保っている。	

自己 評価	外部 評価	項 目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価)</p> <p>職員は、排泄チェック表を活用し、個々のタイミングを見計らって声掛け・誘導している。また排泄行為のみに目を向けるのではなく、衣服の上げ下げや拭きとり行為等、出来る力を生かした支援を心がけている。トイレ排泄が困難になりつつあるご利用者へは、曜日や時間帯を決め、職員2人介助で安全なトイレ排泄を促している。パッドを長時間使用しているご利用者には、朝晩とホットタオルで陰洗したり、お湯で洗い流す等し、清潔を保っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>トイレのドアは赤で統一しており、目印になっている。トイレ内でパッドの後始末をする利用者用に新聞紙と汚物入れが準備されていた。管理者は、紙パンツやパッド使用を減らす取り組みだけでなく、「利用するご本人の『安心感』にも目を向けて支援したい」と話していた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>緩下剤に頼る一方ではなく、食物繊維の多い食材やメニューを取り入れたり、おやつに牛乳寒天を出すなどしている。また適度な運動や腹部マッサージも取り入れ、便秘の予防や改善を図っている。日々の申し送りに排便チェック表を活用し、便の量や状態を記載する事で、本人の健康状態も把握出来るようにしている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>職員は、チェック表にて間隔の把握をした上で、本人の希望や体調の確認をしてから入浴を行なっている。入浴時間は職員の都合になる事が多い。重度のご利用者は、職員2人介助で入浴している。入浴前には、一緒に着替えを選んだり、お湯につかりたいか?洗髪も行なうか?等希望を聞き取っている。入浴後ご好みの飲物を聞き取り、お出しし、水分補給している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>毎日入浴できるよう準備をしており、浴室の床に座って体を洗う方や好みのシャンプーを使用する方等、入浴に関する習慣を続けられるよう支援したり、「今日はシャワーでいい」等、希望等も聞きながら支援している。毎日、入浴する方もある。これまでには、早朝5時や夜10時の入浴を希望する方もあり、それぞれの希望に沿った支援に努められた。利用者の状況によっては、ご家族と協力し合って支援するようなケースもある。入浴を嫌がる方には、「一緒に着替えを準備しましょう」「入浴後にお好きなコーヒーを飲みましょう」等、入浴の流れの中で楽しめるよう声をかける等して工夫している。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>寝具は個々の状態や好みを考慮しており、室温や湿度・明かりにも留意している。日中の休息時には、足を上げて楽な姿勢をとってもらったり、手足や肩などマッサージしている。夕食後からはフロアの明かりを少し落としリラックス出来るようにしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 処方箋ファイルは都度更新している。職員は必ず目を通すようにしており、服薬内容や効能・副作用にも留意している。飲み終わった袋も一度回収し、飲み忘れがないが再度確認してから破棄するようにし、何重ものチェックをしている。服薬前には、職員が必ず2人で確認し、誤薬や飲み忘れが無い様に気をつけている。	
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	(自己評価) 力や得意事を見極めながら、家事参加の声かけを行なっている。(米研ぎをする方・食器を拭く方など)また、クイズやゲームでは、時に他者と競い合い楽しむ事もある。やつで会等の地域住民参加行事では、司会や挨拶をして頂いている。	
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られるように支援している	(自己評価) 職員は、ご利用者の日々の過ごし方の希望を聞き取り、買い物や美容院、散歩の支援を行なっている。外出が困難なご利用者とは、ゴミ捨てやお遣い、他事業所のご利用者や職員に会いに行ったりしている。行事計画の中に、普段なかなか行けない場所や内容もおりこんでいる。花見の時は、大勢のご家族も参加して頂いた。また、2回/週移動スーパーにて買い物を楽しんでいる。 (外部評価) 庭の畑仕事や月2回の庭や畑の草引きの日、天気がいい日の犬の散歩等、外に出る機会を作っている。又、食材や生花を買いに行ったり、利用者から希望があれば近くのスーパー等に買い物できるよう支援している。お花見はご家族も誘い、職員手作りのお弁当持参で総合運動公園に出かけられた。	管理者は「買い物等目的のある外出はできているが、近所の散歩等の機会は減っている」ことを感じていた。利用者がちょっと散歩等してみようかと思えるような雰囲気作りの工夫や、重度の方も外気にふれるような時間を作る等して生活の場を拡げていかれてほしい。
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	(自己評価) お金所持の希望がある利用者には、個人の財布を持って頂いている。個人の希望を聞き取りながら、化粧品や洋服・おやつを買いに出掛け、お金を使う機会を設けている。	
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	(自己評価) 本人の希望があればいつでも電話が出来るようにしている。家族と定期的に手紙のやりとりをしている利用者もいる。また、ファクスやメールを送って下さる家族もいる。利用者と一緒に返事のお手紙をファクスで送ったり、お礼の電話をかけたりにしている。	

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
52	19	<p>○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</p>	<p>(自己評価) フロアの中心に台所があり、食卓・リビングが見渡せ、常に人の気配や生活音が感じられるようになっている。食卓には、庭の花が生けられている。南側には窓があり、季節の移り変わりが感じられる。廊下は車いす同士がすれ違うにも十分な広さがあり、手すりが備えつけてある。昔ながらの習慣を大切に、台所のコンロや水道の蛇口になっている。</p> <p>(外部評価) 事業所の玄関前はベンチを設置しており、行き交う車や人、田畑の様子等を眺めて楽しんでいる。玄関には、利用者が活けたお花を飾り、題名とご本人の名前の札を添えていた。居間や食堂、食卓テーブルの上にも利用者が活けた百合や紫陽花等の花々が飾られていた。居間は、南側に庭が見える大きい窓があり、テレビの前にソファを配置している。居間や食堂は広い造りで、白い壁面には額入りの絵画を飾り、間接照明等も使用して落ち着いた雰囲気を作っている。又、1階ユニットで犬を飼っており、ゆったりとした動きが皆を和ませてくれている。</p>	
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>(自己評価) 広い廊下の端には、一人で気ままに過ごせる様、一人がけのソファやイスを置いたり、共有空間は食卓とリビングに住み分けしている。共同フロアの長ソファでは、人の気配を感じながら、横になって休む事が出来る。隣接する施設(デイや小規模)にも気軽に掛けたり、それぞれの玄関先にも椅子があるので、くつろいだり、近隣の方と声を掛け合う機会がある。</p>	
54	20	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 居室には、ご利用者の馴染みのダンスや化粧台、寝具などの品々が持ち込まれていたり、家族から送られた写真や花・絵等が飾られている。ベッドは、自宅で使われていた物を運ばれた方もいる。家具や装飾品の配置や設えは、ご利用者と相談しながら決めている。本人が庭で摘んだ花や、趣味で作った人形も飾られ、居心地の良さも本人本位である様、留意している。</p> <p>(外部評価) 居室のドアには、ご家族手作りの表札や紙花を飾り、それぞれの目印にしている。ご自宅から使い慣れた化粧台を持ち込み、毎朝お化粧をする方やテレビを置いている方は、夜間はベッドに横になって楽しまれる。亡き夫の写真の前に、お茶やお水をお供えすることをサポートしたり、お好きなジャズ聞けるよう職員がCDプレーヤーのスイッチを入れる等のサポートをしている。</p>	
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	<p>(自己評価) トイレの戸は赤色で統一しており、水洗レバーに張り紙をしている。カレンダーの今日の日付には印をつける工夫をしている。座位でも調理が出来る様、IHヒーターを用意し、下ごしらえ〜味付けまで出来るようにしている。各居室には、職員と利用者が一緒に手造りした表札を掲げている。</p>	