

1 自己評価及び外部評価結果

事業所番号	0671600427		
法人名	東北福祉サービス		
事業所名	ハートステーション西原(グループホーム)		
所在地	山形県天童市大字乱川1579番地53		
自己評価作成日	平成 27年 1月 5日	開設年月日	平成16年4月6日

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、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/06/index.php>

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	協同組合オール・イン・ワン		
所在地	山形市桜町四丁目3-10		
訪問調査日	平成 27 年 2 月 5 日	評価結果決定日	平成 27 年 2 月 16 日

(ユニット名 あかり)

【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)】

「地域に根ざし支えあい笑顔の輪をつくる」の理念のもと、入居者が地域の中でいつまでも元気に過ごしていけるように支援している。毎年、地域の行事(芋煮会、運動会、防災訓練など)に入居者、職員ともに参加し、また、地域の方も事業所の行事(夏祭り、新年会、防災訓練など)に参加して頂きながら、常日頃から地域住民と顔の見える関係作りができるようにしている。入居者それぞれの役割や日課を大切に、日々の家事や畑仕事などを通して、いきいきと生活できるようにしている。

【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)】

天童市の新たな住宅団地の一角に開設されて10年が経過し、職員も利用者も地域の中に溶け込んで、理念に基づいたグループホームらしい支援活動が行われている。職員と利用者が地域行事に参加したり、地域の方が事業所の祭りや行事に参加したり、ボランティアで訪問したりなど、交流の広さ・深さは特筆すべきである。また、その他災害対応等についても逐次課題解決を重ねており、改善効果が感じられるが、さらなるサービスの向上を目指して検討を継続している事業所である。

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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				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	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回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない				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	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広がったり深まり、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. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				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	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. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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	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				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				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させている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	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. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				
			2. 利用者の2/3くらいが				
			3. 利用者の1/3くらいが				
			4. ほとんどいない				

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します。

自己 外部	項目	自己評価		外部評価	
		実践状況		実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	基本理念『地域に根ざし支えあい笑顔の輪をつくる』を掲げている。理念を、事業所内の目の届くところに掲示し、また、日誌や毎月のおたより等の書面にも載せて、常に意識できるようにしている。日々、職員が地域の方々と積極的に関わっていきなかに、自然と理念に基づいた行動ができるようになってきている。『職員』、『地域住民』、『家族』の輪の中で、入居者が”笑顔”で過ごせる場所になるように取り組んでいる。	理念を、玄関や事務室など目立つところに掲示するとともに、業務日誌や毎月の「西原便り」に記載して、利用者・家族・職員が常に認識できるようにしている。さらに、理念に基づいた支援を、全員が自然にできるように工夫を重ね、『職員』、『地域住民』、『家族』の輪の中で、入居者が”笑顔”で過ごせる場所になるように努力している。	
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人として日常的に交流している	入居者が、地域の中で暮らしていくために、職員も地域の一人となるように交流している。職員が地域のソフトボール大会、運動会に、事業所の所在している地区代表として参加し、毎年、地域住民と一緒に汗を流している。自治会総会や草取りなども参加して、「地域の中のGH」として、関わりが継続できるようにしている。今回、”東北ブロック認知症GH2014山形大会”で、事業所が「地域貢献」の題で発表が決まった際、自治会長より回覧板で、その旨を地域住民に周知して下さった。また、事業所敷地内の草刈りや、タオル類の寄付、行事の際の椅子・テーブル・備品の貸し出しなど、地域から協力を頂いている。常日頃から、事業所の取り組みに対して、多大なる理解を示して下さい。	これまでの目標達成計画で最も重視してきた項目であり、広く、深く、様々な交流が双方向的になされている。事業所からは、利用者も職員も、自治会等主催の総会・清掃・運動会・芋煮会・ソフトボール大会等に参加するとともに、地域の学習会で講師を務めたり、また、地域からは、事業所夏祭り・清掃・災害訓練などに参加してもらうとともに、小学生のボランティア訪問などもある。特に、自治会では、事業所の行事にテント等の器具を貸付してくれたり、事業所が東北ブロック大会での発表が決まった際には地域便りで紹介してくれたりしたことは、地域の理解のモデルと言える。	
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	地域住民に向けてH23、H25に、事業所内で『認知症サポーター養成講座』を開催した。H25年度末、自治会総会の際、県から要請のあった高齢者虐待防止法についての周知、説明を行った。地域の中にGHがあることで、認知症の理解が少しでも深まる場となるように取り組んでいる。また、入居者が積極的に外へ出ることで、地域の方への認知症の理解につながるようにしている。今後、入居者の散歩の際、『地域見守り隊』としての役割を担うようにしていきたい。		

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
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	会議は、概ね2ヶ月に1回開催している。欠席者には、後日、議事録を配布して、取り組みの流れが分かるようにしている。行事と同日開催することで、会議に出席しやすくし、実際の生活の様子、関わり方を知る機会としている。特に、防災については、地区と事業所の防災訓練にお互い参加し合い、運営推進会議で議題にして、取り組んでいる。議題に上がった家族アンケートを実施し、その結果も会議で提示し、サービスの向上を図っている。	2ヶ月に1回、市職員・包括職員・自治会長・公民館長・婦人会長・家族と職員で開催し、運営・活動状況を報告した後に意見交換を行っている。その際は、防災・事故・環境等について率直な意見が出され、その意見を踏まえ防災体制を改善したり、家族アンケートを実施したり、サービス向上に活かされている。後日、欠席者に議事録を配布したり、行事開催に合わせて実施したり、この会議を運営に最大活用する努力をしている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	運営推進会議と同時に開催した食事会や夏祭りにも市職員の参加があり、事業所での実際の取り組みや関わり方を伝えることができています。市で支援してきた要介護者の受け入れの相談や入居を通じて、介護支援係や保護係などと綿密に連絡を取り合い、良好なケアサービスが受けられるように支援している。市の制度である介護相談員、介護支援ボランティアの受け入れを行い、協力体制が築けるように努めている。	市職員から運営推進会議や夏祭りに参加してもらったり、市の介護相談員や介護支援ボランティアの訪問を受けたりしている。また、市で支援してきた要介護者の受け入れの相談や入居を通じて、担当課等と連絡を取り合い、協力を得られる関係ができています。	
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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	現在、入居者の見守りや所在確認を行いながら、日中は、玄関に鍵をかけずに対応している。厚労省の定める身体拘束禁止対象11項目以外でも、言葉による抑制(制止や指示)なども拘束になってしまうことを、意識するように努めている。『認知症ケア』、『高齢者虐待』、『身体拘束』は、綿密に関係してくることなので、それぞれの研修に参加した職員が伝達研修をすることで、皆で考える機会が持てるようにしている。正しい知識と工夫を持って対応することで、身体拘束を回避するように心掛けている。	事業所内研修や外部研修・その伝達研修などを通じて拘束や言葉による抑制をしないように注意し合っている。利用者の離設に対しては、利用者一人ひとりの行動パターンを確認し、見守りや、職員間の引き継ぎ、「5分間見えない利用者の確認し合い」などで対応し、拘束しない支援ができています。	
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見過されることがないように注意を払い、防止に努めている	職員は、高齢者虐待防止法の外部研修へ出席し、県の最新の状況について学んでいる。伝達研修を行い、職員間で虐待防止法について意見交換する機会を持っている。また、内部研修で、介護福祉士会より講師を招き「接遇倫理」のテーマで研修会を開いた。接遇や倫理を学ぶことで改めて、自分たちの支援を振り返り、虐待に繋がらないかを考える機会となった。		

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
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	本人の取り巻く環境において、利用が考慮される場合は、市や地域包括支援センターと相談しながら、制度につなげていけるようにしている。現在、成年後見人制度を利用している入居者が、何名か在籍しているため、職員は、後見人と関わる機会をもつことができている。		
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	契約する際は、契約書、重要事項説明書を時間をかけて、今までにあった事例を織り交ぜながら、理解しやすく説明をしている。事業所側と利用者側が、一つひとつ確認していくことで、お互いに納得が得られるように心掛けている。また、改定を要する場合は、事前に文書にて契約者に通知をして、承諾を得てから実施している。		
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	入居者や家族は、普段から、職員や管理者に希望や要望を伝えることができている。毎年、家族へ、全職員が書いた一言挨拶文や職員の顔写真入りの案内を送付して、職員を覚えられるようにしている。また、入居者にそれぞれ担当職員をつけているので、本人及び家族が管理者以外にも、要望が言える環境になるように取り組んでいる。運営推進会議や行事の際に、家族が地域や市職員と、やり取りする機会があり、外部に対して意見を表すことができている。	入居者や家族からは、面会や行事参加の際などを利用して、普段から希望や要望を聞くように努めるとともに、運営推進会議の意見を踏まえ、家族アンケートも実施して意向・希望を把握している。また、家族が管理者や担当者以外の職員にも希望が言えるように、毎年家族へ、全職員の一言挨拶文付き職員の顔写真を送付している。意見箱も設置している。	
11		○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	職員からの意見や要望等は、管理者より、法人の会議の際に伝え、話し合うことで、運営に反映できるように取り組んでいる。また、法人の代表等は、定期的に、事業所に訪問して、直に職員から話を聞く機会を設けている。		
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	給与水準は、個々の頑張りや能力に合わせて、昇給、賞与に反映させ、やりがいが出るようにしている。また、職員が長く働くことができる環境になるよう、産休・育休の取得を推進し、法人としてH26年3月に次世代育成支援対策推進法に基づき「子育てサポート企業」の認定を受けた。		

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
13	(7)	○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	新人については、先輩職員がついて2週間のOJTを行っている。その後も、継続的に内外の研修会を通して育成できるようにしている。法人内にて、新卒者研修、新人研修、中堅者研修、管理者研修の実施。事業所内では、H25に、県福祉人材センター(職場内のコミュニケーション作り)、県介護福祉士会(接遇・倫理)、民間事業者(口腔ケアの方法)について、それぞれ講師を招き研修会を実施。外部研修には、資格や経験年数に合わせて、県社会福祉協議会(新人研修、ケアリーダー研修)、県(認知症介護実践者研修、管理者研修、認知症介護実践リーダー研修)、介護支援専門員協会(基礎、専門課程Ⅰ、Ⅱ)、介護福祉士会(リーダー研修)、GH協議会(新人研修、中堅研修、訪問研修等)、感染症対策などの各種研修に出席している。	事業所では、法人の協力の下、積極的に職員の育成を図っている。新人については、法人の新人研修に加え、事業所で2週間の先輩職員のOJTを行っている。その後も、継続的に、事業所内研修・法人研修・行政や社会福祉団体等への研修への派遣を通して、必要な知識ノウハウの習得を図っている。この場合、ベテランと若手の知識ノウハウの均衡化や、将来に向けた職員一人ひとりの研修計画の作成等課題に向けた対応の検討も考慮されている。	
14	(8)	○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	管理者は、山形県認知症高齢者GH連絡協議会・村山地区ブロック会の世話人(H25～)、同地区ブロック長(H26～)、および東北ブロック認知症GH山形大会2014実行委員の任を通して、他法人の同業者との関係を深めるとともに、GHでより良いケアを実践できるように、地区の各GHと協働しながら取り組んでいる。また、職員も同会の交換実習や研修会に参加することで、他法人の職員と、同じ立場で自分たちのケアを見直したり学んだりしている。山形大会2014では分科会「地域貢献」で、職員が事例発表を行った。	山形県認知症高齢者GH連絡協議会・村山地区ブロック会等の研修会や交換実習を通して、支援の在り方を学んだり、振り返ったりするとともに、他法人の同業者とのネットワークを築きながらサービスの向上を図っている。今年度は、東北ブロック認知症GH山形大会2014の分科会「地域貢献」で、職員が事例発表を行い、交流の拡大を図った。	
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	サービス開始時には、面接時の会話の中から、本人が不安なこと、困っていること、楽しみや、やりたいことなどを聞き取っている。言葉以外から現れる情報もくみ取り、本人の立場になって考えて、新しいサービス(新しい人、環境等)に対する不安を、少しでも取り除けるように心掛けている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービス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	信頼関係が築けるように、連絡と相談を密に行っている。初期の段階で、家族が、サービスを利用するにあたって、不安に感じること、希望することや、現段階で、困っていること、望んでいることを聞きながら、本人と家族にとって良い方法を一緒に考えていくようにしている。		

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
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	利用希望者が、見学や相談に訪れた際は、話をくみ取りながら、グループホームへの入居が適しているかどうか話し合いを行っている。いろいろなサービスがあることも提示して、本人や家族等にとって最も適した支援が受けられるように関わっている。家族への支援が望まれるような場合は、地域包括支援センターや行政などの支援体制へ繋ぐようにしている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	家事全般(調理、掃除、洗濯物干し畳みなど)は、入居者と職員が手分けして行っている。入居者から教えられることも多く、若い職員は昔の方法や知恵を知ることができる。「○○さん、このやり方わかりますか?」「昔どうやってたんですか?」など、入居者それぞれの得意分野や出来ることを生かせるように、関わっている。「我が家」でともに暮らしている関係を築けるようにしている。		
19		○本人を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	入居してからも、家族が本人と関わりを持てるように取り組んでいる。生活の様子を職員からの自筆でお便りを出したり、訪問時に、介護記録を見て頂き、家族からも記録に記入してもらったりなど、職員、家族ともに本人を支えていく関係が築けるようにしている。行事(新年会、夏祭り、芋煮会など)の際は、家族から参加(お手伝い)してもらったり、昼食会を開いて普段の食事を一緒に食べたり、本人、家族、職員の時間を大切にしている。		
20		○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	親戚、友人、知人、関わっていた民生委員など本人と関係の深い人たちが会いに来てくださり、人的関係が途切れない場所になるようにしている。自宅へ行って掃除や片づけをする方や、今まで通ってきた美容室へ定期的に出かけ、顔馴染の美容師さんと会話を楽しむ方もいる。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	職員は、入居者同士の良好な関係が築けるような場づくり(お茶飲み、ドライブ、散歩など)を心掛けている。独りを好む方、お喋りが好きな方、それぞれが場面場面で不愉快にならないように、職員がそれとなく関わるようにしている。軽度の方が、重度の方を気遣ったり、手助けしたり、入居者同士で支え合う関係が作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	本人が退去した後も、本人および家族との関係が途切れさせずに、いつでも気軽に相談や支援ができるような関係作りをしている。利用が終了した後も、家族からは、採れた野菜や果物などおすそ分けを頂いたり良好な関係が続いていることもある。		

自己 外部	項目	自己評価		外部評価	
		実践状況		実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	日々の生活の中で、入居者と職員がとともに過ごす時間を大切に、ちょっとした雑談や会話の中から、本人の意向を確認する。それを、記録に残し、情報を共有し、実現できるように職員間で話し合っている。カンファレンスシートへ、「私の不安・苦痛・悲しみ」「うれしいこと楽しいこと」「介護への願い」「やりたいこと・願い」「医療の願い」「ターミナルや死後について」を記入して、改めて、「思い」の把握ができるように努めている。発語が難しい方には、筆談を行うなど本人の思いが受け取れるようにしている。	センター方式で思いや意向を把握し、本人の意向を汲んでプラン作成に活かそうとしている。特に、日々の生活の中で利用者の雑談や会話の中から本人の意向を確認するようにし、またこの際、必要事項を記録に詳細に残し、情報を共有し、職員間で話し合うように努めている。	
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	入居時に、本人および家族より、生活歴やサービス利用歴などを聞き取り、情報を得ている。しかしながら、特に本人の生活歴については家族でも分からない部分も多くあるので、入居してから、会話の中から新しい情報が発見できるように関わっている。		
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	センター方式の「私ができること・私ができないこと」「わかること・わからないこと」シートを、3ヶ月毎に記入して、現状で何が出来なくなっているか、どの程度の支援があればできるようになるか、をカンファレンスで検討している。それにより、日々の役割を見つけ、一人ひとりの過ごし方に反映している。		
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ヶ月に1回カンファレンスを開き、職員間で意見を出し合い、介護記録に生かしている。担当の介護職員がカンファレンスシート(心身の状況と本人の思い-センター方式C-1準用)、センター方式のD-1シート(私のできることできないこと)、D-2シート(私のわかることわからないこと)を記入して、それを基に職員間で経過、課題を話し合い、計画作成担当者が、アセスメントをし、介護計画を作成している。	3ヶ月に1回モニタリングとカンファレンスを行い計画を見直している。担当職員がシートを記入して、それを基に、家族の意見を確認しながら、職員間で経過、課題を話し合い、計画作成担当者が、アセスメントをし、介護計画を作成している。職員間の意見交換では、詳細に記述された介護記録が活かされている。	
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	介護記録には、普段とは違う小さな気づきや、本人の意向をくみ取るために、ちょっとした会話の内容(本人の言葉そのもの)も記入している。記録を基に、申し送り時や、職員間で話し合い、支援方法の検討や介護記録の見直しに役立てている。3ヶ月毎にカンファレンスシートおよびセンター方式(D-1、D-2)にまとめて、身体状況や本人の思いの把握に努めている。状況に合わせて、「ひもときシート」を活用している		

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
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 (小規模多機能型居宅介護事業所のみ記載) 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			
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域のフォーマルな資源、インフォーマルな資源を有効に利用しながら、本人が暮らしが豊かになるように支援している。地域住民との関わり、地域の商店へ出掛ける、ボランティアと触れ合う、などといったインフォーマルな地域資源を大いに活用して、本人の楽しみや生きがいに繋がるように取り組んでいる。		
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、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	入居する際は、本人のかかりつけ医を継続受診するか、提携医(往診)に変更するかの確認を取っている。本人、家族等の希望で医療機関を選択することができる。かかりつけ医を変更した場合も、今までの医療が継続して受けられるように、連携を密に取るように心掛けている。	利用の際に説明して確認した受診方法に基づき、本人・家族の希望する医師を受診している。原則は家族の付添で、事業所が作成した「最近の様子」を持参し診察の参考にしてもらい、その結果を職員が聴き取り、通院記録に記述している。職員が付き添った場合は、家族に報告するなど、情報の共有化を図っている。	
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	介護職員は、普段から医療面での変化や特変などを発見した場合は、事業所の看護職員に伝え、指示を仰いでいる。看護職員は、医療機関と連携を取り、適切な医療・看護が受けられるようにしている。また、提携医の往診や歯科医の往診時の訪問看護師とも連携を取り、入居者の心身の状況について相談しながら、医療・看護面でのサポートを受けられるように、取り組んでいる。		
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、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。	特変時は、提携医、またはかかりつけ医の通院や往診を行っている。提携医等は、入院を要する場合、総合病院等へ紹介することで、スムーズに治療ができるように取り計らっている。入院した際は、病院の医師や医療相談員等、家族等と相談しながら、早期に退院できる(以前の暮らしに戻る)ようにしている。		

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
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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる	入居した時に、終末期をどのように過ごしたいかを、本人、家族等から聞き取りを行っている。現在、ターミナルまではみていないので、事業所として対応出来る範囲を説明している。状態が変化したり、重度化した際には、その都度、希望を聞き取り方向性のすり合わせを行っている。	利用開始の際に、重度化した場合の対応指針を基に、事業所で出来ることと出来ないことを説明し、本人、家族の意向の聞き取りを行っている。状況が悪化した場合は、その都度、かかりつけ医や家族等と協議しながら対応方針を確認し、適切な対応ができるように支援している。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	職員は、事業所での消防署指導によるAEDを用いた心肺蘇生法訓練や、法人内研修での同訓練を定期的に行っている。事業所にAEDが備え付けてあるので、職員一人ひとりが、常日頃から意識して、急変時に対応できるように取り組んでいる。		
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	事業所では、消防署への通報訓練、職員間の連絡訓練、水消火器での消火訓練、夜間想定した避難誘導訓練を、概ね2ヶ月に1回のペースで実施している。事業所での防災訓練に地域の方、地域の防災訓練に事業所職員(および入居者)が参加しあい、互いに防災意識を高めるようにしている。また、火災や自然災害等で、事業所の建物から避難しなければならない時、避難した入居者を一時的に保護する目的で、団地内の一般家庭数軒が『一時避難可能家庭』として協力頂いている。	概ね2ヶ月に1回、通報訓練、連絡訓練、消火訓練、夜間も含めた避難誘導訓練を実施している。事業所の防災訓練に地域の方が、地域の防災訓練に事業所職員(および入居者)が参加している。また、最近では、利用者を一時的に保護する目的で、西原団地内の一般家庭数軒が『一時避難可能家庭』となってくださるような協力が得られようになった。更に地区公民館に、発電機、毛布などの物品が設置され有事の際に活用できるようになっている。	
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	関わりの中で、話し方が丁寧すぎて、距離や冷たさが出ないように、砕けすぎて相手を軽んじないように、常に、相手が安心するような対応ができるように努めている。「ちょっと待って」、「○○しないで」など指示・命令など言葉での抑制につながらないように心掛けている。居室に入るときはノックをしてから入る、目線を合わせて話をする、職員間で排泄などのことを大きな声で話さない(メモで伝達する)ようにする、など疎かになりがちなことを、気を付けて行っている。新入社員には『もし、自分が認知症になったらしてほしいこと、してほしくないこと』というシートを記入している。	自分が認知症になったら「して欲しいこと・して欲しくないこと」を職員に記載してもらい対応についての自覚を促し、月例ミーティング等折々に確認し合いながら対応している。また一人ひとりの人格を尊重し、否定や、指示、命令などの言葉をつかわず、日常会話で、丁寧過ぎないよう、冷たさが出ないよう、軽んじないように努め、特にトイレ等に関しては、お互いに注意し合っている。	

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
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	入居者から職員へ、「〇〇したいんだ〜」「△△買ってきて欲しい」「□□へ行ってみたいな」など、遠慮なく自由に希望を言えるような関係作りをしている。自分から言わない(言えない)方については、本人の日頃の言動から、希望や思いをくみ取り、職員が慮るようにしている。お茶の時間など、簡単な選択肢を設けることで、自己決定する機会を作っている。		
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	食事の時間やおやつの時間は、大まかに決めているが、それ以外は、入居者個々が自由に暮らせるように支援している。食事やおやつの時間も、本人のペースでずらすなどして対応している。入居者と職員が、時間に追われずに、ゆったりと過ごせる時間を大切にしている。		
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	外出する時などは、おしゃれをして出かけるようにしている。パーマや染髪を希望される方には、馴染の美容院に行ったり、訪問美容を利用したり、好みの髪型になるように支援している。職員が女性の方に、化粧やマニキュアなどして喜んで頂いている。や自身の恰好について、気を使わなくなった場合は、職員がそれとなく伝えたり、手助けしたりしながら、身だしなみが整うようにしている。		
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	入居者と職員が一緒になって、食事づくりや準備、片づけ等を行っている。出された物を、ただ食べるだけにならないような関わりをしている。広義で、『食を楽しむ』視点に立ち、畑での野菜作りを行っている。“畑を耕す”、“野菜を育てる”、“収穫する”、“採れた物を食する”、といった一連の流れを入居者と職員が共にすることで、毎日の楽しみに、繋がるようにしている。また、冬期間は、箸入れ、ランチョンマットなどを作成して、食事が楽しめるようにしている。	三食とも、業者が用意した献立・材料に基づき、台所で調理した温かく、家庭的な料理を、皆が一緒にテーブルで楽しんでいる。この際、事業所菜園の野菜を材料にしたり、差し入れの果物をデザートにしたりしている。また、月1回、利用者希望の「お楽しみ献立」があったり、たこ焼きなどのおやつを作る機会もあり、作って食べる楽しみに取り組んでいる。また、利用者と職員が一緒になって、食事づくりや準備、片づけ等を行っている。	

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
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	メニューは、業者の栄養士により食事ごとのカロリーは計算されている。食事量や嗜好は、可能な限り個々に対応して、満足感の得られる食事ができるようにしている。水分は、希望の他にも、10時と15時のお茶の時、入浴後、食事時などに飲むようにしている。夏場などは、特に水分を多く摂るように取り組んでいる。ムセリがある方には、とろみをは付けたり、ゼリーを作ったりして、できるだけ水分が摂れるようにしている。また、水分摂取量が少なくなっている方には、水分チェック表を付けて1日の摂取量を分かるようにしている。		
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	入居者個々に合わせて、毎食後、歯ブラシ、舌ブラシ、口腔ケア用ウエットティッシュなどで口腔内の清潔が保てるようにしている。本人が出来る方は自分で行い、できない方は、職員が介助して行っている。口腔内や義歯の状態など確認して、不良な場合は、協力歯科医に相談して対応している。希望者には、定期の歯科衛生士による口腔ケアの実施。また、歯科衛生士による口腔内の定期検診を行っている。		
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	排泄チェック表を毎日記入して、一人ひとりの排泄状況を把握できるようにしている。トイレへの誘導が必要な方は、お連れして、できるだけトイレで排泄できるように支援している。排泄の失敗がある方は、綿パンツ、尿取りパッド、リハビリパンツ、オムツを、昼夜で適切に変えて、その方にあったものを使用するように工夫している。	一人ひとりの排泄状況を詳細に記録して排泄チェック表を作成している。「できるだけ一人で便座で」を目標にしているが、誘導が必要な方もおり、また失敗もあるので、チェック表や利用者の体調等を勘案し、適切に支援している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	1日おきに毎朝牛乳を飲み、役割や日課で身体を動かす時間を多く設けている。動きの少ない方もラジオ体操や軽い運動を取り入れて、身体状態に合わせて手足を動かすようにしている。自然排便が困難な方には、状況に合わせて、腹圧マッサージ、下剤、座薬、浣腸等で対応している。		
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、事業所の都合だけ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	その方に合わせて入浴の順番を決めたり、好みの温度調節をしたり、楽しんで入浴できるようにしている。ゆず湯や入浴剤をいれるなど、季節や香りなど味わってもらおうようにしている。	利用者の希望を勘案し週に3～6回、その方に合わせて入浴の順番を決めたり、好みの温度調節をしたり、楽しんで入浴できるようにしている。入浴を好まない方の為には、ゆず湯や入浴剤などにより、季節や香りなどを味わってもらおうよう工夫しながら支援している。	

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
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	一人ひとりのこれまでの暮らし方を尊重して、できるだけ本人のペースで過ごせるように関わっている。日中は、それぞれ好きな時に、ホールや自室で休息をとり、夜間は、好きな時間に床に就いている。介助が必要な方は、その方のペースに合わせた、時間、場所で休息がとれるように考慮している。		
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	入居者が今飲んでいる内服薬や、使用している外用薬については、お薬手帳や薬ファイルをみながら、効用や副作用を理解するようにしている。また、随時、変更があった場合は、スタッフ間で周知し、心身への影響(副作用)を確認している。		
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	入居者が個々に合わせた日課を持って、活動的に生活できるようにしている。(花壇への水やり、畑の耕し方・草取り・水やり・収穫、掃除機かけ・モップ掛け・窓ふき・外階段の掃除、回覧板まわし、"いただきます"の号令、食事メニュー書きなど)。ドライヤー掛け、整髪(理容師)、大工仕事(工務店)、社用車の点検(運送)など、個々の職歴を生かしたのもも日課としている。日々の楽しみとして、外出支援や趣味活動も合わせて行っている。		
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。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	散歩には毎日出掛けて、地域行事(芋煮会や防災訓練など)にも参加し、地域住民と交流を持っている。日々の会話の中から、本人が"行きたいところ"、"してみたいこと"などを聞き出しながら、実行できるようにしている。季節に応じたドライブ(初詣、花見、紅葉狩りなど)、ファミリーレストランでの誕生会、デパートでの買い物、東根市温泉旅館での入浴、寒河江つつじ公園、山形市の野草園やもみじ公園、上山城、村山市バラ公園、河川敷での芋煮会など、外で過ごす時間を持てるようにしている。スポーツ好きな方は、プロ野球(楽天戦、巨人戦)やJリーグ(モンテディオ山形)の観戦、歌好きな方は男性合唱団のコンサート鑑賞に出掛けている。	天気が良ければ散歩には毎日出掛けているし、地域行事(芋煮会や防災訓練等)にも参加している。また、季節折々に、家族の協力も得ながら、初詣、花見、花の公園、お城見学、芋煮会、紅葉狩りなど出かけたりしている。プロ野球やJリーグの観戦、コンサート鑑賞、ファミリーレストランでの誕生会にも出掛けている。また、希望があれば馴染みの場所の訪問など、継続して地域で生活できるように支援している。	
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	基本的に、入居者からお預かりしている金銭は、鍵のかかった所へ保管しているが、本人の能力や希望に合わせて、少額の金銭を所持している方はい。外出先のお店で自分の財布からお金を出して商品を購入する場合もある。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	本人の希望によって、電話をする場合は事業所の電話使用して掛けている。携帯電話を持っている方は自由に家族へ連絡をしている。手紙を書きたい場合は、(職員が切手や便せんなどを用意し)本人が書き、宛先へ郵送している。年賀状は、入居者みなさんが、家族へ出している。(書くのが困難な方には、職員が代行している。)		
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	共用空間は、明るすぎず暗すぎず、暑すぎず寒すぎない環境を整えている。ホールに温度・湿度計を設置している。ホールや廊下に、季節の掲示物や、思い出の写真などを適度に掲示することで、殺風景な空間にならないように工夫している。また、事業所内は、臭いや汚れがないように、毎日の換気と清掃に努め、快適な空間が保たれるようにしている。	共用空間は、適度に広く、明るく、温度・湿度も管理され、快適である。中心部にテーブルとソファが置かれ、和室がゆとりを感じさせる。ホールや廊下には、利用者の作品、季節の掲示物や思い出の写真などが飾られている。換気と清掃に配慮され、開設後10年を経過しているとは思えないほど清潔で、臭いもなく、皆が集い、寛げる場となっている。	
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	ホール、和室、事務所などは、寛げる空間になるように、ソファを配置し、現在の入居者の関係性において、適切と思われる空間づくりをしている。本人の希望で、好きな場所で独りで寛いだり、仲の良い方同士でお喋りしたり、好きな場所で自由に過ごせるようにしている。車椅子で自身で動けない方は、本人に聞きながら職員が移動するようにしている。また、本棚やテレビなどを置き、自由に利用できるようにしている。		
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	入居する際、使い慣れた物を持ち込み、本人や家族等と相談しながらテレビ、家具、ベッドなどの配置を決めている。家族の写真、事業所での行事写真、ポスター、本人が作成した物やぬり絵など、個人の趣味に応じて掲示している。また、温度・湿度計を設置し、寒暖や湿度(冬季は加湿器設置)に注意しながら、快適な空間になるように心掛けている。	居室は、テレビ、家具、ベッドなど、使い慣れた物が持ち込まれ、それぞれ本人や家族等の好みで配置されている。家族の写真や利用者の行事での写真、利用者の作品が飾られ、居心地良く過ごせる空間となっている。	
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」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	各居室前に入居者の名札を掲示し、自身の部屋とわかるようにしている。また、トイレの位置が分かりやすいように、矢印や名札を掲示している。場所が分からない方には、職員がその都度さりげなく行きたいところへ誘導して不安にならないように配慮している。安全に歩行できるように、廊下、トイレ、浴室等に手すりをつけている。		