

(様式3)

自己評価及び外部評価結果

作成日 平成23年3月8日

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	0895200012		
法人名	医療法人社団 三位会		
事業所名	グループホーム yahho	ユニット名	たんぽぽ棟
所在地	〒314-0125 茨城県神栖市高浜2494番地12		
自己評価作成日	平成22年8月13日	評価結果 市町村受理日	平成23年2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	茨城県福祉サービス振興会のホームページ「介護サービス情報検索」から情報が得られます。
------	--

【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会		
所在地	〒310-8586 水戸市千波町1918番地 茨城県総合福祉会館内		
訪問調査日	平成22年9月16日	評価確定日	平成23年2月3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>ご利用者様にとってご本人に添ったケアを職員が常に心がけ、尊厳ある生活の維持・確保を目指している。出来る限りの要望は受け入れ、毎日の生活リズムが良好でかつ笑顔あふれる毎日を目指している。あげるとすれば、朝食バイキングの実施、個別の外出援助、生活空間の自由さ、イベント参加の機会を積極的に取り入れ、地域密着に徹した活動の実現を行っている。結果、ご利用者様にとってそれぞれに添ったいきいきとした活動が出来、充実した毎日が送れるように支援をしていく。また個別ケアも多めに取り入れ、職員・ご利用者様の信頼関係の確立、ご利用者様にとっての安心感にもつなげていく。今までの生活歴も尊重し、ケアプランへつなげる工夫を職員会議などで話し合いを行っている。医療面では母体が医療機関なので、健康管理が出来る体制を整えている。敷地面積も広く、庭から四季おりおりの楽しむことができ、広々とした建物の中でゆっくりと生活を送ることが出来る。</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>職員はできるだけ利用者の笑顔を引き出してストレスが溜まらないように努め、利用者の個々の思いにそったケアの実践に向けて、利用者に1対1で対応する時間を設け散歩や買い物、話し相手、囲碁、将棋の相手などをし、利用者の主体性を重視して自由に過ごせるよう支援している。嗜好アンケートの実施や朝食バイキングの導入、園芸クラブを発足するなど、利用者の希望を取り入れてサービスの質の向上に前向きに取り組んでいる。</p>

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	明確な方針と目的を定め、全ての職員に日常的に話をしている。朝のミーティング時や昼のカンファレンス時に各職員が理念の理解に努め、声を出して読むことにしている。これにより認知症状の改善、悪化防止に留意し利用者の生活の質の向上に努めている。	設立時に作成した理念を事業所内の3ヶ所に掲示するとともに、毎朝の申し送りや職員会議などで唱和し、理念にそったケアの実践に取り組んでいるが、理念の見直しについての協議は行っていない。	今年より施設長と管理者が変わり、事業所の目指す方向性が変わってきたことから、地域を意識した事業所独自の理念づくりを全職員で討議することを提案する。
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	納涼祭には地域の住民と共に利用者が交流を行っており、又近隣の高校生がボランティアや職場体験の場として利用者と交流をしている。又、老人会の方々が踊りや演奏、歌などの慰問をしてくれるなど地元の人々との交流が来ている。	自治会に加入していないが、利用者は日頃より買い物や散歩時に地域の人々と挨拶を交わしたり会話をしている。 事業所行事の開催や地域の花火大会に事業所を開放するなど地域の人々を招待して交流を図っている。	
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	地域の商店から食材を購入して事業所の存在を知ってもらっている。又利用者の方と散歩に出る時は、道端のゴミを拾うなどのボランティア活動を行い地域に貢献している。		
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	運営推進会議での話し合いや、意見や情報交換を通してサービス向上に活かし、評価結果もホーム内に掲示して改善に取り組んでいる。参加者には民生委員・町内会長を始め、地域密着者、現場の職員、他施設スタッフを交えて推進にあたり助言をいただきよりよいホーム作りを目指すことを目的としている	運営推進会議は他のグループホームの職員も参加し定期的を開催している。 会議では利用者の状況や行事報告をするほか、自己評価や外部評価結果を踏まえ、事業所が抱えている問題や課題について意見交換し、サービスの質の向上に活かしている。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	市町村の担当者とは開所以来、連絡を取りあい、連絡事項の確認や相談に乗ってもらうようにしている。又毎回、運営推進会議に出席してもらい事業所の考え方を伝え、課題解決に向け、ともに取り組んでいる。	市のグループホーム協議会に参加し積極的に情報交換を行うほか、スプリングラー設置に向けて市担当者と協議をしている。 市担当者とは利用者の受け入れや運営に関する疑問点を気軽に相談できる関係を築いている。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	利用者の行動を制限しないことを契約書に記載しており、利用者又は他の利用者の生命保護のためにやむを得ない場合は、速やかな解決に努めている。禁止の対象なる具体的な行為の説明を行い、定義・概要の周知を促している。拘束対応の一環として、玄関の施錠を撤去し、センサー対応、抑圧感のない自由な暮らしの実現をはかっている。	全職員は勉強会を行い禁止の対象となる身体拘束の具体的な行為について理解している。 前回の外部評価結果を受け玄関の施錠を見直し、自由な出入りができるようセンサーを設置した。 利用者の外出の機会を増やしたり職員の見守りを強化したことにより徘徊が減り、抑圧感のない自由な暮らしができるよう支援している。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止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	言葉や暴力による虐待はもちろん見過ごさないように十分に注意を行っている。又職員にも勉強会などで日常的に利用者本位の援助を実施するように伝え、言葉による暴力（指示語・こども扱いした言動・スピーチロックなど）も虐待になることを繰り返し教育している。		
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	成年後見制度については研修を受け理解をしているが、地域福祉権利擁護事業、成年後見制度などが必要と考えられる利用者にはそれらの活用や手続き、関係機関との橋渡しを行っていく意向がある。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	契約時には、契約書、重要事項説明を十分に行い、利用者や家族からの疑問に丁寧に答えており、ご入居についての不安を取り除くように支援している。又解約（退去）についても退去先が決まっていない時は支援を行うことを伝えている。その他にも要望があれば十分な説明を行う意向がある。		
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	意見や不満は用紙（無記名）及び家族にはメールサービスを用い気軽に伝えるようになっているが、なかなかご意見をいただくまでには至っていない。お互いの信頼関係を構築して、意見や不満が伝えやすいような関係を作るとうにしている。又、運営推進会議の場で苦情受付窓口を設置していることを話している。	家族会は発足していないが、家族等の来訪時や「ふれあいの会」を開催した時などに意見や要望を聴き、出た意見等を運営やサービスの質の改善に努めている。 玄関に意見箱を設置しているが投函実績がないことから、メールで家族等の意見を聴くなどの工夫をしている。	直接意見等を出し難い家族等に配慮し、無記名のアンケートを実施することを提案する。
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	ホームにとって大切な課題には管理者を通じて職員に伝え、職員の意見を聞き、決定の参考としている。利用者の受け入れ時にも情報を提供して職員の意見等を反映させている。	管理者は毎日のミーティングや月1回のケア会議時に職員の意見を聞くように心がけているほか、年2回個別面談と人事考課を実施している。 管理者は職員の意見等をもとに利用者の外出の機会を増やしたり風呂のマットを交換するなど、職員から出た意見等を運営に反映させている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	休憩時間中も食事、排泄介助や見守り等でゆっくりと休憩時間がとれないこ事がないように業務を調整して交代で休憩が取れるように配慮している。又利用者の不穩の対応にストレスを感じる事もあるので、対応の指導を行っている。年2回の人事考課を実施して勤務態度や実績の評価を行い、処遇改善を行っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	職員が日常的に学ぶことが出来るように、動機付けや助言、指導を行っている。年2回、個別面談を行い、業務全般・人間関係・勤務関係の聞き込み他、業務にあたり悩み相談を受けるなどメンタルケア・スキルアップ向上に努め、職員育成に励んでいる。		
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	同業者とは同じ悩み課題を抱えている事があり、訪問や電話、年3回のGH交流会で機会を設け連絡を密に取り合っている。		
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	不安を持ってホームを見学、相談されている事をよく理解しており、本人に会い、傾聴することを大切にしている。不安を受けとめ、ゆっくりと訴え要望を伺うように対応している。生活の継続性が断れる事がなく入居につなげるように努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービス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	在宅での生活が継続できない個別の事情を受け止め、ホームに入居してからもホーム側と家族が出来る事を相談していく。又家族と本人の思いの違いなどをしっかりと受け止めながら信頼関係を築いている。		
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	個別の事情を受け止め、ホームに入居してからも、ホーム側と家族が出来る事を相談しながら、家族間や本人との思いの違いなどを考慮して穏やかな日常を送れるように家族との信頼関係を築いている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	利用者の生き生きした言動や笑顔を引き出す言葉かけや雰囲気を作り、援助を前面に出すのではなく、利用者から料理の作り方や行事の仕来りなどを教えてもらったりと利用者を介護される一方の立場に置かないよう配慮している。また、居室管理にて1対1の時間を設け良い関係を築くよう努めている。		
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	気軽に利用者の事を相談できるように信頼関係作りをしている。行事の時などはハーモニカの演奏や一緒に歌を唄うなどの交流を行っており、又、外出先では一緒に楽しむなどしており、利用者が家族に希望する事を的確に伝えてホーム任せとならないように一緒に利用者を支える関係を作っている。		
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	ほとんどの家族が利用者との関係が継続しており、利用者も家族の訪問を楽しみにしている。ホーム側も場所やお茶の提供を行い、気兼ねなく家族との時間を過ごせるように配慮している。又家族と外出や外泊が出来るように送迎などの支援も行っている。	職員は利用者を取り巻く人や場所との係わりを大切にし、入居後も礼拝や俳句の会へ参加できるよう支援するほか、馴染みの人との関係が途切れないように電話を取り次いだり手紙を出すなどの支援をしている。	
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	利用者同士の支え合いは自然に生まれており車椅子を押ししたり、食事の進まない利用者へ声かけをしたり、同じテーブルの方へおやつ等を分けたり支えあう様子は日常的に見られ職員は側面から危険がないか見守り利用者間で上手に力が発揮できる場面を作り、利用者の自信にもつなげている。		
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	契約終了時には退去後やその後のサービスの利用の仕方などを支援をしている。大きな行事の時には、参加の声かけを行っている。退去先によっては面会に行くなどして関係性を保っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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。	馴染みの家具を持ち込み、生活習慣の継続を実現するなど、本人の暮らし方を支援している。利用者が意思表示が出来ない場合には表情や反応など側面から観察をして意向の把握をして、情報を基に個別に対応している。	職員は利用者と生活を共にする中で、利用者の言動や表情等のほか、家族等からの意見も参考に利用者の希望の把握に努め、毎日の晩酌や抹茶をたてるなど利用者の思いにそった支援に努めている。	
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	入居前の利用者や家族の面接や相談の時になるべく多くの情報を提供してもらっており、入居後の生活がスムーズに運ぶように支援している。又、日常生活の中からも暮らし方を観察している。		
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	利用者の得意な事、出来る事を職員が把握して、それらを活かせる場面を作りを提供している。お茶を入れる、料理の盛り付け、洗濯物をたたむなど利用者小さな役割をもってもらい、有する能力を活用している。居室で自由に過ごす時間、他の利用者とのレクリエーションをする時間などを利用者の意思に添って提供しており強要などは行わない。		
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	職員の視点での作業的な介護計画の中身とならないように配慮しており、意思表示の少ない利用者には、特に観察力や気づきを参考に目標を立てている。独自の生活歴を有するその人の個性や要望を把握して課題を明らかにしている。家族のニーズを把握するためにコミュニケーションを活用したり、口頭で伝えるにくい場合には、「意見・要望」の用紙を玄関に設置して介護計画に役立てる。	計画作成担当者はセンター方式を使用し、利用者や家族等の希望を聴取したうえで短期は6ヶ月、長期は12ヶ月毎に介護計画を作成している。 利用者や家族等の要望や心身の状態に変化が生じた場合は随時現状に即した介護計画に見直すとともに、できるだけ利用者が達成し易い目標を設定している。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	援助内容はサービスチェック表に毎日記録しており、日々の様子、変化、健康などは個別のノートに気づいた職員が記録して（口頭での伝達を行わない）全員が記録を確認する体制が整っており介護計画に反映している。		
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、その時々にも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	看護師の配置があり、体調の変化にすぐ反応ができています、又遠方の家族には最寄の停留所までの送迎を行い面会に来られる家族の負担を軽減している。食事の好みも出来る限り柔軟に対応し、晩酌や茶道などの習慣を継続できるように支援している。		
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	近隣の高校からの訪問や老人会の歌や日舞などのボランティアの慰問を受けている。民生委員の訪問、わくわくサロンの参加、協会への礼拝、また地元の自衛消防隊と連携を取るなど利用者が生き生きと暮らしていくために様々な機関と協力している。		
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	利用者、家族の意向を確認して医療機関を受診してもらっており、指定された医療機関を強制することは行ってない。又通院の際は家族と連絡を取り、母体の医療機関からの情報提供や助言、相談の支援を行っている。	利用者や家族等と話し合い、希望するかかりつけ医による受診を行っている。 運営法人の医療機関では利用者の心身の状態に応じて専門的な医療が受けられるよう、地域の医療機関と連携を密に図っている。	
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	看護師が毎日健康状態の確認を行い、身体の異常の訴えが困難な方にも、バイタルの測定値や表情、食事量などを総合的に見て原因を探ることを試みている。服薬、点眼、創傷などの処置は看護師が確認をして主治医に報告して指示を受ける体制が整っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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。	家族が医師の説明を聞く時には、職員も同席させてもらうなど、家族任せにせず、治療の内容などの情報提供や家族との連を行い、早期退院に向けて働きかけている。入院による体力の低下や、認知症状の悪化などを把握して退院による体制を職員間で話し合っている。		
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	利用者の状態の変化に伴い速やかに援助内容の追加や変更を行い、家族やかかりつけ医との話し合いを行っている、終末期に向けたあり方については、「看取りに関する指針」「同意書」の作成をし医師・看護師・介護職員・食事担当者などと連携を取る体制が整っている。	契約時に利用者や家族等に事業所の看取りに関する指針を説明し同意を得ている。 看取り開始時に家族等や医療関係者、介護支援専門員、職員などチームで話し合い看取りに関する介護計画を作成するとともに、家族等の同意を得ている。 利用者や職員が混乱することがないように、看取りに関する職員の役割分担を明確にし対応している。	
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	緊急時対応マニュアルが作成されており、利用者の急変や事故発生時の応急手当が取れる体制が整っている。又医師や看護師と速やかに連絡とれ、緊急連絡網で職員の要請が容易に出来る体制が整っており、利用者の異変に対応できる。		
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	防災マニュアルを作成して、年3回防災訓練、避難訓練、通報訓練を行っている。又不定期ではあるが消防署に依頼して消火器を使った消火訓練、非常ベルの操作法を学んでいる。「緊急地震速報が発令された時」のマニュアルを作成している。	防災マニュアルを作成し、消防署指導のもと年に2回総合訓練と年に1回夜間を想定した通報訓練を実施しているが、地域との協力体制を構築するまでには至っていない。 避難訓練で明らかになった課題や反省点を記録するまでには至っていない。	災害時に近隣住民の協力が得られるよう運営推進会議で避難訓練への参加を働きかけることを期待する。 避難訓練で明らかになった課題や反省点を記録に残し、次回の訓練に活かせるよう取り組むことを期待する。

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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	人前での尿意、便意の確認やあからさまなトイレ誘導などで、利用者の自尊心を傷つけないように配慮している。又居室に入る時のドアのノックの徹底を行っている。居室の清掃、衣類などの洗濯、持ち物の整理などにおいても、場面ごとに本人の力を引き出しながらプライバシーにも十分に配慮している。	前回の外部評価結果を受け、おむつは必要な分だけケースに入れ、在庫はすべて倉庫で管理するよう改善を図った。 職員はトイレ誘導時には、利用者の尊厳やプライバシーに配慮した言葉かけや対応に努めている。	
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	利用者からの言葉に耳を傾け（傾聴）利用者と同じ気持ちになり（共感）一方的に話をしないように配慮している。理解力、判断力の低下がみられるので1度に2つ以上の事を言って利用者を混乱させない、ゆっくりと分かりやすい言葉で繰り返し話す、内容を複雑にしないなど返事を急がせず、利用者が自己決定できるように支援している。		
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	業務をこなしていく態度ではなく、利用者のペースに添って見守りながら、共に生活を送ることを心がけている。利用者の生活の場に職員の都合で立ち入らない、居室で一人で過ごしたい時間や、散歩や会話、レクレーションを楽しみたい時間など利用者一人一人のペースを見出し、職員も把握に努めている。		
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	外出の際には身支度を整え、帽子をかぶるなど利用者の持ち物を身につけて、お洒落を楽しめるように支援しており、男性の髭そりなどは毎日声かけを行い、物品準備をして、自身で行うことを日課としている。ホームに理容師が散髪に来ているが、美容院でのパーマやヘアカーを希望する方の支援も行っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	食べこぼしの多い利用者に対しては、スプーンを使用する、手で持てるような小さな食器やおにぎりにして自力で食べられる喜びを持ってもらうようにしている。又野菜を切る、盛り付けをする、お茶を入れる、食器を拭くなどの役割をもって活動も行っている。	家族からの要望を取り入れ、朝食はバイキングスタイルで行っている。事業所の祭事には特別食を提供しているほか、外出時には弁当を作り、食事に変化をつけ楽しみなものになるよう支援している。 職員は利用者の希望にそった食事の支援ができるよう、寿司を購入したり店屋物をとったり、誕生日には外食に同行するなどしている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	毎日の食事摂取量は大まかに把握しており、食欲の低下がみられる時は職員間の情報交換で早期に対応している。又1日に必要な水分量を確保できるように提供のもと、ケア記録にて管理をし、入浴後などの水分補給や気温、湿度も考慮して脱水予防を行っている。高齢のため、食べる量が少なくなっている場合にはおかずを中心に食べてもらうように支援している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎日の歯磨き、義歯洗浄の援助、利用者の自立度に合わせた口腔ケア実施による職員の援助、声かけ、誘導、物品準備などを行っている。義歯があわない場合には、歯科通院や入れ歯安定剤の使用を行っており、又義歯の汚れは毎日ポリドントで洗浄して清潔保持をしている。口腔内の汚れや臭い、出血や炎症の確認の援助を行っている。		
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	排泄のパターンや兆候を把握しながらタイミングを踏まえてトイレ誘導を行い失敗しない事で本人の自信につなげている。多少失禁があってもさりげなく衣類を交換する、日中は極力オムツを外しトイレで排泄する、毎日同じ時間にトイレを利用することで排便リズムが出来るなどの支援を行っている。	家族等の同意を得て1ヶ月間利用者一人ひとりの排泄データを収集分析するとともに、排泄パターンを把握しスムーズなトイレ誘導を行っているため、日中利用者は全員おむつを使用していない。	

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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、レクリエーション、リハビリなどで身体を動かす働きかけをしており、便秘傾向の利用者には整腸剤などで便秘を改善している。又野菜や食物繊維の多い食材、漬物や納豆などの発酵食品を定期的に献立に取り入れ自然な排便を促している。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴に関する不安、拒否などに対しても過去の習慣を参考にして不安を取り除くように観察を行い、浴槽には毎回違う香りの温泉浴剤を利用して、香りを楽しんでもらっている。時間も30分前後設け、ゆっくりと入浴できるよう支援をしている。	入浴は週4回午前中と決まっているが、利用者の希望に応じて柔軟に対応している。 入浴を拒む利用者には曜日を変え入浴剤を使用したり、利用者同士で入浴を楽しむなどの工夫をしている。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	夜間眠れない利用者には睡眠チェックを行い、眠れない原因を探り、日中の活動を見直す。入眠のタイミングを逃さないように、生活のリズムを整えて安心して睡眠が取れるような言葉かけや環境を作っている。夜間の面会などは遠慮してもらい、不用意に大きな音を出さないなどの配慮を行っている。		
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	個別の処方薬のリストがあり職員が自由に見れるようになっている。医院で処方された処方薬は誰がみてもわかるように日付・氏名の記入がされ各日ごとに管理をしている。服薬されるまでの確認が徹底されており、服薬介助者が記録用紙に押印するなど責任を持って援助を行っている。		
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	晩酌の習慣のある利用者には氷や水の準備、その他に今までの習慣を継続している。スパーツの好きな方はスポーツ新聞を目にする、教会の信者の方は教会へ礼拝など楽しみや気分転換の援助を行っている。		

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	日頃の会話の中から利用者の要望を探り、外食をしたり、近隣のスーパーで自ら選んで買い物をするなど実現できるように支援している。散歩やドライブなどは日常的に行い、外出の際には段差、スロープの歩行声かけ、自転車、自動車への中止促し、安全に外出できるように援助を行っている。	職員は日常的な散歩のほか、利用者が数名ずつ交代でおやつの買い出しに行けるよう支援するなど、外出の機会が多くもてるよう努めている。 職員は定期的なドライブや季節に合わせた外出などを取り入れて、利用者がストレス解消できるよう支援している。	
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	利用者が買い物をする時には、店で混乱したり、恥をかかないように支払いの時は何気なく気配りを行い買物を楽しめるようにしている。又、所持金の管理が出来ない場合は保管方法や使い方の支援を行い、金銭トラブルとならないように援助している。		
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	家族からの電話の取次ぎや、利用者からの電話の申し出には、プライバシーに配慮しながら電話を利用してもらっている。手紙などは利用者自身に手渡す、理解力の低下した方には家族に渡している。認知症によって連日のように家族との連絡を希望するような場合は、家族との取り決めを行い不穏を解消する援助を取り入れ家族の負担を軽減している。		
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	壁紙には暖かみのある絵柄を選び、事務を行う場所も居間の一部となって違和感がなく全体的に殺風景ではない。廊下には利用者の作品を掲示したり、日差しの調節も時間や季節ごとにロールカーテンでこまめに調整を行っている。食器を洗う音や清掃機の音で利用者が不快とならないように配慮している。	共用空間は明るく清潔感があり、どこからでも周辺の景色が眺められ、四季が感じられる設計となっている。 玄関には長椅子と自動販売機を設置し、利用者が自由に購入できるよう配慮している。 食堂は座る席によってテレビが見えない場所があり、利用者の目線に配慮するまでには至っていない。 壁に利用者の作品は飾られているが、生活感や季節感を取り入れるまでには至っていない。	食堂のテレビは利用者全員が見られるように配置の工夫をするなど、利用者の目線に配慮した空間づくりを期待する。 利用者が居心地良く過ごせるように、共用空間に生活感や季節感を取り入れた飾りなどを掲示することを提案する。

☆この評価は、受審事業所が自主的なサービス改善を行う努力を支援するための評価であり、調査当日の事業所の状況や提出された書類に基づいて評価したものです。

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
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	居間や食堂に利用者それぞれの居場所ができており、テレビ鑑賞、音楽鑑賞など場所を好んで自由に共有スペースを活用している。日当たりの良い場所、草花が良く見える場所、人や車が通る景色など様々な空間があり、利用者がそれぞれの気分や好みで、共用スペースを活用している。		
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	居室には使い慣れた家具や生活用品、装飾品が持ち込まれ、家具などの配置や小物の置場をなるべく以前に暮らしていたように配置して利用者の不安を軽減するように配慮している。馴染みの家具や装飾品は利用者の目線や理解のしやすさを考慮して配置するように家族にも助言している。	利用者はベッドと整理タンスが備え付けられている居室にテレビや座椅子、机などを持ち込んだり壁に家族等の写真や掛け軸などを飾り、居心地良く暮らせるように工夫している。	
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	トイレの場所が分からない場合はトイレであることを表示する、自分の居室が分からない時は目印となるマスコットをドアにかけるなどして混乱を起こさないようにしている。衣類の管理が出来ない方にはタンスに下着、靴下などと表示して管理しやすいように援助している。		

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

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)	<input type="radio"/> 1, ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2, 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3, たまに <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1, 大いに増えている <input type="radio"/> 2, 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3, あまり増えていない <input type="radio"/> 4, 全くいない
66	職員は、生き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての職員が <input type="radio"/> 2, 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2, 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 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。	<input type="radio"/> 1, ほぼ全ての家族等が <input type="radio"/> 2, 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3, 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4, ほとんどいない

(様式4)

目 標 達 成 計 画

事業所名 グループホーム v a h h o

作成日 平成23年3月1日

【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
1	1	今年より施設長と管理者が代わり、事業所の目指す方向性が変わってきたことから、地域を意識した事業所独自の理念づくりを全職員で討議することを提案する	職員やご利用者様に理念を今まで以上に理解していただく	職員会議にて議題として取り上げ、新しい理念を考えていく。今後、法人理事会に提出し、討議を行ってもらう予定を組む。	今年中
2	10	直接意見等を出し難い家族等に配慮し、無記名のアンケートを実施することを提案する	意見の出しやすい環境作りを目指す	現在、無記名式アンケートの取組みの内容を作成中である。試しに今年、アンケートを実施、結果を見てみたい	平成23年 夏季
3	35	災害時に近隣住民の協力が得られるよう運営推進会議で避難訓練への参加を働きかけることを期待する。避難訓練で明らかになった課題や反省点を記録に残し、次回の訓練に活かせるよう取り組むことを期待する	地域密着に沿った避難訓練の実施	今年より防火管理者の育成を行い、地域住民への呼び掛け及び参加、記録や反省点をまとめる体制を作るようにしていく	平成23年 夏季
4	52	食堂のテレビは全利用者が見られるよう配置を工夫するなど、利用者の目線に配慮した空間作りを期待する。	利用者が居心地よく過ごせるような空間作り	生活感や季節感を取り入れた飾り付け掲示を担当職員によりさらに充実化を図るようしていく。食事席の配置変更によりテレビは極力、全員が見られるように配慮する	平成23年 2月
5					

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。