

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入) きじまユニット

事業所番号	4391400027		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム 乙姫の家		
所在地	熊本県阿蘇市乙姫2142-10		
自己評価作成日	平成26年10月1日	評価結果市町村受理日	平成26年12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://search.kaigo-kouhyou-kumamoto.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【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 あすなる福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	平成26年11月6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)】

阿蘇の大自然の中、生まれ育った阿蘇の四季を感じながら地域と共存し、生活できるホームです。「縁あって家族」「利用者様の個性の尊重と継続」「家族や地域との結びつきを大切に」を基本理念とし、家族的なケアを目指して、実践しています。高齢・重度化が進む中、家族の望まれる「看取り」を生活の延長線上にあるケアと受け止め、協力医である在宅診療所(24時間対応)と連携し、ご家族の協力を得ながら支援しています。家族会との関係も良好で、大きなイベント時は準備、手伝い、後片付けなどの協力があります。「利用者様」「ご家族」「職員」がそれぞれに役割を持って、乙姫家族を形成しています。職員の仲が良く、日常的な活動や行事など職員の団結力が自慢です。今年満5周年。職員全員、「初心」に戻って頑張っていこうと思っています。

【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)】

開設して5年を迎えたホームでは、重度化(平均介護度3.41)や102歳を最高齢として79歳までと2極化傾向にあり、「その人らしく生活できる」を視点としたケアを実践している。自分の生活リズムを継続した入居者や、ターミナル期支援体制の強化を図り、臥床中心の生活に人の営みや自然を感じさせながら、協力医や家族・職員とがチームとして取り組んでいる。阿蘇のペンション街という立地上の制約のなかで、精力的な地域とのかかわりが確固たる基盤となる等、地域社会や人的資源の活用は意欲的な生活として生かされ、ペンション祭りでは入居者の指揮による住民とのコーラス等得意分野や残存能力を引出している。また、同法人が行う農カプロジェクトでの米作りに入居者と参加したり、粗食の日や山菜会等食支援はこのホームの特徴でもある。家族や運営推進会議参加委員との関係構築や、代表及び管理者をリーダーとして風通しのよい運営体制が、「縁あって家族」の理念の実践であることを如実に表している。2ユニットが垣根を取り払い、大家族の温かいホームが形成されている。

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)	○ 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. 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、生き活きと働けている (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

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	毎朝の朝礼で、出勤の職員全員で唱和し共有している。ミーティングやカンファレンス等にも基本理念に沿って支援する姿勢を明確にしている。	開設時の理念や職員の心得をもとに、安心して暮らせる環境と科学(知識)に裏打ちされた適切な対応を心掛け、理念に沿ったケアを提供することに注視した目標を掲げている。利用者主導による日々の唱和や家族の気持ちに寄り添い、地域と入居者へのケアの中で理念を発揮している。全体会議の中での振り返りやユニット間の垣根を取り払い、利用者と全職員とを家族として捉え、「縁あって家族」をモットーとしての開設からの歩みが終末期ケアの入居者の言葉や、“その人らしく”を視点とした日常生活に表れている。	
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	地域の祭りやイベントには、積極的に参加している。ペンション祭りではコンサートのテーマ曲等の譜面や歌詞カードなどを実行委員から事前にもらい、練習して参加。今年は利用者様が指揮をされた。	立地的には日常的なつきあいは困難ではあるが、開設時からの啓発や開所記念日には赤飯を配る等の継続した取り組み、及び地元からの入居をきっかけとして更に地域の生活は拡充されている。ホームのイベント(夏祭りやクリスマス会・夕涼み会・敬老会等)への参加やボランティアも更に増えている。阿蘇市の子育て支援のびよびよ広場交流会との相互交流やペンション祭りでは入居者の指揮のもと住民との合唱に参加される等地域へ積極的に出かけたことが地区からの声かけとなり、観音祭に出かける等充実した地域の中での生活である。	
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	運営会議等で、現況報告をするとともに、認知症の方の問題行動や日々の様子を説明したり、サービスの理解を促す研修会等を織り交ぜ、認知症の理解や支援の実際についても話している。		

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
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か月に1回開催。ホームの現況報告・課題、各同報告を行っている。今年度は、年間計画を立て研修会(情報伝達等)や事例紹介などを行っている。	今年度は上層部の提案により、更に内容のある会議とすべく年間計画を立て、事例検討研修会を組み入れる等目的を明確にして開催している。資料を基にした報告や前回からの進捗状況及び今後の取り組み等を説明し、双方向の活発な質疑応答が行われている。また、年間の事業報告や新年度の計画、事業方針等も開示し、オープンな運営に取り組んでいる。	
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	運営推進会議には毎回参加がっており、意見等をもらっている。また、相談や確認事項など、日常的に連絡を取っている。関係は良好である。	運営推進会議案内の持ち届けや介護認定区分変更申請に行政に出向き、ホームの現状発信や共用デイ・空き部屋の利用方法等を相談している。社協の居宅や福祉課からの依頼による入居等もあり、良好な協力関係が築かれている。	
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「介護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	毎年、拘束についての勉強会を行い、身体拘束をしないケアを実践している。安全確保のために拘束が必要と思われる方でも、みんなで話し合い、対応策を考えている。	“身体拘束排除宣言”を掲げ、定期的な勉強会や人感センサーを使うことでベッド柵も不要とする等代替え策を職員同士で検討している。入居者個々の外出傾向を把握し、馬の写生や栗・山菜の時期等には外出される等自由な環境の中で所在確認を徹底している。	
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	勉強会を行い虐待についての知識を得るとともに職員のストレス緩和も含め、お互いに相談、助言を行いながら、ケアに当たっている。		
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	昨年度は、成年後見制度や日常生活支援についての研修をしたが、今年度は実施していない。現在、対象者はいない。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	重要事項を説明し、契約書も確認していただき、納得した上で捺印していただいている。また、別途、確認書にて細部についての説明、同意をいただくようにしている。		

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
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	利用者様に食事アンケートを実施し希望を取り入れたりしている。ご家族からは日常的に希望などを言える関係にあり、希望や意見についても職員で共有し、支援にあたっている。今年度は、来年2月に、家族会がアンケートを実施予定。	家族の訪問が多く、何でもフランクに「〇〇して欲しい」等の要望が直接出されている。また年2回の家族会の中でアンケートを行ったり、研修を組み入れ、看取りの研修では家族の役割等の意見が出されている。クリスマス会ではスライドショーによる年間の生活の開示や、各家族への情報発信が家族との強固な関係構築となって表れている。運営推進会議も問題提起の場となりサービスに反映させている。外部の苦情相談窓口も明確にしており、家族も不明なことは行政に相談されている。入居者には聞き取りでの食事アンケートや日々寄り添いながら入居者の思い・視点に立ってケアに取り組んでいる。	
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	全体会議等で意見や改善点を話し合っている。また、代表には月に1回、職員それぞれが手紙を書くのが恒例となっている。手紙の中で、要望や改善点などの意見を書いている。意見は反映されている。	管理者を中心として風通しの良い関係にあり、事ある毎にミーティングを行っている。代表も参加される職員主体の全体会議やユニツ会議、主任会議及び年2回個人評価をもとに上層部と管理者による面談等職員の意見や要望を出す機会が多様にある他、代表への毎月の職員からの手紙による意見や提案等の聞き取りも継続されている。退職金制度やストレス解消に旅行等も職場環境を整えている。	
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	職員が、少しでも安心して長く働ける環境を整えるため、今年度より退職金制度を導入した。また、各自の生活環境を考慮し、勤務時間等の労働条件を変更するなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。		
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	職員一人ひとりの自己研鑽の為、外部研修にも積極的に参加できるよう、費用負担を行うなど配慮しており、今年度は熊本で開催された日本認知症グループホーム大会にも5名の職員が参加することができた。		
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	グループホーム阿蘇プロツクの定例会(1回/3M)が同業者との情報交換の場となっている。日本グループホーム全国大会(熊本大会)では、ポスターセッション発表やボランティアを行うなど他のグループホームと協力して大会を盛り上げた。		

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
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	新しい環境での不安を軽減できるよう、本人様の思いを聞く時間や関わりを多く持ち、ホームに早く馴染んでもらえるよう配慮している。		
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	入所にあたり、家族の要望や不安などを聞くことはもちろん、グループホームで出来る支援、できない支援を明確にし、利用者様を支えるための家族、ホーム、それぞれの役割について説明している。		
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	家族、担当ケアマネや入院先など、関係機関からの情報をもとに、入所前には情報確認のためのカンファレンスを開催。必要な支援を職員で話し合っている。また、入所後はミーティングを密に行い、適宜、情報を共有しながら対応している。		
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	洗濯物干しや掃除など日常の家事などをしてもらっている。また、利用者様が撮ってきたフキノトウやヨモギなどを天ぷらにして、職員も食べたり、利用者様が育てたかぼちゃを食材にしたりしている。		
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	年2回、家族会を開催し、ホームの現状や家族会から要望がある研修会を開催している。夕涼み会やクリスマス会・誕生会など家族が利用者様と一緒に参加できる場の提供、対応に苦慮した時などは、ご家族に助言をもらったり、協力をお願いし、利用者様を共に支えている。		
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	馴染みの美容室の利用が継続できるよう家族と協力し支援したり、馴染みの場所へのドライブなどを行っている。4年間交流している子育て支援センターの誕生会へも出かけている。	自宅近くまでのドライブや帰省、家族との外食(敬老の日や誕生日等)、阿蘇までのドライブ、毎年教え子の訪問により誕生日を祝う方、美容院の継続や自ずから理髪店に電話予約をされ迎えを待つ方等これまでの人・場所が途切れないよう入居者の関わってきた人々の協力を得ながら支援している。また、新聞を読んだり、歌や絵画等趣味の継続や慣習等も継続して支援している。	

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
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	食事、活動の場で職員が話題を提供したり、会話の中に入ることで、スムーズに話ができるように支援している。また、寝たきりの方への声掛けなど、関わり合いが増えるように支援している。		
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	サービスが終了しても、ご家族が訪ねて下さることが多い。時には家族の相談に乗ったり、近況を報告し合ったりしている。全国大会での事例発表の際は、ご家族が北九州から来て下さるなど良好な関係が続いている。		
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	利用者様の身体状況や生活リズムに合わせて、起床時間を考慮し食事を提供している。またそれぞれの担当者がカンファレンス時など、検討項目や意向など報告しスタッフ全員把握し支援している	「好きな時間に起きて、好きな時間に食事をしたい」等自分の意思を持った生活リズムの方も一方で、意思表示が困難な状況に利用者の笑顔をバロメーターとして推察したり、担当職員による情報をもとに検討している。生活歴の他、表情や趣味等個々の状況を把握し、利用者本人からの聞き取りや家族からの情報、職員の観察等を共有し、担当者会議での話し合いを実践している。	
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	本人様、ご家族、担当ケアマネ、利用されていたサービス事業所、主治医など、関係機関から情報を収集し、本人様の状態把握を行っている。		
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	個々の能力や身体の状態を考慮した支援に努めている。利用者様の状態に合わせて、起床時間や食事の提供等を行っている。		

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
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	御家族・本人様より生活歴などの情報を再度聞き取りし、まずは本人様を理解すること。3ヶ月毎のモニタリングもおこない、本人様が望む生活を介護計画に取り入れ支援している	入居に際し事前のプランを参考に、1ヵ月間程度は本人を知る期間とした短期のプランを作成している。今年は入居者の現状をより具体化して記載することでプランに生かすべくアセスメント様式を変更し、担当職員によるアセスメント及び介護計画担当者による総合評価を行っている。毎月の話し合いや3ヶ月毎のモニタリング、半年毎には本人・家族も含めた担当者会議を開催しており、入居者の視点に立ち、“らしさ”のあるプランが作成されている。特にターミナル期にある入居者の場合は、カンファレンス密にし、頻繁にプランを見直している。	
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	介護計画にそって記録をおこなっている。きずきや問題点があれば、ミーティングなどを行い、連絡帳に記入し全員で把握し、ケアにつなげている。		
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	家族が関われないHP受診や、緊急時の受診、買い物、入院時の洗濯等の代行、各種申請(重心医療、介護保険更新、合算療養費、負担額減額)等の支援を行っている。また、家族に対し、泊りや食事(有料)を提供したりしている。		
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	地区の祭り(子安河原観音祭・ペンション祭り)に参加したり、子育て支援センターと交流している。また、ボランティアの方との交流などを通して楽しみのある生活が送れるよう支援している。		
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支援している	大半は、協力医が主治医(在宅医療機関)のため、24時間体制でのフォローがある。往診時はもとより、日々の状態を観察し、体調不良や熱発などを報告し、適切な医療を受けられるよう支援している。	家族の希望を確認しながら現在は、協力医を中心に往診やホーム対応による受診支援が行われている。健康管理チェック表にはバイタルの記入をはじめ、個々の健康状態が把握されている。また、口腔ケアにも力を入れており、家族会の中で歯科医・衛生士による講話の開催や、「歯と口の治療管理表」など、協力歯科医との連携が図られている。	

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
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	入所にあたり、家族の要望や不安などを聞くことはもちろん、グループホームで出来る支援、できない支援を明確にし、利用者様を支えるための家族、ホーム、それぞれの役割について説明している。		
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。	入院時には、ホームから生活状況を含めた情報提供を行い、退院時には、医療機関から情報提供を受けている。入院中は、職員が交代で様子を見に行き、家族・看護師や相談員から情報を得るようにしている。		
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、事業所です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	入所時や家族会等で、重度化・終末期について話をしている。現在、事前指示書で、終末期について意思を明確にされている方が半数ほど。終末期の診断があった時には、ホームで出来ること、できないことを明確にし、家族に説明している。	入所時に重度化した場合における指針や事前指示書について説明し、その様な状態になった場合は、医師も含め今後について話し合っている。家族会の中で看取りについて研修会を実施し、主治医の協力が得られることが条件であることが説明され、家族から「何が家族にはできるのか?」「どのような状態から泊まれば良いのか!」など、率直な質問が出されている。現在、可能な限りの入浴や入居者の声・人の動きが見えるような居室環境のもと、本人や家族の思いに沿いながら重度化にある入居者を支援している。	ホームに理解ある協力医院・歯科医院の存在により重度化した入居者を支援している。今後も人生の最終場面を支えるという大切なホームであることに誇りを持って、変わらぬ温かな支援が行われることに期待したい。
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	緊急時や特変時に備え、消防署の救急講習や勉強会を実施することで職員が実践力を身につけられるよう努めている。また、既往歴や状態から予測できるものについては、事前に主治医から対応についての指示をもらうなどしている。		

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
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	消防署立ち合いの避難訓練を年2回行っている。他に消防機器の点検を業者に依頼し、何時でも使用可能な状態にしている。最小限の備蓄はしている。	年2回の避難訓練が実施され、5月には夜間想定で行われ、総評で誘導時の声が小さかった点や非常口の物品の整理などがあげられ、今後の訓練に活かすことが共有された。次回は日中想定で、カセットコンロを準備し鍋で炊飯する訓練も予定されている。ホームでは自然災害について独自の研修会を開催しており、備蓄の準備や、「粗食の日」として、8月15日に芋ご飯やすいとんを提供し、当時の話しを入居にしようという取り組みが行われている。	自然災害を含め安全管理に意識を持って取り組んでいる事が確認された。今後も地域との協力体制や、居室に多くの物品を持ち込まれている方もおられることから、日頃のコンセントの安全点検なども必要と思われる。
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	個々の利用様を尊重し、日常の場で意思確認をしながらの支援に努めている。排泄に等はプライバシーの保護に努め、さりげない声掛けや支援を心掛けている。	一人ひとりの個性を踏まえ、その方の好きな事を話題にして、ゆっくりとした時間を過ごしてもらうように努めている。職員の慌ただしい振る舞いは入居者に対して失礼であり、管理者は10時・3時には職員も一緒にお茶を楽しむように伝えている。呼称は苗字にさん付けや同姓の方には下の名前で対応し、方言は入居者が安心される言葉であるが、決して不快にならないように配慮している。毎朝、御仏飯を供えられ、昼食時にはレンジで温め食される方もおられ、大切にされている日常が垣間見られた。	
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	食事のアンケートもそうであるが、興味のあること得意なことなどから、思いや希望を引き出せるように働きかけている。		
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	心身の状態に合わせ、散歩に出たり、活動をしたりと一人ひとりのペースに合わせた支援を心掛けている。御家族と一緒に誕生日は外食されることもある		
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	馴染みの理髪店利用を継続したり、近くの美容室に、定期的に来てもらい、髪をカットしてもらうようにしている。また、好みの洋服や季節に合った洋服を着てもらえるように支援している。行事の時など希望があれば、女性の方には化粧等の支援もしている。		

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
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	畑の野菜と一緒に収穫し、飾った後に食材としたり、利用者様と漬けた高菜や、利用者様が拾った栗で「栗ごはん」を作ったり、敷地内で取れる山菜等で山菜会も企画し、食事が楽しみとなるように心掛けている。茶碗ふきを手伝われたり、自分の御膳を台所まで持って来られる方もある。	法人管理栄養士の作成した献立をベースにしながらも、入居者の楽しみを増せるよう、菜園や差し入れ食材を活かしながら『乙姫の家』オリジナルな食事が提供されている。また、むかご飯やあかど漬け、山菜を収穫し天ぷらや和え物に活用するなど阿蘇ならではの料理は好評である。日常的な茶碗ふきの他、ちまきや干し柿作りをはじめ、法人の稲作り体験で収穫に参加するなど、個々に応じて様々な食への関わりに取り組んでいる。	元旦のおせち料理も職員が分担で手作りし、新年を祝われたようである。食事に関しては法人よりアンケートが配布され職員によって聞き取りされているが、入居者の希望や今後活かす取り組みとしては内容についての再検討に期待したい。
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	栄養のバランスのとれた、個々の状態に合わせた形態(粥、減塩食など)で食事を提供している。脳梗塞予防のために寝る前と朝、起き抜けの1杯の水は継続している。また、水分制限がある方についても量を測ったり、本人様の理解を促したりの支援も行っている。また、夜中にトイレに起きられた方にも水分補給を支援している。		
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	起床時・毎食前にはうがいを、毎食後には口腔ケアを実施している。歯科医の指導のもと、歯間ブラシ、口腔用スポンジなども使用し適切なケアに努めている。		
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むけた支援を行っている	排泄パターンを把握し、利用者様個々に合わせた排泄支援に努めている。また、誘導や支援時の声掛けなど、本人様の負担にならないよう配慮している。	個々に応じた排泄支援が全職員で共有され、状況に応じてポータブルトイレへの変更など最良の支援について検討されている。支援記録からも排泄用品や体位交換など身体に応じた取り組み確認された。どのトイレも気持ちよく使用できるよう一つの空間として心配りされていた。	
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	便秘予防のため、毎朝、起き抜けのコップ1杯の水を飲んでもらっている。また、屋内では、あるが散歩を促したりしている。食事には野菜を多く取れるような献立を工夫している。		

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
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	利用者様個々の身体状態を考慮し、その方にあった声掛け、タイミングで入浴を支援している。しょうぶ湯やゆず湯などは利用者様に好評である。	午後から4時までを中心に、一日の支援を4～5名でゆっくりと入浴を楽しんでもらっている。拒否の方へは担当職員を交代したり、誘導を工夫しながら支援しているが、困難な場合は清拭や自身で拭いてもらったり、足浴などで対応している。二人介助が必要な場合は、両ユニットの入浴担当者が協力して支援することで、ホールの見守りに影響がないように配慮されている。着替えや洗面器、シャンプーなど必要な品を袋に入れて、足取り軽く浴室に向かわれる女性入居者の姿は、銭湯に行かれるかのようにであり、ホームでの入浴の満足度が窺えるものであった。	
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	利用者様の希望や状態に合わせ、室温や照明などに配慮し、ゆっくり休めるよう配慮している。		
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	一人ひとりが服用している薬の効能、副作用について薬局からの情報で確認している。いつでも見れるよう個人記録の裏にも入れている。薬の変更や頓服薬についても、申し送りノートや指示票にて職員全員で確認するよう努めている。		
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	行事や活動の中で、役割を持ってもらったり、毎朝の朝礼参加、植物の世話、洗濯物干しなどそれぞれが役割を持って生活できるように支援をしている。外食など家族の協力もあっている。		
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	地域の祭りや子育て支援センターの誕生会、ドライブ、稲刈り見学など地域の方の協力を得ながら支援している。馴染みの理髪店の送迎協力もある。また、家族が利用者様と、時間を気にせず食事ができるよう個別の部屋を準備するなど、配慮してもらっている近くの飲食店もある。	地域の中のホームとして開所時から積極的に近隣・地域との交流に努めてきた成果は、祭りやイベントをはじめ、理髪店や食事処からの配慮など入居者の外出が後押しされている。夕方になると散歩希望の方も増えるようであり、職員は携帯を持参して何かあればSOSを依頼することとし、入居者が安心されるまで一緒に散歩を行っている。重度化し居室での生活が殆どになられた方へも、日中はベッドを上げ、中庭を眺めたり、ホールに飾られた草花を見ることで、外出に代わる時間が作られている。	

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
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	自分で管理されている方もあるが、家族の希望もあり、ホームで管理している方も多い。		
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	電話はカウンターにあるため、誰でも自由に手にとれるようにしてある。利用者様の希望に応じ、家族への電話の支援をしている。また、連絡等で、家族から電話があった時には取次ぎをし、話をしてもらうよう努めている。		
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	季節の花を飾ったり、居室入口のボードの中に、本人様の馴染みの物や季節を感じるレイアウトを行ったり、利用者様が心地良く過ごせるように支援している。天気や季節によっては、テラスを利用し、季節を肌で感じていただけるように努めている。	高い天井のホーム内はユニットの区切りもなく、日曜日は双方の職員が交代でケアにあたることで、入居者の思いを共有したり、全職員で共用空間作りに努めることとしている。入居者自身も午後からは隣のユニットでテレビを見ながらウトウトしたり、おやつをいただくなど、どこにいても居心地の良さが味わえる環境である。担当職員により外出や行事の掲示写真の入れ替えが行われ、ホームの庭先にある草花を環境に加えることで、より身近に季節感を味わうことができている。	開放的なホールは、ご家族による誕生祝いの三味線に合わせおてんもやんに扮した職員の踊りの披露など、様々な場面に活用されている。今後も入居者・家族・職員にとっても居心地良く、心温まる共用空間であって欲しいと思います。変わらぬホームのひと工夫に期待します。
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	食事テーブルやリビングソファ等、相性などを考慮し、テレビ鑑賞や気の合った仲間での会話やお茶の時間が楽しめるよう支援している。また、廊下の椅子で新聞を読むことができたり、思い思いの居場所で過ごせるよう努めている。		
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	居室は馴染みの物や家族が持って来られたものなどを置き、写真なども貼ったりと本人様やご家族にとって居心地のいい空間となるよう努めている。	どの部屋からも阿蘇の杉や檜、色づく樹木などが眺められ、持ち込みの品や掲示物などから、ゆっくり最高の時間を過ごして欲しいと願う家族や職員の思いが伝わってくる。入居時には服の種類や数、歯磨き粉の種類など細かな「持ち込み品チェックリスト」を作成し、使い慣れた品が引き続き使用できるよう細やかな対応が行われている。県外から帰省された家族が居室で宿泊されることもあるなど、水入らずの大切な時間がサポートされている。	

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
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	共有スペースは、ゆったりとした作りで、車いすでも自由に動けるスペースを確保できており、移動には手すりが活用できるような環境となっている。安全面に配慮し、なるべく物を置かないような工夫もしている。		

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】えぼしユニット

事業所番号	4391400027		
法人名	株式会社 かいごのみらい		
事業所名	グループホーム 乙姫の家		
所在地	熊本県阿蘇市乙姫2142-10		
自己評価作成日	平成26年10月2日	評価結果市町村受理日	平成26年12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://search.kaigo-kouhyou-kumamoto.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【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 あすなろ福祉サービス評価機構
所在地	熊本市中央区南熊本三丁目13-12-205
訪問調査日	平成26年11月6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)】

阿蘇の大自然の中、生まれ育った阿蘇の四季を感じながら地域と共存し、生活できるホームです。「縁あって家族」「利用者様の個性の尊重と継続」「家族や地域との結びつきを大切に」を基本理念とし、家族的なケアを目指して、実践しています。高齢・重度化が進む中、生活の延長線上にある「看取り」を協力医と連携し、ご家族と共に支援しています。家族会との関係も良好で、大きなイベント時は準備、手伝い、後片付けなどの協力があります。「利用者様」「ご家族」「職員」がそれぞれに役割を持って、乙姫家族を形成しています。職員の仲が良く、日常的な活動や行事など職員の団結力が自慢です。今年は満5周年。職員全員、「初心」に戻って頑張っていこうと思っています。

【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)】

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)	○ 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 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、生き活きと働けている (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		

自己評価および外部評価結果

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	毎朝の朝礼で、出勤の職員全員で唱和し共有している。ミーティングやカンファレンス等にも基本理念に沿って支援する姿勢を明確にしている。		
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	地域の祭りやイベントには、積極的に参加している。ペンション祭りではコンサートのテーマ曲等の譜面や歌詞カードなどを実行委員から事前にもらい、練習して参加。今年は利用者様が指揮をされた。		
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	運営会議等で、現況報告をするとともに、認知症の方の問題行動や日々の様子を説明したり、サービスの理解を促す研修会等を織り交ぜ、認知症の理解や支援の実際についても話している。		
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か月に1回開催。ホームの現況報告・課題、活動報告を行っている。今年度は、年間計画を立て研修会(情報伝達等)や事例紹介などを行っている。		
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取り組んでいる	運営推進会議には毎回参加がっており、意見等をもらっている。また、相談や確認事項など、日常的に連絡を取っている。関係は良好である。		
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「介護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	毎年、拘束についての勉強会を行い、身体拘束をしないケアを実践している。安全確保のために拘束が必要と思われる方でも、みんなで話し合い、対応策を考えている。		
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	勉強会を行い虐待についての知識を得るとともに職員のストレス緩和も含め、お互いに相談、助言を行いながら、ケアに当たっている。		

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
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	昨年度は、成年後見制度や日常生活支援についての研修をしたが、今年度は実施していない。現在、対象者はいない。		
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	重要事項を説明し、契約書も確認していただき、納得した上で捺印していただいている。また、別途、確認書にて細部についての説明、同意をいただくようにしている。		
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	利用者様に食事アンケートを実施し希望を取り入れたりしている。ご家族からは日常的に希望などを言える関係にあり、希望や意見についても職員で共有し、支援にあたっている。今年度は、来年2月に、家族会がアンケートを実施予定。		
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	全体会議等で意見や改善点を話し合っている。また、代表には月に1回、職員それぞれが手紙を書くのが恒例となっている。手紙の中で、要望や改善点などの意見を書いている。意見は反映されている。		
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	職員が、少しでも安心して長く働ける環境を整えるため、今年度より退職金制度を導入した。また、各自の生活環境を考慮し、勤務時間等の労働条件を変更するなど、働きやすい職場環境の整備に努めている。		
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	職員一人ひとりの自己研鑽の為、外部研修にも積極的に参加できるよう、費用負担を行うなど配慮しており、今年度は熊本で開催された日本認知症グループホーム大会にも5名の職員が参加することができた。		
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	グループホーム阿蘇ブロックの定例会(1回/3M)が同業者との情報交換の場となっている。日本グループホーム全国大会(熊本大会)では、ポスターセッション発表やボランティアを行うなど他のグループホームと協力して大会を盛り上げた。		

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
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	新しい環境での不安を軽減できるよう、本人様の思いを聞く時間や関わりを多く持ち、ホームに早くなじんでもらえるよう配慮している。		
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	入所にあたり、家族の要望や不安などを聞くことはもちろん、グループホームで出来る支援、できない支援を明確にし、利用者様を支えるための家族、ホーム、それぞれの役割について説明している。		
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	家族、担当ケアマネや入院先など、関係機関からの情報をもとに、入所前には情報確認のためのカンファレンスを開催。必要な支援を職員で話し合っている。また、入所後はミーティングを密に行い、適宜、情報を共有しながら対応している。		
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	洗濯物干しや掃除など日常の家事などをしてもらっている。また、利用者様が撮ってきたフキノトウやヨモギなどを天ぷらにして、職員も食べたり、利用者様が育てたかぼちゃを食材にしたりしている。		
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	年2回、家族会を開催し、ホームの現状や家族会から要望がある研修会を開催している。夕涼み会や誕生会など家族が利用者様と一緒に参加できる場の提供、対応に苦慮した時などは、ご家族に助言をもらったり、協力をお願いし、利用者様を共に支えている。		
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	理髪店の利用が継続できるよう支援したり、馴染みの場所へのドライブなどを行っている。4年間交流している子育て支援センターの誕生会へも出かけている。		
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	食事、活動の場で職員が話題を提供したり、会話の中に入ることで、スムーズに話ができるように支援している。また、寝たきりの方への声掛けなど、関わり合いが増えるように支援している。		

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
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	亡くなった方の初盆にお参りに行ったり、ご家族が訪ねて下さることが多い。時には家族の相談に乗ったり、近況を報告し合ったりしている。		
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	会話の時間や関わりの時間を多くし、日々の関わりの中で利用者の思いが引き出せるように努めている。意思の表出が困難な方については、ご家族に相談したり、表情等で思いや意向を把握し、本人様の意向に沿って対応している。		
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	本人様、ご家族、担当ケアマネ、利用されていたサービス事業所、主治医など、関係機関から情報を収集し、本人様の状態把握を行っている。		
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	個々の能力や身体の状態を考慮した支援に努めている。利用者様の状態に合わせ、起床時間や食事の提供等を行っている。		
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	カンファレンス以外にミーティングの日を作り日々の利用者様の様子や、御家族との会話の中に課題・問題点を見出し検討、改善すべき点は早急に対応している。又改善した内容は申し送りしている。		
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	僅かな気づきでも記録に残す様にし、支援した結果等申し送り時に話している。その僅かな気づきが介護計画の見直しに活かされている。		
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	家族が関われないHP受診や、緊急時の受診、買い物、入院時の洗濯等の代行、各種申請(重心医療、介護保険更新、合算療養費、負担額減額)等の支援を行っている。また、家族に対し、泊りや食事を提供したりしている。		

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
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	地区の祭り(子安河原観音祭・ペンション祭り)に参加したり、子育て支援センターと交流している。また、ボランティアの方との交流を通して楽しみのある生活が送れるよう支援している。		
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	大半は、協力医が主治医(在宅医療機関)のため、24時間体制でのフォローがある。往診時はもとより、日々の状態を観察し、体調不良や熱発などを報告し、適切な医療が受けられるよう努めている。		
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	介護職員は、日々の健康チェックや一般状態の観察での気づきや気になることを看護師へ報告している。看護師は、適宜、主治医へ連絡を行っている。		
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、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。	入院時には、ホームから生活状況を含めた情報提供を行い、退院時には、医療機関から情報提供を受けている。入院中は、職員が交代で様子を見に行き、家族・看護師や相談員から情報を得るようにしている。		
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	入所時や家族会等で、重度化・終末期について話をしている。現在、事前指示書で、終末期について意思を明確にされている方が半数ほど。終末期の診断があった時には、ホームで出来ること、できないことを明確にし、家族に説明している。		
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	緊急時や特変時に備え、消防署の救急講習や勉強会を実施することで職員が実践力を身につけられるよう努めている。また、既往歴や状態から予測できるものについては、事前に主治医から対応についての指示をもらうなどしている。		
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	消防署立ち合いの避難訓練を年2回行っている。他に消防機器の点検を業者に依頼し、何時でも使用可能な状態にしてある。最小限の備蓄はしている。		

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
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	個々の利用様を尊重し、日常の場で意思確認をしながらの支援に努めている。排泄に等はプライバシーの保護に努め、さりげない声掛けや支援を心掛けている。		
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	食事のアンケートもそうであるが、興味のあること得意なことなどから、思いや希望を引き出せるように働きかけている。		
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	心身の状態に合わせ、散歩に出たり、活動をしたりと一人ひとりのペースに合わせた支援を心掛けている。ターミナル期を迎えている方に対しては、頻回な訪室を心掛け、会話や一緒に歌を唄いコミュニケーションをとっている。		
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	理髪店に送迎を協力してもらい、馴染みの理髪店利用を継続したり、近くの美容室に、定期的に来てもらい、髪をカットしてもらうようにしている。また、好みの洋服や季節に合った洋服を着てもらえるように支援している。		
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	畑の野菜と一緒に収穫し、飾った後に食材としたり、利用者様と漬けた高菜や、利用者様が拾った栗で「栗ごはん」を作ったり、敷地内で取れる山菜等で山菜会も企画し、食事が楽しみとなるように心掛けている。茶碗ふきを手伝われたり、自分の御膳を台所まで持って来られる方もある。		
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	栄養のバランスのとれた、個々の状態に合わせた形態(粥、ミキサー・刻み・トロミ・減塩食)で食事を提供している。脳梗塞予防のために寝る前と朝、起き抜けの1杯の水は継続している。水分が入らない方はジュースやポカリで対応している。		

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
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	起床時にはうがいを、毎食後には口腔ケアを実施している。歯科医の指導のもと、歯間ブラシ、スポンジなども使用し適切なケアに努めている。		
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むけた支援を行っている	排泄パターンを把握し、利用者様個々に合わせた排泄支援に努めている。また、誘導や支援時の声掛けなど、本人様の負担にならないよう配慮している。		
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	便秘予防のため、毎朝、起き抜けのコップ1杯の水を飲んでもらっている。また、屋内では、あるが散歩を促したりしている。食事には野菜を多く取れるような献立を工夫している。		
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ず、個々にそった支援をしている	利用者様個々の身体状態を考慮し、その方にあつた声掛け、タイミングで入浴を支援している。しょうぶ湯やゆず湯などは利用者様に好評である。又入浴時の見守りには配慮している。		
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	利用者様の希望や状態に合わせ、室温や照明などに配慮し、ゆっくり休めるよう配慮している。夜間眠れない様子が見られる時には、水分補給しながら話を傾聴している。		
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	一人ひとりが服用している薬の効能、副作用について薬局からの情報で確認している。薬の変更や頓服薬についても、申し送りノートや指示票にて職員全員で確認するよう努めている。		
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	行事や活動の中で、役割を持ってもらったり、毎朝の朝礼参加、植物の世話、洗濯物干しなどそれぞれが役割を持って生活できるように努めている。外食など家族の協力もあっている。		

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
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	地域の祭りや子育て支援センターの誕生会、ドライブ、稲刈り見学など地域の方の協力を得ながら支援している。馴染みの理髪店の送迎協力もある。また、家族が利用者様と、時間を気にせず食事ができるよう個別の部屋を準備するなど、配慮してもらっている近くの飲食店もある。		
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	自分で管理されている方もあるが家族の希望もあり、ホームで管理している方も多い。		
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	電話はカウンターにあるため、誰でも自由に手にとれるようにしてある。利用者様の希望に応じ、家族への電話の支援をしている。また、連絡等で、家族から電話があった時には取次ぎをし、話をしてもらうよう努めている。		
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	季節の花を飾ったり、居室入口のボードの中に、本人様の馴染みの物や季節を感じるレイアウトを行ったり、利用者様が心地良く過ごせるように支援している。天気や季節によっては、テラスを利用し、季節を肌で感じていただけるように努めている。		
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	食事テーブルやリビングソファ等、相性などを考慮し、テレビ鑑賞や気の合った仲間での会話やお茶の時間が楽しめるよう支援している。また、廊下の椅子で新聞を読むことができたり、思い思いの居場所で過ごせるよう努めている。		
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	居室は馴染みの物や家族が持って来られたものなどを置き、写真などを貼ったりと本人様やご家族にとって居心地のいい空間となるよう努めている。		
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」「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	共有スペースは、ゆったりとした作りで、車いすでも自由に動けるスペースを確保できている。移動には手すりが活用できるような環境となっている。安全面に配慮し、なるべく物を置かないような工夫もしている。		