

1 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	4390101691		
法人名	医療法人社団 松下会		
事業所名	グループホーム おりがえ		
所在地	熊本市南区合志4丁目3番60号		
自己評価作成日	平成31年1月15日	評価結果市町村受理日	平成31年3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://www.kai gokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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31年1月29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)】

・入居者様の以前からの習慣や好きだった事等を大事にし、個人に合わせてケアの方法を考えています。ご家族、地域の方々にもご協力も頂き、入居者様の生活を支えていける環境づくりも整えています。御家族や知人等と過ごされる時間も必要考え、つながりを大切にしています。家族参加の行事や知人との外出もあります。
 ・病院の近くにあるため、緊急時の病院受診や往診も可能です。透析を受けておられる方も入居されており、職員も認知症や透析に対する理解を深めています。
 ・地域とのつながりに関しては、昨年と同様、運営推進会議の開催、地域行事参加や清掃活動等の企画や実施し、地域とのつながりを維持しています。おりがえカフェも毎月開催し、地域の方の悩み事に対し、出来る限りのアドバイスをさせて頂いています。前回の課題として、地域の方を招く活動としては、ボランティアの受け入れやおりがえカフェの実施内容の充実を目指している所です。
 ご家族、地域の方々、各関係機関の協力もいただき、入居者様の生活を支え快適に楽しく生活していただける様、努めていきたいと考えております。

【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)】

近隣には田畑も残り、ホームの玄関先や廊下の窓から望む金峰山の眺めに安心される方、自分の部屋として過ごしやすいう関心のある本(認知症に関する物など)や湯茶セットなどを置かれた方など、一人ひとりの入居者がその方らしい時間を過ごせるよう職員はチームワークを持って日々の業務にあつたている。管理者はホームの職員育成のみならず、地域や県内の高齢者福祉に携わる人材育成に尽力しており、今後の活躍にも期待される。開設から3年、法人の医療と福祉の両面からのサポートや連携は、入居者の日々の健康管理と地域交流の幅を広げており、更に笑顔の時間を増やしている。今後も日々の関わりを大切に今ホームに出来る支援によって、我が家の意味を持つ一人ひとりの「おりがえ」の時間を提供していきたい。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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		

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	事業所の理念と社訓は職員もしっかり周知できている。実践については理念や社訓共に関係職種やスタッフ間で試行錯誤し実施している。	開所時より、法人理念や社訓をグループホームを含めた法人全体の医療・福祉の原点としている。管理者は社訓である「感謝と奉仕、創意と工夫、優しさと明るさ」について、「優しさ」一つをとっても職員によって捉え方が違うと語り、原点に向かっていくのではなく、各自が取り組んでいるケアの振り返りとして捉えている。新たに入職した職員へは新人研修を通じ、理念を伝えている。	法人理念を原点としながら、ホーム独自の指針を設定することで、職員自身の目標設定がより身近になると思われる。検討いただきたい。
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	地域とのつきあいとしては、地域の行事参加や地域活動について協力し合いながら実施している。近くに民家が少ない為、近くのスポーツセンターにご協力いただき、清掃活動の実施や幼稚園の行事に参加し信頼関係の構築に繋げている。	地域交流の足掛かりとして地域の清掃活動に参加し、広報部会を担当する職員が民生委員の集会に出向き地域の一員として活動している。入居者は、ホーム周辺を散歩したり、社協主催の「カ西わくわくクラブ」には、予定表を見ながら出かける等外出の楽しみとなっている。地域交流事業(おりがえカフェ)には大人から子どもまでが参加し、世代間交流を通じ入居者が地域の人々とひと時を過ごす機会となっている。	
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	前回と同様、認知症カフェにて、地域の方々の悩み事や悩み事に対して、日頃の実践や学びを活かして認知症の人の理解や支援の方法を伝えている。又、職員が地域に向いて、認知症に関する講座を開催している。		
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	運営推進会議にて、家族代表の方からも入居者様の様子を見て頂き、率直な意見を頂けるように努めている。毎回、事故・行事等の報告を行ってアドバイスいただき、その意見を事業所での活動に反映させている。	運営推進会議はホームと地域をつなぐ重要な機会と位置付け、地域代表者の参加が多いことも特色となっている。時には校区の学校長も同席される等、地域色豊かな会議である。会議は事業所内で開催し、入居者状況や各資料を配布し報告している。また、入居者の意見を会議内容とリンクさせることで参加者の理解や発言に繋がっている。義務付けとなった身体拘束廃止への取組も会議を通じ発信している。	家族も代表者が参加し、会議を共有することで地域との繋がりやホームの現状を確認している。今後も代表者ばかりでなく声かけの継続と、3年目を迎えて会議が更にホーム運営に反映されるよう期待したい。

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
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	地域への認知症講話、認知症カフェも協力し進めている。地域包括ケアセンターと協働し、認知症カフェの運営行っている。制度に関する疑問点等はこまめに連絡を取り合っている。	地域包括支援センター職員が運営推進会議に参加しており、ホームの現状を発信しながら、地域の困難事例などに共に取り組んでいる。介護保険関連の書類提出で役所を訪れ、介護認定の立ち合い時には正確な情報を伝えながら、行政との友好な関係に努めている。	
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	身体拘束については身体拘束適正化委員会及び研修を実施している。また随時、スタッフ自身のケアを振り返っている。身体拘束につながらないようにスタッフ同士意見を出し合える環境づくりに努めている。	ホーム研修で身体拘束及び虐待について、事例を交えながら検討し、共通認識としてそれらを行わないことを前提としてケアにあたっている。特に職員のストレスケアに力を入れ、研修の中でアンガーマネジメントについて、いかなる場合も怒りをコントロールし怒りと上手に向き合うことが、仕事のみならずプライベートの充実に繋がるとしている。また、管理者やリーダーによる個人面談の機会を設けている。	夜間帯の転倒防止に対応するため、必要な入居者に鈴を使用しているが、家族の承認と運営推進会議での報告により了承を得ている。今後も継続の是非や経過の説明をお願いしたい。
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	身体拘束と同様、研修会を行っている。虐待に関する知識の向上や職員のケアについて考える機会も設け、虐待の防止に努めていく。		
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	事業所内研修を通じて、権利擁護について勉強している。年間研修のスケジュールにも組み込んであり、勉強の機会も設けている。		
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	ご家族への説明や相談に応じる等、随時行っている。入居者様、ご家族からの相談も早急に対応できる様にしている。		

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	入居者様、ご家族の意見はカンファレンスや面会時、会議等でお聴きしている。必要時は電話連絡でご家族の意向も確認し、その都度提案や改善をしている。希望や相談については記録に残し、随時検討している。	日頃の入居者との会話から今したい事、行きたいところなどを入居者自身に選択してもらい、支援に反映させている。家族の意見は家族会や運営推進会議、面会時を利用し入居者の普段の姿を伝えながら話を聞くようにしている。1週間分を記録するシートは、一人ひとりをトータル的に見ながら、入居者や家族の発言も記録に残し、特に手書きにこだわりながら、文章や文字の確認が出来る様にしている。夜勤明けの職員を労う「大変だったなあ～」の入居者の一言が職員の励みとなっている。	
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	定期会議や面談を行い、職員の意見や提案を聞き、運営に可能な限り、反映させるようにしている。随時、聴いていけるように配慮している。	職員の意見などは会議をはじめ、面談の中で把握し、ホーム運営につなげている。また、管理者は一人ひとりの職員の持つ特技やアイデアを活かし、意欲を持って業務にあたる事が出来る職場環境に努めている。ホーム内外の研修会への参加や資格取得など人材育成にも法人全体で取り組んでいる。入居者の支援経過記録は、職員の言葉で現状や支援状況を振り返りながら記入するためにあえてアナログでの記入方法をとっている。	
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	人事考課の研修を受け、自身のスキルアップを図り職場環境の整備や職員育成に努めている。		
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	内部、外部研修にて、トレーニングを行っている。職員1人1人のケアの実際と力量については日々、職員の意見や行動を見たり、聴いたりして把握に努めている。人事考課を定期的に行う事により把握に努めている。		
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	法人内研修や外部研修において、同業者との交流を行っている。その場で話し合いやネットワーク作りは出来ている。		

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
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	入居前は入居者様に説明しながら不安を取り除けるように努力している。安心していただけるような声掛けやサービスの提供を行なうことで、良い関係づくりに努めている。		
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	入居前はご家族の不安や悩みも多い時期と考え、十分に意見を聴いていく姿勢を重要視している。ご家族の要望についてもケアに反映できるように努めている。		
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	本人様、ご家族の意見を聴いた上で他のサービスの利用を含めた対応ができるように努めている。必要時には行政と連絡調整を行っている。		
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	本人様の様子を見ながら、作業を一緒に行なうことで暮らしを共にするもの同士の関係を築いている。その人らしい生活の重視は行っており、職員の一方的な考えにならない様に努めている。		
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	ご家族の行事参加を促し、職員との交流を図っている。ご家族の協力も多く、良い関係づくりは出来ていると考える。入居者様の誕生日企画の参加もできる限り呼び掛けている。		
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	ご自宅への外泊や本人様のなじみの場所への訪問、知人との外出等行っている。知人と継続して定期的な外出される方もおられる。つながりは大切に考えている。	快適生活のアンケートや入居者とのかわり、来訪した家族より把握した情報をもとに、これまでの関係が継続出来得るように努めている。自宅への帰省や馴染みの美容室へ出かける方、居室に茶器や小物を揃え我が家に居るような馴染みの環境を作られている方もおられる。また、好みの飲み物や食べ慣れたふりかけ(ご飯の友)は味に限らず、変わらぬパッケージも安心される一つとなっている。	

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
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	入居者様同士の関係性を維持するために、職員が仲介に入ることもある。入居者様の気持ちも配慮しながら、必要時に環境整備も行っている。		
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	サービス終了した入居者様のご家族には連絡を取りお墓参りを行っている。想いに耳を傾け、いつでも事業所に来てもらえるよう声を掛けている。相談にも出来るだけ対応できるように心がけている。		
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	随時、本人様の声に耳を傾け、要望や思いの理解に努め、出来る限り本人本位の暮らしが出来よう検討している。本人、家族の希望などは定期的な会議にて、把握し検討している。	入居者とのゆっくりした時間の中にホームでの楽しみ事や、困っていることは無いかなど思いを聞き取るようにしている。表現困難な方へは生活の中の様子から汲み取り、家族に意見を求めながら本人の思いに近づくよう工夫している。	
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	日常生活の中で以前の生活について話される事も多く、本人様の生活に出来るだけ反映している。必要時にご家族やケアマネジャーからの情報収集を行なうようにしている。		
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	生活をモニタリングしたうえで、計画に反映させている。本人様の気持ちに寄り添い、残存機能についての重要性も考えながらケアを行っている。ご家族にも意見を頂き、日々の暮らしの中から、有する能力等の把握に努めている。		
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	前回同様、カンファレンスにはご家族への参加を呼びかけ、参加できない場合は電話で要望等を聴いている。カンファレンスでは本人様、ご家族、関係職種や介護からの意見を反映しつつ話し合い介護計画を作成している。	ケアカンファレンスで検討事項を話し合い、入居者が必要とする内容を見極めている。継続の是非や、追加項目、長・短期目標の変更等を行い、合わせて家族の要望を聞き取っている。プラン説明にあたり、計画作成担当者は電話にて事前にプラン内容を伝えたり、面会時には誰もが説明できるよう職員も内容把握に努めており、家族の承認を得ている。	

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
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	個別の記録については随時記入できている。現状を記入し、ケアの検討については会議で話し合っている。必要時は早急に対応している。		
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	必要時には本人様の気持ちをご家族へ代弁しながら、それぞれに合った行事や外出の企画行っている。その際、臨時で勤務職員数を増やしたり柔軟な対応を行なっている。		
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	本人様が無理なく生活していただける様に支援している。本人様の意向を確認しつつ、困難なことがあれば、スタッフ間でしっかり話し合い、本人様やご家族に提案させていただいている。		
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	訪問診療を定期的実施。毎回、本人様の状況を報告している。本人様の行きつけの病院(皮膚科、眼科)にも家族と職員、共に協力し合いながら受診している。薬の処方、日数に合わせて次回受診の段取りも行っている。又、透析されている入居者様の送迎や情報の共有行っている。	緊急時対応などの面から現在、本人・家族の了解のもと、全員の方が隣接の母体医療機関をかかりつけ医とし、訪問診療を支援している。他受診については、職員が付きそい、現地で家族と持ち合わせる等柔軟に対応している。入居者の状態は総合記録シートで1週間分を把握している。口腔ケアも健康管理の一つと捉え、歯磨き介助を拒まれる方がブラシを柔らかいものにし、拒まれなくなるなど、個々に応じた支援方法が検討されている。管理者はヒヤリハットの重要性も指導している。	
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	日常的に申し送り簿、カンファレンス等で情報交換を行い、状態変化等の場合は、相談し、受診の必要性の判断や助言を得ている。24時間、連絡の取れる体制になっている。		

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
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。	前回の外部評価以降の入院者はいない。必要時に情報書の更新や相談員連絡会議等、相談の場も設けている。		
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	入居者様の終末期についての話し合いは行っている。看取りケアに入る前に本人様のケアの見直しをご家族と話し合ったり、連絡方法の再確認等を行った。チーム全体で情報を共有し、ケアにあたった。	入居時にホームでの看取りは可能であるが、自然な支援の看取りケアであることを説明している。また、入居時や家族会の中で、最終をどの場所で迎えたいか事前確認を行っている。急変時や事故発生の対応については、マニュアルの作成や速やかな対応が出来るよう体制を整えている。看取り支援については研修会を実施し、日常のケアの重要性についても再確認している。	今年度2名の方の看取り支援が行われた際は、栄養補助食や家族に確認した本人の食べたい物(海苔の佃煮・ご飯・ゼリーなど)を準備したり、家族の手作り食の持ち込みも行われている。今後も入居者の思いに添いながら、最良の支援に取り組まれることを期待したい。
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	マニュアル、情報シート作成し、急変時にも速やかに対応できるように備えている。事故発生時、報告、連絡、相談の体制も整えている。予想されるものについては事前に話し合い行っている。		
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	災害時の対応マニュアルを作成している。災害訓練は実施職員全員が慌てず、対応できるよう繰り返しの訓練が必要。日中、夜間想定で実施している。緊急連絡網の訓練も実施している。	災害時の対応マニュアルを作成し、今年度は9月に水害も含めた避難訓練を実施しており、年度末に2回目の訓練を予定している。訓練では日頃の意識の大切さを再確認し、建物や消防設備なども定期的にチェックを行っている。共用空間や居室内も避難誘導の妨げになるものはないかなど、確認を行いながら掃除を行っている。	地震や風水害のもたらす被害は、予想を超えるものであり、今後も自然災害を風化させることなく、安全対策に取り組まれることを期待したい。また、訓練に家族への参加を呼び掛け、意見や感想を聞くことも良いと思われる。

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	接遇委員会からの意見やケアの中でも注意すべき点は会議や研修でも話し合っている。その場で注意しあえる関係づくりに努めている。	入居者の希望やペースに合わせた日常生活に努めており、言葉や対応もプライバシーに配慮することを会議などで共有を図っている。同性介助を基本とし、本人・家族にも確認を行っている。みだしなみやおしゃれについては家族の協力も得ながら、理美容や化粧品品の購入、衣替えなどが行われ、ボランティアによるエステも楽しまれている。呼称は苗字にさん付けで対応し、居室へ入る際は声掛けやノックを徹底している。廊下の窓から自宅のある方角を見られている入居者に寄り添い、本人の思いに耳を傾ける職員の姿が印象的であった。	
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	行事や入居者様の生活について、まずは入居者様自身に話を聴いている。実行可能なものは実施し、難しいときは説明行うようにしている。		
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	1日の生活リズムを職員が決めるのではなく、個々のペースに合わせて、その日の体調や気持ちに配慮しながら、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	本人様の訴えに応じ、事業所内理美容を利用している。お化粧をされる入居者様についてはお化粧の時間がしっかりとれるようにしている。エステのボランティアも受け入れている。洋服についてはご家族に協力頂き、本人様が好まれる服装を準備してもらっている。必要に応じ、洋服購入の段取りを行う体制も整えている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者1人1人の嗜好品について、把握に努めている。場合によって、栄養課と検討し、代替品を提供している。本人様の好きな食べ物については外食企画を行ったりしている。	法人栄養課と連携を図り、昼・夕の主菜をはじめ、苦手やアレルギー食への代替の提供が行われている。ホームでも副食などを作っており、音や匂いは食事への楽しみを増している。入居者が調理に関わる機会はないが、行事の一つとしておやつ作り(芋巾着・たこ焼きなど)を取り入れている。また、行事食をはじめ誕生会のケーキ、外食企画など、食を楽しめる機会を持っている。	
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	利用者1人1人、利用前の生活状況を踏まえて、食事を提供している。体重や嗜好品も栄養課と連絡を取り合い、食事の量の検討や食事の代替品も検討おこなっている。水分摂取量の少ない入居者様には飲んでいただけるような工夫や声掛けにて習慣づけてもらったりしている。		
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	毎食後の口腔ケアは、個々の能力に合わせて、声掛け、見守りを行っている。義歯の定期的な洗浄等配慮している。口腔ケアセットも定期的に交換、消毒している。必要に応じて、訪問歯科に来ていただき、口腔内の状況を見てもらっている。		
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むけた支援を行っている	排泄の失敗があった際は頻度に応じてケアの検討を行っている。又、本人様の気持ちになって考える。おむつ使用者についてはコスト面、使用方法を検討している。本人様の残存機能の活用とプライバシーを守り、アプローチおこなっている。	排泄用品を含め、個々に応じた適切な支援について検討した内容を職員間で共有している。日中はトイレでの排泄を基本とし、夜間のみ使用される方のポータブルトイレは、使用の都度洗い流し、月1回は徹底した洗浄と、日光干しにより清潔に管理している。また、不快なくトイレを使用できるよう、職員は努めてトイレ内の臭気やペーパーのごみなどがないか確認を行っている。排泄用品を家族が準備し購入される場合は、どのようなものが良いか説明を行っている。	

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
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	自然排便を促す等個々に合わせた対応を検討している。牛乳の提供やオリゴ糖の提供、水分量をアップする為の取り組みも行っている。又、訪問診療にて、入居者様の排便の状況を伝えている。		
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	基本的な入浴の日程はあるが、可能な限り本人様の気分や希望に合わせて行っている。入浴の回数も出来る限り、希望に合わせている。又、入浴剤を入れたり、季節によってはしょうぶ湯やゆず湯を提供している。	個々の要望や体調などを考慮し週2~3回の入浴を支援しており、拒否がある方には翌日に変更したり、家族へ声掛けを依頼をしている。脱衣所・浴室は掃除が行き届き、手すりの設置と機械浴の導入、職員のチームワークにより安全で寛げる入浴に取り組んでいる。はじめぬる湯で後に熱く、熱めから次第にぬるく、職員と一緒に歌を歌いながら、風呂上がりの保湿クリームなど一人ひとりに応じた入浴を楽しんでもらっている。同性介助については可能な限り対応している。	入居者の希望に応じて入浴剤の使用や柚子湯も全員が楽しめるよう、数日間実施するなど、変わり湯も取り入れている。今後も清潔保持に加え入居者の楽しみとなる入浴支援の継続に期待したい。
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	1人1人の生活状況を把握し、体調や希望に応じ自由に休息して頂いている。夜間帯、眠れない方については随時、申し送り、状況把握に努め、対策を考えている。物音や対話方法の工夫行っている。		
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	薬剤師の協力もあり随時相談できる体制になっている。介護職でもお薬の情報を聴き、お薬手帳に目を通す。注意すべき点について、情報を共有することもある。		
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	それぞれの今までの生活や趣味を把握し、その方らしく過ごせる役割が持てる場を作り出せるよう、要望を随時受け付ける姿勢は持っている。外出、行事等に参加することで気分転換とな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
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	外出企画では遠方にも出かけている。ご家族の参加あり一緒に楽しんでおられた。希望については個別で考え、外出している。ご家族と連絡しあい、知人とも外出できるようにしている。	近隣にあるスポーツセンターは、樹木や季節の花々の開花を眺めながら散歩でき、身近な外出として活用している。また、隣接する特養施設でのボランティア交流には、全員ではないが状況に応じて出かけている。大型ショッピングセンターへの外出企画では、現地で家族と待ち合わせ、食事や買い物を楽しんでいる。中には家族と外食や理美容室に出かけられる時間を楽しみにされている方もおられる。	入居者に季節の外出を楽しんでもらえるよう、「春の桜見を今から考えています」と、職員の聞き取りからも確認された。暑さや寒さ、感染症の時期もあり、気持ちよく外出できる期間も限られている現状である。今後も、季節や入居者の体調、希望等に応じながら可能な外出に取り組まれることを期待したい。
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	本人管理ということで数名は自分で持っておられる。持っていない人に関しては、出かけるときに必要額を家族に依頼し持ってきていただき対応している。		
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	希望や個人の環境を考慮して、電話を利用して頂いている。又、ご自身で携帯電話持たれている方もおられる。本人様へ声掛け行い、必要時には職員でも行っている。		
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	本人様の訴えや行動を見て、生活に支障がある物は移動や変更している。特別な行事等がある場合はその行事にあった設えをしている。施設っぽくならないように注意している。	リビング食堂は日中の殆どを過ごす空間であり、温湿度計や入居者に確認しながら、温度設定を行っている。掃除専任者の配置に加え職員は、チェック表を活用しながら換気や掃除に努めており、臭いの無い空間は家族をはじめ来訪者からも労いの言葉を受けている。ホーム内は入居者の移動の妨げにならないよう、物品の配置に配慮するなど安全面からの整備に努めている。また、事務所を挟み左右に配置された両ユニットもお隣さんとして行き来することで、更に楽しみのあるホーム環境となっている。	
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	ユニット関係なく入居者同士が交流できる環境作りに努めている。食堂では、席の配置を工夫している。またテレビの前を広くし、集まりやすい空間となるようにしている。入居者様同士がうまくいかない場合は仲介に入っている。		

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
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	入居時に馴染みのあるものを持ってきて頂き、できる限り、自宅に近い雰囲気となるようにご家族様に協力して頂いている。環境も随時、検討している。	入居時にグループホームについての説明を行った後、居室への持ち込みは馴染みの品だけではなく、今本人が必要とされる物があることで、過ごしやすい環境となる事も伝えている。快適生活アンケートを参考にして、本人の好きな動物や趣味の写真(熊本城・茶器・犬など)が居室の戸に名札だとして掲示され、自分の部屋という認識や喜びを持って入室できている。また、名札の位置は10年後を見据え(平均身長が高くなる)決定している。テレビの持ち込みや視力検査表を貼られた部屋、自宅への帰省日をカレンダーに○印されている方など、どの部屋も自分の部屋として居心地よく過ごされていることが伝わってくる。	
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	トイレの位置は把握されているようで、表示等はしていない。浴室はわかるように大きな字で表示している。必要な場所に必要な表示をしている。分からない場合はその都度、声掛け行っている。食堂、居室には、不要なものを置かないよう努め、リスク管理を行っている。		

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	4390101691		
法人名	医療法人社団 松下会		
事業所名	グループホーム おりがえ(そよかぜ)		
所在地	熊本市南区合志4丁目3番60号		
自己評価作成日	平成31年1月15日	評価結果市町村受理日	平成31年3月4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)】

あけぼのクリニックと隣接しており、透析や整形疾患の方も入居されています。体調が悪い時はすぐに受診も出来るので、ご家族様からも“安心”との声を頂いています。クリニックや白藤苑の栄養課、訪問看護、しらふじ調剤薬局との連携もとれており、他部署・多職種協働しチームでケアを行っております。ご家族ともコミュニケーションを多く取り、信頼関係の構築にも努めています。自宅への外出やお墓参り、外食や外出などご家族に協力いただき、入居者様の楽しみの支援も行っております。おりがえカフェも丸2年となり、地域の方、ご家族や入居者の参加も徐々に増えております。カフェや地域行事への参加を通じ、地域との交流も行っております。スタッフは、月に1回のユニット会議・全体研修会を通じ、皆で考え意見を出し合い、協力しながら進めています。職員間の雰囲気も良く、笑顔の多い職場だと自負しております。課題も多くありますがスタッフ一丸となり切磋琢磨しながら努力しております。

※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://www.kai.gokensaku.jp/43/index.php>

【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31年1月29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)】

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	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	朝礼時、理念の唱和を行い、理念に沿ったケアを心がけている。“法人の理念”となると少し大きいので、理念に沿ったユニットの(おりがえの)目標があった方が良くとも思うが、実践は出来ていない状態である。		
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	南部スポーツセンターへの散歩や校区社会福祉協議会主催の力西ワクワクラブへの参加などを通して地域との交流を図っている。		
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	認知症カフェや運営推進会議を通してグループホームでの取り組みや対応について発信している。認知症カフェについても各部署にも協力を仰ぎ、民協などでもお知らせを行い、参加の呼びかけを行っている。		
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回運営推進会議を行っている。事故や行事の報告などを行い委員の方の率直な意見を頂けるよう努めている。また委員の方から地域の行事などの情報も頂き、活動にも反映している。		
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	地域包括支援センターとは「おりがえカフェ」「家族介護教室」「認知症サポーター養成講座」などを通し連携を図っている。おりがえカフェの中で認知症の勉強会や子供食堂等も開催し、協力関係を少しずつ作っている。		
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	身体拘束については身体拘束適正化委員会及び研修を実施している。また随時、スタッフ自身のケアを振り返っている。身体拘束につながらないようにスタッフ同士意見を出し合える環境づくりに努めている。		

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
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	日頃の業務からお互い注意し合える環境作り、及び研修会開催をしている。ヒヤリハットを通し気づきを多くし、少しの変化に気づけるよう、また会議などでも多くの意見が出るよう、一人一人のスキルアップを図っている。		
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	事業所内研修を通じて、権利擁護について勉強している。年間研修のスケジュールにも組み込んであり、勉強の機会も設けている。		
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	契約時はゆっくりと時間を取って頂き、説明を行っている。出来るだけ2名で対応は行い、説明不足なところはフォローしたり、抜けがないようにしている。介護保険改定の際は事前に家族懇談会や書面にて説明している。		
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	意見箱を玄関に設置している。入居者やご家族とはコミュニケーションを多くし関係を築き意見を頂けるよう努めている。また、入居者に対し担当職員をつけ、担当者が中心となって、本人、家族の要望をケアに入れ込んでいくようにしている。		
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	普段のコミュニケーションや会議などの中から、職員の意見や提案を引き出し、会議の場で職員同士話し合いをしたり、管理者も交え改善や対策を考えるようにしている。		
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	管理者、計画作成担当者は人事考課の研修を受けている。スタッフ各個人にも自己評価をしてもらい、自身の振り返りをしてもらう。個人面談を通して個人の努力している所、課題などを一緒に考え、やる気につながるよう職員育成に努めている。		
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	研修のお知らせは掲示し、参加を促している。社内研修では職員が講師役をすることで学びを深める取り組みも行っている。		

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
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	相互訪問までは出来ていないが、外部研修に足を運んだり、おりがえカフェや地域の行事に参加する事でネットワークも広がってきている。同業者から刺激を受け、サービスの質の向上に繋がっていけばと考える。		
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	入居前は本人・ご家族からの聞き取りを行い、今までの生活歴や大切にされていた事、好きなことなど生活快適シートに記入して頂き、入居後の生活に反映している。入居に際しては少しでも安心して頂けるよう、コミュニケーションを多くし、職員間で情報の共有を行いケアに努めている。		
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	入居に関してはご家族も不安や悩みがあるのでしっかり傾聴し、少しでも不安を取り除けるよう努めている。面会時は笑顔で迎え、生活の様子をお伝えし少しでも安心して頂けるような関わりを大切にしている。		
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	まずは本人、家族の話をしっかり聞く事。入居後も今までと近い生活が出来るよう考え支援を行う。今も自宅の近所の美容院に行かれ、ご近所さんとの交流をされている方もおられる。		
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	入居者同士、入居者と職員、暮らしを共にする者同士、一緒に活動したり、お互いの事を話せる、愚痴(意見)も言ってもらえるような関係作りに努めている。		
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	お盆は自宅へ仏壇参りやお墓参りにご家族にも協力して頂き実施できた。誕生日や今まで大切にされていた行事などはご家族と過ごす時間を大切と考え、今後もご家族の協力も得ながら実施して行きたい。高齢なご家族で「自宅に来てもらって良かった」との感謝の声もあった。		
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	ご家族にも協力して頂き、自宅へ帰られ近所の方と交流されたり、今まで行かれていた美容室へ行かれたりとできる限り今までと近い生活が出来るよう支援している。		

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	入居者同士がより良い関係になるようにと思い支援しているが、本人の思いもあり、上手くいかず課題もある。職員が中に入り関係を取り持ったり、色んな活動を通して少しずつ関係が深まっていけばと考える。		
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	先日、1周忌を迎えられた遠方のご家族に連絡しお話をしたところ、帰郷した際おりがえまで足を運んで下さった。ボランティアもされているので、そういった事を通し今後も関係が続いていけばと思う。		
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	暮らし方の希望や意向が把握できていない方(帰宅欲がある方、ここに住んでいる事が本意でない方)もいるのが課題。本人ともコミュニケーションをしっかりと取り、チームでケアを行い、少しでも気持ちに寄り添えるようにしていく。		
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	コミュニケーションの中から生活歴や意向を引き出す、生活快適シートの記入をして頂きケアに反映している。生活快適シートや情報書は個人ファイルに綴じ、職員はいつでも見れるようにしている。		
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	一緒に家事や作業をする中でここまでは出来る、ここからは支援が必要という見極めを行い、入居者が意欲的に生活できるような支援に努めている。		
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	本人・ご家族に話しを聞いたり、会議の時は他部署も交え話し合いを行い計画は立てている。ご家族、本人、他部署と一緒にカンファレンスを行うよう努力する。		
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	総合記録シートや申し送りノートを活用し情報の共有を行っている。ヒヤリハットも出しやすいよう環境を作り、気づきが多くなりケアに生かせるようにしている。		

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
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	本人だけでなくご家族の支援、遠方のご家族が来られた時は外食の機会を設けたり、本人ともにご家族の支援にも力を入れている。		
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	地域との関わりや友人、近所の方、親戚の方との関わりを大切に、楽しみの継続と新たな社会資源の開拓を行い、生活の質の向上につなげていければと考える。		
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	今までのかかりつけを受診される場合は、ご家族にも協力を頂き、職員も付添いにて生活の状況や症状を先生に報告するようにしている。遠方のご家族で付き添いが難しい場合は職員にて対応し、受診後の報告を行なっている。		
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	訪問看護にも状態報告を行ない連携はとれている。受診の相談や助言を貰ったりとその人に応じ対応している。週に2回は訪問され入居者の体調管理もしてもらっている。		
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。	入院時は職員もお見舞いに足を運び、その際は看護師から現状報告をしてもらい、ホーム職員に情報の共有を実施している。		
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	ご家族とカンファレンスを重ね、施設で終末期を過ごして頂いた。ホーム内での入浴が難しく、訪問看護師にも協力を頂き、週に1回は特浴も行えた。(入浴はとてもお好きで元気なころは温泉にも行かれていたとご家族より情報あり)		
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	急変時の対応についてマニュアルは作成しており、各自見返したり、確認は行っている。		

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
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	災害時のマニュアルは作成し、避難訓練も年間2回は実施している。非常時に落ち着いて行動できるよう、くり返し訓練を行っていきたい。地域の防災避難訓練にも職員が参加をしている。		
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	気をつけて対応しているが、声の大きさやトーン、口調など気になる場面もある。お互いに注意し合えるようにし、ケアの向上に努めていく。		
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	ケアに関してや行事の参加の有無など、本人に説明し了解を得る、自身で決めてもらえ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、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	出来るだけ本人の希望に添うように支援はしているが、困難な場合はその都度説明しご理解頂くよう努めている。		
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	行きつけの美容院に行く支援や本人様の好みの洋服を家族に依頼する。行事としてご家族と一緒にゆめタウンに買い物にでかけ、好きな物を購入して頂いたりもしている。		
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	野菜の下準備や、盛り付け、食器の片づけなどその人に合った内容で楽しく取り組んでもらえるよう支援を行っている。 また外食の企画も行いながら、食の楽しみの幅も広げている。		
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	こまめな水分の提供を心掛けている。食事前に待っておられる時や、レクの後、散歩から帰られた後など、その時の気候や本人の好みに応じて提供し無理なく飲んでいただけるよう支援している。		

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
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	口腔ケアの用品も定期的に消毒、交換を行っている。個人に応じた用品(ガーゼやスポンジブラシ)を使用し出来る事はして頂きながらケアを行っている。申し送りをを行い口腔内の観察も行っている。		
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むけた支援を行っている	総合記録シートを用いて排泄パターンを予測しケアに活かしている。トイレの時間も個々に応じて行っている。		
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	オリゴ糖も使用し自然排便を促している。排泄の状況に応じ、オリゴ糖の量や提供時間も検討し、日中にトイレでしていただけるよう考えてケアを行っている。		
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、個々にそった支援をしている	その日の予定は立てているが、希望があればできるだけ対応するようにしている。季節に応じゆず湯やしょうぶ湯なども楽しんで頂いている。		
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	加湿器も使用し乾燥にも気をつけている。足が冷える方は入床まで電気アンカを使用し、照明も本人の希望に近い暗さで安心してやすんでいただけ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	錠剤のままでの飲み込みが難しい方は簡易懸濁法にて与薬を行っている。定期薬の副作用の把握はスタッフ間でも差があると思うが臨時薬に関しては情報の共有を行い日頃との状態の変化の観察を行っている。		
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	家事(掃除、洗濯、調理、縫い物等)好まれる事を一緒に行なっている。トランプやかるた、脳トレ(問題やパズルなど)散歩などで気分転換を図っているが、“個々に応じた楽しみ”と言う面ではまだ課題が残る。		

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	買い物やドライブなどスタッフが出る時は一緒にお連れするようにしているが、その日の希望に沿っては出来ていないのが現状である。外出や外食など、できるだけ本人の希望に添うように行っている。		
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	本人管理という事で持っておられない方おられる。外出や必要な際はその都度ご家族から預り、可能な方は自身で支払いもして頂きながら使える支援を行っている。		
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	携帯電話を持っておられる方は、自身でよくかけられている。携帯電話の操作が分からない時は一緒に操作し支援している。遠方の方でご家族から電話があった場合(こちらからかける場合も)本人と代わり話す時間を設けている。		
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	季節感を大切に、行事に合わせ設えをしたり、家具などの配置も入居者の使いやすさも考えられている。もう少し家のような雰囲気作りが課題だと考える。		
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	ユニット関係なく集えるような環境作りに努めている。陽が当たればそこに椅子を置き日光浴をしながらゆっくり話が出来るような環境など、その時に応じ工夫しながら提供している。		
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	家で使われていた馴染みの物を持ってきていただき、出来るだけ家の雰囲気に近づくよう、ご家族にも協力して頂いている。状況に応じレイアウトも考え過ごしやすい環境作りを行っている。		

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
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	扉が同じものであり、トイレと浴室には表示を行っている。分からない時はその都度お伝えし対応している。動きやすいようなレイアウトを考え安全に生活していただけるよう工夫している。		