

### 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	4372900904		
法人名	有限会社 沙蔵		
事業所名	グループホーム花音		
所在地	八代郡氷川町宮原588番地2		
自己評価作成日	平成30年4月22日	評価結果市町村受理日	平成30年9月7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	<a href="http://search.kaigo-kouhyou-kumamoto.jp/kaigosip/Top.do">http://search.kaigo-kouhyou-kumamoto.jp/kaigosip/Top.do</a>
----------	---

【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 NPOまい
所在地	熊本市中央区草葉町1-13-205
訪問調査日	平成30年7月13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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症状等により、他事業所での受け入れが困難な方をお預かりすることが多くなっている傾向で、ホームで馴染まれ、ご家族や関係者からも喜びの声を戴いています。</li> <li>・内科、皮膚科の往診、看護ステーション、歯科、理容の定期訪問にて健康管理の充実を図っています。</li> <li>・「JOYSOUND」通信機器による「介護予防」と「認知症予防」プログラムを実施し楽しんで頂きながら、毎朝の歌の合唱や三味線伴奏による音楽療法をケアに取り入れ楽しんで頂いています。</li> <li>・管理者の住まいが2階にあることで、スタッフは安心して業務に就くことができると共に、異変時などにおいても速やかに対応ができています。</li> <li>・事業所のオリジナル曲「かのかん音頭」が地域の「いきいき下宮音頭」にアレンジされ愛唱歌となり親しまれています。</li> </ul>
---

【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)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・近所に神社や田んぼもあり穏やかな立地、地域や近隣の利用者の方々は落ち着く見慣れた風景の中で、地域の皆様に見守られながら生活されています。また地域の課題や高齢者の相談に持ち込まれ、地域に溶け込んだなくてはならない存在へとなってきました。</li> <li>・地域の医療機関や訪問看護、訪問歯科等、様々な医療機関と連携し、健康に安心して生活できる場を提供しています。</li> <li>・代表の音楽への思いが三味線やおやじバンド、氷川かのかん音頭などとなり、利用者だけでなく、地域の皆様にも喜ばれ、地域へ積極的にかかわる施設へとなりました。</li> </ul>
---

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 利用者や職員が、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

[セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。]

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を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	職員が地域の行事に参加し、歌や踊り、演奏を披露するなどの活動が定着しています。今年、20周年を迎えるチャリティーおやじライブ時は地域貢献の為、職員に理解を得てお休みをもらい参加する予定です。	理念がケアを行う際の根拠や基になっていることを、会議やカンファレンスの時に繰り返し伝え共有しています。また、家族や来客があった時の挨拶を大事にすることで、家族等との顔が見える信頼関係の構築に努めています。	管理者や施設長がいない時でも理念に基づいたケアが行われるように、次の管理職や職員の育成に、より一層の取り組みに期待します。
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「いきいきサロン」のお世話をすることで、特に高齢者のトラブルが起きた場合、花音に相談に来られることが多くなってきています。また、5年前から、定期的にプランターの花植えをして頂いているボランティアの方に感謝しています。	散歩がてら目の前の三神宮にお参りや、近くのお寺の発表会で職員が歌や踊りを披露する等、積極的に地域に出かけています。いきいきサロンで事業所作成の盆踊り用「氷川かのん音頭」を配布し、地域の皆様に喜ばれています。	自らが地域に関わりかけることで、地域の高齢者の相談が持ち込まれたり、地元の方からの入居希望を頂けるようになってきたりと、地域に溶け込んでいます。これからも細やかな交流を継続が望まれます。
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	GH13年目を迎え、花音が楽しいところ、お世話が行き届くなどの評判が浸透し、たつての希望で入所申込みされることが多くなっています。地元高齢者で課題だと思ったことは、区長に速やかに伝えるようにしています。		
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	日頃から地域に関わっていることで、皆さん、お忙しい中、会議に参加頂いており、ホームのサービス向上と共に、地域に貢献できるような議題に取り組んでいます。地域のサロンをお世話できることでお年寄りのニーズが把握できています。	運営推進会議において出席者と一緒に事業所での身体拘束について考えたり、また地域からは介護や高齢者についての相談も受けたりと、地域の抱える課題や問題に協力して取り組んでいく体制や関係づくりが行われています。	会議内で子供食堂を開設についての協力依頼の話が出てきています。職員が協力できる日だけでも開催する等、事業所としてできる範囲内での活動も立派な地域貢献と成り得るのではないのでしょうか。
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	花音が開設した時期が地域密着型サービスになる境目であったことから、現在、おひとりが八代市の方であり、氷川町と共に八代市とのやり取りが持てることは有り難い勉強になっています。	運営推進会議への出席や、緊密に相談・報告を行っていく中で、市町村毎の行政の違いを確認できるようになっています。また何度も足を運ぶことで、担当者が変わっても協力頂けるような関係構築に取り組んでいます。	事業所から相談・報告するだけでなく、外部評価結果や目標達成計画への助言をもらい改善案を実行し、再度報告を行うといった、良いサイクルが回るような連携が深まることを期待します。
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	管理者の自宅がホーム2階にあることから、必要時は、いつでも駆けつけ対応できることで花音において虐待、拘束のないケアができるよう会議でも取り上げ、理解を促しています。4月には、今年、1回目の勉強会を開催しました。	定期的に研修や外部の勉強会に積極的に参加し、事業所での研修報告や発表が行われています。職員が持ち場を離れる際に職員同士声を掛け合う等、拘束をせず利用者の安全が確保されるよう配慮されています。	寝具持ち込みのため利用者毎に環境が異なっており、転倒転落等のリスクの対策はあるもの、やや不十分に見受けます。介護ベッドのレンタル等、職員の負担軽減も含め、検討されてはいかがでしょうか。
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	管理者は毎日ホームで職員や利用者としており、ご利用者に異変がないかの確認を行っています。夜間も何かあれば速やかに対応できています。		

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
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	入居者の補佐人をされている方に定期にお会いしており、他のご利用者についても相談に応じて頂いています。		
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	大切な内容については、直接、面会時などにお伝えし、書面で同意を得ています。また、定期的お知らせを活用し、情報提供と理解の促しを行っています。		
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	職員はご家族等の面会時には、近況を伝えるようにしており、管理者は毎日ホームにいる時間も多く、ご家族とお話する機会を大切にしています。また、面会回数が少ないご家族には、近況をメールでお伝えするなど工夫しています。	利用者主体に考えており、一つ一つ丁寧に声掛けし介護が行われています。管理者が家族等の面会時に聞き取りをしていますが、意見や要望はあまり聞かれず、現状に満足しているとのことです。	通院時の医師の指示が職員間で情報共有がされていない等、家族と職員とのコミュニケーションがあまり図れていないとの声も聞かれます。職員側からの働きかけに期待します。
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	日頃から、職員と食事をしたり、話をする機会を設けており、ひとりひとりの考え方や目の届かない部分の把握に努め、改善に取り組んでいます。	行事の計画に関してや、一人一人のおむつの使用法などの利用者毎の個別性に関して等、カンファレンスや日々の申し送り時に職員からの意見や要望が上がってくることが多いようです。	管理側や組織に対する意見や要望はなかなか言いづらいの少ないようです。業務に関する改善等も管理側任せになっているのでとのことで、自由に発言できるような職場風土づくりに期待します。
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	頑張った人を評価すると共に、処遇改善加算Ⅰを取得するなど、労務上の改善にも努力しています。また、職員の急な事情や病欠等には、管理者が介護に入り勤務調整を図っています。		
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	今年は、2名の職員が実務者研修を受ける予定で、しっかりと職員と関わり、自己啓発に取り組んでもらえるように促しています。		
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	昨年から複数のGH事業所と合同勉強会を開催しており、今年は、勉強会の講師にも挑戦し、只今、準備中です。		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	面談し、疑問や課題と感ずることがあれば、何度も本人、家族、利用施設や担当ケアマネ等にお会いし、問題解決に努めるようになりました。		
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	情報を提供して頂いた内容をしっかりと検討し、花音でお預かりできるかどうかを職員と共に話し合うようにしています。また、大切なことは、最初にきちんとご家族や関係者に伝えるようにしています。		
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	今まで暮らしていた自宅やサービスが、新しいGH花音という環境になった場合、以前の情報や生活が、そのまま参考とならない場合があり、最初はひとつひとつの出来事を分析・検討し、支援の内容を、快適に過ごされるよう改良しています。		
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	互いに楽しく活動、会話し、歌や踊りなどを共有し、花音は笑い声が沢山聞かれ、笑顔溢れる場所になっていると思います。		
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	キーパーソンの方の思いとそうでない身内の考えの違いもあり、なるべく実情を見て頂くようにしています。入浴拒否がある方は、時々、家族にお願いして自宅に入ってもらったり、面会時に一緒に声掛け、見守りの中で入って頂きました。		
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	GHのある同じ地区の方が数名入所しておられ、地元の皆さんに逢えるように、天気の良い日には外で過ごして頂き、道行く方との交流を楽しんで頂くと共に、いつでも気軽にホームに来て頂けるよう話をしています。	近所のお寺や神社、地域のいきいきサロンやひな祭り等、行事の時だけでなく日常的に散歩がてら外出を楽しんでいます。また地元の方や知人の訪問も受け入れており、積極的な交流を図っています。	外出の意思表示される方のみでなく、自らの意思表示をはかりにくい方等の意向や思いを家族や友人などの協力を得て、ホーム外の方々との交流につなげていけるとよいですね。
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	課題と感ずる時には、その都度、検討し座席を替えるなどして、少しでも個々が快適に過ごせるように配慮しています。		

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
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	賀状を送ったり、命日に訪問したり、買い物時にお話したり...そんな中で、奥様が入所し、暫く後にご主人が入所、親戚の方が入所、自宅隣の方が入所されるなど、絆を大切にしています。		
<b>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</b>					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	2年前の地震や辛かった経験の中で得るものは大きく、無駄なものは何ひとつ無いですね。以前ならできなかったことも、今は、感謝の気持ちで、ご利用者に喜んで貰える関わりができるように皆で頑張っています。	利用者毎に担当の職員が思いや意向の把握に努めています。認知症進行した利用者に対しても、様子や行動の意味を理解しようとする事で、少しでも利用者の気持ちに寄り添ったケアとなるよう取り組まれています。	日常の中からのヒントを見逃さず、利用者本人を中心としたケアが考えられています。マンパワーの問題もあるでしょうが、行きたい場所、会いたい人など、できる範囲でのニーズの引き出しに期待します。
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	各利用者への、ご家族や知人等の面会は比較的多く、近況を伝えると共に、できるだけ情報を頂き、支援に繋がっています。また、入所され新しい環境に馴染まれるかどうかの見極めや改善が課題です。		
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	毎日、共に過ごす中で、個々の方の異変に気付くようになりました。まだまだですが、介護する私たちが利用者の健康と安全を第一に考え、思考が麻痺しないようにプロ意識をもって関わっていきたいと思います。		
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	13年目を迎えた花音は、現在、往診して頂く医院＝4件、訪問看護、訪問歯科、訪問理容、薬剤師等の方が頻繁に出入りして頂いて、相談や助言を戴いています。	ケアマネジャーだけでなく、ケアスタッフによるモニタリングを行い利用者主体のケアプランが考えられています。また主治医や医療機関、地域包括や行政等からもアイデアや助言を頂けるような関係を築けています。	サービス担当者会議に職員や家族以外の参加が少なく、また主治医の意見や看護サマリー等の反映がなされにくいようです。外部の第三者的な意見が入るとより良いプランへとようになっていくのではないのでしょうか。
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	毎朝のミーティングや毎月の勉強会／カンファレンス会議をきちんと実施しており、沢山、意見が出るようになりました。		
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	職員の要望にて、h28年冬「かのおん音頭」を制作しました。職員／利用者共に大変気に入られ、毎日唄って踊って...傾眠の多いご利用者も、この時ばかりは元気を取戻しハッスルされ、ケアに繋がっています。		

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
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	地域の老人会や親戚、知人の方が面会に来て頂けるように声掛けをすると共に、面会に来てくださった方には記念写真を撮り、お帰りの際は、その写真をお渡しして、「また、来てください」と再来の促しをしています。		
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	要望を再優先すると共に、必要があれば適切な往診をして頂ける医院を検討し、家族の介護負担軽減を図っています。また、各Drとの信頼関係づくりにも努力しています。	往診していただける医師が複数あり、また必要時には訪問看護や訪問歯科等、いろいろな協力医療機関との関係づくりをなされています。緊急時にも対応していただける連携体制も完備されています。	定期受診は家族付き添いが基本ですが、その際の情報共有が上手く図れていないようです。職員の医療知識の向上も図りつつ、医療機関や家族との連携に期待します。
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	准看護師1名が常勤で在籍しています。週1回の訪問看護を受け、必要時は、いつでも相談可能となっています。また、薬の配達をお願いしている調剤薬局も、随時、相談にのって頂いています。		
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。	入院時は定期に病院に出向き、家族を含めソーシャルワーカーとしっかり話し合い、早期退院に向けて調整を図っています。また、退院後も必要に応じ、訪問リハを利用するなど、理学療法士の指導も受けられるようにしています。		
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	かかりつけ医と、利用者の現状について十分話し合い、今後の支援について方向性を明確にし、その都度、ご家族に説明すると共に家族の意向を聞くようにしています。	入所時や利用者の状態変化に応じて、家族の意思確認が努められています。またグループホーム会や他事業所との看取りの合同勉強会に参加し、事業所内でも研修を実施し、利用者や家族の様々なニーズに対応すべく体制を整えているところです。	開設当初は看取りを行っていたが、看護師の確保が難しいこともあり、近年は看取りを行っていません。負担増はありますが、馴染みの関係で穏やかに送り出せる一つの手段として事業所での看取りがあれば、本人・家族の安心につながるのではないのでしょうか。
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	急変の恐れがあると予期できる場合は、こまめに様子観察すると共に、ソウレンソウを徹底し備えています。また、突発的に起こる出来事には、いつでも連絡がとれるよう体制を整えています。		
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	定期の訓練を実施し、実際に災害があった場合を想定し、毎月の会議の始まりに、緊急時を想定しての119番への通報等、練習する時間を設けています。	避難訓練は定期的に行われており、火災時以外は施設内の方が却って安全だと消防より助言を受けています。また水害時は、2階の施設長自宅へと避難するようになっている。	地震時は食堂の真ん中に集まる等、しっかりとマニュアル作成されています。地元の消防団や住民の協力が得られるよう一緒に訓練を実施したり、運営推進会議や日頃からも避難の方法の統一と周知が望まれます。

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者の方が、他者にプライドを傷つける言葉が観られ、言われる方には、もっと愛情をかけてあげるべきだと反省しています。互いをフォローすると共に、時には、聞こえるように同じテーブルの他者に思いを伝え、間接的に促しています。	利用者間だけではなく、職員間での年代や生活歴の違いから接遇マナーのレベルの差もありますが、管理者が都度や後からの助言やフォローを行っています。	職員研修や管理者からの指導も大事ですが、職員同士でもお互い気兼ねなく言い合えるような職場の雰囲気作りが望ましいですね。利用者の人権や尊厳を高める機運が職員間から出てくることに期待します。
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	利用者の健康、安心、安全が第一優先だと思います。それ以外は業務優先なのかもしれません。最近入られた失語症の方、「食わん」「せからしか」は本心ではないと思います。まだまだ、ちゃんとした関わり方ができていない証拠なのかも...		
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	人の痛みが分かる介護者になりたいと思います。一日を通し、心から楽しめたり笑ったりする機会を持てるように個別に関われるよう心がけています。また、行き当たりばったりではない、日々、計画性をもってケアに就きたいと思います。		
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	麻痺がある方に「着易い生地サイズの合う服を見つけたので買ってきていいですか」との職員の報告に、家族の了解を得て購入することがあります。母の日には、お化粧をして綺麗な姿を写真に収め、ホームや家族と共有しています。		
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	人はいくつになっても人の役に立ちたいとお考えられる、その気持ちを大切にに関わり、片付けが終わると「助かりました」などの労いの言葉かけを行っています。誕生会などには、好きな物を聞き、外食することも楽しみのひとつです。	他利用者に干渉したりお世話すぎる方もいらっしゃるのでは、こまめに席替えをして対応しています。決まった時間に配膳し、ゆっくりと時間をとって、その人のペースで、時には楽しくお話ししながら食事を楽しんでいます。	ユニット間の協力でマンパワー不足にならない工夫がされています。美味しそうな食事作りがされています。待ちどうしくなるような、わかりやすいメニュー表示をされてはいかがでしょうか。
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	食事介助が必要な方が数名おられ、できるだけ自力摂取を促し、必要に応じ介助を行い、時間をかけながらも、基本、全量摂取されるように支援しています。		
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	職員に歯科衛生士資格者職員1名在籍 居宅療養管理指導：週1回訪問歯科を現在、17名の方が利用されており、医師や歯科衛生士による指導を随時受けて、食事前後の口腔ケアを実施しています。		

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
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	最近、退院されGHIに復帰された方に対し、リハビリパンツから以前の布パンツに戻れるよう、時間を観ながら、その方のリズムに合わせて対応しています。また、暑い時期、可能な方には布パンツ+パッドで過ごせるよう関わっています。	日中は全員トイレ誘導し、夜間もなるべくおむつではなく時間を見て誘導する支援がされています。また、プライバシーに配慮して、個別性に留意した声かけや誘導方法を心掛け、転倒防止の配慮もされています。	パターンを把握し失禁せずに済むようにしたり、褥瘡や感染予防となるよう清潔保持等の更なる工夫に期待します。
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	便秘で薬を服用されている方が多く、リハビリ体操に加え、楽しみながら身体を動かせるような活動を心がけて行っています。また、楽しいおしゃべりで沢山笑って過ごしたり、朝から牛乳を飲んで頂くなど、それぞれの方に応じて関わっています。		
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	入浴はスタッフが利用者とのコミュニケーションを築ける大切な時間と捉えています。お風呂に誘う時は「温泉に行きましょう」など、喜んで頂けるように会話を楽しんでいます。また、拒否ある方を夕食後、安定時に入浴して頂くこともあります。	週3回実施され、季節のお風呂や入浴剤等も使用し、入浴を楽しまれています。バスボードに移譲する際など、二人介助にて行い安全にも配慮されています。	脱衣所に洗濯用品や掃除用品がそのまま置かれていたり、汚物流しのふたも無くむき出しの状態です。より入浴が楽しみとなるような環境整備をされることに期待します。
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	空調や寝具、衣類はこまめに調節し、冷暖房はできるだけ自然で過ごしやすい間接風で対応しています。また、職員の感覚ではなく利用者の立場にたった調整ができるように気を付けています。		
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	翌日の薬の準備を夜勤者が実施し、准夜帯勤務の職員がチェックを行っています。また、与薬時には「〇〇さんに薬をあげます」と連携の声掛けをして、誤薬防止に繋がっています。		
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	利用者同士、利用者／スタッフ間、利用者／訪問系専門職との馴染みの関係ができており、おしゃべりや笑い声が沢山聞かれます。管理者が時折弾く三味線伴奏による流行歌や民謡・童謡の合唱は、皆さん大変楽しみにされています。		
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	帰宅願望のある方が2名、頻りに外を歩かれることがあり、危なくないように付き添っています。時折、通りがかりの方やコンビニでのお客様が快く相手をして頂き、大変助かっています。不穩が強い方は、ドライブに誘って気分転換を図り、入って頂けるよう関わることもあります。	特別に予定がなくても天気の良い日には、近所のお寺や神社など散歩に出かけるようにしています。また隣のイオンに洋服や日用品を買い物にも行かれています。	歩行器使用の方等、介助が必要な方々にどのようにして外出の機会を増やし、生活にメリハリをつけることを期待します。また、外出したことを家族に伝えやすくするためにも、記録されてはいいかがでしょうか。



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	殆どの方が、お金を持ち込まませんが、お金のことで気になられたり、要求される時は、しっかりと話を傾聴し、納得して頂けるようにお話しして安心を促しています。		
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	要求時に電話することもあります。安心されるように、また、拒否がありお風呂に入って頂けるように疑似的に職員が家族に成り代わり、電話することもあります。		
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	季節に応じたホーム内の飾り付けなどは、手作り感を大切に行っています。トイレは日常的に二人介助することも多く、床が傷むなど、最近ではホーム内のメンテナンスや補修を行い安全に配慮しています。	絵画や利用者の制作物、またホーム内にはいつも落ち着いた音楽が流れており、穏やかで家庭的な温かな雰囲気になっています。国道より少し中に入った地区にあるため、窓からは静かで田園風景が広がる、利用者にとって見慣れた風景を眺めることができます。	長い利用者も多く、落ち着いた空間となっています。穏やかではありますが、メリハリのある1日とするためにも、食事前にゲームや体操など覚醒を促す、活気のある活動を取り入れてみてはいかがでしょうか。
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	利用者9名×2ユニットの方に、それぞれの心身面における課題があり、3人掛けのソファ―/1人掛けの椅子がいいのか、その状況によりリスクを考え、こまめに環境づくりを替えて対応しています。		
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	新規の方は特に、和布団/ベッド、トイレ/室内ポータブル、寝具の位置・方向、環境づくりなど、まずは安全性を第一に考え、状態に応じ早期に対応策を決定するようにしています。また、季節に応じた寝具を用意して頂けるように、家族に連絡したり、その日の気温を見ながら、こまめに寝具の調整を行っています。	以前より使っていたタンスや家具が持ち込まれており、ベッドを使わずに床に布団を敷いたりそれぞれ個性のある居室となっています。	利用者のほとんどが日中は共用部で過ごされるとのことですが、夜間居室で休まれる際に、自分の居場所であり、本当に安心して休まれる場所と感じられることを願います。
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	個々の方の心身の状態変化や新規の方が入られた時などは、ホーム内の設備・備品の位置等を変更して、特に安全面での環境づくりに配慮しています。		

外部評価／自己評価

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	職員が地域の行事に参加し、歌や踊り、演奏を披露するなどの活動が定着しています。今年、20周年を迎えるチャリティーおやじライブ時は地域貢献の為、職員に理解を得てお休みをもらい参加する予定です。
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	地域の「いきいきサロン」のお世話をすることで、特に高齢者のトラブルが起きた場合、花音に相談に来られることが多くなってきています。また、5年前から、定期的にプランターの花植えをして頂いているボランティアの方に感謝しています。
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	日頃から地域に関わっていることで、皆さん、お忙しい中、会議に参加頂いており、ホームのサービス向上と共に、地域に貢献できるような議題に取り組んでいます。地域のサロンをお世話できることでお年寄りのニーズが把握できています。
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	花音が開設した時期が地域密着型サービスになる境目であったことから、現在、おひとりが八代市の方であり、氷川町と共に八代市とのやり取りが持てることは有り難い勉強になっています。
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	管理者の自宅がホーム2階にあることから、必要時は、いつでも駆けつけ対応できることで花音において虐待、拘束のないケアができることを職員にも話し、理解を促しています。4月には、今年、1回目の勉強会を開催しました。
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	職員はご家族等の面会時には、近況を伝えるようにしており、管理者は毎日ホームにいる時間も長く、ご家族とお話する機会を大切にしています。また、面会回数が少ないご家族には、近況をメールでお伝えするなど工夫しています。
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	日頃から、職員と食事をしたり、話をする機会を設けており、ひとりひとりの考え方や目の届かない部分の把握に努め、改善に取り組んでいます。
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	GHのある同じ地区の方が数名入所しておられ、地元の皆さんに逢えるように、天気の良い日には外で過ごして頂くようにして、道行く方との交流を楽しんで頂いています。
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	2年前の地震や辛かった経験の中で得るものは大きく、無駄なものは何ひとつ無いですね。以前ならできなかったことも、今は、感謝の気持ちで、ご利用者に喜んで貰える関わりができるように皆で頑張っています。
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	13年目を迎えた花音は、現在、往診して頂く医院＝4件、訪問看護、訪問歯科、訪問理容、薬剤師等の方が頻繁に出入りして頂いて、相談や助言を戴いています。
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援	

		<p>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</p>	<p>要望を再優先すると共に、必要があれば適切な往診をして頂ける医院を検討し、家族の介護負担軽減を図っています。また、各Drとの信頼関係づくりにも努力しています。</p>
33	(12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>かかりつけ医と、利用者の現状について十分話し合い、今後の支援について方向性を明確にし、その都度、ご家族に説明すると共に家族の意向を聞くようにしています。</p>
35	(13)	<p>○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</p>	<p>定期的な訓練を実施し、実際に災害があった場合を想定し、毎月の会議の始まりに、緊急時を想定しての119番への通報等、練習する時間を設けています。</p>
36	(14)	<p>○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</p>	<p>利用者の方が、他者にプライドを傷つける言葉が観られ、言われる方には、もっと愛情をかけてあげるべきだと反省しています。互いをフォローすると共に、時には、聞こえるように同じテーブルの他者に思いを伝え、間接的に促しています。</p>
40	(15)	<p>○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</p>	<p>人はいくつになっても人の役に立ちたいと思っておられる、その気持ちを大切にに関わり、片付けが終わると「助かりました」などの労いの言葉かけを行っています。</p>
43	(16)	<p>○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う</p>	<p>最近、退院されGHに復帰された方に対し、リハビリパンツから以前の布パンツに戻れるよう、時間を観ながら、その方のリズムに合わせて対応しています。</p>
45	(17)	<p>○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</p>	<p>入浴はスタッフがご利用者とのコミュニケーションを築ける大切な時間と捉えています。お風呂に誘う時は「温泉に行きましょう」など、喜んで頂けるように会話を楽しんでます。</p>
49	(18)	<p>○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</p>	<p>帰宅願望のある方が2名、頻回に外を歩かれることがあり、危なくないように付き添っていますが、時折、通りがかりの方やコンビニでのお客様が快く相手をして頂き、大変助かっています。</p>
52	(19)	<p>○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるよ</p>	<p>季節に応じたホーム内の飾り付けなどは、手作り感を大切にしています。トイレは日常的に二人介助することも多く、床が傷むなど、最近はホーム内のメンテナンスや補修を行い安全に配慮しています。</p>
54	(20)	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫を</p>	<p>新規の方は特に、和布団/ベッド、トイレ/室内ポータブル、寝具の位置・方向、環境づくりなど、まずは安全性を第一に考え、状態に応じ早期に対応策を決定するようにしています。</p>