

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3890100765
法人名	株式会社クロス・サービス
事業所名	グループホーム風花
所在地	松山市来住町1057番地1
自己評価作成日	平成24年5月1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>◆町内の年中行事や毎月開催される老人会(寿会)の会合に利用者と参加し、一緒に楽しい時を過ごしている。</p> <p>◆町内のひとり暮らしのお年寄りに声をかけて立ち上げた「やつで会」を月1回(第2土曜日)事業所で行い、交流を深めている。今年9月で2年を迎えるが、民生委員さんや近所の方なども参加していただき、毎回盛会である。</p> <p>◆法人内の事業所と合同で研修をしたり、委員会活動を行い、職員の意識やスキル向上を図っている。また、各々の事業所の利用者や職員が交流する場も定期的に作っている。</p>

※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	
----------	--

【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JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成24年7月3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）】

<p>●1月には、日本認知症グループホーム協会が作成する防火安全対策のテキストと映像教材作りに協力をされた。撮影は夕暮れ時から行われ、消防本部、地元の町内会、老人クラブ、市の担当者の方も協力された。</p> <p>●3月の避難訓練時には、地域の方も職員と一緒に消火器の使い方、毛布を使ったタンカの作り方を体験された。やつで会・運営推進会議・ボランティアに来てくださっている方や、老人会の方等は、利用者のお名前や事業所の部屋の配置等、中のこともよく知ってくださっており、利用者の避難誘導等も協力し合っている体制となっている。協力医からの寄付でAEDを設置されており、職員は使い方の講習も受けておられる。事業所では、東日本大震災後、1週間程度の食糧の備蓄、ガスパワー発電機を整備されている。</p> <p>●老人会の日帰り旅行には、利用者数名と職員が参加されて、地域の方達と一緒に温泉に入ったりごちそうを食べたりして楽しい時を過ごされている。</p>

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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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ます (参考項目：9, 10, 19)
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)	<input type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input checked="" type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 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)
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目：11, 12)
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)	<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 <input checked="" type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目：30, 31)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <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
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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらい <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input type="radio"/> 2. 家族の2/3くらい <input checked="" type="radio"/> 3. 家族の1/3くらい <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない

自己評価及び外部評価結果表

サービス評価自己評価項目 (評価項目の構成)

I. 理念に基づく運営

II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

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

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

【記入方法】

- 指定認知症対応型共同生活介護の場合は、共同生活住居(ユニット)ごとに、管理者が介護職員と協議のうえ記入してください。
- 全ての各自己評価項目について、「実施状況」を記入してください。

(注) 自己評価について、誤字脱字等の記載誤り以外、外部評価機関が記載内容等を修正することはありません。

※用語について

- 家族等＝家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含みます。
- チーム＝一人の人の関係者が連携し、共通認識で取り組むという意味です。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含みます。

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

事業所名 グループホーム風花

(ユニット名) 1F 花

記入者(管理者)

氏名 小林厚子

評価完了日

平成24年5月1日

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
I.理念に基づく運営				
1	1	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 地域との関わり、利用者とのかかわりを考えながら、ユニットごとに職員とともに理念を作り、誰の目にも留まる場所に掲示して意識付けしている。※運営理念は法人が運営する他のグループホームと共通のもので、ユニットの理念は平成22年に作成したものを継続している。</p> <p>(外部評価) 事業所では、「理念は自分達がどのような考えで支援していくのか、方向性を示すもの」という考えのもと、ユニットごとに、年に1回、「職員にマッチングした言葉」で、理念を作成されている。理念は、日々の申し送り時等に職員間で共有するとともに、行動指針にもされている。</p>	
2	2	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 町内会活動(老人会「寿会」への加入・参加、町内清掃、盆踊り、秋祭りなど)や公民館活動に利用者と一緒の参加し、地域の方々との交流を深めている。また、毎月1回地域の独居老人等を招いて交流会(「やつで会」)を行っている。日常的には利用者と近所のスーパーに買い物に行ったり、近所を散歩したり、近隣の保育園に立ち寄りたりして、地元の人たちと顔なじみになっている。</p> <p>(外部評価) 「やつで会」を開催する際には、地域の方がボランティアでおやつ作りやお茶の用意に来てくださっており、利用者は集まってくる方達とおしゃべりやふれ合いを楽しみにされている。「やつで会」に参加する方が、普段にも包丁を研ぎに来てくださったり、メダカやインコを連れて訪れてくださったり、畑で採れた野菜を持って来てくださったりする。地域に知り合いが増え、散歩中に声を掛け合うことも多くなったようだ。地域の老人会の集まりには、毎回6名程度の利用者が参加されており、車いすを押して席まで案内して下さり、一緒にカラオケ等して地域の高齢者の方達と、楽しい時間を過ごされている。</p>	<p>事業所では、昨年、30～90歳代の地域住民80名程度の方に意識調査を行われた。調査結果には、「事業所は知っていても、グループホームや認知症については知らない・興味がない」との答えもみられた。今後さらに、グループホームの専門性や有用性を活かして、事業所が拠点となり、人と人がつながり助け合って暮らせる地域作りへの取り組みを拡げていかれてほしい。</p>
3		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 利用者とともに地域行事に積極的に参加し、認知症への理解を深めてもらっている。また、地域の人向けに「風花だより」を定期的に作成し、回覧板で回してもらったり、公民館に掲示してもらうなどして情報発信している。見学や実習、ボランティアの受け入れなども積極的に対応している。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
4	3	<p>○運営推進会議を活かした取組み 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</p>	<p>(自己評価) 2ヶ月に一度開催、町内会長や寿会会長、民生委員、近隣の保育園職員、家族代表、民生委員、地域包括支援センター職員、市介護保険課等の方たちに毎回参加していただいている。会議では風花の現在の状況や取り組み内容について報告し、参加メンバーとの意見交換を行っており、地域の方から出された意見を運営に活かすようにしている。また、会議の内容は出席した職員がをミーティングで報告し、職員間でも共有するようにしている。</p> <p>(外部評価) 管理者は、会議の機会を、「地域全体の福祉を整え、地域のニーズ、課題を出し合い、乗り越えていく場」と考え取り組まれている。毎回、テーマを決めて会議に取り組んでおられ、管理者は参加者に意見等を求めながら、話し合いをすすめておられる。事業所から、「そうめん流しを予定している」ことを伝えると、地域の方が、「竹を切ってきますよ」と言ってくれる等、協力者が年々増えて来ている。管理者は、「今後、他のグループホームから参加していただく等、参加者を増やしていきたい」「地域のニーズ・課題が出し合える場にしたい」と話されていた。</p>	
5	4	<p>○市町村との連携 市町村担当者とは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取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議に毎回市の担当者(介護保険課)の出席をいただき、情報交換や、意見をもらっている。また、地域包括支援センターの開催する事業所連絡会やセミナー、勉強会などに参加し、協働関係を築けるよう取り組んでいる。</p> <p>(外部評価) 地区のケアネットワークに参加されており、市と地区の他グループホームと協力し、保育園の園児や先生に認知症について知ってもらうため指人形劇を作り披露された。1月には、日本認知症グループホーム協会が作成する防火安全対策のテキストと映像教材作りに協力をされた。撮影は夕暮れ時から行われ、消防本部、地元の町内会、老人クラブ、市の担当者の方も協力された。</p>	
6	5	<p>○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</p>	<p>(自己評価) 夜間は防犯のため施錠するようにしているが、日中は玄関や出入口をオープンにしており、利用者はどこからでも自由に出入ることができる。ミーティングや日々の申送り等で、「それって拘束？虐待？」というケースを話し合ったり、「魔の3ロック」などもふくめ、各自がひよっとしたらという気づきを共有し合うようにしている。</p> <p>(外部評価) ユニットの出入り口には出入りすると音が鳴るようにされており、職員が出入りする際には他の職員に声をかけておられる。入居前、ご自宅で一人暮らしをしていた利用者は、居室の扉の内側から開かないようにして戸締りをされている。職員は、そのような行為は、「当然の行為」と受け止め、時には声をかけ開けてもらう等して安全確認をされている。又、出かける時や夜間は、ご本人が「ちゃんとかぎ閉めてよ」と、職員に声をかけてくださり、職員が「閉めましたよ」とお返事すると安心されるようだ。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 社内研修やミーティング等で虐待について話し合ったり、事例検討を行ったりして意識を高めている。また、些細な言動、行動も虐待になりうるという気持ちを持ち、不適切なケアを見逃すことのないよう日々の申し送りやケアカンファレンスなどで振り返るなど、防止に努めている。	
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	(自己評価) 成年後見人制度について、職員全員が理解しているとはいえない。研修に参加して学んだ職員はいる。これまで成年後見制度を利用していた方はおられたが、その際は管理者が対応していた。	
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	(自己評価) 契約については基本的に管理者が行っており、時間をかけて丁寧に説明している。特に、制度の改正に伴う利用料金の変更については、改定前に家族会で説明し、参加できなかった方には個別に説明するなどして理解や同意を得るようにしている。 また、契約時の説明で理解できていても、時間が経過すると不明な点が出てくることもあり、適時確認したり説明したりするようにしている。	
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	(自己評価) 家族には、毎月1回文書で個別に本人の状態や日々の暮らの様子などを報告しており、日常の来所時や家族会・運営推進会議等で常に問ひかけ、意見・要望はミーティングや申し送り等で話し合い反映させている。また、定期的に家族会で意見交換を行い、その内容を運営に反映するようにしているが、本人や家族は不満や苦情をなかなか言いにくいと思われるので、日頃のかかわりの中で気軽に言えるような関係づくりを目指している。 (外部評価) ご家族からの電話や来訪時にお聞きした声は、「苦情・解決・報告書」ノートに記録して、職員で話し合い改善に努めておられる。ご家族からは、「入浴・トイレ介助時は同性介助にしてほしい」と希望されたり、「職員の入れ替わりを教えてください」「薬の内容を教えてください」等の希望も出されている。ノートには、ご家族とのやりとりを会話のまま記録しておられ、ご家族の思いや意向等も知ることができ、介護計画等にも反映されている。家族会は、年1～2回行われており、4～5組のご家族の参加があり、意見交換されている。会の内容は、ご家族の代表者から職員に報告いただいている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	<p>(自己評価)</p> <p>ミーティングだけでなく、日常的に何かあれば意見を言えるよう、現場リーダーと意識して機会や雰囲気づくりに取り組んでいる。(OJTや個別面談、申し送り時など)あがってきた意見や提案には必ず返事をしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>職員は、利用者が転倒しそうになり「ヒヤッ」とした時等には、リーダー職員に伝え、申し送りノートに記録してケアについて話し合われている。職員から居間のテーブル席の席替えについて提案があり、実施されており、職員は、「利用者同士の、新しい関係ができて嬉しかった」と話されていた。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>職員が意欲を持って働き、スキルアップを図れるようOJTや人事考課を計画的に行い、自己評価を含めた振り返りやアドバイスをリーダーとともにやっている。また働きやすい職場であるよう、職員間の関係づくりや業務改善を意識しながら行っている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>社外の研修会の参加をすすめたり、社内の研修にも積極的に参加するよう働きかけている。社内研修は参加しやすいように同じ内容の研修を何度か行っている。また、職務基準書をもとにチェック表を作り、自己評価と上司評価を突き合わせながら振り返ったり、適切な介助ができるように作業療法士から現場で直接ケアスキルを学ぶ機会を作ったりしている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>全国及び県内の事業者団体に加入し、研修会に参加したり、団体の運営や研究事業に協力している。職員にも事業者団体が行う会や研修に参加してもらい、情報交換や交流が図れるようにしている。また、県が行う研修の実習も受け入れており、実習生(他事業所職員)との交流も生まれたりしている。他の事業所との相互研修や勉強会も定期的に行っている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>サービス利用前には、必ず本人の生活の場を訪問し、サービス内容の説明と、求めていることへの理解や不安解消に努めている。また、その情報を利用前カンファレンスでスタッフ全員で共有している。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) ご家族には、これまでどのようなことがあったのか、そのプロセスや本人への思い、ホームに望むことなどを話してもらっている。その際にはじっくり話を聞き、家族の思いや不安をしっかり受け止めるように心掛けている。	
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	(自己評価) サービス利用にあたって、本人・家族の要望と事業所のサービスにギャップがないかどうかを見極め、話し合うようにしている。特に今たちまち困っている状況があり、グループホームで対応できない場合は、他のサービスについて紹介したりつないだりするようにしている。	
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	(自己評価) 利用者と買い物に行ったり食事を作ったり、掃除や洗濯をするなど暮らしを共にするかわりを大切にしている。職員が何もかもしてしまうことがないよう利用者には自分でできることはしていただくようにし、互いに協力して生活していけるような関係づくりに努めている。利用者は「昔とった杵柄」を発揮したり、昔の習わしや家事のコツを教えてくれたり、底力を見せてくれている。	
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る関係を築いている	(自己評価) 家族の状況や事情もさまざまであるが、こちらから情報発信を怠らず、手紙や電話、FAX、メールなどを使って報告・連絡・相談をこまめに行うようにしている。家族によっては頻繁に来られ、本人の身の回りの世話をしたり、一緒に過ごしたり、外出したり、時々一緒にホームで食事をして帰る方もいる。また、ホームの行事や催しなどの際、手伝ってくださる家族もいる。本人の状態が重篤になって終末が近くなった時にはご家族が交代で泊まったり、そばに付き添うなど最期まで本人と共に支える関係をつくっている。	
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	(自己評価) 今まで行きつけの美容室やスーパーなどに行ったり、ご家族や友人に手紙を出したり、自宅に帰ったり、お墓参りをしたりなど馴染みの人たちとのかかわりが継続できるよう支援している。そのためにも、支援マップシートを使って本人を取り巻く社会資源を探り、本人が望むこれまでの暮らしの継続が図れるよう取り組んでいる。	
			(外部評価) 行きつけの美容院にでかけたり、入居前から使用している化粧品が少なくなったら、持って来てもらえるよう化粧品店に電話で連絡をされている。「やつで会」ができて2年目となり、顔なじみの地域の方も増え、名前呼び合うような関係になられた方もいる。よく買い物に利用する近所のスーパーでは、店員の方が笑顔で見守ってくださり、おつりをビニール袋に入れてくれる等して利用者が買い物しやすいようにサポートしてくださっている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 利用者同士の関係や個々の希望を配慮しながら座る場所や席を決め、会話が弾んでいる時には見守り、うまく通じ合わない時やトラブルになりそうな時には会話をつないだり、タイミングをみて間に入る等、調整役としての関わり方を基本にしている。また、利用者同士で何かをする、助け合う、気にするなどの場面づくりも意識して行っている。	
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	(自己評価) 利用が終了した方にも常にオープンにし、家族からの相談等も受入れているが、実際は時間の経過とともにだんだん縁遠くなってしまっている。	
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	(自己評価) 利用者の言動や表情から真意を推し量ったり、センター方式のシート(C-1-1)を使用するなどして本人の思いの把握に努めている。また、日々のかかわりの中で得た情報や気づきを記録し、申し送りやミーティング等で職員間で共有するようにしている。 (外部評価) 利用者個々に「わたしの手帳」を用いて、ご本人の大切なものや人・場とのつながりを守るよう情報を集めておられ、職員は、お話のきっかけにする等して、さらに以前の暮らしぶりや思い、意向の把握につなげておられる。又、利用者の「思いが理解しづらい」場合は、「ひもときシート」を用いて、原因やご本人の思い、意向を探ることに努めておられる。24時間シート等のセンター方式のアセスメント表を活用しながら、ご本人がどのように暮らしたいかというを探り、ご本人本位の視点からケアに取り組まれている。	
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	(自己評価) 利用開始時に得たとりあえずの情報を日々のかかわりの中で本人や家族と確かめ合ったり掘り起こしたりしている。その際にセンター方式のシートを使い、本人への理解を深めるようにしている。また、家族の方が来られた時に本人とともに昔話をしてもらったり、本人が大切にしている物や馴染みの物、アルバムなどを持ってきてもらうなどして本人理解に努めている。	
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	(自己評価) 日々の様子を個人別に記録したり、センター方式のシートを使って一人ひとりの状態を把握し、申し送りやミーティングなどで職員間で共有するようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
26	10	<p>○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</p>	<p>(自己評価) センター方式を取り入れた独自のケアプラン立案シートを活用し、ご本人の言動などからニーズを導き出し、どのような支援が必要なのかをみんなで話し合いながらプランを立案、ご家族に「この内容でいかがですか？」等と確認しながら作成している。また、1ヶ月ごとに経過を振り返り、家族に報告して意見や要望を聞くようにしている。</p> <p>(外部評価) 介護計画に沿った利用者の現状に即した支援が実践できるように、日→週間→月単位でモニタリングされている。職員が対応に苦慮した場合、職員が利用者の対応に困った時には、職員の思う問題点を考え、対処したことでの利用者の状態を書き出し、原因となることをひもとき具体的な支援に結び付けられるよう介護計画を見直しておられる。</p>	
27		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 24時間の状態やその変化を記録できるシートを使い、日々個別に記録している。また、ケアプランに基づいた実践を週間ごとにチェックするシートや申し送りノートなどで実践状況の振り返りや気づきの共有を図っている。</p>	
28		<p>○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</p>	<p>(自己評価) お墓参りや結婚式、自宅に帰るなどの際に付き添うなど、利用者一人ひとりの状況やその時々必要性に応じて支援を行っている。</p>	
29		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 支援マップなどを使って本人を取り巻くヒト・モノ・場所の把握に努めている。行きつけの店(美理容院・化粧品店・商店・飲食店など)や会いたい人、行きたい場所など、本人の願いがかなえられるよう支援に取り組んでいる。また、ホームでの暮らしで生まれた新しいつながりやなじみが継続できるよう支援している。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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し、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している	<p>(自己評価)</p> <p>入居時にかかりつけ医の有無を確認し、本人や家族の希望や意向に添って医師・医療機関を決めてもらうようにしている。さまざまな病気を抱えておられる利用者もおられるので、特に受診が困難になった時往診が可能かどうかを確認している。また、専門医の受診など都度必要な医療が受けられるよう相談に乗ったり、バックアップしたりしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>これまでのかかりつけ医が、24時間の対応が難しい場合には、夜間変化があった場合には、協力医に相談しながら対応されている。検査や特別な治療が必要な場合、医師の紹介状を持って、専門医に受診されることもある。</p>	
31		○看護職との協働 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	<p>(自己評価)</p> <p>訪問看護ステーションと医療連携し、定期的な健康チェックと1日24時間の相談・対応の体制をつくっている。日々の状態の変化や気づきがあれば速やかに報告・相談し、指示をもらうようにしている。また、健康チェックに訪れた看護師に、気にかかることや疑問を尋ね、アドバイスをもらうこともある。</p>	
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。または、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	<p>(自己評価)</p> <p>入退院時の付き添い、入院中の定期的な訪問等で、病院関係者との情報交換を密にし、利用者が安心して治療でき、早く元の生活の戻れるようサポートしている。また、入院先医療機関はかかりつけ医の紹介となっており、入退院時の医療連携がスムーズに行われている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>契約時に重度化・看取りの指針について説明し、本人・家族の思いや意向を聞き取るようにしている。また、状態の変化に応じて本人・家族と話し合いを重ね、適時医師や看護師なども交えながら医療連携の実際や事業所ができること、できないことを説明し、本人にとっての最善の方法を考えるようにしている。特に終末期については、家族や医師、看護師等とともに力を合わせ、最期まで本人らしい日々が送れるように支援している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>今年、事業所では数名の利用者の看取りを支援されている。利用者・ご家族の希望に沿った支援が行えるよう、ご家族ともその都度話し合いを行って取り組まれた。管理者は、「一人ひとりの個性にこだわりながら支援したい」と考えておられ、ご家族と過ごせる広めのお部屋に場所を移し、娘さんが、利用者ご本人のお好きな長唄・三味線のテープを用意されて、流して差し上げたり、幼い頃住んでおられた所の当時の写真や旅行の写真等もお見せしながら、職員とともに、ご本人を看取られた。ご家族は、「母は、幸せだった。よかった。」と職員に話されたようだ。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 定期的救命講習会や職員研修等で応急手当の方法や備え付けられているAEDの使い方を職員全員が身に付けるよう取り組んでいる。また、初期対応のマニュアルを整備し、送り時等で確認するようにしている。	
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	(自己評価) 年2回、消防署や地域の方の参加のもと避難訓練を行っている。またその訓練が形骸化しないよう、災害の種類や様々な時間帯などを想定し、職員が交代して訓練内容を考案するようにしている。災害グッズについては、都度点検を行い、万が一の場合に備える対策を講じている。	
			(外部評価) 3月の避難訓練時には、地域の方も職員と一緒に消火器の使い方、毛布を使ったタンカの作り方を体験された。やつで会・運営推進会議・ボランティアに来てくださっている方や、老人会の方等は、利用者のお名前や事業所の部屋の配置等、中のこともよく知ってくださっており、利用者の避難誘導等も協力し合っている体制となっている。協力医からの寄付でAEDを設置されており、職員は使い方の講習も受けておられる。事業所では、東日本大震災後、1週間程度の食糧の備蓄、ガスパワー発電機を整備されている。	
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	(自己評価) ミーティングや研修等で個人の尊厳を守る意識を高め、言葉使いや態度に留意しながらさりげないケアを心がけている。(排泄時の声掛けや対応、居室訪問時の配慮、日常会話など)	
			(外部評価) 管理者は、「言葉はその人の気持ちの表れ」として捉え、「どうしてこの言葉を使ったか」「どうしてこの支援をしているか」等、根拠や原因を探りながら取り組みをすすめておられる。調査訪問時、食事の時間になっても、気持ちが違うことに向いている利用者に職員は、ご本人が「食事しよう」という気持ちになるまで、お話をさえぎらず聞いておられた。排泄介助等、同性介助を希望する利用者の、夜間の介助時には、「私でいいですか」と、ご本人にお聞きしてから介助するよう心がけておられる。	
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	(自己評価) 生活の中での楽しみごとや家事手伝い等、本人が決めた選んだりできる声かけたり、働きかけたりしている。(洋服を選ぶ、食事のメニューを相談する、「○と△、どちらがいいですか?」など声をかけ決めてもらう等々)また、先にスタッフの思いや、してほしいことを優先せず、行動を見守って、どうしたいと思っているかを探るようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 利用者一人ひとりのペースに合わせた生活ができるよう努めているが、職員主導で行ってしまうときがある。特に意思表示ができない方や重度の方については職員の都合に合わせた対応になってしまっていることがある。	
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	(自己評価) 着替えや身だしなみは、本人と相談したり希望を聞きながらお手伝いしている。意思表示が困難な方にはTPOに応じた身だしなみに気をつけている。	
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	(自己評価) 利用者と話し合いながらメニューを決めたり、食材を発注したりしている。また、食材の下ごしらえや調理・片付けもできる方と一緒にいるが、押し付けにならないよう、その都度本人に決めていただいている。	
			(外部評価) 職員は、利用者と冷蔵庫の中の食品をみながら今日のメニューを考えたり、一緒に野菜の下ごしらえや味付け等をして、食事一連の流れを利用者と一緒に行えるよう支援に取り組まれている。調査訪問時、車いすで流し台の前までお膳を持って行き、流し台の縁を持って立ち、ご自分の食器を洗っておられる利用者の様子がみられた。お汁だけ食べて、「もう満腹。」という利用者には、職員は一度お膳を下げられて、ご本人が別の食卓の席に着いた時、食事の声をかけられると、「お腹すいた」と食事を始められた。利用者の気持ちやタイミングをみながら、気持ちよく、おいしく食事ができるような支援に取り組まれている。	
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	(自己評価) 食事量や水分量を個別に記録し、状況が把握できるようにしている。食事量が少ない方には好物のおやつ等でエネルギーの補給を行っている。また嚥下状態に応じてお粥や刻み食やミキサー食やとろみ食の対応をしている。	
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	(自己評価) 毎食後、口腔ケアの支援を行っている。自分でできる方には声かけし、自分でできない方はスタッフが義歯洗浄や歯磨き、うがいの介助を行っている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) パットや紙パンツを使用している方や重度の方でもトイレに座れる方にはトイレ誘導や介助を行っている。また毎日個別に排泄状況を記録して排泄のパターンをつかみ、適時の声掛けを行ったり、紙パンツに頼るのではなく日中は普通の下着で過ごせないか、パットだけで過ごせないか検討するなどしている。	
			(外部評価) リーダー職員は、「トイレに一輪の花を生けることも、気持ちよく排泄できる環境づくりの支援の一つ」と考え、トイレの環境作りも大切にされている。職員は、車いすからトイレに移る際等、立ち上がるまでの間、ゆっくり見守り、ご自分でできることは行えるよう支援されている。又、羞恥心にも配慮して、排泄時にはひざにバスタオルを掛ける等気づかいをされている。	
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	(自己評価) 個人別排泄記録で排便の状態をチェックしている。下剤を使用している利用者が多いが、できるだけ下剤に頼らなくても済むよう便通の良い食べ物を活用し、便秘がちな利用者へ対応している。(オリゴ糖・ヨーグルト・野菜をたくさん使った献立など) また、体を動かしたり、体操したり、歩いたり、日中の活動量アップに努めている。	
			(外部評価)	
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	(自己評価) 一人ひとりの入浴日を記録し、入浴間隔が長い方から声をかけ入浴してもらっている。入浴前にはバイタル測定や表情、体調を確認し、入浴中は気持ちよく入ってもらえるようゆず湯にしたり、入浴剤を使うなどしている。また、入浴時間は一人ひとりの意向や状態に合わせている。	
			(外部評価) 利用者が入浴を嫌がられた場合、散歩で汗をかいた後に入浴をすすめる等して、入浴に気持ちが向くようなタイミングに入浴できるよう支援に努めておられる。介護度が重度の利用者や立位が不安定な利用者には、職員が2名で介助して、安全に安心して入浴できるよう支援されている。同性介助を希望される方にも応じておられる。入浴後に、ご自分のお気に入りの化粧水を付ける方もいる。	
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	(自己評価) 一人ひとりの体調や活動量に応じて休息や午睡をさまたげないようにしている。また、昼夜逆転の状態がある利用者には、日中の過ごし方を工夫するなどして、本来の生活リズムが取り戻せるように支援している。	
			(外部評価)	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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	(自己評価) 利用者の薬の処方箋はファイルに綴じ、職員全員がいつでも内容確認できるようにしている。薬の変更があった場合は、その都度申し送り、職員間で情報の共有化に努めている。また、服薬時は本人任せにせず、飲み込むまで側で見守るようにしている。	
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	(自己評価) 日常の家事の場面ではできることを職員や他の利用者と一緒に、感謝の言葉を伝えあったり、ねぎらい合ったりしている。(調理,食器拭き,洗濯物干し・たたみ・繕い物・掃除など) これまでの趣味や得意なことなど生活歴を探り、本人のやりたいこと、楽しみごとにつながるよう働きかけている。	
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	(自己評価) 周辺の散歩や車を活用しての外出等、日々の暮らしの中で戸外の刺激を得れるよう支援している。その日その時の希望をすべて叶えることは難しいが、可能な限り対応できるよう努めている。また、歩行困難な御利用者には、車や車椅子を使用し戸外に出掛けられるよう支援している。 (外部評価) その日の利用者からの希望で、買い物やドライブに出かけることもある。事業所に戻ると「疲れた」という方もあるが、出かけたことをとても喜ばれるようだ。日常的に近所の寺・公園まで散歩されたり、近所のスーパーに買い物に行かれている。老人会の日帰り旅行には、利用者数名と職員が参加されて、地域の方達と一緒に温泉に入ったりごちそうを食べたりして楽しい時を過ごされている。	事業所では、さらに、「利用者が買い物に出かけて、ご自分の食事に使う食材等を品定めしたり、買い物を通じて季節感を感じたりできるよう外出の機会を作っていきたい」と考えておられる。利用者の重度化や運動機能の低下等があっても、外出して気分転換したり、楽しめるような機会を積極的に作っていかれてほしい。事業所は、地域のネットワークも広く、さらにいろいろな人と協力し合って利用者が地域とつながりながら暮らせるような支援に工夫されてみてほしい。
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	(自己評価) 家族の承諾のもと利用者と一緒に買物に行き、買いたいものを選び、買えるよう支援している。金銭の所持や支払いが困難な方は同行した職員が代わりに支払うようにしている。	
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	(自己評価) 本人の希望があればいつでも電話できるようにしている。携帯電話を持ち、家族と自由に電話している利用者もいる。手紙や葉書のやり取りなど難しい方が多いが、年賀状のやり取りは毎年行うようにしている。家族によってはFAXで手紙を送ってこられる方もいる。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容 (外部評価のみ)
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うな工夫をしている</p>	<p>(自己評価) フロアには季節を感じられる飾り付けをさりげなく行い、食卓や棚には季節の花を生けるようにしている。照明の色や配置を工夫し、けばけばしい色合いの調度品・家具は避け、生活感のある落ち着いた雰囲気づくりに留意している。また、心地よい明るさ・音・温度・湿度などこまめに調整するようにしている。</p> <p>(外部評価) 玄関前に椅子を置いておられ、利用者は気分転換に外の様子を眺めたり、おしゃべり等して過ごされている。玄関や居間には、お花が生けられてあり、調査訪問時には、庭に咲いているアジサイを生けておられた。萎れてくると利用者から、「そろそろ生け替えた方がいいね」と、声をかけてくださり一緒にお花を買いに行かれたりされている。居間にはテーブルを囲んで椅子やソファが配されており、座ったり横になったりして、それぞれに過ごしておられた。1階ユニットでは、犬を飼っておられ、撫でてやる等して利用者や家族に可愛いがられている。2階ユニットでは、利用者が土に触れることができるように、利用者とプランターになすび等を植えて世話をされている。ご家族からの希望もあって、各ユニットの入り口には、職員の顔写真に名前を添えてボードに掲示されていた。</p>	
53		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 各々自分の好きな場所で思い思いに過ごせるようにしているが、ソファやイスに座った時、他の人が視界に入り過ぎないように気を付けたり、気の合う利用者同士で会話ができるように座る場所を配慮したりしている。また、共用空間で居心地よく過ごせるために、利用者同士の関係もしっかり把握するよう努めている。</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している</p>	<p>(自己評価) 他のご利用者に迷惑をかけるものでなければ、居室への持込は制限していない。各々馴染みの物、好みの物の持込、飾りつけを家族と一緒にしていただいている。また、本人・家族の希望で畳やベッドを選択してもらっている。</p> <p>(外部評価) ご家族が、地域の保育園児が敬老の日に作ってくれた壁飾りや思い出の写真を額に入れて飾ってくださっている居室もみられた。以前のお部屋の様子等、ご家族からも情報を得て、しつらえておられ、整理整頓が得意で、ものを置くことを好まない利用者の居室は、飾り付けずシンプルにされていた。</p>	
55		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 各居室のドアにはご利用者自身が書いた名札を付け、認識できるようにしている。また、トイレは戸を赤色で統一し、電気のスイッチ等必要と思われる場合は、張り紙をするなどして、場所の見当識がつくよう工夫している。内部がぐるっと見渡せるよう台所を中心としたY字型の設えにしているので、人や場所の把握がしやすい設えとなっている。</p>	