

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 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 checked="" type="radio"/> 2. 家族の2/3くらい <input 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 <input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input checked="" type="radio"/> 3. たまに <input type="radio"/> 4. ほとんどない <input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input checked="" type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 4. 全くない <input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input checked="" type="radio"/> 2. 職員の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 職員の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. ほぼ全ての家族等が <input checked="" type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらい <input type="radio"/> 3. 家族等の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) 2F 風

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	外部評価	項目		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) 職員全員で理念をつくり、誰もが目につくフロアの入り口に掲示している。新しい職員が入った時には理念について説明し、理解してもらうよう努めている、また理念が日々のケアにつながっているか年1回は理念と実際のケアを照らし合わせながら振り返っている。</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) 町内の行事への参加(清掃、夏・秋祭り、運動会等)や、寿会(老人会)への参加をすることで地域との交流をはかっている。近隣の保育園との行き来があったり、小学校の見守り活動にも参加している。 毎月1回、町内の独居高齢者を招いて一緒に楽しむ「やつで会」も2年が過ぎ、地域の人達との交流も深まっている。</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が行われた。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・興味が無い」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) 地域行事に積極的に参加し、利用者を知っていただき、認知症への理解を深めてもらっている。ホームでの年1回のイベント「秋の集い」は町内の方たちにもすっかりなじみとなり、たくさんの方が参加してくれている。また、2か月に1回、地域向けに「風花便り」を発行、公民館に掲示してもらったり町内の回覧板で回してもらったりしている。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目		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ヶ月に一度開催している。利用者や家族代表、近所の方、町内会長、民生委員、老人会「寿会」会長、近隣の保育園園長、松山市介護保険課、地域包括支援センター等の方達が毎回参加してくれている。会議は、ホームの活動や取り組み報告をベースに毎回異なった議題のもと意見交換を行い、参加メンバーからの意見やアドバイス、提案などをもらうようにしている。会議の内容はミーティングで職員全員に報告し、今後の活動や支援に活かすようにしている。</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、「竹を切りますよ」と言ってくる等、協力者が年々増えてきている。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 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる</p>	<p>(自己評価) 運営推進会議に毎回必ず地域包括センターの職員さんや介護保険課のどなたかが出席してくれているので、ホームのことや利用者の状態把握もしてくださっていると受け止めている。何かの時には相談したり、協力したりと関係は良好である。</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) ミーティングや研修会などで勉強する機会を設け、拘束について考えたり、話し合ったり、振り返るなどしている。職員全員が「禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体を拘束しないケアに取り組んでいる。また、利用者がいつでも好きな時に好きな所へ行けるよう施錠は行わず、見守ったり寄り添ったりしている。</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	外部評価	項目		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) 他の事業所と合同で言葉使いや制止など虐待につながる具体的な行為の勉強会や研修を行い、職員一人ひとりが虐待防止に対する意識が持てるよう取り組んでいる。	
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) 権利擁護や成年後見制度について研修会等で学ぶ機会は設けられているが、実際の活用までには至っていない。	
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	(自己評価) 契約は管理者が行っており、時間をかけて丁寧に説明している。また本人や家族の不安や疑問点、要望を聞き、サービスの実際と突き合わせながら納得のいく説明を行うようにしている。	
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) 家族代表の世話人がおり、定期的または必要時に家族会を開き運営内容等について意見交換がなされている。その会で話し合われた内容はホームに報告があり、ミーティングなどで職員とも話し合い、運営に活かすようにしている。また、運営推進会議には利用者や家族代表が必ず参加し、意見を述べている。家族来訪時にはコミュニケーションをはかり、何でも言ってもらえる関係づくりに努めている。 (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	外部評価	項目		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	(自己評価)	
			ミーティングだけでなく、日常的に現場リーダーを通じて意見を言える雰囲気づくりに留意している。また、職員は個別に口頭や申し送りノートなどを使って気づきや提案・意見を伝え、出された内容には必ず対応するようにしている。	
			(外部評価)	
			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。	
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	(自己評価)	
			定期的に職務・業務評価を行い、職員一人ひとりの意欲やスキルを自己評価、上司評価などを通してその努力や実績を考課し、個別面談などでフィードバックするようにしている。また、ミーティングやリーダー会などで職員のアセスメントを行い、個々の状態の把握に努め、やりがい、働きがいを持つ職が環境づくりに努めている。	
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	(自己評価)	
			職員の状態把握をリーダーとともにし、個々の職員のレベルに応じた研修や教育を行うようにしている。また、全職員が受講できるよう年間の研修計画(内部研修・外部研修)をたて、スキルの習得を推進している。	
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	(自己評価)	
			日本認知症グループホーム協会や愛媛県地域密着型サービス協会などに加入し、その活動に積極的に参加している。また、他の事業所や職員と交わる機会を多く持ち、学習会や委員会などを通して共に学びあう環境を作っている。	
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	(自己評価)	
			サービス利用前には必ずご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職員全員で共有している。	

自己評価	外部評価	項目		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) 家族が求めていること、不安に思っていることなどその心情をしっかりと受け止めるようにしている。また、その思いについて職員間で話し合い、ご家族との関係づくりに活かすようにしている。	
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) 入居時には本人や家族の要望と事業所の支援内容にギャップがないかどうか話し合い、確認するようにしている。特に入居時は本人の不安や混乱がもたらす行動・心理症状が強く出やすいことを説明し、家族との協働が不可欠であることを理解してもらうようにしている。また、入居しても家にいつでも帰れることや、その場合必要であれば居宅サービスを利用できることも説明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) 一緒に過ごす時間をできるかぎり持ち、本人との会話の中で思いを聞いたり、人生経験豊富な年長者ならではの知恵を伝授してもらったりしている。(洗濯物のたたみ方・干し方、食材の下ごしらえ・調理のしかた、味付けのし方、習わし、植物の手入れなど)また、家事などできるだけ一緒に行うようにしている。	
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	(自己評価) 来訪時に写真を用いながら日中の状態を報告したり、月に一度経過報告書を送付し、日々の暮らしの様子を伝えている。毎日来られて本人と外出したり一緒に過ごしたり、食事の介助をされたりする家族もあれば、本人の誕生日と一緒に食事を作ったり、大正琴を弾いてくれたりする家族もいる。	
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) これまで大切にしてきた人や場所など利用者個別の情報を集め、支援するように努めている。家族との関係が良好に保てるように気を付けたり、墓参りや、なじみの店舗への買い物など頻繁ではないが関係が途切れないよう行っている。ホームでの生活が長い方は、いつも行く近隣の店がなじみになったり、近所の方たちとの顔なじみになったりしている。	
			(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ある。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	外部評価	項目		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) 日々の係りの中で利用者間の関係性の把握に努めている。利用者同士で話をしている時には様子を見守り、うまく通じあわない時や会話が成立しそうでない時、言い争いになりそうな場合は職員がさりげなく間に入るなどして互いの意思疎通がうまく図れるようにしている。	
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	(自己評価) 亡くなられて退居された方の家族との交流はしばらくの間はあるが時間の経過とともに減少している。他の施設等に移られた方とはほとんど交わりはない。	
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) 職員の漠然とした推測や思い込みにならないよう、本人の言葉や表情などを記録したりセンター方式のシートを使うなどして、みんなで本人の思い・意向を把握するように努めている。職員と利用者の思いのギャップはひもときシートの考え方を軸にして、みんなでさぐるようにしている。 (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れ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ことを探り、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) 利用開始前の聞き取りや関係者の情報などを手掛かりに利用者への理解を深めるようにしている。最初からすべてのことがわかるわけではないので、日々の中で本人や家族から聴き取った内容を「私の手帳」に落とし込むなど少しずつ積み上げていくようにしている。	
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	(自己評価) センター方式のシートを活用しながら利用者一人ひとりの力や生活リズムなどの把握に努めている。個人別記録は時系列で本人の状態や言葉、行動などを記録するようにしている。日々の状態の変化がわかりやすく、職員間の気づきや情報共有もしやすくなっている。	

自己評価	外部評価	項目		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) 担当の職員を中心に他の職員も参加してセンター方式の5つの視点に軸を置いたアセスメントを行い立案したものに、ご家族から日々聞き取りしている意見・要望を取り入れ、計画作成担当者がケアプランを作成している。また、ケアプランの内容を実践できるようにあさのもしおウイークリープランに落とし込み、支援内容の振り返りを日々週ごとに行うようにしている。</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時間の記録を個別につけ、暮らしの様子や本人の状態の変化を把握するようにしている。また、気づきを申し送りノートにおとしたり、支援や介護計画の見直しに活かすようにしている。</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) 本人や家族の状況、意向に応じてできる限り柔軟な支援を行っている。暮らしそのものが多機能なので、日々起こる様々な事柄に前向きに、知恵を絞って対応している。</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) 利用者個々が持っている地域資源への働きかけは十分とはいえないが、ホームが培ってきた地域資源(近隣の住民や町内会、老人会、保育園など)は年を重ねるごとにパワーアップしており、支え合いの関係ができてきている。</p>	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目		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なっている。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を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なっている。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。特に重度の方への介護方法の助言や看取りの際のサポートなど職員にとって心強い存在となっている。</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、地域と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なっている。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なっている。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	外部評価	項目		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) 急変時の対応マニュアルを作成し、全ての職員が応急手当や初期対応が出来るよう研修したり、訓練している。	
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、職員が順番に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れている方や、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) 利用者一人ひとりが年長者、人生の大先輩であると認識、し尊敬の念を持って接するように心掛け、名前の呼び方や言葉遣いなど狎れ馴れしくならないよう気を付け合っている。また、訪室時、トイレ誘導、入浴・排泄介助時など、利用者のプライバシーやプライドに留意した声掛けや対応を心がけている。意識しているつもりでも、気づかずしてしまったりすることがあるが、職員間でその都度注意し合い、反省したり、振り返る機会が増えている。	
			(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) 日々の何気ない会話の中から、その日の食事のメニューを決めたり、外出先を決めたりしている。難聴や意思疎通困難な利用者には筆談や視線・表情などから思いを探ったり、ジェスチャーでコミュニケーションをとるようにしている。	

自己評価	外部評価	項目		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し、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	(自己評価) 利用者との会話からその日をどのように過ごしたいか尋ねたりさぐったりし、食事、外出、入浴等希望にそったものとなるよう個々のペースを大切にしている。職員の都合を優先させる場面はまだあるが、外出の希望に添えなかったときはフロア外(1Fのデイや玄関)に出て気分転換してもらうなど、出来るだけ本人の思いに添うよう工夫している。	
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	(自己評価) 本人が長年培ってきたスタイルを保ちながら、天気、気温、季節にあったアイテムを提案し、選択してもらっている。(長年愛用している衣類や帽子、ブラシ、腕時計、手作りのプレスレット、乳液やクリーム、髪の毛のピンなど) また、外出時にはお出かけ用に着替えたり、帽子やバック等で好みのスタイルになるよう支援している。	
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	(自己評価) 一緒に買い物に出掛けたり、今ある食材を伝えてどんな料理が食べたいか献立の相談をしたり、準備や調理、盛り付けなども共に行いながら、職員・利用者が同じテーブルで同じ食事を楽しむようにしている。 (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。」という利用者にも、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) チェック表に利用者各々の食べた食事量や水分量、排便・排尿の有無を記入し、一人ひとりの状態把握に努めている。また、体調や体重の増減、咀嚼や嚥下の状態、疾病等、影響を与えている要因等について話し合い、医師や看護師にも相談しながら利用者各々の状態・力・習慣に応じた支援をしている。	
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) 食後、自分で歯を磨ける人には声掛けを、困難な人には介助を行いながら口の中の汚れや臭いが生じない様、口腔内の清潔が保てるようにしている。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目		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	<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っている</p>	<p>(自己評価) 排泄チェック表を活用してパターンをつかみ、タイミングを見計らって声掛けしてトイレでの排泄ができるように支援している。また、排泄の失敗が軽減した方には布パンツに切り替えたり、低容量のパットに変更するなどしている。移動の困難な方にはポータブルトイレを提案し現存機能を活用した排泄支援を行っている。排泄介助時には羞恥心に配慮した声掛けや対応を心がけている。</p> <p>(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。</p>	
44		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 水分を促したり、繊維の多い食物を使ったり腹部のマッサージをとり入れたりして便秘の予防や改善を図っている。また、排便チェック表で排便状態を日々点検しており、便秘している日数が開いている場合は医師に相談して便秘薬を処方してもらう事で便秘を解消している。</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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている</p>	<p>(自己評価) 入浴の声掛けの際にはまず本人の意思を確認し、時間帯も希望に添うよう強めている。湯温や湯船につかる時間も体調や身体状況に気を付けながら本人の習慣を尊重するよう努めている。必要に応じて同性介助を行ったり、羞恥心に配慮した声掛けや見守りを行うなど対応に工夫をしている。</p> <p>(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化粧水を付ける方もいる。</p>	
46		<p>○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</p>	<p>(自己評価) 利用者の活動や睡眠状況、体調等をその都度様子や申し送り確認し、必要な休息がとれるよう声掛けしている。休息場所も限定せず、安心して休める環境をつくるようにしている。</p>	

自己評価	外部評価	項目		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) 処方箋ファイルを常に更新し、職員が最新の服薬内容や効能・副作用について把握できるようにしている。受診時の薬の増減等は申し送りノートや受診ノートに加えて、口頭の申し送りで職員に周知している。服薬ミスのないよう服薬の直前に2人以上のスタッフで名前・日時・薬の確認をしている。	
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) 家事は、得意としていることをしてもらっている。(食器洗い、食器拭き、調理、味見、盛り付け、洗濯ものタミ、戸締りなど)他者から頼まれ、頼りにされることで張り合いや喜びを持ってもらえるようにしている。また、建物内だけの生活は息苦しく意欲も低下するので、できる限り戸外にでたり、散歩するなど、気分転換を図るようにしている。	
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) 散歩や買い物は日常的に行っており、一日に何回も出かける利用者もいる。散歩していると親しく声をかけてくれる方もおり、行きつけのスーパーではレジ係の方とすっかり顔なじみになっている。また、家族にも声をかけ、お花見など季節ごとの見頃な物を見に行ったり、地域のイベントなどに一緒に出かけたりもしている。 (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。	
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) お金を自分の手元におきたい利用者は適額を所持し、買物に行ったときには自分でレジで支払ってもらうなど、一人ひとりの状態にあわせて支援している。	
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) 家族や知り合いの方へ電話をとりついたり、電話をかけたいといわれる場合もいつでも自由に電話できるよう支援している。	

自己評価及び外部評価表

自己評価	外部評価	項目		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	○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	(自己評価) フロアの換気・光・音・TV・CDの音に注意している。利用者と花を生けたり、季節が感じられるディスプレイを工夫して飾っている。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。	
			(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。	
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	(自己評価) 共有空間を広く設けており、食卓やリビング、時には事務室など、好きなどころで過ごせるようにしている。利用者は、その日その時の気分や状態で思い思いに過している。また、利用者同士が歓談する場だけでなく、休憩したり、テレビを見たり、裁縫をするなど一人ひとりが思い思いに過ごせるよう、ソファやテーブルの位置を工夫している。	
			(外部評価) 他の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。入居後も、利用者の心身の状態に応じていつでも変更できるようにしている。	
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	(自己評価) 他の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。入居後も、利用者の心身の状態に応じていつでも変更できるようにしている。	
			(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、飾り付けがシンプルにされていた。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	(自己評価) 各居室のドアには飾りつけをかけて、認識しやすいようにしている。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ため、人や場所の把握がしやすい設えとなっている。	