

1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 2F)

事業所番号	0692600034		
法人名	㈱ジェイバック		
事業所名	もも太郎さん 高島		
所在地	山形県東置賜郡高島町大字深沼191-3		
自己評価作成日	平成 30 年 11 月 13 日	開設年月日	平成 22 年 11 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)】

”自由と家族の絆”を理念に掲げ9年目を迎えています。往診や病院との連携を充実させ利用者様の状態変化に迅速に対応できるように支援しています。御家族様・地域の方々の協力も毎年増えています。これまでの生活を尊重しながら、利用者様の第二の住居としてその人らしい生活ができるよう、スタッフは共通の意識の中で取り組んでいる施設です。

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、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.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

【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 エール・フォーユー		
所在地	山形県山形市小白川町二丁目3番31号		
訪問調査日	平成 30年 12月 6日	評価結果決定日	平成 31年 1月 11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)】

※1ユニット目に記載

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~54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 ↓該当するものに○印	
55	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	62	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
56	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:18,37)	○	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	63	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
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	64	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
58	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:35,36)	○	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	職員は、活き活きと働いている (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
59	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:48)	○	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
60	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:29,30)	○	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
61	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	○	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				

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します。

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
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	理念を掲示し全員で唱和し実践に繋げている。また、施設としての理念の重要性を確かめる為に個々に面談等を実施して共有をしている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	利用者様の御家族様にホーム便り等で事業所の年間行事を配布し、地域の方々への参加を募りつなぐを大切にしている。また学校の通学路にもなっているので児童を見守りながら誰もが来訪できる施設を見指している。		
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	運営推進会議に参加されたご家族様や民生委員の方を中心にホームでの生活状況をお話し事業所の現状を知って頂ける機会を設けている。		
4	(3)	○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	概ね2ヶ月に1回開催し、利用者様の暮らしぶり等を伝えながら出席された方の意見や質問に答え、助言等をいただきサービス向上に努めている。		
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	町行政の担当者に活動内容を共有している。また、地域包括支援センターに協力を仰ぎながら入居から現状の生活状態を報告し携わりを保っている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	身体拘束について内部研修を実施している。不穏時や外出の希望があった際は不安を落ち着かせ様な役割活動等を取組みながら拘束をしない工夫を実施している。		

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
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	定期的に勉強会や研修会を実施し、基本から学びを取り入れ改善と虐待防止を図る事ができている。		
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	成年後見人制度の理解深め、必要な時に活用できるような関係者との情報交換を実施している。		
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	契約時には時間を設けて頂き十分な説明のもとに同意して頂いており、疑問点などがあれば都度電話や面会時に説明を実施している。		
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	行事・面会時に話し合いの場を設けて意見や要望を直接聞ける時間をつくっている。また、もも太郎さん便りを発行し意見等も募っている。		
11		○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	月1回の職員会議や年2回不定期で都度実施している面談を通じて職員の意見や要望を伝える機会があり、可能な限り反映されている。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	年2回の人事考課にて個人面談を実施し職員の意向や考えを把握している。職員一人一人が向上心をもって働ける体制が整っている。		
13	(7)	○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	職員全員が研修の目標を掲げてはいる。外部の研修には率先して参加しその結果を復命書にて閲覧し伝達研修にて共有をしている。		

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
14	(8)	○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	同法人での研修等を実施しており施設単位でお互い意見交換を実施しており、良い所は取り入れ実践に繋げている。		
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	利用者様がリラックスできる時間の中で対話し要望等を伺い安心した生活ができるように支援している。		
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	入居契約の時点で不安や要望を伺いしアセスメントしている。金銭面を含む心配事や精神面からの不安を出来るだけ軽減されるよう配慮している。		
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	契約しても状況の変化にて他のサービス利用も検討している。できる限り要望に沿った支援ができるよう努めている。		
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ケアをさせて頂いている心構えのもと、日常生活において利用者様のもっている残存機能・能力など様々な知恵を引きだせるような支援を常に心掛けている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	日常生活の様子等を面会時やもも太郎さん便りで近況報告を行い行事などの参加時一緒に楽しい時間を過ごして頂いている。		
20		○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	利用者様や御家族からのアセスメントを活用し思い出のある馴染みの場所に出向いたりして関係を保っている。		

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	孤立状態を防ぐ為に常に気配りを実施している。環境も1F/2Fの隔たりをなく交流を常に考える事で親交を深めている。			
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	契約終了した御家族でも入居された時に撮影してある写真などをアルバムにして持参し関係を保ち支援実施している。			
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント						
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	意思疎通ができない方でもその方の言動・行動等でどの様な対応をする事が一番なのか職員間で即情報を共有し実践している。			
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	利用者様のペースに合わせた生活をして頂いている。不明な点があれば御家族様に確認し把握している。			
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	利用者様の顔の表情や顔色等、会話をしながら異変が無いかな観察している。バイタルで異常があれば再測定を実施し大事にならない様に気をつけている。			
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	利用者様と職員がゆっくり対話した、御家族様の意見も交え希望や意見、様々な角度からの視点で利用者様に合ったケアを探るようにしプランに盛り込んでいる。			
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	御利用者様の日常での出来事をケース記録に記載し、変化があれば連絡ノートにて職員間の連携を図り統一ケアに役立てています。			

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
28		<p>○地域資源との協働</p> <p>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>地域・御家族様の災害時の協力体制が整っており、地域との協働ができている。また、利用者様の持っている知識・知恵を発揮できるような場面を設けている。</p>		
29	(11)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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>	<p>往診を中心にまた、他医療機関との連携を図り適切な医療を受けられるよう支援している。往診時は往診前に近況報告を実施し情報提供をしている。</p>		
30		<p>○看護職員との協働</p> <p>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>	<p>看護職員の常勤は無いものの、協力医療機関のDrとの緊急の連絡は可能となっており迅速な対応ができる体制になっている。</p>		
31		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。又は、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>入院時は、担当職員だけではなく利用者様の不安を軽減する為に、面会なども実施している。病院でのカンファレンスを実施するなど、御家族様との情報交換をしている。</p>		
32	(12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>看取りの指針はないものの、入居時の契約の際、重度化した場合や終末期のあり方について話を実施している。必要であれば主治医の協力も得られるようになっている。</p>		

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	
33		○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	定期にて避難訓練を実施、その際に通報訓練や職員招集のシュミレーション等迅速な対応ができるよう実践している。			
34	(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	災害があった際に対応できるように備蓄倉庫にて必要な物品を揃えている。また地域への協力体制も運営推進会議を通じて協力をお願いしている。			
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
35	(14)	○一人ひとりの人格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	利用者様の思いを十分に視聴し、理解したうえで本人様の尊厳を守れるよう、さりげない言葉掛けやフォローを実施している。また、他利用者様に及ぼす影響を考慮しつつ、自尊心を傷つけない対応策を話し合っており、統一したケアを実践している。			
36		○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	利用者様の希望を傾聴し自己決定できる選択肢を提供している。意思表示が難しい利用者様に関しても好みや特性を把握し希望に少しでも寄り添えるよう心掛けている。			
37		○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	日々の生活の中で一人一人の生活パターンを理解し安全を確保しながら希望に添った支援に心掛けている。申し送りノートの活用し気づきなどを記入して共有している。			
38		○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	利用者様の希望に合わせた衣類選びに心掛けている。また、定期にて散髪を行っておりその方らしいおしゃれが出来るよう支援している。			
39	(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	季節に合ったメニューを取り入れ四季折々の食事を楽しんで頂いている。食事後の後片づけを分担して行い利用者様の出来る範囲で活躍の場を提供している。			

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
40		○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	利用者様の状態を把握したうえでカロリーの過不足、栄養の偏り水分不足が起こらぬよう努めている。			
41		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	職員が介助を必要とする利用者様には、毎食後の口腔ケアの徹底し、義歯洗浄を行っている。ご自分で管理している利用者様でも一部声掛け、必要であれば歯科往診も行っている。			
42	(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向けた支援を行っている	利用者様の排泄パターンの把握に努め可能な限りオムツの使用を減らし支援している。表情などの変化や動作で読み取り声掛け誘導を実施している。			
43		○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	排泄チェック表にて把握し主治医より助言を頂き、下剤等の処方し排便コントロールをしている。また、食事のメニューに食物繊維の多い食材・飲料で工夫を行っている。			
44	(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、事業所の都合だけ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	何時でも入浴可能であり、入浴拒否が聞かれた場合は、心地よく入浴して頂けるように無理な声掛けはせず、清拭・更衣を実施し清潔保ちながら強制的にならないように配慮している。			
45		○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	日中活動的な生活を送る事で、安眠に繋げている。睡眠チェックを用いて一人一人の睡眠パターンを把握している。疲労や眠気が見られた場合は休息をとって頂けるよう配慮している。			
46		○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	処方された薬は全て施設にて管理を行い職員全員が個人ファイルにて薬の効能を確認できるようになっている。また服薬のマニュアルを作成し誤薬ミスを防いでいます。			

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
47		○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	利用者様の生活歴を把握し特技や好きな事を見出し生活での役割分担をし活気ある生活して頂いている。		
48	(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	出来るかぎり利用者様の希望にそった外出の支援になるように御家族にも協力を求めている。近隣の散歩など声掛けを実施し車椅子を利用し身体に負担が掛からないよう支援している。		
49		○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	利用者様一人一人の状態に応じて所持して頂いています。金銭管理が困難な利用者様には施設での立替えにて対応を行っている。		
50		○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	利用者様の希望に応じて家族に電話を掛けたり家族からの電話を取り次ぎ自由に話して頂けるよう支援している。		
51	(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	利用者様が共同で作成したカレンダーなど季節にあった写真・装飾を飾り家庭的な雰囲気を作っている。 臭いがこもらないような配慮をし居心地のよい環境を保っている。		
52		○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	共有スペースでは、新聞を読んだりテレビ鑑賞をしたり思い思いに寛げる環境がある。畳の空間もあり自由に利用されている。		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容	
53	(20)	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>利用者様ご自身で自分の物と認識している衣類・家具等を居室に持ってきて頂いている。また、思い出に残っている写真等を飾って心地よく生活ができるよう工夫している。</p>			
54		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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>利用者様の心身の状態を把握しており、自立した日常生活が出来るよう個々の能力に応じた声掛けを実施している。</p>			