

評価結果概要表

【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3870100765
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1057-1
自己評価作成日	平成28年5月15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	
----------	--

【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28年6月2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>・利用者主体の生活が送れる様、利用者の声や思い・状態を十分にくみ取ると共に(記録用紙の工夫)家族の思いや意向も都度聞き取ったり、家族アンケートの実施を行っている。</p> <p>・地域密着型サービスの事業所として、その特性を地域に還元出来る様、地域行事に積極的に参加したり、地域の高齢者福祉問題にも目を向け、地域福祉の拠点となるべく活動を法人全体が協力しながら行なっている。(やまびこ広場や秋の集いの開催など)</p> <p>・自事業所内の他の地域密着型サービスとも連携を図りながら、職員育成とスキルアップに向けた勉強会や研修の機会を設け、自己研鑽するシステムがある。又、エルダー制度を取り入れ、職員相互間が共に育ち合える仕組みにしている。</p> <p>・地域の方々と日常的に関わる機会があり、相互の協力関係が強化している。(地域清掃・老人会・やまびこ広場)</p>

<p>地域行事に積極的に参加して、事業所を知ってもらえるよう取り組んでいる。普段は、利用者と一緒にゴミ出しに行き、地域の方と挨拶したりおしゃべり等している。地域の一斉清掃時には職員が多数参加している。地域の老人会(寿会)に加入して、毎月の活動には利用者数名と職員で参加している。事業所では、「やまびこ広場」を毎月開催しており、地域の方に事業所を開放している。その際には、福祉用具を展示したり、ケアマネジャーが介護相談を受けたりしている。「地域風花便り」には行事のお知らせを載せている。</p> <p>家族には毎月、一ヶ月間の「経過記録」や小遣い帳のコピー、個々のエピソードや行事案内、職員の異動等を記した手紙を送付している。調査訪問時、職員は家族に笑顔であいさつしており、家族からは、「気持ちよく迎えてくれるので訪ねやすい」という感想が多い。遠方に住んでいるため来訪する機会が少ないような家族には、管理者がメールや電話で連絡している。法人で行う家族アンケートの意見については、職員で話し合い検討して家族に返答している。</p>

・サービスの成果に関する項目（アウトカム項目） 項目 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)	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)	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)	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した表情や姿がみられている (参考項目：36,37)	66	職員は、生き活きと働けている (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)	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せている (参考項目：30,31)	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、安心して暮らさせている (参考項目：28)		

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)

- .理念に基づく運営
- .安心と信頼に向けた関係づくりと支援
- .その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント
- .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 = 一人の人を関係者が連携し、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 評価の公表で取組み内容をPR!!!

- サービス向上への3ステップ -

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 丸山 美佳

評価完了日 28年 5月 15日

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)
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	<p>(自己評価)</p> <p>事業所では、年に1回、理念の見直しを職員全員で行っている。その際には、利用者か地域の中で自分らしくいきいきと、持っている力を十分に発揮できる様考慮して作っている。理念は、事業所計画にも連結しており、具体的な行動指針や実践内容を決めて日々のケアに生かしている。理念はフロア入口と事務所に掲示しており、いつでも目につき意識出来る様工夫している。</p>	
			<p>(外部評価)</p> <p>「ご利用者の一人ひとりが『自分らしさ』を大切に楽しく快適に過ごせるようお手伝いをします」「『ありがとう』という感謝の気持ちを持ち共に楽しみ、共によるこび、共に考え行動します」「地域とのつながりを大切にしていきます」と理念をつくり、フロア入り口に掲示している。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>事業所は、地域の行事やイベント等に積極的に参加している。(運動会・盆踊り・地域清掃)又、回覧板を回したり、事業所周辺の清掃等にて日常的に地域の方と挨拶を交わすなどのつながりを持つ様にしている。月に1回、『やまびこ広場』を開催し、地域の方にも事業所を知って頂き広く交流を深める機会も作っている。ご利用者と地域の方が顔見知りとなり、気軽に付き合える関係が出来ている。</p>	
			<p>(外部評価)</p> <p>地域行事に積極的に参加して、事業所を知ってもらえるよう取り組んでいる。普段は、利用者と一緒にゴミ出しに行き、地域の方と挨拶したりおしゃべり等している。地域の一斉清掃時には、職員が多数参加している。地域の老人会(寿会)に加入して、毎月の活動には利用者数名と職員で参加している。事業所では、「やまびこ広場」を毎月開催しており、地域の方に事業所を開放している。その際には、福祉用具を展示したり、ケアマネジャーが介護相談を受けたりしている。「地域風花便り」には行事のお知らせを載せている。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>利用者と共に地域行事に参加したり、地域運営推進会議を通して認知症への理解を深めてもらっている。地域風花だよりを1回/2ヶ月発行している。その中には、ホームでの暮らしぶりや行事等を記載している。また地域包括支援センターが行なっている『ケアネット集会』にも積極的に参加し、普段お会いする機会のない方々との交流にて、自ホームの取り組みを知って頂いたり・興味・関心を持って頂く機会の場となっている。地域向けのたよりも発行して行事のお知らせをしている。</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) 運営推進会議では、利用者の状態や様子、またエピソードやその時の言葉や表情等を写真やお便りも使用してお伝えしている。又、外部評価についても、その意義や内容等についてお知らせしている。参加者とは、やまびこ広場(秋の集い)や日曜デイの自由解放について、お互いに意見交換を行い、実際にボランティアや催し物を披露して頂くなど協力関係が出来ている。又、参加者からも地域福祉や独居高齢者の相談を受ける機会となっており、同事業所の他部署の職員ともつながりが持っている。</p> <p>(外部評価) 併設小規模多機能事業所と合同で会議を行っており、利用者、家族、民生委員、近所の方、市職員、地域包括支援センターの方が参加している。会議と併せて避難訓練を行った際には、家族から「2階のご利用者が安全に避難できるか心配」と意見があり、職員は車椅子で運ぶ方法を実際に行って見せた。「秋の集い」等の地域の方等が参加する行事については、日時や内容について感想を聞き、意見を参考にしている。</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) 運営推進会議には、地域包括支援センターの職員・松山市介護保険課の職員が参加してくれている。その際に、事業所の取り組みや、具体的な日常支援の様子や利用者の姿等をお伝えしている。時に利用者本人から日々の暮らしの様子や思いも伝えてもらっている。地域のケアネット(連絡情報交流会)にも出席し、情報を発信している。</p> <p>(外部評価) 年4回、地域包括支援センター主催の久米地域ケアネットに参加しており、情報・意見交換を行っている。</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) 代表者及び全ての職員は、身体拘束について、最低年1回学ぶ機会があり、その具体的な禁止行為についても理解している。玄関、フロアの入口の日中施錠をしない事はもちろんの事、ベッド柵や車椅子の安全かつ拘束とならない使用方法を心掛けている。又、利用者の移動や移乗についても細心の注意を払い、利用者の意思や自由、尊厳を大切にしている。</p> <p>(外部評価) 職員は、法人内研修で身体拘束や虐待について勉強し、身体拘束をしないケアの実践に向けて取り組んでいる。不適当なケアや事故があった時には、報告書を記入して原因や対策について話し合っている。</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)
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) 社内研修で『高齢者虐待』について学ぶ機会がある。研修に参加した職員はミーティング時に報告を行ない、職員に周知している。また職員は、普段のケアの中で、言葉遣いや態度等、気になった時は声を掛け合い、お互いに意識付けし合う関係作りを大切にしている。不適切なケアがあった時は、報告書に記載し、何故起こってしまったのか原因や背景を見直し、再発に努めている。	
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) 権利擁護や成年後見制度について学ぶ機会はあるが、理解するまでは至っていない。	
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) 管理者が契約に関する説明を行なっている。十分に納得、ご理解して頂ける様、契約書を基に口頭でひとつひとつ説明している。その際には、不安・疑問点また、ご家族の意向や思いも聞き取りながら行なう様になっている。改定の際は、何が、いつから、どの様になるのかポイントを具体化し、ご利用者や家族にも分かりやすい説明を心がけている。	
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) 年に1回、家族アンケートを実施している。家族からは、身体ケアに対してもう少し丁寧に行って欲しい・掃除を細目に行って欲しい等の意見や要望がもたらされた。それらは、職員全員で検討・改善策を講じ、家族全員へお手紙にて返答をさせて頂いた。事業所としては、身体介護技術研修の機会を増やしたり、愛犬のブラッシングを習慣にしたり等の具体的改善策を挙げ、実践にうつしている。 (外部評価) 家族には毎月、一ヶ月間の「経過記録」や小遣い帳のコピー、個々のエピソードや行事案内、職員の異動等を記した手紙を送付している。調査訪問時、職員は家族に笑顔でありさつしており、家族からは、「気持ちよく迎えてくれるので訪ねやすい」という感想が多い。遠方に住んでいるため来訪する機会が少ないような家族には、管理者がメールや電話で連絡している。法人で行う家族アンケートの意見については、職員で話し合い検討して家族に返答している。	

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)
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) 代表者や管理者は、職員個々の気づきや悩み、意見要望等を普段から聞き取っており、適時相談にもっている。又、年数回面談の機会があり、職員個々のモチベーションアップにつながる提案や助言を行っている。実際に、職員個々の適正に応じた働き方の変更や役割を見出した。	
			(外部評価) 月1回ミーティングにて、ユニット同士の申し送り事項の伝達や利用者の状況を報告し合い、情報共有を行っている。欠席した職員は、会議録で内容を確認しており、大切な情報については申し送りノートで全職員に伝わる仕組みを作っている。年数回の人事考課時には、代表者や管理者が職員の意見や要望を聞いている。	
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	(自己評価) 代表者は人事考課時の面談を通して、職員一人一人の意欲や希望またストレス度の把握をしている。また努力や実績に応じた給与の見直しを行なっている。管理者は1回/月実施しているOJTを通して、職員の向上心がアップ出来るアドバイスや助言を行なっている。職場環境は職員全員が意識して改善出来る様、ミーティング時に話し合いを持っている。	
			(外部評価)	
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) 代表者と管理者は年間の研修の計画を立て、いつ、誰に、どの研修に参加させるべきか検討し(職員の希望も聞き取り)ケアの質と個々のスキルがアップする様にしている。また普段からケアの実際やご利用者の様子の把握に努め、代表者としての視点や客観的な意見を投げかけている。	
			(外部評価)	
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) 市や協会の活動に適時参加し、交流を深めている。また同事業所の他のGH職員と合同の勉強会や研修を企画し、お互いに学び合う機会も設けている。他職員との関わりの中で、お互いの思いや気付きを積極的に交換し合う事でケアの質の向上が図れると共に、モチベーションアップにもつながっている。	
			(外部評価)	
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) 管理者や職員は、サービス利用に際して、ご利用者の何気ない言葉や表情、仕草を注意し見逃さず、遠慮して言えない事や不安心配事の把握に努めている。何よりもまずは、ご利用者の傍に寄り添い、安心感を感じて頂く事や顔見知りの関係になる事を大切にしている。入所前には職員全員でカンファレンスを行ない、基本情報は必ず把握している。	
			(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)
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) 管理者や職員は、家族が求めている事、不安を思っている事などを契約時や来所時に聞き取ると共に、入所に至るまでのプロセスや家族でしか分からない悩み・葛藤を受け止めるようにしている。また、家族の悩みや不安は職員とも共有し、来所時には話しやすい関係作りにも努めている。	
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) 管理者や職員は、相談・入居時には、本人とご家族の思いや状況をしっかりと聞きとり受け入れる姿勢を持つようにしている。また多様なサービスと柔軟な対応を説明し、本人と家族の意向とのすり合わせに時間をかけている。しかし、出来る事と出来ない事はしっかりと見極め、事業所の支援内容を把握して頂く努力もしている。	
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) 職員は、ご利用者一人一人の得意事や個性をアセスメントし、出来る事したい事やりたい事が十分に発揮出来る場面作りをしている。食事作りの場面では、メニュー決め・食材選択・米研ぎ・盛り付け等一連の過程の中で役割を分けて行なっている。また培ってきた経験が生かせる場面(子育て・花作り・裁縫)では、職員がご利用者に教えて頂く事もある。	
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) 職員は、家族の状況に応じて、ファクスや電話・手紙を活用して利用者の状況や状態をお伝えしている。また来所時にはホームで撮った写真を見ながら近況をお伝えしたり、一緒におやつを頂くなど、共に過ごす時間を大切にしている。出来る場合には、受診の付き添いをお願いしている。	
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) 管理者や職員は、入所時の面談や日々の関わりの中で、馴染みの人、場所、関係、物等の聞き取りを行い、専用の用紙に記載している。利用者の中には、地域の老人会に参加したり、行きつけの美容院へ出かけたり、馴染みの化粧品店から化粧品を購入している方がいる。また職員は、利用者と幼少時の思い出や故郷の話を日常的に行い、思い出の歌やエピソード等を聞き取っている。 (外部評価) 入居前に利用していた併設デイサービスや、小規模多機能事業所の知り合いに会いに行けるよう支援している。地域の老人会の行事ごとには、地元の利用者は職員と一緒に参加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	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) 利用者同士がお互いを気遣ったり、助け合ったりしている場面ではさりげなく見守りしている。話が通じない・トラブルになりそうな時にはお互いの思いや声を仲立ちして伝える等、意思疎通がうまく図れるようにしている。又、職員が数人の利用者を誘って一緒に家事を行ったり、散歩に出掛けたりと、良好なコミュニケーションが図れる場作りをしている。	
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) 管理者は、サービスが終了した利用者の家族へ、手紙や電話、行事等のお知らせを定期的に行っている。又、必要であれば自宅にも訪問し、相談に乗る事もある。家族の中には、定期的にホームに遊びにきてくれたり、お手紙やお電話を下さる方がいる。	
.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) 職員は、利用者との普段の何気ない会話や言葉、表情から本人の思いをくみとっている。それらから職員は気づきを持ち、申し送り時に伝え合ったり、日々のアクションプランに記載している。困難な場合は、利用者の何気ない表情や仕草、視線から思いを汲み取ったり、家族から性格や生活歴等を聞き取って把握に努めている。職員は、常に本人視点に立ち返れる様、言葉や表情の背景や原因に目を向ける様にしている。 (外部評価) 利用者や家族から得た情報をもとにして、5つの視点(本人本位のケア)で「ケアプラン立案シート」を作成し、思いや意向の把握に努めている。食事時、利用者は「おかゆの水分を少なくしてほしい」と職員に伝えていた。	
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) 管理者や職員は、利用開始時に本人やご家族から今までの暮らし方等の聞き取りを行ない、各シートに書き留めてケアの参考にしてしている。	
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) 個人別記録は24時間時系列になっており、その時その場面の利用者の言葉や思いが記録されている。また、睡眠時間や食事水分量も個別のシートがあり、体調の変化の理解にも努めている。力の発揮やその実際は、五つの視点シートにその具体的な場面や言葉を記載し、把握に努めたり、新たなアクションのきっかけにしている。	

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) 毎月行われるミーティング時にはケアカンファレンスを行い、職員全員で介護計画の為の話し合いを行なっている。(利用者本人も同席し、要望や困り事を聞き取っている)家族来所時には、普段の様子を伝えると共に、要望等の聞き取りも都度行っている。利用者の状態の変化に応じて医療者とも相談をしている。</p> <p>(外部評価) 「ケアプラン立案シート」をもとにして、職員と利用者で話し合い、介護計画を立てている。モニタリングは、毎日、「ケアプラン実施記録」に記入して、毎月、「経過記録」にまとめており、3ヶ月毎の見直しを行っている。「経過記録」は家族にも送付し、意見や要望を出しやすいように工夫している。</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) 個別に24時間の記録を用意し、本人の状態や様子・言葉やエピソードを記録している。また、そこから本人の思いや意向が拾い上げられる様、職員の気づきや工夫点も記載するようにしている。職員の出勤時には、実践アクションを申し送りしながら分担し、全員で取り組む姿勢を大切にしている。ミーティングの際には、再度職員の気づきを伝えあい、計画作成に生かしている。</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、その時々にも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) 職員は、ご利用者やご家族のその時々状況の変化を把握し、ニーズの聞き取りを行なっている。(外出や外泊、お墓参り、病院受診)他事業所とも連携し、福祉用具の購入したり、いろいろな行事への参加も出来ている。</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) 職員は、各シートやご利用者ご家族からの聞き取った情報を参考に、本人を取り巻く人・物・場所や馴染みの関係についての把握に努めている。その情報から行きつけの美容院に定期的に通ったり、馴染みの化粧品店から化粧品が届けられたり、本人の馴染みの暮らしの継続の支援が出来ている。運営推進会議の場では、地域資源や活用方法についての情報交換を行なっている。</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、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	<p>(自己評価)</p> <p>管理者は、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っている。協力医とは、往診以外の時でも24時間相談出来る関係である。特変急変時にも柔軟に往診して頂いている。その際職員は、ご利用者の状態の変化をこまめにかかりつけ医に報告している。また、病気やその症状によっては協力医から紹介状を頂き、専門医に診てもらっている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>かかりつけ医と連携を図り、利用者個々の健康管理に取り組んでいる。日中はなるべく体を動かしたり日光浴する等して、入眠剤を使用しなくても眠れるような支援に取り組んでいる。</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>ホームは、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。職員は、利用者の日々の状態で気がかりな事や疑問などを、相談したり、助言してもらっている。月に1度、医療連携会議をおこなっており、普段なかなか聞けない事や重度の方への介護方法などアドバイスしてもらっている。</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>管理者や職員は、入退院時には付き添ったり、定期的に病院を訪問し、利用者の状態を把握・早期退院に向けた話し合いを医療関係者と持っている。また、医師や看護師にも適時相談・報告しながらアドバイスしてもらったり、退院時のカンファレンスにも同席してもらっている。</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>管理者は、契約時に重度化・看取りの方針についての説明を行い、家族や本人の意向を聞き取っている。又、利用者の状態の変化があればその都度お伝えすると共に、必要に応じ家族の今後の意向も聞き取っている。迷いや悩みが生じている場合には、医療関係者にも同席してもらいカンファレンスを行っている。その際は、出来る事と出来ない事を分けて十分に説明し、納得のいくまで何度も話し合う様にしている。職員とも各情報を共有しながら、本人が最期まで自分らしく過ごせる様、ケアプランの見直し等を一緒に行っている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>入居時には、本人、家族に「重度化し看取りの必要性が生じた場合における対応指針」について説明を行っている。重度化した場合には、医師から病状の説明を行い、事業所で出来ること、出来ないことを説明して家族と話し合いを行っている。</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)
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) 職員が入職した際には、管理者が、急変時の対応マニュアルを用い、応急手当や初期対応が出来るようレクチャーしている。急変、事故発生時マニュアルは事務所に掲示し、直ぐに対応出来るようにしている。また全職員には、研修時にて訓練する機会がある。研修には、AEDやレスポの使用方も組み込まれている。	
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) 管理者は、職員の入職時に災害時の対策や避難方法を伝えている。又、災害対策マニュアルを事務所に掲示している。年に2回、地域や家族の方と合同で避難訓練を実施している。消防署の職員からは、簡易担架の作り方や毛布を使った避難方法等を教えて頂いている。備蓄品も年に数回点検を行い、必要があれば補充している。ラジオや懐中電灯はフロアに常備している。 (外部評価) 年2回、避難訓練を実施している。運営推進会議と併せて実施し、参加者から感想や意見を聞いたり、消防署に助言をもらったりしている。	災害のいろいろな場合を想定した避難訓練を重ね、職員、利用者の安全安心に向けて取り組んでほしい。又、地域の防災訓練に参加する等して、地域との協力・支援体制の確保に取り組んでほしい。
. 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) 職員は利用者を苗字で呼ぶ、丁寧な言葉づかいで話す、感謝と尊敬の念を持って関わる事を心掛け馴れ馴れしくならない様注意していると共に、誇りや自尊心を損ねない様配慮している。特に身体介助の際は、都度声をかけながら、表情を伺い、気持ちを汲み取りつつ恥ずかしい思いにさせない様にしている。職員間では、お互いに声をかけながら、今の声かけや関わりを見直す様にしている。 (外部評価) 職員は、利用者本人に「〇〇さんの生けた花がきれいと言ってるよ」と他者からの感想を伝えたり、昼食後に歌を歌ってくれた利用者に拍手する等して、対応に配慮している。日常生活の中では、洗濯物をたたむ人、干す人等、それぞれが役割を持って生活できるよう支援している。移動スーパーが来る時には、個々に好きなおやつを買えるよう支援している。	
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) 職員は、ご利用者本人が決めたり、選らんだり出来るよう選択出来る声掛けや場面作りに配慮している。また不意に声をかけたり、行動をさえぎったり止めたりしない様、利用者の言動の先にある思いに目が向けられるよう努めている。意思表示が困難なご利用者には、今から誰が何をするのか等、丁寧に声をかけ、その表情から意思をくみ取る努力をしている。	

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) 職員は、ご利用者一人一人のペースに合わせた生活が送れるように努めている。一日の中で数回、『今日は何をしたいか?どう過ごしたいか?』等を聞き取っている。職員主導や重度の方のケアが時に先送りになってしまう事がある。常に希望の聞き取りや、利用者の声を大切にしていける努力をしている。	
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) 職員は、本人のこだわりや培ってきたスタイルや好みを大切にしながら、更衣の際には一緒に服を選ぶようにしている。毎朝かかさず化粧をされる利用者もいる。また洗濯の方法や回数も利用者のこだわりを聞きとりながら、希望によってはクリーニングに出すなどしている。	
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) 職員は、利用者と一緒に個々の力に応じて調理の下ごしらえを行っている。(米とぎ・豆のスジ取り・皮むき・盛り付け・食器拭きなど)又、好みの聞き取りは、魚であれば焼くか煮つけるか等簡単に行い、意志が確認出来やすい工夫をしている。時に(誕生日や行事)料理を大皿に盛って自由に盛り付けられたり、お鍋を皆さんでつく事もある。朝食はパン食も取り入れ、いろいろなメニューが楽しめる工夫もしている。 (外部評価) 調査訪問時には、利用者は職員と一緒に餃子を包んだり盛り付けを行ったりしていた。職員は利用者と同じテーブルで同じものを食べており、献立内容を説明しながら介助を行っていた。食後、食器を洗う利用者の様子が見られた。食欲がない方には、好み等を踏まえ、ご飯に蒲焼のタレをかける等して、少しでも食べられるように工夫して支援している。	
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) 職員は、食事量・水分量をチェック表に記載し、お一人お一人の状態把握に努めている。食事量や栄養が足りない利用者へは、補助ドリンクを飲んで頂いている。(ゼリーに加工する工夫もしている)水分は、飲物だけに頼らず、ゼリーや果物を出すなどし、美味しく確保出来る工夫もしている。個人的に、専用のペットボトルを用意している方や夜間用のお茶を用意している方もいる。	
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) 職員は、食後、自分で磨ける方には声掛けを、困難な方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。日中臥床する前には義歯を預り洗浄し、誤って喉に詰まらせない様配慮している。また必ず、義歯は夜間消毒洗浄を行い清潔を保っている。	

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	<p>(自己評価)</p> <p>職員は利用者の表情、仕草からタイミングを掴んだり、排泄チェック表の記載からリズムを把握している。利用者の自立度や力によって、夜間のみポータブルトイレを用意したり、日中と夜間でパットの種類を変えて対応している。又、衣類の上げ下げや後始末、水洗の使用方法も個々の力に応じ、部分介助であったり、分かりやすい目印をつけて自立を促している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>トイレのドアは、利用者が判り易いように赤色にしている。トイレに行き自分でパッド交換する方には、職員が声かけして支援している。こがらな利用者には、補助便座を使用しており、時間をみながらトイレまで介助して排便できるよう支援しているケースがある。利用者が使用するパッドの種類については、申し送りノートやミーティングで話し合い検討している。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>緩下剤に頼る一方ではなく、食物繊維の多い食材やメニューを取り入れたり、おやつに牛乳寒天を出すなどしている。また適度な運動や腹部マッサージも取り入れ、便秘の予防や改善を図っている。日々の申し送りに排便チェック表を活用し、便の量や状態を記載する事で、本人の健康状態も把握出来るようにしている。</p>	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	<p>(自己評価)</p> <p>職員は利用者について(午前・午後)どの様に(洗体の有無やシャワー浴か湯船につかるか等)入りたいか等の希望の聞き取りを行っている。又、利用者の気分や体調、排泄の有無も考慮している。状況によっては、都度陰洗や足浴・手浴を行い、個々に応じた清潔保持にも努めている。入浴が楽しめる様、入浴剤を入れたり、一緒に歌を唄ったりしている。</p> <p>(外部評価)</p> <p>入浴時間については、午前、午後の希望を聞いて支援している。中には夕食後を希望する方もあり、希望に応じて支援している。家族が用意した入浴剤を使用する方や好みのシャンプーを使用する方もある。</p>	
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	<p>(自己評価)</p> <p>寝具は個々の状態や好みを考慮しており、室温や湿度・明かりにも留意している。日中の休息時には、足を上げて楽な姿勢をとってもらったり、手足や肩などマッサージしている。夕食後からはフロアの明かりを少し落としリラックス出来るようにしている。</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)
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) 処方箋ファイルは都度更新している。職員は必ず目を通すようにしており、服薬内容や効能・副作用にも留意している。飲み終わった袋も一度回収し、飲み忘れがないが再度確認してから破棄するようにし、何重ものチェックをしている。服薬前には、職員が必ず2人で確認し、誤薬や飲み忘れが無い様に気をつけている。	
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) 力や得意事を見極めながら、家事参加の声かけを行なっている。(米研ぎをする方・食器を拭く方など)また、クイズやゲームでは、時に他者と競い合い楽しむ事もある。やつで会等の地域住民参加行事では、司会や挨拶をして頂いている。	
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) 利用者の日々の声や要望に耳を傾けながら、近所の散歩や買い物へ出かけている。希望の聞き取りが難しい方とは、畑に出る・ゴミ捨てへ行く・他事業所にお遣いへ行く等の支援を行っている。他事業所の職員や家族と相談・協力して、隣接市への温泉ミニバス旅行へ出かけた。老人会の旅行では、地域の方が車椅子を押してくれたり、食事の配膳をしてくれたり協力関係が築けている。 (外部評価) 天気の良い日は、利用者から「今日はどっかへ行くの?」と聞くようなこともあり、散歩や買い物に出かけている。「おやつを買いに行きたい」「化粧水を買に行きたい」と具体的に希望を言う方もあり、支援している。車椅子の方については、天気の良い日に駐車場に出て過ごすような時間を作っている。花見には、家族の協力を得て全員で出かけた。	さらに、利用者個々の行きたい所や懐かしいところ、やってみたいこと等を探り、出かけてみるような機会を作ってはどうか。今後もさらに、生活の場や交流の場を拡げてほしい。
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) お金所持の希望がある利用者には、個人の財布を持って頂いている。個人の希望を聞き取りながら、化粧品や洋服・おやつを買いに出掛け、お金を使う機会を設けている。	
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が出来るようにしている。家族と定期的に手紙のやりとりをしている利用者もいる。また、ファクスやメールを送って下さる家族もいる。利用者と一緒に返事のお手紙をファクスで送ったり、お礼の電話をかけたりにしている。	

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)
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) 共同フロアは食卓とリビングに分けており、十分な広さがあるが自由に行き来出来るスペースもある。南側の大きな窓からは自然光が入る。照明は間接照明であり、不自然な光ではない。なるべくエアコンに頼らず、季節の風や陽が入る様、換気に留意している。フロアの各所には季節の草花や装飾品を飾っている。又、共同フロアは、利用者と一緒に掃除を行い、清潔を保っている。</p> <p>(外部評価) 玄関先にはベンチや椅子、鉢植えの花を置いてあり、玄関には利用者が生けた花に俳句を添えて飾っている。調査当日は、昼食のごはんの炊けるにおいがしていた。洗濯物をたたんだり、繕い物やアイロンがけする方もおり、動線を考えて置き場所等に配慮している。掃除は、職員が用具を準備して利用者と一緒にやっている。</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) 広い廊下の端には、一人で気ままに過ごせる様、一人がけのソファやイスを置いたり、共有空間は食卓とリビングに住み分けしている。共同フロアの長ソファでは、人の気配を感じながら、横になって休む事が出来る。隣接する施設(デイや小規模)にも気軽に出掛けたり、それぞれの玄関先にも椅子があるので、くつろいだり、近隣の方と声を掛け合う機会がある。</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) 居室には、利用者の馴染みのダンスや化粧台、寝具・生活習慣に応じ、テレビや冷蔵庫・加湿器・時計等の家電がある。又、こだわりの化粧セットであったり、大切な思い出や趣味の品々(写真・絵・花・人形)が飾られている。寝具や家電、衣類等の配置は利用者の生活ペースや安全を考慮し、一緒に考えている。時には、畑で摘んだ花を飾ったりし、季節感も味わえる工夫もしている。</p> <p>(外部評価) 使い慣れた鏡台やテレビを持ち込んでいる方があり、冷蔵庫を置いている方は、移動スーパーで買ったものを入れていた。夫の位牌を置き、水を供えている方もあった。ジャズが趣味の方は、CDやカセットを持ってきて、自室で時々聞いている。家族が、利用者の自宅に咲く季節の花を写真に撮り、額に入れて飾っている居室も見られた。</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) 水洗の蛇口やガスコンロは手回しであり、利用者の馴染みの生活習慣が保たれるようにしている。また、フロアが広くリビングと食卓に分かれており、自由かつ安全移動出来る。居室の戸は引き戸の為、利用者がスムーズに出入り出来る。入口には手作りの表札を掲げている。洗面所は車椅子の方でも使用できる配置になっており、手洗いや洗面がし易くなっている。</p>	