

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	2371301249		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	守山ケアハートガーデン グループホーム つづみの丘 1F		
所在地	愛知県名古屋守山区百合が丘3005番地		
自己評価作成日	平成28年 8月 8日	評価結果市町村受理日	平成29年 2月22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	http://www.kaijokensaku.jp/23/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&JiyosvoCd=2371301249-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター		
所在地	愛知県名古屋区緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F		
訪問調査日	平成28年 8月24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)】

施設や各フロア単位での外出支援とは別の外出支援の新たな試みとして、個別外出や、ご入居者が自分の行きたい場所を自分で選択して外出できる仕組みを取り入れたことが、外出の機会を増やすことにつながっている。また、事業所の多機能性の実現に向けて平成26年に新たに開設した共用型デイサービスの利用実績も徐々に増え、共用型デイサービスを介しての入居実績につながりつつある。共用型デイサービスを介して入居することで、入居初期に起こりやすいロケーションダメージが軽減され、早い時期から落ち着いた生活を送っていただけており、ご入居者、ご家族、働く職員にとっても、負担の少ないサービスとして定着しつつある。多くの方々に支えられ今年度で開設10年を無事に迎えられることができた。今後もセンター方式を始めとしたアセスメントや共用型デイサービス、個別外出支援など、現状に満足することなく常に向上心を忘れずに運営を続けていきたい。

【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)】

いつ訪れても、利用者と職員の笑い声の間こえる賑やかなホームである。2年前に訪問した調査員の顔を覚えてくださったり、部外者である我々にも親しげに話しかけてくださったりと、アットホームでフランクな雰囲気は、ホームの変わらぬカラーであると言える。今年度は、ホーム長の他、各ユニットリーダーがユニット毎の取り組みや特色を話していただき、昨年度までよりさらに詳しく実践状況を聴き取ることができた。「人材育成の一環」として、ヒアリングをリーダーに任せられたホーム長の、職員への信頼がうかがい知れた。今年度も、若い職員のアイデアを活かし、ADLの高い利用者向けの「お手伝いシート」の導入(ポイントがいっぱいになったら希望実現の特典)、個別外出や行きたい所への外出支援の推進等、利用者本位のサービス提供に対する思いにブレは感じられない。

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 ↓該当するものに○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 3. 利用者の1/3くらい 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)	○ 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している (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)	○ 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
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	「ずっと笑顔につつまれて、心に届くめぐもりを」を基本理念とし、事業所独自の理念を設けることで目指すべき方向性を明示している。各フロア理念の前回作成から5年が経過し、求められるケアも変わりつつあるため、理念更新に向けた全職員での話し合いを検討している。	毎年4月に「理念の共有と実践」をテーマとした研修を行い、常に理念を意識して支援に当たれるように取り組んでいる。運営理念を展開させた各フロアの理念見直しを図り、現在も職員参画で動いている。	
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	近隣の方々との挨拶や会話、自治会ゴミ当番や子供10番への協力、地域イベントへの参加、学校や保育園との交流、ホームイベント時の近隣への呼びかけ等交流に努めている。また、事業所で自治会組長を引き受けたことが、近隣での事業所知名度の向上につながった。	中学校の職場体験や地域の保育園との交流は定着しており、夏祭りや未就学児との交流等の地域行事にも積極的に参加している。また、地域に声掛けをしてソフトボールチームを結成し、学区のソフトボール大会に参加する等、地域の一員として交流している。	
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	職業訓練生や地域の中学校の実習の受け入れ、近隣保育園との世代間交流を行っている。開設から10年を迎え地域での役割が根付きつつあり、近隣住民にはデイサービスを含めた利用相談や自らの将来の入居相談に足を運んで頂いており、実際に入居にもつながっている。		
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	会議でのご意見の反映を心掛けたり、ホーム内イベント時に家族会の同時開催、他グループホームとの合同開催等、参加への抵抗感を弱めるための様々な取り組みの結果、参加率が徐々に向上し、参加者の皆様からの発言も活発になりつつある。	近隣にある同法人のグループホームと合同で、多種多様なメンバーの参加を得て、活発な意見交換の場となっている。家族参加も多く、会議を欠席した家族からは議事録や資料の請求がある等、会議の有用性がうかがえる。	
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り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	運営者において専門の担当者を配置し、市町村への報告、連絡、相談を密に行っている。また市長村からの新たな提案や協力依頼があった際には、積極的に参加、協力を検討している。市主催のセミナーに参加したり、各種セミナーへの参加を奨励している。	運営法人に専任の担当者を置き、日頃から密に連携を図っている。地域ケア会議や地域包括支援センター主催の行事に参加する等、認知症介護の分野で協力関係を築いている。	
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、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	やむを得ず拘束に該当する行為を行う場合は、必ずご家族(必要に応じ医師)に報告、相談を行い、カンファレンスで期間や改善策を話し合い恒常化しないよう取り組んでいる。必要性がなくなった際には直ぐに解除を行い、現在では拘束に該当する行為は行われていない。	年間の研修計画を組み、その中に、虐待・身体拘束防止とプライバシー保護の研修を組み入れている。安全確保等、やむを得ない場合の拘束についても、安全確保の考え方の理解を深め、拘束を行わなくても何とかできるという工夫を話し合い、安全確保の手段を取れば安心であるという職員の意識を払拭している。	
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	各種セミナーへの参加を奨励している。また普段より傷、痣が無いか特に注意して確認を行い、カンファレンスなどで話し合いや研修会を開催し虐待防止に向けた意識の向上を図っている。		

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
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	市主催のセミナーに参加したり、各種セミナーの参加を奨励している。運営法人他ホームでの成年後見制度活用事例により得られたノウハウを、自ホーム内で水平展開することで、利用者ご家族への説明に活かしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時はもちろんの事、入居後においても普段よりご家族に対し報告、連絡、相談を心掛けている。退居時(解約時)においては、誤解が生じないように十分な配慮をしている。また、ご家族からの疑問などについては、迅速な対応を心掛けている。		
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	運営者は直接実務には携わらないが、ホームに頻繁に顔を出すことで、ご入居者より十分な信頼を得ており、職員に直接言いにくい不満や意見を言いやすい環境となっている。管理者、職員はご入居者の不満や意見を個々に傾聴する時間の確保に努めている。	運営推進会議と家族会を同日開催することもあり、運営推進会議への家族の参加率は良好である。外部者に意見を表出する機会として活用する他、本人のホームでの暮らしぶりやホームの運営・近況等を聞く場としても活用があり、直接意見や提案を聞く事が出来ている。	
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	委員会(広報・食材・レクレーション・備品)を設置し、職員が担当する事で、運営者との情報交換の機会をつくっている。スタッフの意見を運営に反映し、運営意識の向上につなげるため、スタッフに運営推進会議への参加や業務改善提案書の提出を促している。	毎月のユニット会議、委員会等、職員が意見や提案を言える機会は多い。職員ヒアリングにおいても、言いたい放題の話し合いで、納得できるまで話し合いますとのコメントがある。職員提案で導入した「お手伝いシート」は、利用者の意欲向上につながっている。	
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	運営者は頻繁にホームへ出向き、職員の勤務状況、態度、能力、適正を把握するように努めている。また、運営法人は職員が目標を持って働くことができるように、新たな処遇制度を整備しその内容を開示した。		
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	運営法人本社事業部主導による階層別研修や運営法人名古屋支店グループホーム合同の研修を年間を通計画的に実施している。今年度の名古屋支店研修としては介護技術研修を実施した。また、日頃から朝礼において情報の共有化や水平展開をしている。		
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	地域の介護施設との関係構築に努め、お互いの管理者(代表者)が定期的な打ち合わせを行い、合同イベントなどの企画を立てている。イベント時の相互訪問や相互・合同研修会、緊急時に連携ができるシステムの構築に向けて取り組んでいる。		

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
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	共用型デイサービスの利用により施設に通うことで、入居前にご本人の状況やニーズのより正確な把握が可能となった。デイサービスの利用が無い場合には、ご本人の生活の場での事前面談の実施、その後のお試し入居をにより、入居前の信頼関係の構築に努めている。		
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	相談スペースを確保しており、入居申し込み時(初回相談時)には、管理者やユニットリーダーからご家族より十分に話を聞くことで、安心感を持って頂けるように対応している。		
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	相談時に入居申し込みに至らない場合でも、在宅介護の負担軽減に向けた共用型デイサービスの提案をしている。当ホームでの受け入れが困難な場合は、受け入れ可能と思われる施設の紹介など、普段より施設間のネットワーク作りに努めている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	過剰介護ではなく、出来ない事への支援をすることを念頭に、寄り添う介護を目指し実践している。職員も共同生活の一員として食事を一緒に食べ、ご入居者から優しい言葉や労いの言葉を頂くなど、職員がご入居者に癒されている事も多く、自然体で支えあいが出来ている。		
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	ご家族によるボランティアや様々な提案を頂く関係作りが出来ている。全ご家族宛の“たより”を発行する他にも、個別の日常生活報告を発行し日常の様子やイベントへの参加を促す等、ご家族が精神的な支えとして、自然な形でご入居者を支えていただけるような情報提供に努めている。		
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	ご家族の協力の下、本人の故郷や自宅にご家族と一緒に帰郷する機会をつくったり、馴染みな方との外出や日常的に電話をかける支援を積極的に行っている。また、ご家族に対しては、身内の冠婚葬祭への積極的な参加をお願いしている。	友人や親戚が来訪し、一緒にお出かけや外食を楽しんだり、家族と旅行に出かけたりと、馴染みの関係が継続している。喫煙や飲酒、絵コンテや手芸など、習慣や趣味の継続も積極的に支援している。	
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	職員は、ご入居者の個々の性格、認知症のレベルの把握に努め、ご入居者同士の会話や付き合いが良好な時は見守り、不調の兆しがかがえる際は仲裁する等、ご入居者の暮らしに影響が出ないような配慮をしている。また、親しい入居者が少人数で外出できる機会なども設けている。		

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
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	退居の際には、ご家族と共に他施設を探す支援を行っている。また、在宅復帰の際に、担当ケアマネジャーへの情報提供やその後のご本人の状況確認等を行い、退居時相談援助加算を頂いた事例もある。ご逝去された場合はご葬儀に参列させて頂いている。		
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	常にご入居者の思いや尊厳を第一に考えている。アセスメントツールはセンター方式を用い、ご本人の思いや希望の把握に努めている。また、ご入居者の一つ一つの言動に関心をよせるように心掛けている。	利用者ごとの担当職員が中心となり、センター方式を活用して思いの把握に努めている。モニタリング対象の利用者には、ケアカンファレンスの前に意向把握の強化週間を設け、細かく情報を収集し、情報共有している。	
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	入居前に事前面談を実施する事で、十分なアセスメントを行っている。その際、ご家族にもセンター方式シートの記入に協力を頂き、情報の把握に努めている。また、日々の生活の中で知りえた情報を職員間で共有するように努めている。		
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	ご本人の一日に過ごし方や感情の変化がわかる、センター方式のシートを用い、現状の把握に努めている。また、本人の言葉・表情などを、ありのまま受け止めケアの方針を立てている。		
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	担当者がご入居者の気持ちの把握に努め、課題を明確化した上で毎月のカンファレンスにおいて、その人らしさ、個別ケアについて職員全員で話し合いケアプランを作成している。また、ユニットリーダーを中心にご家族からケアへの意見やアドバイスを頂きケアプランに反映している。	毎月のケアカンファレンスで対象者のモニタリングを実施し、計画的に6ヶ月毎に介護計画を見直している。センター方式を活用して収集した利用者の思いや意向を重視し、家族から聞き取った意見を反映して、その人らしい介護計画立案に努めている。	
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	ケース記録(生活記録)および申し送り書への記入を行うことで、情報の共有化を図っている。また、センター方式を取り入れることで、より詳細な情報の収集に努めている。集約された情報はカンファレンスで話し合い、1ヶ月間の実践結果を介護計画に反映している。		
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	ご入居者・ご家族の希望を実現するために、通院、外出、外食、外泊等にできる限りの支援をしている。また、入居初期に起こりやすいロケーションダメージの軽減を図るため、新たに共用型デイサービスの受入れを行い、また短期利用の受入れを可能とした。		

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	地域の保育園や中学校、地域介護施設と定期的な交流をするとともに、民生委員の方からの紹介により、地域のふれあい広場(交流会)にも参加をしている。また、ホーム内イベント時のボランティアによる公演協力や、所轄消防署のご協力の下での通報訓練の実施等、地域との関係の構築に努めている。		
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	希望がある場合や、専門的な治療が必要な疾患を有する場合を除き、ご家族同意の下、協力医療機関の医師を主治医とさせて頂いている。協力医療機関の医師には定期的に往診をして頂いている。ご家族が希望される場合は協力医療機関以外への通院対応も行っている。	ホーム協力医の定期的な往診を支援する他、医療連携の訪問看護師による健康管理(週1回訪問)を支援している。また、希望があれば他科や専門医の受診にも対応している。	
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	訪問看護ステーションには、1週間に1回ご入居者の健康管理をして頂くことで、ご入居者と馴染みの関係が出来ている。また、職員とは医療面の相談窓口として信頼関係が出来ている。訪問看護ステーションには、主治医と密に連携を図って頂いており、的確な医療支援につながっている。		
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。	入院時は随時お見舞いに行ったり、入院先の医療機関と連絡を取ることで、ご入居者の状態把握に努めている。必要に応じ訪問看護師と共に医療機関でのカンファレンスに参加する等、早期退院に向けた取り組みを行っている。		
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	「重度化の指針」に基づきご家族より同意を得ている。また、早期からご家族に報告、連絡を密に行うことで、ケア方法について誤解が生じないように努めている。ご家族の意向を踏まえ、ご家族、協力医療機関等の協力の下、看取りを行うケースも増えている。	本人と家族の意向を大切に、看取りも含め、ホームで可能な限りの終末期支援を実践している。入居後にカテーテルやストーマの医療管理が必要となった利用者も、協力医と連携し、ホーム利用を継続している。医療が必要になった場合等、状態によっては、医療機関や他施設移行を視野に話し合いを重ねて、方針を決定している。	
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	応急手当普及員の資格を取得した管理者が普通救命講習を全職員に毎年実施していることから、職員の救命処置への意識は高く、心肺停止状態に陥ったご入居者の処置を訓練通り実施することができた。この状況を踏まえホーム内にAEDを設置した。		
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	年2回の避難訓練をご入居者と共に実施している。災害時に協力が得られるように、地域住民の方への働きかけを継続して行い、設備として避難用のヘルメットや3日分の非常食を常備している。運営推進会議を活用し、年に1度は非常災害時の対応について話し合いをしている。	玄関に防災ヘルメットやAEDを設置し、食器棚には転倒防止の器材を取り付ける等、高い意識で有事に備えている。年2回の消防訓練には、利用者も実際にヘルメットを着用して訓練に参加している。飲食料の備蓄、地域との連携も進み、防災意識を高めている。	

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
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	個人の尊厳を大切に、常に礼儀を忘れずに対応をしている。事業所内研修の場を用い、プライバシー確保に向けた話し合いや、言葉による拘束・虐待についても話し合いを行っている。個人情報については職員に守秘義務を定めた同意書の提出を義務付けている。	研修計画の中に接遇研修を位置付け、職員一人ひとりが、自身の接遇について振り返りを行っている。研修内では言葉による拘束にも触れ、意識を発展させて、利用者の尊厳の確保やプライバシーの保護につなげている。	
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	生活の中でご入居者の希望、趣味、嗜好の把握に努め、晩酌やカラオケ、外出などに対応している。新たにご入居者自身が行き先を決められる外出支援を始めている。また、ご入居者の希望により、外部講師を招いての居室内での習い事などにも対応している。		
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	「何かしたい」「どこかに行きたい」等の希望に応えるため、可能な限り時間調整を行い支援している。また、ご本人の得意なことに注目し、ご居者が裁縫した人形等を近隣の保育園に寄贈したり、地域包括支援センターが主催する作品展に出展できるよう支援もしている。		
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	洗面所にブラシや髭剃り等を置き、さりげない声掛けでおしゃれが出来るように支援している。また訪問美容を利用し、ご本人の好みに合わせてカット等をして頂いている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食材取引先の管理栄養士が作成した1日1500kcaのメニューに基づき食事を提供している。水曜日は自由メニューの日とし、食べたい物や旬の食材を取り入れた料理を作ったり、2カ月に1度は外食の機会を設けている。職員も一緒に食事をすることで家庭的な雰囲気をづくり、配膳・下膳についてはご入居者も一緒に行っている。	配食材を活用し、豊富なメニューで利用者の楽しみに応えている。水曜日は自由メニューの日として利用者の希望に応えたり、食後のコーヒーや晩酌を楽しむ利用者もおられたりと、希望実現の場ともなっている。行事食や外食の楽しみもある。	
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	食事摂取量および水分摂取回数を、ご入居者個別に記録を取り管理している。また、主治医の指示等、必要と認められるご入居者には、水分量やカロリーの制限を行っている。食器の大きさに工夫をすることで、多く見える(同じ量に見える)工夫をしている。		
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	一人ひとりの習慣や、できる事・出来ない事を把握し、個別支援を心掛けている。義歯の消毒、洗浄に加え、歯ブラシやコップも週に1回消毒を行っている。		

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
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	排泄誘導や失禁の対応を、他のご入居者に気付かれないように配慮しながら行っている。また、チェック表を活用することでご入居者個々の排泄状況の把握に努め、おむつや尿取りパッドが不要であれば使用を取り止めている。	職員間で、「その人にとって必要な支援かどうか」を話し合い、個々に適した支援方法を見極めている。その結果、入院中はリハビリパンツを着用していた利用者が布パンツへ移行できた事例もある。	
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	散歩や体操による運動に加え、食事に乳製品や食物繊維の多い食材を取り入れることで、自然な排泄を促している。やむを得ず下剤などを使用する際は、主治医の指示の下で行い、ご入居者の状態により調節している。		
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	数種類の入浴剤を使用したり、介助を要さないご入居者は、浴室の外で見守りを行うことで気持ち良く入浴ができるように配慮をしている。また、毎日の入浴や足浴の希望も可能な限り実現できるよう努めている。	概ね2日に1回の入浴を支援している。毎日の入浴を望む利用者には希望に沿えるよう努めている。立位が難しい利用者には二人介助を行ったり、入浴をしない日は足湯を対応したりと、利用者の入浴の楽しみを支援している。	
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	ご入居者が気持ちよく休息をとることで、生活にリズムが出来るように、窓の開閉やエアコンの調整による室温管理、布団干し、シーツ交換を適宜行っている。また、外出や入浴後には、水分を多めに摂って頂くように気をつけている。		
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	職員はご入居者個々の薬の内容や目的を理解するように努め、最大限の注意を払い服薬支援を行っている。また、些細なミスでも「ひやり・はっと」の報告を行うことで、支援方法の改善につなげている。		
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	ご家族に直接伺ったり、センター方式を用いることで、ご入居者の情報の把握に努めている。自分が飲みたいコーヒーを自分で入れる等、楽しみごとを一つでも増やす努力をしている。また、ルールを定めることで、タバコ等嗜好品も楽しんで頂いている。		
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。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	日常の散歩や日向ぼっこに加え、ホーム全体での外出、各フロア単位での外出を行っており、今年度からは少人数での個別外出も行っている。また、ご家族の協力により毎週出かけられる方、県外への旅行される方もみえ、外出の機会は増えている。	利用者の重度化に伴い、ユニット単位の行事外出から、利用者それぞれのニーズに対応した個別外出支援に支援方法の見直しを行っている。気の合った利用者同士の買い物、誕生日外出、喫茶、外食等、家族の支援も得ながら外出機会を設けている。お出かけが難しくなった利用者に対しては、外気浴を支援している。	

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
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	金銭の管理が可能なご入居者には、ご自身で財布を管理して頂き支払いを行ってもらっている。自己管理が困難な方でも、買いたい物を選び支払いに関する支援をする事で不安を取り除き、自信に繋げている。		
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	ご家族の協力の下、ご本人専用の携帯電話を準備していただき、日常的に電話ができる環境を整えている。また、ご本人の表情や様子を察して職員側から電話を勧める声掛けも行っている。		
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	ご入居者、職員手作りの季節感のある掲示物や、ご家族了解の下で写真を飾ったりしている。録画機能付きのTVなどを利用し、ご入居者の好む昭和歌謡などを常々聞ける工夫も行っている。施設の花壇には四季折々の花を植え、ご入居者の中には摘み取り居室に飾る方もみえる。	ホームの夏祭りを控え、提灯など心躍る飾りつけがあったり、利用者の作品である絵コンテや職員とともに作ったちぎり絵などを掲示したり、活気あふれる日常生活を感じることができる。年2回の不用品廃棄の日を定め、清潔保持と安全確保に寄与している。余分なものの無い空間は、スッキリと整頓されている。	
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	フロアには共用のソファや椅子があり、ご入居者が思い思いの場所で過ごされている。またニーズに合わせて柔軟な対応を心掛けている。共用型サービスの利用者受入れにあたり、フロア一角をカーテンで仕切ることで静養スペースを確保した。		
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	居室内にはご入居者にとっての、馴染みの品や使い慣れた家具などを1品以上は持ち込んで頂いたり、施設内で作った作品や写真などを飾れる支援をしている。自宅からの持ち込みがご家族のみでは困難な家具なども職員が運搬の手伝いを行い環境整備の支援をしている。	趣味の手芸作品で部屋を飾る。冷蔵庫に好物を保管する。居室で書道の手習いを受ける。等々、個性が際立つ居室である。居室の名札にはペットや酒の写真、趣味の品とその人らしい飾りが施されている。馴染みの物品の持ち込みも多く、居心地の良さがうかがえる。	
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	共用部に面した扉が多く、ご入居者が自室やトイレの場所を認識しにくいと、目線の高さに表示をしたり、室名札にご入居者の写真を入れたりしている。また、ご入居者の日常生活の自立のために、手すりの増設も行った。		

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	2371301249		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	守山ケアハートガーデン グループホーム つづみの丘 2F		
所在地	愛知県名古屋守山区百合が丘3005番地		
自己評価作成日	平成28年 8月 8日	評価結果市町村受理日	平成29年 2月22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	http://www.kaijokensaku.jp/23/index.php?action_kouhvu_detail_2016_022_kani=true&JjgvsyoCd=2371301249-00&PrefCd=23&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 中部評価センター
所在地	愛知県名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F
訪問調査日	平成28年 8月24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)】

施設や各フロア単位での外出支援とは別の外出支援の新たな試みとして、個別外出や、ご入居者が自分の行きたい場所を自分で選択して外出できる仕組みを取り入れたことが、外出の機会を増やすことにつながっている。また、事業所の多機能性の実現に向けて平成26年に新たに開設した共用型デイサービスの利用実績も徐々に増え、共用型デイサービスを介しての入居実績につながりつつある。共用型デイサービスを介して入居することで、入居初期に起こりやすいロケーションダメージが軽減され、早い時期から落ち着いた生活を送っていただけており、ご入居者、ご家族、働く職員にとっても、負担の少ないサービスとして定着しつつある。多くの方々に支えられ今年度で開設10年を無事に迎えられることができた。今後もセンター方式を始めとしたアセスメントや共用型デイサービス、個別外出支援など、現状に満足することなく常に向上心を忘れずに運営を続けていきたい。

【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)】

--

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 ↓該当するものに○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 3. 利用者の1/3くらい 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)	○ 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
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	「ずっと笑顔につつまれて、心に届くめぐもりを」を基本理念とし、事業所独自の理念を設けることで目指すべき方向性を明示している。各フロア理念の前回作成から5年が経過し、求められるケアも変わりつつあるため、理念更新に向けた全職員での話し合いを検討している。		
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	近隣の方々との挨拶や会話、自治会ゴミ当番や子供110番への協力、地域イベントへの参加、学校や保育園との交流、ホームイベント時の近隣への呼びかけ等交流に努めている。また、事業所で自治会組長を引き受けたことが、近隣での事業所知名度の向上につながった。		
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	職業訓練生や地域の中学校の実習の受け入れ、近隣保育園との世代間交流を行っている。開設から10年を迎え地域での役割が根付きつつあり、近隣住民にはデイサービスを含めた利用相談や自らの将来の入居相談に足を運んで頂いており、実際に入居にもつながっている。		
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	会議でのご意見の反映を心掛けたり、ホーム内イベント時に家族会の同時開催、他グループホームとの合同開催等、参加への抵抗感を弱めるための様々な取り組みの結果、参加率が徐々に向上し、参加者の皆様からの発言も活発になりつつある。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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取り組んでいる	運営者において専門の担当者を配置し、市町村への報告、連絡、相談を密に行っている。また市長村からの新たな提案や協力依頼があった際には、積極的に参加、協力を検討している。市主催のセミナーに参加したり、各種セミナーへの参加を奨励している。		
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、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	やむを得ず拘束に該当する行為を行う場合は、必ずご家族(必要に応じ医師)に報告、相談を行い、カンファレンスで期間や改善策を話し合い恒常化しないよう取り組んでいる。必要性がなくなった際には直ぐに解除を行い、現在では拘束に該当する行為は行われていない。		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	各種セミナーへの参加を奨励している。また普段より傷、痣が無いか特に注意して確認を行い、カンファレンスなどで話し合いや研修会を開催し虐待防止に向けた意識の向上を図っている。		

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
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	市主催のセミナーに参加したり、各種セミナーの参加を奨励している。運営法人他ホームでの成年後見制度活用事例により得られたノウハウを、自ホーム内で水平展開することで、利用者ご家族への説明に活かしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	契約時はもちろんの事、入居後においても普段よりご家族に対し報告、連絡、相談を心掛けている。退居時(解約時)においては、誤解が生じないように十分な配慮をしている。また、ご家族からの疑問などについては、迅速な対応を心掛けている。		
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	運営者は直接実務には携わらないが、ホームに頻繁に顔を出すことで、ご入居者より十分な信頼を得ており、職員に直接言いにくい不満や意見を言いやすい環境となっている。管理者、職員はご入居者の不満や意見を個々に傾聴する時間の確保に努めている。		
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	委員会(広報・食材・レクレーション・備品)を設置し、職員が担当する事で、運営者との情報交換の機会をつくっている。スタッフの意見を運営に反映し、運営意識の向上につなげるため、スタッフに運営推進会議への参加や業務改善提案書の提出を促している。		
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	運営者は頻繁にホームへ出向き、職員の勤務状況、態度、能力、適正を把握するように努めている。また、運営法人は職員が目標を持って働くことができるように、新たな処遇制度を整備しその内容を開示した。		
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	運営法人本社事業部主導による階層別研修や運営法人名古屋支店グループホーム合同の研修を年間を通し計画的に実施している。今年度の名古屋支店研修としては介護技術研修を実施した。また、日頃から朝礼において情報の共有化や水平展開をしている。		
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	地域の介護施設との関係構築に努め、お互いの管理者(代表者)が定期的な打ち合わせを行い、合同イベントなどの企画を立てている。イベント時の相互訪問や相互・合同研修会、緊急時に連携ができるシステムの構築に向けて取り組んでいる。		

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
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	共用型デイサービスの利用により施設に通うことで、入居前にご本人の状況やニーズのより正確な把握が可能となった。デイサービスの利用が無い場合には、ご本人の生活の場での事前面談の実施、その後のお試し入居をにより、入居前の信頼関係の構築に努めている。		
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	相談スペースを確保しており、入居申し込み時(初回相談時)には、管理者やユニットリーダーからご家族より十分に話を聞くことで、安心感を持って頂けるように対応している。		
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	相談時に入居申し込みに至らない場合でも、在宅介護の負担軽減に向けた共用型デイサービスの提案をしている。当ホームでの受け入れが困難な場合は、受け入れ可能と思われる施設の紹介など、普段より施設間のネットワーク作りに努めている。		
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おかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	過剰介護ではなく、出来ない事への支援をすることを念頭に、寄り添った介護を目指し実践している。職員も共同生活の一員として食事を一緒に食べ、ご入居者から優しい言葉や労いの言葉を頂くなど、職員がご入居者に癒されている事も多く、自然体で支えあいが出来ている。		
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	ご家族によるボランティアや様々な提案を頂く関係作りが出来ている。全ご家族宛の“たより”を発行する他にも、個別の日常生活報告を発行し日常の様子やイベントへの参加を促す等、ご家族が精神的な支えとして、自然な形でご入居者を支えていただけるような情報提供に努めている。		
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	ご家族の協力の下、本人の故郷や自宅にご家族と一緒に帰郷する機会をつくったり、馴染みな方との外出や日常的に電話をかける支援を積極的に行っている。また、ご家族に対しては、身内の冠婚葬祭への積極的な参加をお願いしている。		
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	職員は、ご入居者の個々の性格、認知症のレベルの把握に努め、ご入居者同士の会話や付き合いが良好な時は見守り、不調の兆しがかがえる際は仲裁する等、ご入居者の暮らしに影響が出ないような配慮をしている。また、親しい入居者が少人数で外出できる機会なども設けている。		

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
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	退居の際には、ご家族と共に他施設を探す支援を行っている。また、在宅復帰の際に、担当ケアマネジャーへの情報提供やその後のご本人の状況確認等を行い、退居時相談援助加算を頂いた事例もある。ご逝去された場合はご葬儀に参列させて頂いている。		
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	常にご入居者の思いや尊厳を第一に考えている。アセスメントツールはセンター方式を用い、ご本人の思いや希望の把握に努めている。また、ご入居者の一つ一つの言動に関心をよせるように心掛けている。		
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	入居前に事前面談を実施する事で、十分なアセスメントを行っている。その際、ご家族にもセンター方式シートの記入に協力を頂き、情報の把握に努めている。また、日々の生活の中で知りえた情報を職員間で共有するように努めている。		
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	ご本人の一日に過ごし方や感情の変化がわかる、センター方式のシートを用い、現状の把握に努めている。また、本人の言葉・表情などを、ありのまま受け止めケアの方針を立てている。		
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	担当者がご入居者の気持ちの把握に努め、課題を明確化した上で毎月のカンファレンスにおいて、その人らしさ、個別ケアについて職員全員で話し合いケアプランを作成している。また、ユニットリーダーを中心にご家族からケアへの意見やアドバイスを頂きケアプランに反映している。		
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	ケース記録(生活記録)および申し送り書への記入を行うことで、情報の共有化を図っている。また、センター方式を取り入れることで、より詳細な情報の収集に努めている。集約された情報はカンファレンスで話し合い、1ヶ月間の実践結果を介護計画に反映している。		
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	ご入居者・ご家族の希望を実現するために、通院、外出、外食、外泊等にできる限りの支援をしている。また、入居初期に起こりやすいロケーションダメージの軽減を図るため、新たに共用型デイサービスの受入れを行い、また短期利用の受入れを可能とした。		

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	地域の保育園や中学校、地域介護施設と定期的な交流をするとともに、民生委員の方からの紹介により、地域のふれあい広場(交流会)にも参加をしている。また、ホーム内イベント時のボランティアによる公演協力や、所轄消防署のご協力の下での通報訓練の実施等、地域との関係の構築に努めている。		
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	希望がある場合や、専門的な治療が必要な疾患を有する場合を除き、ご家族同意の下、協力医療機関の医師を主治医とさせて頂いている。協力医療機関の医師には定期的に往診をして頂いている。ご家族が希望される場合は協力医療機関以外への通院対応も行っている。		
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	訪問看護ステーションには、1週間に1回ご入居者の健康管理をして頂くことで、ご入居者と馴染みの関係が出来ている。また、職員とは医療面の相談窓口として信頼関係が出来ている。訪問看護ステーションには、主治医と密に連携を図って頂いており、的確な医療支援につながっている。		
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。	入院時は随時お見舞いに行ったり、入院先の医療機関と連絡を取ることで、ご入居者の状態把握に努めている。必要に応じ訪問看護師と共に医療機関でのカンファレンスに参加する等、早期退院に向けた取り組みを行っている。		
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	「重度化の指針」に基づきご家族より同意を得ている。また、早期からご家族に報告、連絡を密に行うことで、ケア方法について誤解が生じないように努めている。ご家族の意向を踏まえ、ご家族、協力医療機関等の協力の下、看取りを行うケースも増えている。		
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	応急手当普及員の資格を取得した管理者が普通救命講習を全職員に毎年実施していることから、職員の救命処置への意識は高く、心肺停止状態に陥ったご入居者の処置を訓練通り実施することができた。この状況を踏まえホーム内にAEDを設置した。		
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	年2回の避難訓練をご入居者と共に実施している。災害時に協力が得られるように、地域住民の方への働きかけを継続して行い、設備として避難用のヘルメットや3日分の非常食を常備している。運営推進会議を活用し、年に1度は非常災害時の対応について話し合いをしている。		

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
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	個人の尊厳を大切に、常に礼儀を忘れずに対応をしている。事業所内研修の場を用い、プライバシー確保に向けた話し合いや、言葉による拘束・虐待についても話し合いを行っている。個人情報については職員に守秘義務を定めた同意書の提出を義務付けている。		
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	生活の中でご入居者の希望、趣味、嗜好の把握に努め、晩酌やカラオケ、外出などに対応している。新たにご入居者自身が行き先を決められる外出支援を始めている。また、ご入居者の希望により、外部講師を招いての居室内での習い事などにも対応している。		
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	「何かしたい」「どこかに行きたい」等の希望に応えるため、可能な限り時間調整を行い支援している。また、ご本人の得意なことに注目し、ご居者が裁縫した人形等を近隣の保育園に寄贈したり、地域包括支援センターが主催する作品展に出展できるよう支援もしている。		
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	洗面所にブラシや髭剃り等を置き、さりげない声掛けでおしゃれが出来るように支援している。また訪問美容を利用し、ご本人の好みに合わせてカット等をして頂いている。		
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	食材取引先の管理栄養士が作成した1日1500kcaのメニューに基づき食事を提供している。水曜日は自由メニューの日とし、食べたい物や旬の食材を取り入れた料理を作ったり、2カ月に1度は外食の機会を設けている。職員も一緒に食事をすることで家庭的な雰囲気をつくり、配膳・下膳についてはご入居者も一緒に行っている。		
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	食事摂取量および水分摂取回数を、ご入居者個別に記録を取り管理している。また、主治医の指示等、必要と認められるご入居者には、水分量やカロリーの制限を行っている。食器の大きさに工夫をすることで、多く見える(同じ量に見える)工夫をしている。		
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	一人ひとりの習慣や、できる事・出来ない事を把握し、個別支援を心掛けている。義歯の消毒、洗浄に加え、歯ブラシやコップも週に1回消毒を行っている。		

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
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	排泄誘導や失禁の対応を、他のご入居者に気付かれないように配慮しながら行っている。また、チェック表を活用することでご入居者個々の排泄状況の把握に努め、おむつや尿取りパッドが不要であれば使用を取り止めている。		
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	散歩や体操による運動に加え、食事に乳製品や食物繊維の多い食材を取り入れることで、自然な排泄を促している。やむを得ず下剤などを使用する際は、主治医の指示の下で行い、ご入居者の状態により調節している。		
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、個々にそった支援をしている	数種類の入浴剤を使用したり、介助を要さないご入居者は、浴室の外で見守りを行うことで気持ち良く入浴ができるように配慮をしている。また、毎日の入浴や足浴をの希望も可能な限り実現できるよう努めている。		
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	ご入居者が気持ちよく休息をとることで、生活にリズムが出来るように、窓の開閉やエアコンの調整による室温管理、布団干し、シーツ交換を適宜行っている。また、外出や入浴後には、水分を多めに摂って頂くように気をつけている。		
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	職員はご入居者個々の薬の内容や目的を理解するように努め、最大限の注意を払い服薬支援を行っている。また、些細なミスでも「ひやり・はっと」の報告を行うことで、支援方法の改善につなげている。		
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	ご家族に直接伺ったり、センター方式を用いることで、ご入居者の情報の把握に努めている。自分が飲みたいコーヒーを自分で入れる等、楽しみごとを一つでも増やす努力をしている。また、ルールを定めることで、タバコ等嗜好品も楽しんで頂いている。		
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。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	日常の散歩や日向ぼっこに加え、ホーム全体での外出、各フロア一単位での外出を行っており、今年度からは少人数での個別外出も行っている。また、ご家族の協力により毎週出かけられる方、県外への旅行される方もみえ、外出の機会は増えている。		

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
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	金銭の管理が可能なご入居者には、ご自身で財布を管理して頂き支払いを行っていただいている。自己管理が困難な方でも、買いたい物を選び支払いに関する支援をする事で不安を取り除き、自信に繋げている。		
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	ご家族の協力の下、ご本人専用の携帯電話を準備していただき、日常的に電話ができる環境を整えている。また、ご本人の表情や様子を察して職員側から電話を勧める声掛けも行っている。		
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	ご入居者、職員手作りの季節感のある掲示物や、ご家族了解の下で写真を飾ったりしている。録画機能付きのTVなどを利用し、ご入居者の好む昭和歌謡などを常に聞ける工夫も行っている。施設の花壇には四季折々の花を植え、ご入居者の中には摘み取り居室に飾る方もみえる。		
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	フロアには共用のソファや椅子があり、ご入居者が思い思いの場所で過ごされている。またニーズに合わせて柔軟な対応を心掛けている。共用型サービスの利用者受入れにあたり、フロア角をカーテンで仕切ることで静養スペースを確保した。		
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	居室内にはご入居者にとっての馴染みの品や使い慣れた家具などを1品以上は持ち込んで頂いたり、施設内で作った作品や写真などを飾れる支援をしている。自宅からの持ち込みがご家族のみでは困難な家具なども職員が運搬の手伝いを行い環境整備の支援をしている。		
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	共用部に面した扉が多く、ご入居者が自室やトイレの場所を認識しにくいいため、目線の高さに表示をしたり、室名札にご入居者の写真を入れたりしている。また、ご入居者の日常生活の自立のために、手すりの増設も行った。		