

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	4370102727		
法人名	特定非営利活動法人あやの里		
事業所名	グループホームあやの里		
所在地	熊本県熊本市山ノ内2-1-14		
自己評価作成日	平成30年7月7日	評価結果市町村受理日	平成30年10月1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.kaigokensaku.jp/43/index.php
----------	---

【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ワークショップ「いふ」
所在地	熊本県熊本市水前寺6丁目41-5
訪問調査日	平成30年7月27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)】

緑豊かな住宅地に普通に存在するあやの里。ご利用者の方々は、これまで過ごしてこられた生活の延長線上にある暮らしを静かにしっかりと送られています。
 四季折々の生活行事に参加し、身近な家事を担い、高齢のあやの会(家族会)昼食交流会の一品には、「息子が好きだった」という献立の提案や作り方、下ごしらえ等、腕を奮って頂いています。
 各ホームから眺められる中庭や敷地内のカフェ(as a café)は「出会い・語らい・談笑の場」として、地域の方々とも広く強く繋がりを見せています。
 あやの里は、人肌のぬくもりを感じられる地域密着型の福祉介護を追求し、「ともに生きる」理念のもと、古き良きものは繋ぎながら時代に順応させ、成長を続けられるよう努めてまいります。
 「あやの里と出会って良かったね」とご利用者、ご家族、そして職員も感じてもらえるように。

【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)】

理念の「共に生きる」を、入居者と家族と職員で共有しながら、日々の実践が入居者一人ひとりのその人らしい生活支援にとっての体制づくりがある。家族や地域の人々・行政・実習生・国の内外から訪れる人々との情報交換や連携の場を持ち、今を生きる入居者の気持ちに寄り添う努力が重ねられている。入居者の安心・安全・健康の保持を図る人材育成は、職員の定着率の向上・職員の将来を見すえた資格取得などの支援体制ともなっている。代表者は運営推進会議や家族会などで「これからも、あやの里は小規模で家庭的な人肌の温もりを感じ、古き良きものを大切にす里として、出会えて良かったと思ってもらえるよう、地域と連携を図った福祉向上に努めます」との姿勢を示している。

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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
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	「ともに生きるあやの里」を理念とし「安全・安心・健康」の3つの根っこを育て、年輪を残す大樹を目指し、地域福祉の拠点となるようにと理念を掲げている。新たに職員のアイデアで理念に基づいた“あやの里12ヶ条”を作成し、朝礼で唱和することで職員の理念の浸透につながっている。又管理者や職員が職員全体会や朝礼で事例を通して、理念に立ち戻り話し合い、理念の共有、実践に取り組んでいる。	朝礼時に、理念及び理念に基づいて自分達の言葉で表現した「職員12カ条」を唱和し、気持ちを新たにして1日の業務の始めとする取り組みを行っている。同じ場で行う事例検討では、理念に沿った実践であるかの振り返りと共有化も行われている。「共に生きる」「その人らしさ」等の意味するものを深めるため、「コミュニケーションを学ぼう」を目標に掲げ、入居者と職員・家族や地域と職員・職員同士などの接遇の在り方について学ぶ研修を実施している。	
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	地域行事への参加や日頃の散歩であいさつをしたり、地域の方へホームやカフェでの行事へご案内したり、様々なボランティアの方々の支援を受け、世代や国を超えた交流の機会もある。認知症の方はもとより、ご家族や地域の方々のコミュニティスペースとして「認知症カフェ as a cafe」を開放している。ふらりとお茶を飲みに来られたり、サークル活動やコンサート、バザー、写真展、勉強会・会議・介護の相談等に活用されている。	ホームを囲む中庭・畑・カフェ・デイで、ラジオ体操やランチ・散歩・体操教室・地域の人々が集まる催し物など、一人ひとりに適した地域交流の場がある。職員や家族との買物・イキイキサロン・地域行事等へ出かける機会ももたれている。あやの里を地域福祉の拠点として山の内地区ドリームプロジェクトの集まりや、国内外からの実習生受け入れ等は、入居者がおもてなしをする機会づくりにもなっている。	
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	イキイキサロン参加や地域の公民館・企業や学生さんへのサポーター養成講座等を実施することで、地域住民の方々へ認知症の理解や予防などの啓発活動に努めている。又営業時間帯をとおして常時よろず相談所を開設し介護の相談や困りごとにも対応している。		
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	2ヶ月に1回奇数月に開催。理念や運営・サービス提供の方針、ご入居者の状況、日々の活動内容他、地域交流等を報告し、情報や意見交換の場となっている。又、ご利用者の事故・クレーム内容、毎年実施しているご家族アンケートや外部評価の結果も報告している。頂いた意見をサービス向上に活かしている。	「幸せを感じる街づくり(山の内プロジェクト)」の役員の方々・家族代表・市高齢者支援センターの出席があり、議題に応じて学校長等の出席もある。資料や動画を用いてホームの情報が開示され、報酬改定や国の施策と方向性等の説明を行い、ホーム運営についての意見交換や情報共有が図られ、有意義な会議となっていることが伺えた。	

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
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に取り組んでいる	毎月、市の介護支援相談員の方に来訪して頂き、ご入居者の様子を見たり直接お話を聞いて頂き、職員とも意見や感想等交換し合っている。その他にも随時、相談や不明な点を市町村窓口や電話等で、気軽に対応して頂いている。	運営推進会議にささえりあからの出席や、地域会議・認知症カフェ連絡会・市の地域とのつながりをつくる会議などを通じて、市担当者と気軽に話し合える協力関係が築かれている。法人のよろず相談所の事例は、必要に応じて行政に相談する等の対応が図られている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介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	理念に「拘束をしないケアの実践」も含まれ、身体拘束委員会を中心に「身体拘束等の適正化のための指針」を整備し、職員全体会・GH研修会や朝礼で事例をとおして個々の理解を深めている。鍵をかけず自由に入出りできる開放的な環境づくりや言葉での拘束が無いよう努めている。3ヶ月に1回の身体拘束委員会は管理者も参加し安全を確保しつつ自由な暮らしを支援する為の介護について情報交換や対策などを話し合い職員の共有認識を図れるよう努めている。	指針が整備され、身体拘束等の適正化対策を検討する委員会の開催と、その結果の周知徹底・定期的な研修を行う体制がある。全職員に資料類が配布され、何時でも確認できる取り組みとなっている。コミュニケーション力を高めながら、事例検討を続けており、スピーチロックを含めた拘束をしない実践が継続されている事が伺えた。	
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	身体拘束委員会が指針と年間計画を策定し、高齢者虐待防止・心理的虐待等について、具体的な事例を挙げ職員全体研修会で学んでいる。又「職員の気になる言動やストレスなど」アンケートを実施し、それに基づき、事例を挙げ対応策の検討やケアを見直す機会や認識を新たにしている。		
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	市や県主催等外部の研修会には積極的に参加し、職員の内部研修で復講している。ホーム内の認知症に対する勉強会でも随時取り上げ誰でも学べる機会を設けている。家族会でもテーマに取り上げ学ぶ場を共有している。		
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	契約の内容を一つ々読み上げ、特にご注意して頂きたい事や不明な点は十分に説明し、ご理解と同意をされてから、サインと捺印を頂いている。内容の変更については変更点を詳しく説明したり、報酬改定時も書面やスライドを通して説明し同意を頂いている。		

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
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	来訪時や直接の受け付けにも対応しているが、「家族会役員も相談受付者」としてご家族に紹介している。運営推進会からの意見も受け、苦情や不満が寄せられた時には速やかに改善に向けて取り組んでいる。玄関に「ご意見箱」を常設。苦情や不満が寄せられた時は、速やかに検証し、対策・改善、ご意見者への報告、再検証などに取組み記録を残し、運営推進会議でも報告している。	開設当初から200回を迎えた毎月の家族会では写真や動画で日々の生活の様子を紹介している。家族会では昼食に希望のメニューを取り入れて、入居者・家族・職員と一緒に作り食べるお楽しみ会ともなっている。また、面会時にも意見や要望を聞き、「ご家族との連絡ノート」に記入してもらって、速やかな対応に努めている。記入しやすさに配慮した家族アンケートの実施は、ケアの振り返りや家族との絆を深める取り組みに活かされている。	
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	代表や管理者がいつも参加する朝礼やリーダー研修会で意見を交換したり、気づきシートから各職員の意見を取り上げ、職員全体会議や部署会で、各職員の意見を聞き状況を把握し問題解決や改善に努めている。随時個別面談も行っている。	朝礼・研修会・気づきシート・職員意向調査・面談等を通じて、職員の意見や提案を伝える機会が多く作られている。各場面で自分の考えを明らかにしながら接遇の向上を図る研修会も設定されており、そのコミュニケーションの結果は運営に活かされている。	
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	自己目標・実績・意向調査・面談・人事考課など実施し、職員の努力や実績を把握し、向上心を持って働けるように労働環境や労働条件の整備に努めている。先輩による受験対策講習会を開催するなど、職員は各資格取得に取り組んでいる。合格者には、代表より職員全体会で皆に伝えられ、拍手の中報奨金を頂くなどモチベーションアップに繋がっている。又、賞罰委員会から貢献者には表彰される機会もある。熊本地震直後より職員の体調や栄養面に配慮し昼食に汁物を提供している。		
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	世話役制度(OJT)が定着し、3ヶ月間(経験や習熟度に応じ必要時は延長)新人職員に必要な知識・技術・能力の育成やメンタルケアを行っている。世話役も定期的に会議や勉強会を開催し新人職員の現場での状況や問題点など現状把握に努め、書式の見直しやアセッサーを導入し、介護技術の習得に取り組んでいる。		

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
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	GH連絡会の研修会など積極的に参加し、他の事業所との意見交換や実習受け入れ等を行い、ネットワークづくりに努めている。GH事業間で「適切な事業所運営」「質の向上のためのチェック機能」「地域交流」の話し合いも進めている。		
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	事前にフェイスシートや相談表などでご利用者の状況を把握し、来所時は、カフェでお茶を飲んで頂きリラックスして頂く。その後にホーム内をご案内している。ご利用者の表情や動作を観察しながら、ゆっくりとご本人の安心を得るため関係づくりを行っている。デイサービスのご利用や体験利用もご提案している。		
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	ご利用者の生活や介護上の現状、ご家族の不安や思いなど十分にお聞きし、あやの里の暮らしの実際についても説明している。又ご家族も一緒にホーム内をご案内し、実際にご入居者の暮らしぶりや職員の対応、環境を見て頂いている。		
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	必要と思われるサービスの内容を紹介し、他の事業所の情報やインフォーマルでの支援等のアドバイスをし、ご本人やご家族が選択出来る様に支援している。		
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	入居者の方の力が発揮できる「自立支援」に努め、職員は多くの時間や場面をご入居者と過ごしており、共に笑ったり悲しんだり家族のような関係を築いている。ご入居者に癒されたり励まされる事が多々ある。「目標達成計画」を毎月のGH研修会で振り返りを行っている。		
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	家族会や面会時に、ご本人の様子をお伝えしたり、「ご家族との連携シート」で相談・確認・ご意見等、情報を共有している。ご家族の面会時は、カフェへご案内するなどゆっくりと過ごして頂けるような場面作りに配慮している。体調の変化や内服薬の変更に関しても随時報告している。家族会では毎月プロジェクターで動画や写真を見て頂いている。		

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
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	センター方式を活用し、ご家族のお名前や友人、知人の方々の情報を得て、日頃の会話の中で話題にし、関係継続に努めている。手紙や贈り物があつた時はお礼の電話や手紙を出せるように支援している。毎年賀状は写真付きで送っている。墓参りに出られたり、自宅訪問を支援している。	アセスメントの基本情報・日々のさりげない言動や家族から馴染みに関する情報を得て、家族の協力のもと、一人ひとりの思いを実現する支援に努めている。家族や知人の訪問時は、ダイニングや中庭・カフェなどでゆっくりと会話やお茶を楽しんでもらい、絆が深まるよう配慮している。	
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	ご入居者同士の馴染みの関係や共に生活される仲間、家族としての関係づくりが出来る様に、日々の中での団欒や家事・作業・レクなどに職員も必ず加わり、中間的な役割を努め、孤立されないように配慮している。		
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	入院により契約が終了した後でも、お見舞いに行き連絡帳を活用し、関係の継続に努めている。退院後は出来る限り再入居を優先している。退居されても電話や手紙、ケアマネから情報を得るなど、様子を伺っている。他の施設に転居された方もご家族と気楽に立ち寄られている。		
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	センター方式から生活歴や家族構成・好み等多くの情報を把握し、ケース検討会にはご本人にも参加して頂き、その時々のご本人の困っていること、不安なことや要望はないかなど、思いを確認しながら、ケアプランや日々のケアに反映させている。意思表示の困難な方は、表情や動作などから、思いに近づけるよう努力している。	入居者ごとに担当職員がいて、アセスメントや日頃のコミュニケーションの中から気持ちや希望の把握を行っている。日常的に、朝礼・昼礼・終礼で事例検討などの情報が共有されていて、待たせない、安心・安全の支援が継続されている。	
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	ご本人とご家族の話をしっかりと聴き、センター方式からもこれまでの暮らし(生活歴)やサービス内容等、多くの情報を全職員で共有し、その人らしい暮らしを続けられるよう心がけている。		
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	ご入居者お一人お一人に関心を寄せ、状態の変化時や気づいた時は申し送りノートや支援経過に記入したり、毎日の中礼・終礼でも職員間で情報を共有している。又、随時ケース検討会を実施し、代表・副代表にも指導やアドバイスを頂いている。朝礼で報告し、全職員が事例を通して、共通認識を持ちケアに取り組んでいる。		

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
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	ご本人やご家族の要望や状況をよく把握した上で、課題をあげ、ケース検討を実施。ケアプランはご本人の意向を第一に関係者や職員と話し合い、誰でもわかる内容で個別性のあるプランづくりに努めている。	前回の外部評価後の目標達成計画に、「アセスメント力の向上」と「センター方式の活用」を挙げて具体的な内容の研修が継続されている。情報を共有して現状に即したケアを提供するには、家族会・ケース会議・事例検討・面会などでの入居者と職員・家族と職員・職員同志が場に適したコミュニケーションを図って情報を得る事が重要であるとして、接遇の研修を重ね、入居者に寄り添ったアセスメント・介護計画・モニタリングの向上が目指されている。	
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	日々の様子等は毎日の支援経過や排泄管理表へ記入し、特に変わった事やアイデア・意見等を気軽に「申し送りノート」に記入し、職員間で情報を共有出来るようにしている。読んだら必ず捺印をするように徹底している。新たに「ヒヤリハットノート」を準備しサービスの質の向上や事故防止・業務改善に努めている。		
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	同敷地内のカフェ、有料老人ホームやデイには、どのご利用者も自由に行き来が出来、お客として迎えられたり、逆に迎えられたりして気分転換につながっている。又は、ご本人やご家族と相談しながら、その方に適した環境を考え転居も支援している。		
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	地域の方々や民生委員の方のボランティアや近隣の子供さんの来所は、ご入居者の方々の楽しみや活気につながっており、地域に支えられていると感じられる。近所の公園への散歩でも温かな交流の場面が多く、気分転換につながっている。地域の行事(清掃・祭り・イベントなど)にも積極的に参加している。		
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	希望に応じて主治医を決めて頂いており、主治医とは24時間連携ができる体制が確立されている。緊急時や専門医受診も希望の医療が受けられるように主治医やご家族と相談しながら、情報提供を行い支援している。必要時は看護師が予測される病状に対して事前に主治医に指示を仰ぎ、介護職員が具体的に行動するための「指示書」を作成し、連携して適切な看護・介護に努めている。	入居時に、ホームでの医療体制を説明し、本人と家族の希望をもとに主治医を決めている。看護職員を中心に往診、専門医受診、医療機関職員との連携、家族への結果報告等が職員間で共有され、各入居者のプロトコルが作成されて緊急時などに活用されている。家族アンケートからは医療面への満足度の高さが伺えた。	

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
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	ご入居者の毎日の健康チェックを行い、些細なことでも変化が見られる時は、担当看護師へ報告。健康管理や医師との連携は、主に担当看護師が行っている。急変時や夜間も他ホームの看護師を含めて、連絡や対応が出来るよう24時間医療連携を図っている。		
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。	入院時された時は、馴染みの職員が交代でお見舞いに行き、写真やメッセージ入りの色紙を持参し不安の軽減に努めている。連絡ノートを活用しご家族や病院関係者との連携を図り、早期退院に向けて支援している。		
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、事業所の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	入居時に「重度化指針」について事業所が出来る最大の支援について書面で説明し確認している。重度化された時は、ご家族、主治医、事業所の3者で段階的に話し合い、その都度、現状やご家族の意向・主治医の予測・意見などを「終末期生活支援」の書面に残しチームで関係者で確認しながら、安心して納得した最期を迎えられるように支援している。	入居時に、「重度化指針」をもとに状態悪化時などの対応について説明し、必要に応じて話し合いの場が持たれている。入院時には、ベッドサイドに置かれた職員と家族の連絡ノートに、病院の看護職員も個人情報に配慮しながらの記入がある等、医療機関との協力関係が伺えた。	
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	定期的又は随時、ナース会や健康教室を行っている。GH研修・新人研修・職員全体会で急変時の対応や感染防止対策等、実技指導も入れながら学びの機会を設けている。新人職員には採用時にオリエンテーションの中に組み込まれ個別に説明している。各マニュアルを整備し職員個人でファイリング・管理している。		
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	毎月1日は「防災の日」として計画に沿って、朝礼で消防設備・器具の点検や避難経路等の確認を行っている。防災訓練も定期的に行い、地域の協力員や消防の方々にも参加して頂いている。新人職員には世話役や管理者が個別に説明や指導を行っている。台風の前には食料品や協力出来る職員が待機するなど災害に備えている。	設備担当の職員がおり、入居者や職員が安全に避難できるよう早目の対策が図られている。熊本地震時の「日常的な介護実践の積み重ねが災害時に活かされた」との経験が現在も引き継がれ、備蓄・水の確保・排泄対策・食料確保などに活かされている。被災者や地域を超えた連携、職員の家族への臨機応変な対応への自信も伺えた。それを機に国内外からの、排泄用品や食料品などのモニターや災害時のアンケートの協力依頼があるなど、災害時対応の様々な試みが続けられている。	

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
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	礼節と尊厳をもって、言葉をかけたり対応するように心がけている。朝礼や研修会で事例を通して接遇を学び、年長者への敬いの心を忘れないように努めている。特に入浴時・排泄時には羞恥心に充分配慮している。	アセスメントや家族の情報から一人ひとりの誇りやプライバシー保護のポイントが共有されている。理念と職員12カ条を基にした実践が人格を尊重した支援になるとして、毎朝、理念の振り返りと共有が継続されている。	
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	個別にゆったりと向き合う時間を大切に、同じ目線で話をしたり場面を通してご本人の意向や思いをくみ取る様に努めている。急がせずゆったりと、自己決定出来るように支援している。		
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	出来る限りご本人の意思を尊重し、その時々のお思いを確認しながらご自分のペースで生活出来るように心がけている。得意なことや関心のある事を十分に把握し、やりたくなるような場面づくりを行っている。		
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	ご本人やご家族の希望に応じて、行きつけの美容院への外出や訪問美容サービスを受けられるように支援している。日々の洋服選びも職員と一緒にいき、外出時や家族会には特別におしゃれを楽しんでおられる。随時お肌のマッサージや爪の手入れ(マニキュア)なども行い大好評である。職員も法人から好きな色のTシャツを準備して頂き、「綺麗な色ね」「似合うね」などの言葉を頂いている。		
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	食事は美味しく楽しめるひとときとなる様に、エプロンをかけ調理・盛り付け・配膳・片付けなど職員と共に行っている。菜園の野菜を収穫し献立を決めたり、時にはバイキング食やセレクトメニュー、中庭やテラスでの食事などを提供し、食事の時間を共に楽しんでいる。又週に2回以上は、昔懐かしいおやつを伝授して頂きながら「手作りおやつ」を入居者の方々と実施している。	入居者一人ひとりのしたい事・できる事が把握され、調理・配膳・片付け・掃除などの役割を当たり前のように行っていて、食事風景ではさりげなく個別性に配慮する支援の数々が伺えた。若い頃、台湾や中国に居た時に食べた食事のメニューの希望に応え、再現して実習生も一緒に楽しむこともある。栄養スクリーニングや口腔ケアは、医療機関との連携のもと実践しており、ホーム環境を最大限有効活用した日中活動との相乗効果もあり、残食の少ない食事摂取量が確保されている。体調不良時は、あやの里特製のスープが提供されていて好評を得ている。	

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
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	食欲は健康のバロメーターであり、毎食の食事量チェックは欠かせない。摂取量の少ない方には、食べやすい形態での提供や、好まれるもの等の補食・補水、分割食での提供などに努めている。体重増減にも注意を払い、検査結果も把握し栄養状況をアセスメントし、健康管理に努めている。体調不良時や感染症の時期には、特性野菜スープを提供している。箸や食器などの買い替え時は個別に選んで頂いている。		
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	毎食後の口腔ケアに関しては特に徹底している。ご自分で磨いて頂けるよう支援し、必ず磨き残しがないか口腔内の観察や仕上げ磨きを行っている。必要時や希望時に訪問歯科の診療やケアを受けている。また訪問歯科医や歯科衛生士による職員への指導や助言を頂き、口腔ケア技術の向上を図っている。		
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	昼夜問わず、トイレでの排泄を心がけており、排泄時は排泄管理表に記入し、排尿パターンを把握し誘導している。オムツ減量作戦に努め、出来る限りオムツ類を使用せず快適に排泄して頂くための支援を続けているが、失禁により気分の落ち込みがないように夜間のみパット類を使用するなどご本人に合わせて検討している。	アセスメントと生活リズムや排泄パターンの把握のもと、夜間のみポータブルトイレ使用などその時々状況に応じる排泄ケアとなっている。職員と共有の3か所のトイレは、履物を変えないバリアフリーとなっていて、ドアのみ・ドアとカーテン・二重のカーテンで、プライバシー保護とリスク回避の配慮が図られている。トイレ近くの手洗い場所は使い勝手がよく、ペーパータオルが用意され自立支援の一端が感じられた。	
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	食事量や水分量、疾病を把握した上で、排便の観察は24時間を通して確認するように徹底している。日々の補水や運動も心がけ、便秘時にはマッサージや飲み物や食物の工夫、必要時は主治医の指示にて緩下剤の与薬も支援している。		
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	個別に入浴の希望を把握し希望に応じて毎日入浴できるように柔軟に対応している。気の合う方との入浴や、音楽や楽しい話題の提供等で「気持ちよかった」のこえがよく聞かれる。行事の後汗が欠かれた時は夜間入浴も行っている。夏場は「夏時間」として毎日入浴やシャワー浴を実施している。	入浴は、睡眠や食事、活動やリラクゼーションと影響し合うケアとして、希望を優先する毎日入浴が原則となっている。入浴を勧めるコミュニケーション術については、拒否時の対応事例を朝礼や勉強会で話し合う等、無理強いしない支援が共有されている。現在、家族との入浴や「往診準備です」などの声かけ、バスタオル類で体を包む等で、拒否時の個別対応の成功事例が継続されている。	

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
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	日中は活動性を高め、夜間の安眠・良眠に心がけている。夏時間は午睡時間を設けBGMをかけフットマッサージやフットケアを行っている。希望があれば居室やリクライニングにて、自由に休息できるように配慮している。新人職員には代表からタクテルケアを指導して頂き実施している。		
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	個別に薬剤情報提供書(処方箋)をファイリングし、全職員が把握できるように努め、「与薬管理マニュアル」に沿って、確実に与薬出来るよう徹底している。指示薬の変更がある時は、申し送りノートとご家族連携シートに記入し、経過を追って主治医やご家族と連携している。GH研修では薬に対する理解を深める場となっている。		
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	個別にこれまでの生活歴から、得意なこと、関心のあること等を把握し、やりたくなるような場面づくりを行い、充実感や達成感、笑顔を引き出せるように努めている。その方にあった役割をみつけ負担にならないように職員も共に行っている。		
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支援している	毎朝のレクリエーションや散歩、ホーム外行事は意向を確認しながら出かけている。運動を兼ねてその日の天候に合わせて中庭や近隣にある公園まで出掛けるなど外出の機会をつくっている。花見などには地域の方のボランティアの支援を受け大勢で出かける機会となっている。墓参りや食事、又は自宅への外泊と、ご家族にも協力して頂いている。希望に添って適宜、食材や化粧品・日用品・消耗品などの買い物に出かけている。	ホームと法人全体の行事計画と介護計画に沿って、入居者の状況に応じた散歩や外出などの支援が行われている。車や徒歩で買い物に行く職員の声かけがあり、トイレトペーパー2個を持って帰ってくる人、コンビニのミニコーナーでコーヒーやお菓子を楽しむ人、好きなパン屋さんに出かける人など、様々な個人対応の外出支援がある。それらは、動画や会報でも紹介されていて、家族アンケートからは満足の声が多く見られた。	
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	ご家族の理解と承諾のもと、ご本人が管理可能な場合は、自己管理して頂いている。日用品や食品等の買物の際には、ご自分で支払いをされておられ、その旨ご家族にも報告している。		

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
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	贈り物や手紙、電話が多くあり、その都度必ず返信している。写真を同封したり、職員の言葉も添えて返信している。書き物の苦手な方には静かな環境をつくり、一言でも書けるようにマンツーマンで対応している。		
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	居心地の良い環境づくりのために、照明は間接照明で明るすぎず温かみがあり、窓からは菜園の野菜や花、外の景色が見られ、四季を感じて頂いている。毎月ゼロのつく日を「花の日」として入居者の方々と共に中庭や花壇の手入れや花の植え替えをおこなっている。毎朝、職員とともに周辺の花を探って生けて頂いている。台所から聞こえる音は生活感があり、職員も話し声や足音に注意し、臭いにも配慮している。「ピープ」の勉強会も行い、環境づくりに努めている。家族の一員であるウサギはご入居者の癒しとなっている。	皆が集うリビングの周囲に、玄関・台所・洗面所・トイレ・浴室などが短い障害物のない動線で繋がっている。活動し易く工夫した玄関壁の帽子や靴・長椅子、洗面所やキッチン近くの必要物品など目につきやすいように準備されていて、大声のない静かな声かけで、日常生活が営まれている。エアコン設定と採光、収穫間近の夏野菜や果物、花壇の花々を活けた花瓶などが調和し合っていて、猛暑の中で快適に暮らす入居者の様子からは、四季に応じた生活支援が出来ている事が伺えた。	
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	ホーム内の居室やデイルーム、サンルーム、テラス等、馴染みの方と団欒できるように自由に使って頂いている。又は居室でゆっくり過ごして頂いたり、職員も訪室したりと、好きな場所で自由に過ごして頂いている。		
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	これまでの暮らしを大切にしご家族との関わりが途切れないように、馴染みの家具やご家族の写真、ご主人の位牌等を置いて頂き、安心・快適に過ごして頂けるようにご家族と話しながら環境づくりに努めている。	全居室とも窓から外の景色を見ることができ、採光調節のスクリーンが掛けられている。担当職員と入居者・家族は、協力し合って飾りつけや衣替えを行い、その人らしく生活しやすい部屋作りに努めている。各居室は整理整頓され、其々に違うベッドや家具の配置から、転倒のリスク回避の工夫も伺えた。	
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」「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	トイレや居室には手作りの表示、廊下や浴室・トイレ等の手すりの設置、段差の少ない動線の確保等、安全に自由に生活できるように支援している。リスクマネジメント委員会での安全点検やクロスチェック、気づきノートも活用している。		