

## 評価結果概要表

### 【事業所概要（事業所記入）】

事業所番号	3890100435
法人名	株式会社 ことぶき
事業所名	グループホーム ゆずはなの里
所在地	松山市古三津3丁目17番5号
自己評価作成日	平成24年10月5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24年10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）】

<p>当ホームは2階建ての民家を改装してグループホームとして利用しています。少人数で生活されているので、職員と利用者、利用者どうしの関係作りに取り組み、なじみの関係ができるよう努力しています。小さい庭では、家庭菜園や季節の花を植えて、季節感を感じている。又、季節感を取り入れて、季節の掲示物を職員と利用者が一緒に展示しています。</p>
--

### 【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>●7月には、事業所の「5周年記念地域交流行事」を地域の公民館をお借りして開催された。ボランティアによる伊予万歳やご家族によるオカリナ演奏、地域代表者による三味線演奏、幼稚園児達の踊りや歌の披露があり、利用者やご家族は、地域の方達と楽しみながら交流された。又、幼稚園児は、利用者の肩たたきをしてきて、利用者は、「初めて肩をたたいてもらった」と喜ばれたようだ。後日、園児から、お礼の写真入りカードが届き、廊下に掲示しておられた。事業所は、今年、町内会の組長の当番をされており、管理者は、町内会の会議に出席されたり、利用者とともに市民大清掃に参加されたり、回覧板を回す等して、地域の方達に利用者の顔も覚えてもらえるよう取り組まれている。回覧板を回す際には、地域住民の安否確認も兼ねておられ、地域に70歳以上の高齢者が十数名おられることが分かり、今後は、「協力し合えるよう取り組んでいきたい」と考えておられた。</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)	○ 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ます (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)	○ 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 ゆずはなの里

(ユニット名) ゆずはなの里

記入者(管理者)

氏名 中田 明伸

評価完了日 平成24年 10月 5日

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)
<b>I.理念に基づく運営</b>				
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><b>(自己評価)</b> 職員会議等にて社長が毎回グループホームの方針や目標を職員に伝え、理念を共有している。職員は、理念に基づき「愛」のある支援や介護を行う様に努めている。愛をかたちにできるように職員も意識して仕事に取り組んでいる。</p> <p><b>(外部評価)</b> 事業所は、理念に、「愛」を揚げておられ、法人代表者は日々の中で職員に「人間愛」について語っておられ、職員会議時には、理念について、「思いやりを持って尊敬し支えあい、お互い愛を持って花を咲かせるよう努力しましょう。」「一人ひとりの個性を大切に我が家のような暮らしが送れるようにしましょう。」等、具体的に話しておられる。</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><b>(自己評価)</b> 町内会にも加盟し、今年は町内会の組長となっている。組長の仕事や町内の行事に参加する事で、地域との繋がりは広がってきている。運営推進会議にも町内(地域)から2~3名の参加があり、ホームに来て頂いている。その他、利用者と一緒に散歩や買い物等の外出をする時には、地域の方々と挨拶を交わしたりしている。9月には、記念行事に地域の保育所が参加して下さった。</p> <p><b>(外部評価)</b> 7月には、事業所の「5周年記念地域交流行事」を地域の公民館をお借りして開催された。ボランティアによる伊予万歳やご家族によるオカリナ演奏、地域代表者による三味線演奏、幼稚園児達の踊りや歌の披露があり、利用者やご家族は、地域の方達と楽しみながら交流された。又、幼稚園児は、利用者の肩たたきをしてくれて、利用者は、「初めて肩をたたいてもらった」と喜ばれたようだ。後日、園児から、お礼の写真入りカードが届き、廊下に掲示しておられた。事業所は、今年、町内会の組長の当番をされており、管理者は、町内会の会議に出席されたり、利用者もともに市民大清掃に参加されたり、回覧板を回す等して、地域の方達に利用者の顔も覚えてもらえるよう取り組まれている。回覧板を回す際には、地域住民の安否確認も兼ねておられ、地域に70歳以上の高齢者が十数名おられることが分かり、今後は、「協力し合えるよう取り組んでいきたい」と考えておられた。</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><b>(自己評価)</b> 運営推進会議等、ホームを訪れた地域の人に入居者の様子や支援の方法等を伝えている。また、電話や来所時等、認知症や介護の仕方等についての相談がある時には、対応を行っている。</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)
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><b>(自己評価)</b> 運営推進会議は2カ月に一回開催している。松山市介護保険課職員、地域包括支援センター職員、地域の方、利用者やご家族に参加をして頂き、アドバイスを頂いたり、意見交換を行いながらサービスの向上に努めている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 会議時には、事業所から利用者の状態や行事について報告されている。ご家族にも会議に参加いただけるように、積極的に声かけされ、1~2名のご家族に参加いただけるようになった。参加されたご家族からは、事業所の取り組みがよくわかり、「これからも出来るだけ出席したい」と言っていたようだ。地域の方には、散歩コースを提案いただいたり、「近くの神社の桜の花がきれい」こと等の地域の情報を教えてもらっている。</p>	<p>現在、会議時には事業所の取り組みの報告が中心となっており、参加者から意見をいただくことは少なめのようだ。管理者は今後、会議時に、「メンバーが利用者と一緒に食事したり、連携している訪問看護ステーションの協力を得て、重度化や終末期について話し合う機会も作りたい」と話しておられた。事業所は地域とのおつきあいが始まっており、今後は、地域のいろいろな立場の方の参加を呼びかけて、会議を活かして事業所の理解、協力者を拡げていかれてほしい。</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><b>(自己評価)</b> 運営推進会議時等、松山市介護保険課よりインフルエンザや食中毒等の流行状況をお聞きし、注意して対応を行う様にしている。また、地域包括支援センター主催の連絡会等にも参加し、他事業所の良い所や困っている事等をお聞きしケアサービスの向上に努めている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 市の担当者の方や地域包括支援センターの方、市の社会福祉協議会の方も運営推進会議に参加して下さっている。地域包括支援センターの方は、事業所のことを気にかけて、様子について聞いてくださったり、又、会議時に、「落ち着いてきましたね」と感想を話して下さることもある。会議では、ノロウィルス等の感染症予防についてアドバイスをいただいたり、研修を紹介して下さっている。</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><b>(自己評価)</b> 身体拘束の意味を職員全員が理解し、拘束のないケアを実施している。日中は玄関の施錠はしていないが、夜間は防犯を重視し、施錠を行う様にしている。</p> <p><b>(外部評価)</b> 玄関は施錠せず、利用者は自由に出入りできるようになっており、外に出かけたい利用者には、職員が付き添い支援されている。利用者が遠くまで歩いていかれて、職員がおんぶして事業所の帰って来られたこともあるようだ。職員は、交代で在宅支援センターや地域密着型サービス協会の研修に参加され、「身体拘束について」も、勉強をされており、事業所に持ち帰り、カンファレンス時等で周知されている。</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)  虐待を見過ごさない様に、常に利用者の身体状態を見ている。職員会議でも虐待についての話をしている。	
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	(自己評価)  利用者の中に成年後見制度を利用されている方がおられ、後見人(社会福祉協議会職員)の方が月に1回面会に来られている。	
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	(自己評価)  入所の際に、利用者または家族に対し、パンフレットや契約書等で詳しく説明し、同意を得ています。また、後日不明な点がある場合には、連絡を頂く様をお願いをしている。	
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)  運営推進会議で家族からの意見や要望を取り入れている。また、面会時等、家族が来られた時に意見や要望が無いからお聞きする様にしている。  (外部評価)  毎月のご家族への送付書類の中に、利用者個々の担当職員から健康状態等についての手紙を同封されている。頻繁に来訪されるご家族には、その都度報告し、来訪の少ないご家族には郵送で利用者の状況を報告されている。事業所からの報告に対して、ご家族からは、「車椅子なのに散歩に連れて行ってもらったのですね」等、感謝のことばをいただくこともある。法人代表者は、ご家族が事業所を訪れるような機会を作れるように、行事や運営推進会議等への参加を呼びかけ、「今後は、ご家族ともっとコミュニケーションを取っていきたい」と話しておられた。	

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) 毎月の職員会議(代表者も出席)にて職員の意見や提案を聞き、対応を行う様にしている。また、随時、管理者が職員より意見や提案を聞く様にしている。	
			(外部評価) 5周年記念行事の実施前に、職員がユニフォームを作ることを提案され、色やデザイン等を職員で決め揃えられた。調査訪問時も、全員がブルーのポロシャツのユニフォームを着用しておられた。食事の度に、「食事代」を気にする利用者がおられた際には、職員のアイディアで、「食券」を作り、食事時に、ご本人から食券を1枚づついただくようにして、ご本人が安心して食事できるようにされたような事例がある。	
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) 代表者も頻繁にホームに来てホーム内を見て回ったり、職員一人一人に声をかけたりしている。また、管理者と連絡を取り合い、ホームの状況や職員の状況・変化を把握している。状況により、職場環境・条件の整備を行う様、随時検討を行っている。	
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) 研修情報や、研修参加資料を職員に回覧し、研修情報を職員が共有する様にしていおり、職員の希望にて受講したい研修・講習等参加させて頂いている。また、経験を積んだ職員が新人職員にケアの方法や利用者への情報を随時教える様にしており、働きながらレベルアップが出来る様に努めている。	
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) ゆずはなの里の経営は(株)ことぶきが行っており、北条に同経営のゆうかの里がある。その中で職員の異動交流や相互訪問等を行っている。また、管理者会にて意見交流等を行う様にしている。他事業所とは地域包括支援センター主催の連絡会の勉強会を通じて意見交換を行っており、良い所を見習いサービスの質を向上させていく様に努力した	
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>				
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) 利用者の要望をお聞きし、コミュニケーションをとる様に努めている。会話の中から趣味や生活習慣等を聞き出し、安心して楽しく過ごす事が出来る様、支援を行っている。	

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)
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) 利用者や家族のお話をお聞きしながら、これまでの経緯やサービスの利用状況等の把握を行い、困っている事、心配している事等を安心してお話して頂ける様に努めている。	
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) 利用前に利用者や家族と面会したり、部屋を見学しに来て頂いたりしている。利用に関し、出来ないサービスもある事をお伝えし、ご理解を頂く様にしている。職員が利用者様の日常生活を観察し、その人にあった支援が出来る様に努めている。	
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	(自己評価) 洗濯物たたみやお盆拭き、庭の水やりや草取り等、利用者と職員が作業を一緒に行い、暮らしを共にする事で、信頼関係を築いている。	
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) 家族と連絡を取り合い、利用者が日頃希望される事や、支援の仕方について報告・相談する様にしている。家族の立場から利用者の様子をお聞きする事もあり、参考にさせて頂いている。	
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) 日常会話の中で家族のお話や以前住んでいた所のお話等をおり込んだ会話をしている。外出時に利用者の希望をお聞きし、買い物やドライブ等、なるべく馴染みのある場所へ行く事が出来る様に努めている。 (外部評価) 事業所では、ご家族やご本人に「行きたい場所」等をお聞きして支援につなげておられる。「以前に住んでいた場所」又、銀天街・道後等、「よく行った場所」等にも出かけておられ、お店の方が、ご本人のことを覚えてくれており、話しかけてくださったようなこともあったようだ。職員は、「馴染みの場所では、利用者の表情が和む」ことを見て、今後も積極的に支援していきたいと話しておられた。	

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	(自己評価) 利用者同士がお互いを理解し合い、共同生活を送られている。時々トラブルになりそうな時もあるが、職員が間に入り、利用者理解を促す様にしている。	
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) 退所されたり他のホームに行かれたりしても、必要に応じて他事業所や家族と連絡を取り合い、スムーズに利用経過がわかる様に情報提供や相談を行う様にしている。	
<b>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</b>				
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) 日常の様子観察を行い、普段の会話・表情等から本人の思いや意向を把握する様に努めている。  (外部評価) 職員の「入浴支援時に利用者から昔のお話等がよく聞ける」という気付きから、事業所では、入浴時間をゆっくりと持ち、「利用者の思いや意向を汲み取る」ことに取り組まれている。管理者は、「普段の何気ない会話や表情の中からいろいろ探っていきたいが、ご本人やご家族から、要望や意見があまり出ない」と話しておられた。利用者の生活の場を捉えて、個々の習慣を知ったり、好みやこだわり、希望等についても探り、情報収集していかれてほしい。	
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) 家族様からの情報や本人との会話の中から情報を積み重ね、生活歴や生活環境、サービスの利用経過等を把握でき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	(自己評価) 毎日、利用者一人一人の生活リズム、状態を観察し、ホーム日誌や介護記録に記入している。職員全員が利用者の会話や心身状況を把握する様に努めている。	

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) 利用者や家族からお話をお聞きし、その内容と利用者の心身状態等を考慮し、どのような介護が適切であるか職員間で話し合って介護計画案を出している。ご本人とご家族には、介護計画を説明している。</p> <p>(外部評価) 利用者個々の担当職員は、3カ月ごとに介護計画の原案を作り、ケアマネジャーが介護記録等と照らし合わせ、又、ご家族等からもケアの希望を聞き取り、介護計画を作成されている。毎月のカンファレンス時に職員で日々の暮らしの様子を話し合い、モニタリングを行っておられる。日中居室のベッドで過ごされることの多い利用者の過ごし方について職員で話し合い、居間で他の利用者とは過ごす時間を作ったり、日向ぼっこできるよう支援をすすめているケースもあった。</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) グループホーム日誌や介護記録等の記録を行い、申し送り・引き継ぎを行う様にし、職員間で情報を共有している。</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) 本人の状態や本人・家族の意向をお聞きしながら、職員間で相談・検討を行い、なるべく柔軟な支援やサービスが行えるように対応している。</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) 利用者の心身状態を考慮しながら、地域行事への参加を促し、地域の方々との交流を楽しむ事が出来る様に支援している。</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)
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>かかりつけ医療機関(樋野クリニック)から毎週木曜日に往診して頂いている。緊急時には随時の往診や、医師からの指示によって、適切な医療支援を受けています。また、かかりつけ医の他、専門病院の受診を行っている方は専門病院への受診も出来る様に支援を行っています。</p> <p>(外部評価)</p> <p>毎週、協力医の往診があり、現在は、利用者全員を診ていただいている。専門医の受診には、職員が同行し、ご家族に受診結果を報告されている。入居時に、以前診てもらっていた医療機関を好まれない場合は、職員は利用者と一緒に他の医療機関を探して受診することを支援されている。</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>済生会訪問看護ステーションと契約しており、週1回訪問して頂いている。訪問時、利用者の状態報告を行い、看護師から医師へ連絡をとって頂いている。場合によっては、緊急時の対応等のアドバイスも頂いている。</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>利用者の入院時には家族にも同行して頂いており、医療機関へ情報提供、経過、相談等行っている。退院時も、家族・病院と連絡を取り合い、病院からの情報提供等を頂く様にしている。</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>利用者や家族の意向に添える様に家族と話し合いをしていますが、終末期のあり方についてのお話を持つ機会はあまり無く、体調が悪化した時に、事業所が出来る事、出来ない事、家族にお願いしたい事等を相談し、方針を検討している。90歳以上の家族様とは、生活しているうえでのリスクはお話している。</p> <p>(外部評価)</p> <p>事業所は、これまで看取りを支援された事例はないが、現在、90歳を超えた利用者も複数おられるため、主治医にも同席いただき、ご家族に終末期のあり方についてお話しする機会を設けられた。ご家族からは、「最期までここでお願いしたい」との希望があり、事業所では、「主治医やご家族との協力し合い、最期まで看る」ことを確認された。管理者は、利用者が、「最期まで口から食べ、トイレで排泄できるよう支援がしたい」と話しておられた。</p>	<p>管理者は、今後、利用者の重度化や看取りを支援していく体制作りに向けて、「職員が吸引機を使えるよう研修すること」や連携している訪問看護ステーションの看護師の協力を得て看取りに関してお話を聞かせていただくことを計画されている。利用者の希望に沿った支援が行えるよう、職員、ご家族、医療機関と方針を共有して支援に取り組んでいかれてほしい。事業所でできることについて話し合ったり、ご家族も一緒に不安や心配なこと等を話し合うような機会も作ってはどうか。</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) 研修、講習等に参加し、急変時の対応等の勉強を行っている。また、職員全員が情報が共有できる様に、ファイルに綴じていつでも見られる様にしている。判断に迷う時には、訪問看護へ連絡を取り、相談を行い指示が受けられる体制となっている。	
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) 災害発生時の避難方法や避難訓練のマニュアルを作成している。年に2回利用者と一緒に避難訓練を実施する予定である。また、地域の人たちにも運営推進会議等に参加して頂いた時に、協力を依頼している。 (外部評価) 12月に「火災通報装置」を設置された。消防の方から使用方法を説明していただき、職員は実際に通報する訓練を体験された。4月には、事業所独自で火災想定避難訓練を実施されて、利用者と職員は一時避難場所まで避難する訓練をされた。居室は2階にもあり、いざという時避難しやすいように、歩行が不安定な方や車いす使用者は、1階の居室に移っていただくようにされた。消防署からは、「自主的に避難訓練を行うこと」をすすめており、事業所では今後、定期的に避難訓練を実施することを計画されていた。11月には地域で行なわれる自主防災訓練に参加する予定となっている。	管理者は、組長を務めることで地域とのネットワークも広がって来たことから、「いざという時には、事業所に協力してもらえよう声をかけていきたい」と考えておられた。さらに、災害が起こった場合、事業所の有用性を活かして「地域のために協力できること」についても話し合われてみてはどうだろうか。
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) 本人の気持ちを尊重し、さりげないケアを心掛け、自己決定しやすい様に声かけを行えるように努めている。 (外部評価) 調査訪問時、職員は、「ひなたぼっこしますか？ ベッドで寝ますか？」と、過ごし方を利用者ご本人に聞いておられた。居室にこもりがちな利用者には、「コーヒーでも飲みませんか」とお誘いして、利用者が集まる場所に出て来られるように支援されている。	
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	(自己評価) 日頃から利用者との会話をもち、利用者の好みや趣味等を把握する様に努めている。また、利用者の思いや希望が表しやすい様に話しやすい雰囲気を作り、自己決定出来る様に働きかけている。	

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) その日の体調や気分等により、様子観察・声掛け・確認を行い、利用者一人一人のペースに合わせた対応を行っている。	
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	(自己評価) 季節に合った服装を選択して着られたり、利用者の希望と一緒に洋服を買いに行き、選んでもらったりしている。散髪は2か月に1度理容店来所による散髪を行っている。	
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) 一人一人の好みや苦手な物の把握をする様に努めており、嫌いな物がある時には代用品を考えて出したり、食が進まない時には、味付けを変える等の工夫も行う様になっている。お盆拭きやエプロンたたみ・おしぼりたたみ、おやつ作り等、利用者と一緒にしている。 (外部評価) 事業所では、ごはんと汁物を手作りして、副菜は、業者から真空パックで届き、温めて盛り付けておられる。又、利用者の状態に合わせて小さく刻んだり、味を付け直すこともある。利用者のお誕生日には職員手作りのケーキと、希望の献立でお祝いされており、利用者は、焼きそばやお寿司、焼肉等を希望されるようだ。週1回くらい、おやつを利用者と一緒に作っておられ、利用者は職員と一緒に、おはぎを丸めたり、たこ焼きを焼いたりしておやつを楽しんでおられる。昼食時、職員は、利用者の食事介助や見守りに徹し、「お代わりいかがですか」等と利用者に声をかけておられた。	法人代表者は、「食事作りは、今後の課題」と話しておられた。管理者は、「手作りが一番良い」と、おやつ作りを採り入れられた。「食事を楽しむ」という観点から、事業所の取り組みを点検されたり、利用者やご家族の希望等もうかがって見てほしい。月に数回ずつでも利用者が食事作りにかかわるような機会を作ってみてはどうだろうか。
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) 食材は外部発注をしているので、栄養バランスは整っている。食事量・水分量も毎回チェック・記録を行い、職員が把握する様にしている。嚥下困難のある利用者には、トロミ剤を使用したり、ゼラチンによるゼリーを作り、水分補給をする様にしている。脱水症状にならない様に利用者へ声掛けし、水分摂取をして頂く様に気を付けている。	
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) 自分で出来る方は声掛け・見守りを行い、口腔ケアを実施して頂いている。洗面所に行けない利用者には職員が緑茶を使い、口腔ケアを実施している。	

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)
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	(自己評価) 介護記録に排泄チェックし、個人別に随時のトイレ誘導を行い、一人一人の排泄パターンの把握に努めている。尿意や便意の無い利用者にも、トイレに座ってもらう時間をもうけ、トイレでの排泄が可能になる様に支援している。	
			(外部評価) 前回の外部評価を受け、事業所では、排泄についての勉強会を行ったり、利用者一人ひとりの排泄状況について話し合われた。便秘薬の処方については、医師と相談しながら、調節され、乳酸菌飲料や水分を多めに摂る等して、自然排便につながったような事例がある。	
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	(自己評価) 介護記録に排便のチェックを行い、一人一人の排泄パターンの把握に努めている。便秘の方には水分補給や乳製品を摂取して頂いたり、散歩等の運動を勧めたりしている。下剤を利用されている方でも、便秘になられる方がおられるので、随時排便チェックを行い、適宜調整を行う様にしている。	
			(外部評価) 入浴は、2～3日に1回程度支援されており、ほとんどの方が午前中に入浴されている。買い物時、利用者に入浴剤を選んでもらって、入浴剤を入れて入浴を楽しまれることもある。介護度が重度の利用者も浴槽で温まれるように支援されている。手芸のお好きな利用者が古いバスタオルを利用して、全員分のバスマットを縫ってくださっていた。	
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、個々に応じた入浴の支援をしている	(自己評価) 介助の少ない利用者には、本人の希望する日時に入浴をして頂いている。また、介護の必要な利用者には、心身状態の観察を行い、声かけを行いながら適宜(週2～3回)入浴をして頂く様にしている。	
			(外部評価) 入浴は、2～3日に1回程度支援されており、ほとんどの方が午前中に入浴されている。買い物時、利用者に入浴剤を選んでもらって、入浴剤を入れて入浴を楽しまれることもある。介護度が重度の利用者も浴槽で温まれるように支援されている。手芸のお好きな利用者が古いバスタオルを利用して、全員分のバスマットを縫ってくださっていた。	
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	(自己評価) 一人一人の状態や状況に合わせて、休息や昼寝を取って頂ける様に支援している。日中の活動を促し、生活リズムを整える様、努めている。	

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)
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) 1週間分の薬を仕分けし、職員が毎食時に個人別に抜き取り、服薬確認・記録を行っている。薬の変更や追加等があった場合は、グループホーム日誌や介護記録に記入し、情報共有が出来る様にしている。また、いつでもファイルを見てお薬の情報を見られる様に綴じている。	
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) 庭の手入れが好きな利用者には、草取りや水やりを頂いたり、洗濯物を取り入れたりたたんだりして頂いている。また、トランプが好きな利用者には、週に1回程度トランプを行い、喜んで頂いている。	
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。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) 利用者の希望に合わせ、散歩や買い物等の外出を行っている。体調等を見ながら、車で山・海等に行き、気分転換等を行っている。家族の協力で、墓参りに行かれた利用者もおられる。 (外部評価) 初詣やお花見等、季節に応じて出かけておられる。近くの観光港で出かけて自販機でコーヒーを買って飲んだり、足湯を楽しみに出かけることもある。調査訪問時は、職員と散歩に出かける利用者の様子が見られた。ひと時すると、お花を摘んで帰って来られ、手洗いをされていた。海の近くに住んでいた方は、釣りがお好きで、港へドライブに行くと表情も豊かになり、喜ばれるようだ。近くのスーパーやドラッグストアへおやつを買いに行くこともある。	管理者は、ご家族に、「利用者と外食等に出かけるようなこともできる」ことをお話して、利用者が「大切なご家族と一緒に楽しく過ごす時間を作りたい」と考えておられる。又、職員は「利用者と一緒におしゃれな喫茶店等にも出かけてみたい」と話しておられた。利用者が日常的に外出して地域の方達とふれ合うような機会作りも期待される。
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) 家族からお小遣いをもらって自分で管理されている利用者がおられますが、買い物時には、職員が同行して使い方(小銭を出したり)をアドバイスしたりしている。管理が困難な利用者で買い物が必要な場合は、家族に連絡を取りお買い物をして頂いている。(領収書・レシートで代金を立て替えている)	
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) 連絡を取りたい場合は本人に連絡して頂いたり、家族から電話があった際には本人につないで会話をする時間を取ってもらったりして、家族とやり取りが出来る様に支援を行っている。	

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)
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) 庭で咲いた花をテーブルに飾ったり、廊下にその季節に合った壁絵を飾ったり、写真を貼ったりして、その時々季節感を取り入れる様に努めている。	
			(外部評価) 住宅街の中にある木造二階建ての民家改修型事業所で、玄関や居間、居室等のしつらえも住宅のまま残し、利用者には馴染みのある雰囲気となっている。廊下には、利用者の日々の様子の写真をコメントを添えて掲示しておられた。	
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) 気の合った利用者同士が隣に座り一緒に会話をしたりテレビを見たりと仲よく楽しそうに過ごされている。ホールの席も定位置で馴染みのあるものとなっており、不安や不満の声等も聞かれていない。	
			(外部評価)	
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) 本人が以前から使用していた時計・箸・湯のみ・布団等を使用したり、本人の気に入っていた人形・写真等を居室に置いたりしている。	
			(外部評価) ご本人が以前から使っていた暖房器具やタンス、布団や枕等を持って来られ使用されている。外出用の背広をハンガーに掛けておられる方もみられた。ひげそりの在りかをよく探す利用者に、職員は、「ひげそり入れ」を作っておられた。ラジオを枕元に置いて聞く方もあられる。自室のモップかけをしたり、靴下やタオル等をご自分で洗濯して、居室内に干す方もおられる。他者が入室することを嫌う利用者は、ドアを開けると鈴が鳴るようにされており、ご本人は、一階の居間に居ても聞こえるようだ。	
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) 階段の上り下りが出来る利用者は本人に説明・納得して2階の部屋へ移って頂いたり、階段の上り下りが心配な方には、声かけをして職員と一緒に昇り下りをする様にしたりして安全に生活が出来る様に支援を行っている。カレンダーの日めくりも出来ていない時には、声かけをしてカレンダーをめくって頂く様にしている。	
			(外部評価)	