

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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山(グループホーム 第1ユニット)		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	平成25年9月6日	評価結果市町村受理日	

※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.kaikokensaku.in/33/index.nhp?action=kouhyou_detail_2013_022_kani=true&JirvosvoCd=3370107165-00&PrefCd=33&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社ハートバード
所在地	岡山県倉敷市阿知1-7-2-803 倉敷市くらしきベンチャーオフィス7号室
訪問調査日	平成25年10月22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)】

ご利用者の人生で最後に出会いがかかわっていく私たち。1回でもたくさん笑って、毎日が心穏やかで、幸福な気持ちで過ごせるように支えていけたらと思う。
思いやりと工夫、アイデアを引出し、より利用者様の満足度を上げていけるよう努力している。
どんな場合でも、利用者様が幸せに過ごせることを第一に考えて、家族様と十分に話し合い、「ケアポートを選んでよかった」と思っていただけよう頑張っている。

【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)】

「利用者、家族、職員が同じ視線を原点とする」という理念、「支えあい共に創る快適生活」を核とする行動指針が浸透し、職員は常に笑顔で利用者に接し、利用者は生き生きとし、生活を楽しんでいた。「食」にも力を入れ、家庭的でバランスのとれた、おいしい食事を楽しみとしている人も多い。清掃が行き届き、清潔感にあふれた室内のあちこちに花が活けられ、リビングや廊下の壁面には、写真や手作りの作品が彩り良く飾られ、華やかさと季節感を出している。家族や地域とのつながりにも力を入れ、利用者と一緒に楽しく交流できるように、家族会や行事を工夫している。毎年開催する「ケアポート祭り」には多くのボランティアが協力し、数百名もの人が集う一大イベントとなっている。ふと、壁に貼っている大きな竜の貼り絵が目にとまった。よく見ると、無数の切手で構成されていた。これだけの枚数の切手を近所の人々からもらえることに、地域から寄せられる信頼の高さを垣間見た。

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 3. 家族の1/3くらい 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広がったり深まり、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、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
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させている (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上げている	・常に目のつく所に掲示して、朝の申し送りの最後に唱和し、一日のスタートとしている。	「利用者、家族、職員が同じ目線を原点とする」という理念、「支えあい共に創る快適生活」を核とする行動指針が浸透し、職員は常に笑顔で利用者に接し、利用者は生き生きとし、生活を楽しんでいた。	
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	・町内の夏祭り、運動会、地区の敬老会に参加している。 ・ご近所、公園への散歩時に、地域の方からの声掛けや、ご利用者も子供たちや散歩中のペットとの出合いを楽しみにしている。 ・毎年、ケアポート祭りには地域の方々が大勢こ	ふだんから地域とのつながりを大切にし、溝掃除や夏祭り、運動会などの町内会活動に積極的に参加している。そのつながりから、年に1度の事業所祭りには、多くのボランティアの協力があり、全体で数百名が参加し、地域の人々も利用者も家族も一体となって楽しめている。	
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	・居宅、デイサービスのご利用者から、認知症に関する相談があった時は、いつでも相談に乗っている。 ・電話での問い合わせにも対応している。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	・町内会長、老人会会長、交通安全母の会会長、民生委員、地域包括支援センター等各代表の方大勢に参加いただき年6回実施している。	地域包括支援センターの職員、町内会長や地域活動の代表者、家族等の多彩な顔ぶれで、運営推進会議が開催されている。事業所と地域との接点として会議が作用している。災害対策の強化を図る声もあり、備蓄庫の設置に至った。	
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	・運営推進会議に毎回出席していただき、介護保険の新たな動向について教えていただいている。 ・今後は、施設の行事等の見学をお願いする等連携を深めていきたい。	市へは運営面等の質問を気軽にしている。消防署、警察署の職員が運営推進会議に参加し、災害対策や防犯強化につながっている。地域包括支援センターは、運営推進会議への参加以外に、ふだんから行事を教えてくれたり、空き室の確認や入居希望者の紹介がある。	
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	・マニュアルに従い、ミーティングで話し合い情報を共有化している。身体の危険がある等どうしても必要な時は、家族に説明し同意を得ている。 ・玄関の施錠は、外部からの侵入防止のため行っている。	身体拘束は見受けられない。玄関は施錠されているが、希望すれば、すぐに職員が開けてくれる。職員は穏やかに利用者に接し、言葉がけも優しく、各人が伸び伸びと暮らしている。管理者は、職員の不適切な言動があれば、その都度、注意を促している。	長期間、身体拘束防止に関する勉強会や研修が開かれていない。また、身体拘束防止マニュアルの存在を知らない職員も多い。職員間での共通認識を得るためにも、勉強会の開催やマニュアル活用を期待したい。
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	・ご利用者が安心して穏やかに暮らせるよう、「ここにきてよかった」と思っていただけけるよう、常に配慮することをミーティングで話し合っている。 ・言葉使い、態度については、日々話し合っている。		

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	・成年後見人制度については、研修を受講しており、研修資料をファイルしてスタッフがいつでも見ることができるようにしている。		
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	・入所時、ご本人、ご家族同席の下に十分説明し、理解いただいている。		
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	・面会時や電話の時、常に、ご意見・ご要望を聴いおり、家族会では意見や相談等活発な意見交換を行っている。 ・玄関に「意見箱」を設置し、ご意見の収集に努めている。	家族からの意見や要望にはできる限り対応し、多くの利用者や家族に関係する内容であれば、家族会や運営推進会議で報告している。家族からも、その対応状況が高く評価され、信頼されている。利用者や家族が電話料を気にせず、かけられるようにと、フリーダイヤルも設置している。	
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	・施設長・事務長同席のうえ、毎月2ユニット合同のスタッフミーティングを行っており、意見交換を行っている。 ・交流会も行っており、コミュニケーションを図っている。	施設長も管理者も、日頃から職員の意見を良く聞き、「否定しない」「とりあえずやってみよう」という姿勢で臨んでいる。月1度の会議で、職員から広く意見を聞き入れるほか、年1度の施設長面談では1対1で処遇や人事査定について意見を交換している。	
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	・施設長目標を掲げており、達成すれば表彰され、やりがいを持つことができるようになっている。 ・スタッフの人員も多く、気兼ねなく年次有給休暇を取ることができ、スキルアップや研修における費用面で配慮してもらっている。		
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	・様々な研修の機会を捉え、できるだけ多くのスタッフが受講できるよう配慮している。 ・全員通信教育講座を受講し、個々の知識やスキルを高めるよう、会社から支援してもらっている。		
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	・他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っている。 ・他県のケアポートにも出張、研修の機会がある。		

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	・入所時、ご家族・ご利用者と面談を行い、アセスメントシートを利用し生活面やライフスタイルの把握し、安心して生活していただけるよう配慮している。		
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	・ご家族の訪問も多く、いつでもお話しを聞く体制ができています。 ・ご家族の協力を得ながら、最後まで過ごしていただけるよう良好な関係作りをしている。		
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	・話し合いの中から、また、アセスメントの中から把握するよう努めている。 ・医師からの勧めによりデイケアを利用されている方がおり、認知症の進行予防に努めている。		
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	・ご利用者において手伝っていただく場を作り、スタッフが「助かります」「ありがとう」と言える機会を度々作っています。		
19		○本人と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	・季節の変わり目には衣替えをお願いしたり、月に1度手紙で現状報告をしている。 ・お誕生日会、敬老会にはご家族を招待しており、いつでも訪問しやすいよう配慮している。		
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	・ご家族と外出、外食、仏壇へのお参りもされている。 ・誕生日会にお友達等の参加もあり、親しい人との交流を続けている。	利用者の高齢化等で、馴染みの場に行く機会が少なくなった分、外から来てもらえるよう、職員は来訪者を歓迎し、笑顔で接している。実際に足繁く通ってくる家族や親せきが多い。毎月の家族に宛てた写真付きの報告も好評である。行事を通じて、知人や地域との交流にも力を入れている。	
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	・気の合う人と話をする機会を作ったり、皆でゲーム、手芸、歌、レクリエーションを楽しんでもらったり、お手伝いも一緒にしてもらうなど、お互いの良さを認め合い、仲良く暮らしていただけるよう努めている。		

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
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	・病院や他施設に移られても面会に行くなど、関係を大切にしている。 ・退所後、お亡くなりになられた時も、連絡をいただき、お別れをさせていただいたりしている。		
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	・一人ひとりとしっかりコミュニケーションをとり、思いや意向を知るようにしており、ご利用者の希望に沿った支援ができるように心がけている。	職員は利用者と目線を合わせて話し、希望を聞きながら行動している。生きがいづくりにも積極的である。生活のリズムや興味に応じて、同じ時間帯でも、貼り絵などに取り組む人、テレビを見る人、休憩する人と、各人が思い思いに過ごしていた。	利用者の現在を見るだけでなく、生活歴などを含めて知ること、その人が大切にしていることをさらに深く理解し、いっそうのケア向上につながるよう、期待したい。
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	・ご利用者、ご家族の話をしっかり聴き、アセスメント表を基に検討している。		
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	・介護記録、日誌にもれなく記入し、申し送りも口頭で伝えるなど、スタッフ全員が毎日正確に把握することができるように努めている。		
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	・担当を決め、ご本人、ご家族の要望に基づくケアプラン提案表により、スタッフの意見を聞きながら、ご利用者が生き生きと生活できるように介護計画を作成し、モニタリングを行っている。	利用者を担当する職員と管理者の情報や記録を踏まえて介護計画案を立てた後、家族と話し合い、本人、家族の意向を取り入れ、完成させている。目標に向けた具体的ケアができたかどうかを毎日モニタリング表につけ、介護記録も色を変えて記している。	
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	・「報連相」がよりうまくいくように、グループホーム日誌、介護記録に必要な情報を記入し、情報の共有化を図っている。		
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	・ご利用者の状況は日々変化しているので、その時々に応じ、「今ご利用者に何が一番大切なか」を考えながら対応している。		

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
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	・近隣の公園への散歩、保育園の園児の訪問や、中学生の職場体験学習を受け入れている。 ・地域と良好な関係を保ちながら、その資源を活用している。		
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	・毎月馴染みのかかりつけ医(主治医)の往診があり、一人ひとりの状態をDrに伝えてい。また、変調があるときはすぐに連絡し、的確な指示を仰いでいる。	協力病院による往診が毎月ある。医療機関別にノートを用意し、そこにかかっている利用者の様子を記し、医師や看護師に見てもらおう。急な体調変化があれば、必ず職員が受診に付き添っている。	
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	・24時間医療連携により、異常時はすぐに連絡、指示をうけている。 ・週1回バイタルチェック、健康管理をしてもらっている。		
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。	・入院先に度々出向き、先生や看護師に状態を尋ねたり、退院前には先生、看護師、OT、PT、栄養士とのカンファレンスを行い、退院後、安心してホームで生活を送れるよう支援している。		
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	・重度化や終末期対応は書面化し、説明を行い、同意のサインをもらっている。 ・重度化し医療が必要な場合は、家族の協力を得ることができれば、医師、看護師とも連携を図り、看取りを行う覚悟はあるが、今のところまだ経験はない。	入居時に重度化対応指針を家族に説明の上、同意書を得ている。利用者の高齢化、重度化が進み、家族の要望もあることから、家族会等で、終末期の対応や、家族が宿泊できることを伝え、周知を図っている。看取りはまだないが、医師、看護師の協力により、体制はできている。	
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	・緊急連絡体制図を各ユニットに掲示している。 ・AEDを設置し、緊急時に備えている。 ・緊急時マニュアルを作成し、スタッフの勉強会を行っている。		
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	・年2回訓練を実施している。 ・運営推進会議において、地域の方へ協力をお願いしている。 ・消防署員による施設内点検をしてもらっており、避難経路の確認をしている。 ・災害時用食料を備蓄している。	新たに災害時の非常食などを蓄えておく備蓄庫を設置し、ハード面での災害対策は強化されている。職員は消火器の位置や避難経路、緊急連絡網などをしっかり把握しているが、緊急通報装置に関しては、熟知していない部分があった。	2階は本当にベランダに逃げられるのかの再検討を期待したい。また、災害対策強化が求められる中、職員のさらなる意識向上を期待したい。

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	・一人ひとりを尊重した声掛けや介護を行っている。特に、トイレの声掛けにはプライドヲ傷つけないような対応をしている。 ・面会者の記録は個人別に行っている。	職員は、利用者に対し、穏やかな口調で、丁寧な言葉かけを行っている。威圧的にならないよう、目線を合わせることも気を付けている。トイレ誘導もさりげない。利用者とのほどよい距離感を保ち、できる限り自主性を重んじるよう、努めている。	
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	・ご利用者との関わりを密に持つ中で、なるべく多くの思いを言っていただけるよう、そして心穏やかに生活できるよう支援している。		
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	・常に利用者本人のペースを大切に介護をしている。(起床時間、食事時間、食事形態等利用者の希望に沿っている)		
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	・常に身ぎれいにしてもらえよう、ご本人に洋服を選んでいただいたり、小物でのおしゃれも楽しんでいただいている。 ・月1回の理美容で、毛染め、パーマ、顔そりなどされている。		
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	・健康状態に合わせた食事内容にしたり、ご利用者の食べたいおやつなどを聞いたり、時には出前や弁当を取るなど、変化をつけて楽しんでもらっている。 ・食事の下ごしらえ、御膳拭きなどもスタッフと一緒にしている。	家庭的でバランスの取れた食事は「おいしい」と利用者に喜ばれている。昼食時は静かな音楽を流し、職員も一緒にテーブルを囲み、和やかな雰囲気だった。パン焼き器による、できたてのパンも好評である。積極的に台拭きや調理、後片付けを手伝っている利用者がいた。	
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	・ミキサー食、ソフト食、刻み食、また水分にはトロミを使用するなど、状況に応じて食べやすいように工夫をしている。味付けも、好みに合わせるなど工夫をしている。水分は季節に応じた飲みやすいものになっている。		
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	・訪問歯科と契約しており、必要に応じて口腔内の状態を診てもらっている。 ・食事後は、入れ歯洗浄、ブラシによる口腔ケアを行っている。		

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	・ご利用者に合わせたタイミングを計り、なるべく失敗のないよう配慮している。 ・紙パンツから布パンツへの利用変更もしている。	上手にトイレに誘導し、濡らさない、失敗しないことで、利用者のトイレで排泄する意欲を高めている。排泄パターンをつかんで、紙パンツから布パンツに変更できた人もいる。トイレはきれいで、気持ち良く使える。	
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	・毎朝、一番に牛乳を飲んでいただいたり、便秘の方には食物繊維を利用している。 ・果物、繊維質の多い食品などを心がけて提供している。		
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	・1日おきの入浴を基本としているが、その日の体調等を考慮するなど一人ひとりの希望にも沿っている。 ・その他、足浴や清拭も行っている。	入浴の日時は、利用者の気分や体調により、臨機応変に対応している。利用者の話にじっくりと耳を傾けたり、一緒に歌を歌ったり、好みの入浴剤を使って、くつろいでもらえるようにしている。	
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	・入床前に暖かい飲み物を提供し、ゆっくり熟睡できるよう配慮している。 ・敷き毛布、アンカ、電気毛布、馴染みの羽毛布団などで心地よく眠れるよう配慮している。		
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	・服薬を間違えないよう、遅出、夜勤が次の日の薬を確認し、服薬時、一人ひとりの服薬表を確認しながら服薬を行っている。 ・薬が変わったときは、特に体調の変化に注意して観察している。		
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	・ご利用者の興味を引き出す工夫やボランティアの訪問により新しいことに挑戦していただいている。絵が得意な人、お花の好きな人など、それぞれの楽しみや気分転換の工夫をしている。 (元生け花の先生には玄関のお花を活着いただいている)		
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	・ご家族やボランティアの協力を得て、初詣やお花見、菊花展、フラダンスの発表会、琴の演奏会など季節ごとに出かけている。 ・車イス利用者の外出が実現しやすいのが事業所の強みです。	天候が良ければ、近くのお地藏さんまで、よく散歩する。食材の買い出しに同行してもらうこともある。しかし、以前に比べ、外出回数は減っている。車椅子のまま乗り込める車があるので、ドライブなどはやりやすい。	

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	・日用品や洋服などスタッフと一緒に買い物に行ったり、おやつやデザートなど、好きなものを選んでもらって購入している。 ・ケアポート祭りの屋台で好きなものを食べたり、バザーで買い物を楽しんでいる。		
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	・ご家族やお友達からフリーダイヤルに電話をかけていただき話しをしたり、年賀状をやり取りし、遠くに住む友人やご家族との交流をしていただいている。		
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	・リビングの壁飾りを季節ごとに作り替え、居ながらにして季節を感じることができるよう工夫している。 行事やお誕生日の写真、ご利用者の手芸作品などを飾り、回想により楽しく1日を過ごすように工夫している。	よく清掃された室内には、生花が何か所にも飾られている。リビングや廊下の壁には、写真や作品などが工夫して飾られ、季節感と華やかさを演出している。その中でも、近所の人々から切手を集めて制作した巨大な貼り絵は見ごたえがある。	
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	・ソファーやマッサージ機でくつろがれたり、ご自分の部屋でテレビを見たり、それぞれにご自分の空間を楽しんでいる。 ・居室にて一人静かな時間を過ごす方もおられる。		
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	・好みの家具、タンス、ドレッサー、仏壇などを持ち込んだり、日記を書いたりできる小さい机を用意されたり、お父さん、お母さん、ご主人の写真を壁に貼るなど、思い思いの居室となっている。	それぞれ、好みのタンスや机、家族写真、仏壇、人形などを持ち込んでいる。職員は、利用者の希望や好みに応じて、飾り付けを手伝い、その人にとって、居心地の良い部屋にしている。窓を開けての空気の入替えや清掃にも力を入れている。	
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	・自分で作った作品を部屋の入口に貼り、ご本人がわかりやすいようにしている。 ・入口に防火「のれん」をかけている方もいる。		

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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山(グループホーム 第2ユニット)		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	平成25年9月6日	評価結果市町村受理日	

※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	株式会社ハートバード		
所在地	岡山県倉敷市阿知1-7-2-803 倉敷市くらしきベンチャーオフィス7号室		
訪問調査日	平成25年10月22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)】

ご利用者の人生で最後に出会いがかかわっていく私たち。1回でもたくさん笑って、毎日が心穏やかで、幸福な気持ちで過ごせるように支えていけたらと思う。
思いやりと工夫、アイデアを引出し、より利用者様の満足度を上げていけるよう努力している。
どんな場合でも、利用者様が幸せに過ごせることを第一に考えて、家族様と十分に話し合い、「ケアポートを選んでよかった」と思っていただけよう頑張っている。

【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)】

「利用者、家族、職員が同じ視線を原点とする」という理念、「支えあい共に創る快適生活」を核とする行動指針が浸透し、職員は常に笑顔で利用者に接し、利用者は生き生きとし、生活を楽しんでいた。「食」にも力を入れ、家庭的でバランスのとれた、おいしい食事を楽しみとしている人も多い。清掃が行き届き、清潔感にあふれた室内のあちこちに花が活けられ、リビングや廊下の壁面には、写真や手作りの作品が彩り良く飾られ、華やかさと季節感を出している。家族や地域とのつながりにも力を入れ、利用者と一緒に楽しく交流できるように、家族会や行事を工夫している。毎年開催する「ケアポート祭り」には多くのボランティアが協力し、数百名もの人が集う一大イベントとなっている。ふと、壁に貼っている大きな竜の貼り絵が目にとまった。よく見ると、無数の切手で構成されていた。これだけの枚数の切手を近所の人々からもらえることに、地域から寄せられる信頼の高さを垣間見た。

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 3. 家族の1/3くらい 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広がったり深まり、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、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
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させている (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	・理念に基づいた仕事をしており、絶えずご利用者を中心にご家族とスタッフが同じ気持ちで支えあっている。		
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	・町内の夏祭り、運動会、地区の敬老会に参加している。 ・ご近所、公園への散歩時に、地域の方からの声掛けや、ご利用者も子供たちや散歩中のペットとの出会いを楽しみにしている。 ・毎年、ケアポート祭りには地域の方々が大勢こ		
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	・居宅、デイサービスのご利用者から、認知症に関する相談があった時は、いつでも相談に乗っている。 ・電話での問い合わせにも対応している。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	・町内会長、老人会会長、交通安全母の会会長、民生委員、地域包括支援センター等各代表の方大勢に参加いただき年6回実施している。 ・災害時の対応等町内の方とも情報の共有化を図っている。		
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	・運営推進会議に毎回出席していただき、介護保険の新たな動向について教えていただいている。 ・今後は、施設の行事等の見学をお願いする等連携を深めていきたい。		
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	・マニュアルに従い、ミーティングで話し合い情報を共有化している。身体の危険がある等どうしても必要な時は、家族に説明し同意を得ている。 ・玄関の施錠は、外部からの侵入防止のため行っている。		
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	・ご利用者が安心して穏やかに暮らせるよう、「ここにきてよかった」と思っていただけけるよう、常に配慮することをミーティングで話し合っている。 ・言葉使い、態度については、日々話し合っている。		

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	・成年後見人制度については、研修を受講しており、研修資料をファイルしてスタッフがいつでも見ることができるようにしている。		
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	・ご本人、ご家族同席の下に十分説明しており、ご理解いただいている。		
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	・玄関に「意見箱」を設置しているほか、ご家族の面会時には最近のご様子をお知らせしたり、月1回の手紙でも連絡している。 ・家族会を開催し、意見交換を行っている。		
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	・施設長・事務長同席のうえ、毎月2ユニット合同のスタッフミーティングを行っており、意見交換を行っている。 ・交流会も行っており、コミュニケーションを図っている。		
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	・施設長目標を掲げており、達成すれば表彰され、やりがいを持つことができるようになっている。 ・スタッフの人員も多く、気兼ねなく年次有給休暇を取ることができ、スキルアップや研修における費用面で配慮してもらっている。		
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	・様々な研修の機会を捉え、できるだけ多くのスタッフが受講できるよう配慮している。 ・全員通信教育講座を受講し、個々の知識やスキルを高めるよう、会社から支援してもらっている。		
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	・他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っている。 ・他県のケアポートにも出張、研修の機会がある。		

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	・ご利用者の気持ちに添えるよう、話し合いの時間をゆっくり持ったり、ご家族からも情報を得て、安心して生活をスタートできるようにしている。		
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	・ご家族の訪問も多く、いつでもお話しを聞く体制ができています。 ・ご家族の協力を得ながら、最後まで経過していただけるよう良好な関係作りをしています。		
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	・話し合いの中から、また、アセスメントの中から把握するよう努めている。 ・医師からの勧めによりデイケアを利用されている方がおり、認知症の進行予防に努めている。		
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	・台所仕事、洗濯干し、洗濯物たたみ等ご利用者の能力にあわせてお手伝いをさせていただく等、共同生活を送っている。		
19		○本人と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	・月1回ご家族に手紙で現状を報告したり、季節の変わり目には衣替えをお願いしている。 ・お誕生日会、敬老会にはご家族を招待しているほか、いつでも訪問しやすい雰囲気作りに配慮している。		
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	・友人、親戚、子供さん、お孫さん、ひ孫さん等よく面会がある。 ・敬老会、お誕生日会にも来所していただき、ご利用者と一緒に楽しんでいる。		
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	・皆でそろっての体操やレクリエーションで楽しんでいただき、共同作業で作品を仕上げる楽しさももっていただいている。		

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
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	・病院や他施設に移られても面会に行くなど、関係を大切にしています。 ・退所後、お亡くなりになられた時も、連絡をいただき、お別れをさせていただいたりしている。		
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	・集団の中でも、できるだけその人らしい生活を送っていただくために、得意なこと、続けたいことを支援している。		
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	・ケアマネから今までの暮らしぶり等詳しく聞いた後「アセスメント表」を作成し、それを基に色々検討を行ったうえで、その人らしい暮らしができるよう支援している。		
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	・スタッフ全員により、ご利用者への声掛け等話し合い、1日の生活の流れに沿って無理のないように過ごしていただいている。		
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	・担当を決め、ご本人、ご家族の要望に基づくケアプラン提案表により、スタッフの意見を聞きながら、ご利用者が生き生きと生活できるように介護計画を作成し、モニタリングを行っている。		
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	・「報連相」がよりうまくいくように、グループホーム日誌、介護記録に必要な情報を記入し、情報の共有化を図っている。		
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	・ご利用者の状況は日々変化しているので、その時々に応じ、「今ご利用者に何が一番大切なのか」を考えながら対応している。		

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
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	・近隣の公園への散歩、保育園の園児の訪問や、中学生の職場体験学習を受け入れている。 ・地域と良好な関係を保ちながら、その資源を活用している。		
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	・毎月馴染みのかかりつけ医(主治医)の往診があり、一人ひとりの状態をDrに伝えてい。また、変調があるときはすぐに連絡し、的確な指示を仰いでいる。		
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	・24時間医療連携により、異常時はすぐに連絡、指示をうけている。 ・週1回バイタルチェック、健康管理をしてもらっている。		
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。	・入院先に度々出向き、先生や看護師に状態を尋ねたり、退院前には先生、看護師、OT、PT、栄養士とのカンファレンスを行い、退院後、安心してホームで生活を送れるよう支援している。		
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	・重度化や終末期対応は書面化し、説明を行い、同意のサインをもらっている。 ・重度化し医療が必要な場合は、家族の協力を得ることができれば、医師、看護師とも連携を図り、看取りを行う覚悟はあるが、今のところまだ経験はない。		
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	・緊急連絡体制図を各ユニットに掲示している。 ・AEDを設置し、緊急時に備えている。 ・緊急時マニュアルを作成し、スタッフの勉強会を行っている。		
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	・年2回訓練を実施している。 ・運営推進会議において、地域の方へ協力をお願いしている。 ・消防署員による施設内点検をもらっており、避難経路の確認をしている。 ・災害時用食料を備蓄している。		

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	・ミーティングで何度も話し合い、研修にも参加しており、スタッフ全員が一人ひとりの人格を尊重した介護を心がけている。 ・面会ノート、重要書類はスタッフルームに保管している。		
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	・ご利用者としっかり関わることで、言葉や表情などから思いを引き出し、自己決定できるよう促している。		
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	・ご利用者に選択していただけるように声掛けをしている。		
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	・洋服を選べるご利用者には一緒に選んだり、買い物に行ったりしている。 ・月1回の理美容で、毛染め、顔剃りなどされている。		
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	・健康状態に合わせた食事内容にしたり、ご利用者の食べたいおやつなどを聞いたり、時には出前や弁当を取るなど、変化をつけて楽しんでもらっている。 ・食事の下ごしらえ、御膳拭きなどもスタッフと一緒にしている。		
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	・嗜好や嚥下の能力に応じた食事を提供している。 ・栄養補助食品も適切に利用し、体調が悪い時も点滴をすることなく回復することができた。		
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	・訪問歯科と契約しており、必要に応じて口腔内の状態を診察してもらっている。 ・食事後は、入れ歯洗浄、ブラシによる口腔ケアを行っている。		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者に合わせたタイミングを計り、なるべく失敗のないよう配慮している。 ・紙パンツから布パンツへの利用変更もしている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、一番に牛乳を飲んでいただいたり、便秘の方には食物繊維を利用している。 ・果物、繊維質の多い食品などを心がけて提供している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・1日おきの入浴を基本としているが、その日の体調等を考慮するなど一人ひとりの希望にも沿っている。 ・その他、足浴や清拭も行っている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・快適に過ごしていただけるよう温度管理を行っている。 ・ゆっくり休んでいただけるよう、状況に合わせて寝具(敷・掛毛布、電気毛布)を利用している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・服薬を間違えないよう、遅出、夜勤が次の日の薬を確認し、服薬時、一人ひとりの服薬表を確認しながら服薬を行っている。 ・薬が変わったときは、特に体調の変化に注意して観察している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の興味を引き出す工夫やボランティアの訪問により新しいことに挑戦していただいている。 ・コーヒーをたて、香りで起きていただいたり、パン生地をこねてもらい、焼き立てを味わっていただいている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族やボランティアの協力を得て、初詣やお花見、菊花展、フラダンスの発表会、琴の演奏会など季節ごとに出かけている。 ・車イス利用者の外出が実現しやすいのが事業所の強みです。 		

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
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	・日用品や洋服などスタッフと一緒に買い物に行ったり、おやつやデザートなど、好きなものを選んでもらって購入している。 ・ケアポート祭りの屋台で好きなものを食べたり、バザーで買い物を楽しんでいる。		
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	・ご家族やお友達からフリーダイヤルで電話をかけていただいたり、お友達への手紙等ご利用者に書いていただけるように支援している。		
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	・いつもお花を飾り季節感をだしている。また、季節に応じた作品作りに取り組み、いつもホールには色々な作品を飾っている。 ・行事の写真も、いい思い出になっている。		
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	・皆さん自室にこもることなく、ホールにて手作業やレクレーションをしたり、ソファやマッサージ機でくつろがれたりしている。 ・居室にて一人静かな時間を過ごす方もおられる。		
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	・使い慣れた家具やドレッサーを持ち込まれたり、希望によりテレビを設置されている。また、自分の作品を飾ったり、各人个性的なお部屋になっている。		
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	・他の部屋との区別に、のれんを掛けたり、絵を飾ったりしている。 ・足元の悪い方は、シルバーカーを押して安全に移動していただいている。		