

# 1 自己評価及び外部評価結果

(ユニット名 2F)

事業所番号	0692600034		
法人名	㈱ジェイバック		
事業所名	もも太郎さん 高島		
所在地	山形県東置賜郡高島町大字深沼191-3		
自己評価作成日	平成29年11月14日	開設年月日	平成22年11月1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)】

地域の方々や御家族様に支えられながら開所して7年となりました。利用者様一人一人柔軟な支援により安心して生活できるよう職員は常に介護・ケアをさせて頂いている気持ちを忘れず支援しています。大きい施設で開放感があり季節折々の立地にも恵まれています。これまでの利用者様の生活を断ち切らない環境づくりを継続していきます。

※事業所の基本情報は、公表センターページで検索し、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.mhlw.go.jp/>

## 【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 エール・フォーユー		
所在地	山形県山形市小白川町二丁目3番31号		
訪問調査日	平成 29年 12月 6日	評価結果決定日	平成 30年 1月 16日

## 【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)】

※1ユニット目に記載

## V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~54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	
55	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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	62	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
56	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:18,37)	○	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	63	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
57	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目: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	64	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
58	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:35,36)	○	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	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
59	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:48)	○	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
60	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:29,30)	○	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
61	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	○	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				

山形県地域密着型サービス「1 自己評価及び外部評価(結果)」

※複数ユニットがある場合、外部評価結果は1ユニット目の評価結果票にのみ記載します

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	
<b>I. 理念に基づく運営</b>						
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	接遇スローガンを作成して毎朝唱和している。その項目の内容から個人の振り返りをする時期を設けており、時には面談等を実施し共有している。			
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	地域の方の理解を得られるように、地区だよりにて発信し施設イベントの参加を募る記事をお願いしている。また、防災無線での情報を伝達し繋がりをたもっている。			
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	運営推進会議等で現状抱えている問題など、今まで実践してきた支援方法を地域の方に伝えている。			
4	(3)	○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	行政町民課等よりアドバイスや情報を頂き実践したり、御家族様や地域の方に提案して頂いたアイデア・レク等も取り入れている。			
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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取り組んでいる	町包括支援センター等には実際に出向き情報を得ている。空状況や施設で現状を伝えながら、協力できる関係づくりを心掛けている。			
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、環境や利用者の状態を考慮しながら、玄関に鍵をかけない工夫や、身体拘束をしないで過ごせるような工夫に取り組んでいる	職員全員が身体拘束の理解をもち、気分転換で心配や不安を取り除く工夫をしながら、鍵を掛けないように見守りを実施している。常にホール全体と入口につながる廊下を見守りできる位置に職員はいて、即対応できるようにしている。			

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	
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	高齢者虐待防止学習テキスト資料をもとに定期的に報告、勉強会を実施し職員の意識向上を図っている。			
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	成年後見人制度の資料があり、職員全員がいつでも確認できる状態にある。また、年間の勉強会の予定にも組み込まれており学ぶ機会を設けている。			
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	契約の際、契約書の重要事項説明書の内容を読み上げ同意を得ている。不安や疑問点があれば説明も実施している。また、個別に相談を受けるなどして、安心していただけるように努めている。			
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	意見や要望を気軽に発していただけるような環境づくりを実施している。入居者だけではなく、御家族様に面会時、利用者様の近況情報などの話す事にしてている。意見箱の活用も実施。			
11		○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	毎月定例のミーティングとユニット会議を実施し、職員同士何でも話あえる環境で自由に意見をだし、意見交換をして聞く機会を設け運営に反映させている。			
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	管理者、リーダーは職員と常に話合える環境が確立されており、施設全体の状況の把握を行っている。また、職員の意見を反映し環境、条件等の配慮するようにして生き活きた職場環境作りに努めている。			
13	(7)	○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	社内研修等を実施し、職員の経験年数で判断はせずに当番制にて資料作成し指揮をとれるトレーニングも実施している。			

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	
14	(8)	○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	GH協会参加しているが、法人内での交流のみになっている。職員配置を考慮し他施設の情報や状況を確認し自施設でも共有できる体制づくりを実施していきたい。			
<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	十分な時間を設け、本人の話を傾聴する機会を設けている。その際に、会話しながら認知機能面にもアプローチしている。御家族様や医療機関からの情報収集も大切にしている。			
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	御家族様がリラックスできる環境の中で、対話する機会を設けている。雑談の中から得た何気ない情報も重要なニーズとしてピックアップしている。			
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	施設は、本人が安心して暮らせる環境を提供する事で、リロケーションダメージを最小限とし、本人も御家族様も新しい生活変化に一息つける支援を心掛けている。			
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置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	人生の先輩であることを踏まえ、調理や季節行事を行う際には、入居者様が主体となり職員が学ぶ場面をつくり互いに協働できる関係を築いている。			
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	利用者様が今まで生活されていた馴染みの場所に行く等、いつでも思い出して頂けるような支援に努めている。			
20		○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	ボランティアや利用者様友人の慰問など定期的に行事として取組んでいる。また、利用者様同士が楽しみを共有できるようレク等を工夫して、ユニットを越えた関わりや交流ができる様な支援をしている。			

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	
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	ホールでの座る席位置を考え、利用者様同士で会話ができるように配慮している。また、状況に応じて職員が間に入る事など孤独にならないよう努めている。			
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	契約終了になられた利用者・ご家族様でも経過を伺いながら、途切れない支援に努めている。			
<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	利用者様の顔の表情や行動、言動などから職員間で情報共有を行い、その方にとってより良い生活を続けてくださるよう検討して実践している。			
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	家族や知人の面会時に近況報告しあらたな情報を得た事を記録しユニット会議などで職員間での情報共有している。不明な点があればご家族様に確認実施し把握している。			
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	朝のバイタル測定時、一人ひとりに声掛けし体調の変化や季節の話を交え観察している。また状態や気分に合わせて生活できるように工夫している。			
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	毎月のカンファレンスで状況変化でクリアーできているかなど、どうしてできなかったか？どうしたらクリアーできるようになるのか？話し合いを実施し時にはプランの変更等を実施している。先ずはご利用者様の意見を尊重し作成している。			
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	ケース記録に記入している事をカンファレンスの場で共有し、見直し実践している。			

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	
28		<p>○地域資源との協働</p> <p>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>地域の方も参加できるよう「もも太郎さんピック」を開催し、利用者も地域の方のふれあいの場がもたれるよう支援している。</p>			
29	(11)	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>受診は、本人及び家族等の希望を大切に、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>	<p>本人・御家族様が希望する病院に受診できるよう支援している。また、体調変化などには、協力医療機関に連絡し指示を仰いでいる。</p>			
30		<p>○看護職員との協働</p> <p>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>	<p>看護職員の配置はないもの、受診前に状態の変化や相談したい内容についてまとめ提示し、指示・助言等を共有できるようにしている。また、電話でも随時相談できるような関係づくりを行っている。</p>			
31		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>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。又は、入院治療が必要な可能性が生じた場合は、協力医療機関を含めた病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>入院した際には病院やご家族様と早期退院に向け面会等を実施し必要であれば病院連携室にて情報交換を実施している。</p>			
32	(12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>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、医療関係者等と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>施設で出来る範囲を明確にご家族様にお伝えし医療との連携を図る事で協力体制の確立に努めている。</p>			

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	
33		○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	AED装置の活用等・消防署の方を招いて急変時の対処方法を学んでいる。また避難訓練などで実践に向けた通報訓練等を実施している。			
34	(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回の消防署員の方の助言を頂き、避難訓練を行い利用者様の安全な避難方法を確認実施している。また近隣の方の訓練参加もあり協力体制もある。			
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>						
35	(14)	○一人ひとりの人格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	排泄の促し方など、ご本人しか分からない様に耳元でささやいて確認する等工夫して配慮し実施している。 排泄関係は全て記号にて統一している。			
36		○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	希望や思い等を表現できる環境を作っており、またその希望を可能な限り添えるような働きをしている。			
37		○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し、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	利用者様が常に自分自身の希望を表現をできるように声掛けをしている。			
38		○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	服の組み合わせ等、髪形も利用者様の意見をお聞きし視聴している。また、行きつけの理容店に行ったり、おしゃれができるよう支援している。			
39	(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	日頃では味わえない希望のお弁当などで楽しんで頂いている。また、食事作りでは五感をイメージし調理から盛り付け、下膳等御利用者様が出来る範囲で職員と協力しながら実施している。			

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	
40		○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	栄養バランスを考え献立を作り、一人ひとりの食事・水分量を把握できるようにしている。また、利用者様の状態に合わせて食事形態を変更したりしている。			
41		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないように、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	毎食後口腔ケアを行っている。また、義歯洗浄ができない利用者様には介助にて行っている。			
42	(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向けた支援を行っている	利用者様の排泄状況に合わせて声掛けトイレで排泄ができるよう、自立支援を行っておる。また、自尊心に配慮した支援も常に心掛けている。			
43		○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	水分補給の確保や車椅子利用者には自操にて少しでも体を動かしていただいている。また、軽作業を依頼し予防に努めている。			
44	(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、事業所の都合だけで曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	利用者様の体調や希望に合わせて自由にいつでも入浴できる様に声掛けを実施している。入浴剤などの工夫し入浴して頂ける環境づくりに努めている。			
45		○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	その時々体調に合わせて居室・ホール・ソファ等で休める環境を作り支援している。			
46		○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	施設内で服薬手順書を作成し職員全員が意識向上に努めている。また担当者を中心に薬の管理を実施し、服薬時は他職員と確認しながら、誤薬や配薬ミスが無いように努めている。			

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	
47		○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	おり紙・トランプ・カラオケ等を準備し常により楽しみを通じて利用者との会話を多くするよう心掛けている。			
48	(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	利用者様の要望をお聞きするようにして食事を含めたドライブを天気の良い日に実施している。2日に1度の食材の買い物にも手伝いとして外出し役割ができています。外出が困難な利用者様には玄関のテラスにて休憩して頂いている。			
49		○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	御利用者様一人ひとりの状態に応じて所持していただいています。金銭管理ができる方には好きな物を買に行ける機会を設けている。管理が困難な利用者様には施設にて立替を行い、後日、利用料と共に請求させていただいている。			
50		○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	御利用者様の希望で御家族、親類の方に電話かけ取次ぎを実施する他、手紙の投函の支援も実施している。			
51	(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	共有のホールには季節感のある花を飾ったり、芳香剤等を置き、リラックスできるように配慮している。利用者が作成した作品も飾っており、居心地よく過ごせるよう工夫している。また、トイレや入浴など場所がわかる様に大きく表示するなどの工夫を実施している。			
52		○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	歌番組が好きな方には、録画したものをかけたりトランプ・オセロ等好きな方は職員や、利用者様同士で楽しんでいます。休みになると近くの小・中学生が来訪され楽しくゲームを行っています。			

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
53	(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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人がご自身のものと認識している衣類や、家具等をもってきていただくよう持ち込みをお勧めしている。思い出に残っている写真などを飾っていただいている。		
54		○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	トイレの入室表示や居室扉の表札、洗面所には自身の物に名前を付けたり工夫している。手すりの設置、居室内での家具の配置等で自立した暮らしができるよう配慮している。		